



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Apartadó, 30 de noviembre de 2025

Señora

AIDA LUZ BALLESTEROS CHAUX

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.7555739 DE 2025**

Coordinadora Académico

Coordinación Académica

Apartadó

Asunto: Informe mensual de ejecución
contractual Mes 11
del año 2025.

Referencia: No **CO1.PCCNTR. 7555739** del año 2025

YEYMY KATHERINE TRIANA CALA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.022.385.708 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en (COMPLEJO AGROINDUSTRIAL PECUARIO Y TURISTICO), 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 CUARENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL QUINIENTOS VEINTICINCO PESOS M/CTE. (\$45.228.525) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero de 2025 por valor de NOVECIENTOS DIEINUEVE MIL NOVECIENTOS DOS PESOS M/CTE. (\$919.902), y b) nueve (09) pagos iguales por los meses de marzo a diciembre de 2025 por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE (\$4.599.511), c) un (1) último pago correspondiente al mes de diciembre de 2025 por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS TRECE MIL VEINTICUATRO PESOS M/CTE (\$2.913.024).



Plazo: Será hasta el 19 de diciembre de 2025.

OBJETO:

Prestar los servicios personales de carácter temporal para planear y orientar la formación Profesional Titulada o complementaria en la red de conocimiento comercio y ventas, modalidad virtual en el Complejo Tecnológico Agroindustrial, Pecuario y Turístico.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la Formación Profesional Integral como un proceso educativo teórico-práctico y desarrollar las actividades contractuales de acuerdo con la necesidad del servicio y la programación establecida en los procesos formativos del centro de formación.	<p>Programa Atención Integral al Cliente</p> <p>Fichas: 3336316 y 3336317: Se finalizo la orientación de la competencia correspondiente a la fase de inducción. Actualmente, iniciamos la Fase I Identificar Clientes, asociada a la competencia 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa junto con su respectivo resultado de aprendizaje.</p> <p>Ficha: 3185840: Nos encontramos en la fase final, Fase III Verificar Procedimiento.</p> <p>Competencia: 260102029 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio.</p>	<p>Cronogramas en curso, sin atraso.</p> <p>Soporte sesiones en línea y anuncios.</p>



		<p>Resultado de Aprendizaje: 260102029-02 - Orientar la solución al cliente de acuerdo con procedimientos técnicos y política de inclusión.</p> <p>■ Aún no se han registrado los juicios evaluativos en Sofía Plus, teniendo en cuenta que la competencia finaliza a inicios del mes de diciembre.</p>	
2	<p>Participar activamente en los equipos ejecutores, con el fin de garantizar la unidad técnica en la ejecución de la formación de acuerdo con los lineamientos y políticas establecidas desde la Dirección de Formación Profesional: formulación de proyectos formativos, diseño de actividades de aprendizaje, elaboración de talleres, estrategias pedagógicas a implementar en la formación, elaboración de pruebas, ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices si a ello da lugar, entre otras.</p>	<p>■ De acuerdo con el cronograma establecido para las fichas 3336316 y 3336317, se tiene programada la primera reunión con el equipo ejecutor para el día 24 de noviembre. El propósito de este espacio es revisar el plan de trabajo correspondiente a la Fase I del programa formativo.</p> <p>■ En cuanto a la ficha 3185840, según el cronograma definido, en el mes de octubre se iniciaron las actividades de la Fase III. En este proceso se ha contado con la participación de los instructores transversales de Derechos Fundamentales del Trabajo y Bilingüismo, quienes han venido articulando sus aportes para fortalecer el desarrollo integral de los aprendices.</p> <p>■ Se realizó la reunión del plan de trabajo con los instructores transversales, cuyo objetivo fue revisar las actividades correspondientes a esta fase y garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Guía AVA-V5.</p>	<p>Pantallazo de la reunión programada para las fichas 3336316 y 3336317, correspondiente al 24 de noviembre. Grabación de la reunión realizada el 15 de octubre para la ficha 3185840.</p>



		Adicionalmente, se tiene previsto realizar una reunión antes del cierre de la fase, con el fin de revisar el estado de los aprendices y definir el plan de trabajo para la semana de recuperación.	
3	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices de formación titulada, en el reconocimiento de aprendizajes previos y gestionar la anulación de la matrícula de los aprendices que no se presentan en la fase de Inducción y manifiesten su deseo de no continuar, una vez de contactado el aprendiz, antes de asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje.	<p>Durante el mes de octubre, para las fichas 3336316 y 3336317, se realizó todo el proceso de inducción. Adicionalmente, se brindó una oportunidad de recuperación para la entrega de las evidencias. Por el momento, no se registran casos de aprendices en proceso de deserción.</p> <p>Para la ficha 3185840, este aspecto no aplica, dado que ya se encuentra en su fase final.</p>	Anuncios.
4	Entregar al Supervisor del Contrato la información que le sea solicitada en relación con el proceso de ejecución de la formación: proyecto formativo, guías de aprendizaje, planeación pedagógica del proyecto formativo, portafolio de evidencias, verificación de condiciones del ambiente de aprendizaje, planeación, diligenciamiento formato plan concertado, acta de apertura y acta de cierre de la formación, seguimiento y evaluación de la etapa productiva y en general los informes que la formación por competencias exija.	Actividad no desarrollada. No aplica para este mes.	N/A
5	Emitir e informar en un plazo máximo de 8 días hábiles a los aprendices y Coordinación Académica el juicio de aprendizaje obtenido en cada fase y/o	<p>Para las fichas 3336316 y 3336317 Cierre de la Fase de Inducción:</p> <p>De acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma, se realizó el</p>	Pantallazo anuncio cuadro de Honor aprendices, para los que aprobaron la competencia de la fase de inducción.



	competencia del proceso de formación.	<p>cierre oficial de la fase de inducción. Como resultado, los juicios evaluativos correspondientes ya se encuentran registrados en el aplicativo Sofía Plus, cumpliendo así con los tiempos y requisitos establecidos para esta etapa del proceso formativo.</p> <p>Para la ficha 3185840 actividad no desarrollada. No aplica para este mes, dado que no se ha cerrado la fecha de la fase III.</p>	
6	Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinario y extraordinarios, que se programen para los aprendices, garantizando en todo momento el debido proceso definido en el Reglamento de Aprendices, así como diligenciar el formato de novedades y elaborar el acta.	Se participó en el comité de evaluación y seguimiento, en el cual se informó el estado actual de las fichas. Se elaboró el acta respectiva, cumpliendo con los lineamientos institucionales. Asimismo, se realizará la participación en el próximo comité del 25 de noviembre.	Como evidencia, se envió el correo con el acta. No se envió el formato de novedades de los aprendices, dado que ninguno aplicaba para deserción comité realizado en el mes de octubre.
7	Reportar en el sistema Sofía Plus todas las actividades que de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad, garanticen la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo tales como: inasistencias de aprendices a la formación, creación de rutas de aprendizaje y asociación de aprendices a la ruta, reconocimiento de aprendizajes previos y comunicar al supervisor del contrato oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Para las fichas 3336316 y 3336317 se realizó seguimiento en Sofia plus para ir asociando a los aprendices al programada teniendo en cuenta que aún se venían matriculando.	N/A



8	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	Desarrollo de la formación en la plataforma Zajuna.	Pantallazos anuncios y sesiones.
9	Participar en la generación y desarrollo de diseño curricular, proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional.	Actividad no desarrollada. No aplica para este mes.	N/A
10	Efectuar todas las actividades de apoyo concernientes en la etapa precontractual, contractual y poscontractual, de los procesos de contratación designados por el supervisor u ordenador del gasto.	Actividad no desarrollada. No aplica para este mes.	N/A
11	Participar en las actividades indicadas por el Centro para el mejoramiento de los procesos establecidos en la Red de Procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	Actividad no desarrollada. No aplica para este mes.	N/A
12	Realizar el apoyo técnico en la divulgación de la oferta educativa del Centro de Formación Complejo Tecnológico Agroindustrial, Pecuario y Turístico, acorde a la especialidad técnica.	Actividad no desarrollada. No aplica para este mes.	N/A
13	Implementar estrategias para la retención de los aprendices y justificar plenamente de acuerdo con el reglamento del aprendizaje cuando se presente la deserción.	Se ha llevado a cabo un seguimiento puntual a los aprendices que presentan baja frecuencia de ingreso a la plataforma, recordándoles la importancia del compromiso adquirido al ser parte del programa formativo. Asimismo, se han aplicado	Soporte anuncios y correos.



		estrategias de acompañamiento y motivación orientadas a fortalecer su sentido de responsabilidad, garantizar la permanencia en el proceso y promover un mayor aprovechamiento de los recursos y actividades disponibles en el entorno virtual. Además, se ha enfatizado en la necesidad de mantener una comunicación constante para resolver inquietudes y facilitar el cumplimiento de las evidencias en los tiempos establecidos.	
14	Apoyar los procesos de autoevaluación del centro de formación, de acuerdo con lo establecido con el Consejo Nacional de Acreditación CNA, así como la consolidación de la Documentación para radicar en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior SACES, de los programas que se presenten para registro calificado, previa Instrucción de la Coordinación Académica.	No hay novedades para este mes.	N/A
15	Estar certificado o actualizarse en la Norma de Competencia Orientar formación E- learning o afines a la formación virtual de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.	No aplica.	N/A
16	Realizar las demás actividades asignadas por el supervisor del contrato que tengan relación con la especialidad del programa de formación y el objeto contractual.	No se apoya esta actividad en el mes.	N/A



17	Cumplir con lo establecido en la guía de orientaciones para la formación en ambientes virtuales de aprendizaje GFPI-G-014 publicada en la plataforma compromiso.	En cumplimiento de la guía.	No hay evidencia, se cumple lo establecido en la guía.
----	--	-----------------------------	--

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 DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
2.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 81107219 de la planilla, operador Enlace operativo y periodo octubre de 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (6) folios



Cordialmente,

YEYMY KATHERINE TRIANA CALA

Contratista

C.C. No. 1.022.385.708

Recibí a satisfacción:

AIDA LUZ BALLESTEROS CHAUX

Supervisora Contrato N° **CO1.PCCNTR.7555739 DE 2025**

Coordinador Académico.

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

Diagramar Consulta Horario y Disponibilidad de un Instructor

Detalle del Instructor

NIS

Nombre del Instructor
Tipo Documento
Número de Documento
Responsabilidad

7679705

YEYMY KATHERINE TRIANA CALA
CC
1022385708
INSTRUCTOR

Fecha Inicial

01/11/2025

Fecha Final

30/11/2025

[Consultar Horario](#)

Horario

Vista del Horario Mensual

- Tiempo Disponible
- Evento Asignado
- Evento Seleccionado

[illegible]



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: YEYMY KATHERINE TRIANA CALA

CENTRO DE FORMACIÓN: COMPLEJO TECNOLÓGICO AGROINDUSTRIAL, PECUARIO Y TURÍSTICO

FECHA INICIAL: 01/11/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3336316 - ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 RECONOCER AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.



- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DILIGENCIAR LA RESOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS. 3C/144H

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 54,00



FICHA 3336317 - ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 RECONOCER AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR



• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DILIGENCIAR LA RESOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS. 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 54,00

FICHA 3185840 - ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

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



RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 RECONOCER AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.



• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DILIGENCIAR LA RESOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS. 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 36,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 144,00

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: YEYMY KATHERINE TRIANA CALA

CENTRO DE FORMACIÓN: COMPLEJO TECNOLÓGICO AGROINDUSTRIAL, PECUARIO Y TURÍSTICO



EVIDENCIAS EJECUCIÓN CONTRACTUAL MES DE SEPTIEMBRE DE 2025

Evidencia obligación N° 1 cronogramas fichas 3336316, 3336317 y 3185840

NOMBRE DE LA FASE	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	TIEMPO DE DURACIÓN ESTIMADO (HORAS)	FECHAS DE ENTREGA		INSTRUCTOR RESPONSABLE
						INICIA	FINALIZA	
Identificar clientes	AP1 - Conocer las características de los clientes.	GA1-210601020-AA1. Gestionar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la identificación y atención al cliente de acuerdo con políticas de la organización.	210601020-01 - Reconocer al cliente de acuerdo con protocolos de servicio y política de inclusión.	Evidencia de conocimiento. Evaluación. Los clientes como eje de la organización. GA1- 210601020-AA1-EV01. Calificable		27/10/25	24/11/25	TÉCNICA
				Evidencia de producto. Documento escrito. Diagnóstico sobre los segmentos y clientes de la empresa. GA1-210601020-AA1-EV02. Calificable		27/10/25	24/11/25	
				Evidencia de conocimiento. Evaluación. Identificación momentos de verdad. GA1-210601020-AA1-EV03. Calificable		27/10/25	24/11/25	
				Evidencia de desempeño. Video. Simulación de atención inclusiva de servicio al cliente. GA1- 210601020-AA1-EV04. Calificable		27/10/25	24/11/25	
				Evidencia de producto. Informe. Describir protocolo de Seguridad y Salud en el trabajo para atención al cliente incluyente. GA1-210601020-AA1-EV05. Calificable		27/10/25	24/11/25	

Ficha 3185840

Verificar Procedimiento	AP 4. Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	GA4-260102029-AA1. Definir alternativas de requerimientos al cliente de acuerdo a procedimientos y protocolos de servicio.	260102029-01 - Diligenciar la resolución del requerimiento de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.	Evidencia de producto. Exposición trazabilidad de protocolo atención al cliente. GA4-260102029- AA1-EV01. Calificable	288	6/10/2025	1/12/2025	TÉCNICA
				Evidencia de conocimiento. Flujograma procedimiento atención a clientes. GA4-260102029-AA1-EV02. Calificable		6/10/2025	1/12/2025	
				Evidencia de producto. Informe del sistema de gestión de la calidad de la organización. GA4-260102029-AA1-EV03. Calificable		6/10/2025	1/12/2025	
		GA4-260102029-AA2. Verificar el procedimiento de servicio al cliente de acuerdo con normativa y políticas de la organización	260102029-02 - Orientar la solución al cliente de acuerdo con procedimientos técnicos y política de inclusión.	Evidencia de conocimiento. Infografía protocolo de servicio al cliente. GA4-260102029-AA2-EV01. Calificable		6/10/2025	1/12/2025	
				Evidencia de producto. Informe sobre diseño y análisis de Indicadores. GA4-260102029-AA2- EV02. Calificable		6/10/2025	1/12/2025	



▼ Sesiones en línea

▼ Fase Inducción: Grabaciones sesiones en línea



Grabación Sesión de Bienvenida - Fase Inducción Evidencias a desarrollar 03/10/25



Resumen Sesión de Bienvenida - Fase Inducción Evidencias a desarrollar 03/10/25 DOCX



Grabación Sesión Fase Inducción Parte 2 - Evidencias a desarrollar 10/10/25URL



Resumen Sesión de Bienvenida - Fase Inducción Evidencias a desarrollar 03/10/25 DOCX

▼ Fase 1 Identificar clientes: Grabaciones sesiones en línea

▼ Octubre/2025



▼ Área Técnica



Grabación Videoconferencia Fase I Identificar Clientes - GA1-210601020- AA1- Área Técnica 29/10/25



Resumen Videoconferencia Fase I Identificar Clientes - GA1-210601020- AA1- Área Técnica 29/10/25 DOCX

▼ Noviembre/2025



▼ Área Técnica



✓ Fase 3 Verificar procedimiento: Grabaciones sesiones en línea

✓ Octubre 2025

➤ Derechos Fundamentales en el Trabajo

✓ Área Técnica



Grabación Videoconferencia Fase III Verificar Procedimiento GA4-260102029-AA1 - 09/10/25



Resumen videoconferencia Fase III Verificar Procedimiento GA4-260102029-AA1 - 09/10/25 PDF



Grabación Videoconferencia Fase III Verificar Procedimiento GA4-260102029-AA1 - 16/10/25



Resumen videoconferencia Fase III Verificar Procedimiento GA4-260102029-AA1 - 16/10/25 PDF

➤ Bilingüismo

✓ Noviembre 2025

✓ Área Técnica



Grabación Videoconferencia Fase III Verificar Procedimiento GA4-260102029-AA1 - 4/11/25



ANUNCIOS

Finalización Fase Inducción - Cuadro de Honor Aprendices SENA

Grabación Videoconferencia Fase 1 Identificar Clientes GA1-210601020-AA1 Área técnica 29/10/25

Mostrar respuestas anidadas

Mover este debate a...



Finalización Fase Inducción - Cuadro de Honor Aprendices SENA

de YEMY KATHERINE TRIANA CALA - miércoles, 5 de noviembre de 2025, 21:34

ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

FINALIZACIÓN FASE INDUCCIÓN - CUADRO DE HONOR APRENDICES

Estimados aprendices SENA,

Con la culminación de la Fase de Inducción, quiero extender mis más sinceras felicitaciones a aquellos aprendices que se destacaron por su **sobresaliente rendimiento académico, ejemplar responsabilidad y firme compromiso** durante el desarrollo de las cinco evidencias de esta etapa.

Los Aprendices son los siguientes :

ALBA LUCIA CASTRO GARAVITO
ALBA MILENA VINASCO SANCHEZ
ANDREA RODRIGUEZ HERNANDEZ
ANDREINA DEL CARMEN MENDOZA JIMENEZ
ANDRES JERARDO RODRIGUEZ PORRAS
ANDRES MANUEL TATIS TRUJILLO
ANGELA MARCELA ALMARIO PAJOY
CAMILA ROSA PUPO PRINS
CAROLINA PACHON RAMIREZ
CINDY NATAHALIA ROMERO HERNANDEZ
CLAUDIA CONSTANZA HORMAZA CUEVAS
DANIELA FERNANDA CATAÑO RIVAS
DEISY MAYERLI IGUAD QUIROZ
DIANA PATRICIA VERA LOPEZ
DIANA SARAI PAEZ PALACIOS
GINA PAOLA RODRIGUEZ PARDO
HASLY MELIZA RODRIGUEZ QUINTERO
HFIDY KARINA I LUGO PIÑERES



Finalización Fase 2 EJECUTAR PROTOCOLOS

de YEMY KATHERINE TRIANA CALA - Lunes, 6 de octubre de 2025, 06:00

ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

Estimados aprendices SENA.

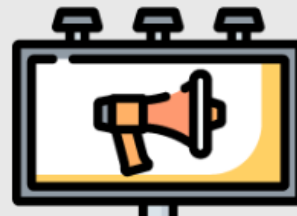
Hemos finalizado con éxito la **FASE 2: Ejecución de protocolos** correspondiente a la competencia: 210601020 – Atender clientes de acuerdo con los procedimientos de servicio y la normativa vigente.

Quiero expresar mis felicitaciones a cada uno de ustedes por su compromiso, responsabilidad y constancia a lo largo de esta etapa. Este logro refleja no solo su esfuerzo individual, sino también su deseo de crecimiento profesional y su interés por brindar un servicio de calidad.

Los invito a que este cierre los motive a continuar con la misma energía y dedicación en la **última fase del programa**, aplicando todo lo aprendido y manteniendo la pasión por alcanzar la excelencia. 🎉🎉🎉

¡Felicitaciones y muchos éxitos en lo que sigue de su proceso formativo!

Cordialmente,
Yemy Katherine Triana - Instructora Técnica Líder.





Bienvenidos a la Fase 3 - Verificar Procedimiento

de YEYMY KATHERINE TRIANA CALA - lunes, 6 de octubre de 2025, 20:28

• ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

Bienvenidos a la Fase 3 - Verificar Procedimiento

Estimados aprendices SENA.

¡Les doy una cordial bienvenida al inicio de la **Fase 3: Verificar Procedimiento**. En esta nueva etapa continuaremos con nuestro proceso formativo, desarrollando y fortaleciendo habilidades clave para su desempeño profesional.

- Fecha inicio: 06/10/25
- Fecha finalización de la Fase: 30/11/25

Durante esta fase estaremos trabajando con la **Guía de Aprendizaje 4**, la cual será socializada en toda la fase 3. Además, iniciarán actividades en las áreas transversales, bajo la orientación de los siguientes instructores:

- **Derechos Fundamentales en el Trabajo:** Instructora Melissa Marín
- **Bilingüismo:** Instructora Adriana Márquez

📅 Les recuerdo la importancia de **revisar el cronograma general**, donde encontrarán las fechas de inicio de cada área transversal y de las actividades propias de esta fase.

¡Les deseo muchos éxitos y los invito a continuar participando con compromiso y responsabilidad en este nuevo tramo del camino!

Cordialmente,
Yeymy Katherine Triana - Instructora Técnica Líder.





Evidencia obligación N° 3 y 5



Finalización Fase Inducción - Cuadro de Honor Aprendices SENA

de YEYMY KATHERINE TRIANA CALA - miércoles, 5 de noviembre de 2025, 21:34

ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

FINALIZACIÓN FASE INDUCCIÓN - CUADRO DE HONOR APRENDICES 🏆

Estimados aprendices SENA,

Con la culminación de la Fase de Inducción, quiero extender mis más sinceras felicitaciones a aquellos aprendices que se destacaron por su **sobresaliente rendimiento académico, ejemplar responsabilidad y firme compromiso** durante el desarrollo de las cinco evidencias de esta etapa.

Los Aprendices son los siguientes 🏆 :

ALBA LUCIA CASTRO GARAVITO
ALBA MILENA VINASCO SANCHEZ
ANDREA RODRIGUEZ HERNANDEZ
ANDREINA DEL CARMEN MENDOZA JIMENEZ
ANDRES JERARDO RODRIGUEZ PORRAS
ANDRES MANUEL TATIS TRUJILLO
ANGELA MARCELA ALMARIO PAJOY
CAMILA ROSA PUPO PRINS
CAROLINA PACHON RAMIREZ
CINDY NATAHALIA ROMERO HERNANDEZ
CLAUDIA CONSTANZA HORMAZA CUEVAS
DANIELA FERNANDA CATAÑO RIVAS
DEISY MAYERLI IGUAD QUIROZ
DIANA PATRICIA VERA LOPEZ
DIANA SARAI PAEZ PALACIOS
GINA PAOLA RODRIGUEZ PARDO
HASLY MELIZA RODRIGUEZ QUINTERO
HEIDY KARINA LUGO PIÑERES
IVAN ANDRES ARAGON CARDOZO
JAIR MARTINEZ EVARISTO
JUDITH MUÑOZ MORENO
KAREN MELISSA ARIAS PERILLA
LEIDY ALEXANDRA SARMIENTO HURTADO
LIESEL MARIA DIAZ IZQUIERDO
LINA PAOLA ROJAS PARRA
LORENA MARGARITA GUTIERREZ SOBRINO



Evidencia obligación N° 6

Acta Comité de Evaluación y Seguimiento Octubre Programa Atención Integral al Cliente Fichas No. 3185840 - 3336316 - 3336317 ● Pública Resumir

 Yeymy Katherine Triana Cala
Para:  Aida Luz Ballesteros Chaux
CC:  Ana Maria Espitia Lopez
Jue 30/10/2025 12:39

  Responder  Responder a todos  Reenviar   

 Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Dom 28/10/2035 12:39

 Acta **Comite** de Evaluación y ... 247 KB   REPORTE DE NOVEDADES O... 30 KB   Acta **Comite** de Evaluación y ... 179 KB 

 Mostrar los 4 datos adjuntos (636 KB)  Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje  Descargar todo

Estimada Coordinadora.

Cordial saludo,

Me permito compartir el acta de comité de evaluación y seguimiento del mes de octubre Fichas No. 3185840 - 3336316 - 3336317 y el reporte de novedades correspondiente a los casos de deserción de los aprendices del programa **Técnico en Atención Integral al Cliente, ficha 3185840**.

Adjunto a este mensaje encontrará el documento con la información detallada con las observaciones pertinentes sobre el seguimiento realizado y las razones identificadas para la cancelación de los aprendices.

Quedo atenta a cualquier observación o requerimiento adicional.

Cordialmente,

Yeymy Katherine Triana
Instructora Vocera.



Evidencia obligación N° 8

Debate	Comenzado por
☆ Videoconferencia Parte 4 Fase 1 Identificar Clientes GA1-210601020-AA1 Área técnica 19/11/25 Cronometrada	YEYMY KATHERI... 17 nov 2025
☆ Grabación Videoconferencia Fase 1 Identificar Clientes GA1-210601020-AA1 Área técnica 14/11/25 Cronometrada	YEYMY KATHERI... 17 nov 2025
☆ Segundo Encuentro TICs – Y solución de dudas Cronometrada	SONIA INES HEN... 14 nov 2025
☆ Videoconferencia Parte 3 Fase 1 Identificar Clientes GA1-210601020-AA1 Área técnica 14/11/25 Cronometrada	YEYMY KATHERI... 12 nov 2025
☆ Grabación Videoconferencia Fase 1 Identificar Clientes GA1-210601020-AA1 Área técnica 7/11/25 Cronometrada	YEYMY KATHERI... 8 nov 2025
☆ Primer Encuentro TICs – Uso de las TICs en el entorno Cronometrada	SONIA INES HEN... 6 nov 2025
☆ Bienvenida y Presentación Cronometrada	SONIA INES HEN... 6 nov 2025
☆ Videoconferencia Parte 2 Fase 1 Identificar Clientes GA1-210601020-AA1 Área técnica 7/11/25 Cronometrada	YEYMY KATHERI... 5 nov 2025
☆ Finalización Fase Inducción - Cuadro de Honor Aprendices SENA Cronometrada	YEYMY KATHERI... 5 nov 2025
☆ Grabación Videoconferencia Fase 1 Identificar Clientes GA1-210601020-AA1 Área técnica 29/10/25 Cronometrada	YEYMY KATHERI... 30 oct 2025
☆ Videoconferencia Fase 1 Identificar Clientes GA1-210601020-AA1 Área técnica 29/10/25 Cronometrada	YEYMY KATHERI... 27 oct 2025



▼ Sesiones en línea

▼ Fase Inducción: Grabaciones sesiones en línea



Grabación Sesión de Bienvenida - Fase Inducción Evidencias a desarrollar 03/10/25



Resumen Sesión de Bienvenida - Fase Inducción Evidencias a desarrollar 03/10/25 DOCX



Grabación Sesión Fase Inducción Parte 2 - Evidencias a desarrollar 10/10/25URL



Resumen Sesión de Bienvenida - Fase Inducción Evidencias a desarrollar 03/10/25 DOCX

▼ Fase 1 Identificar clientes: Grabaciones sesiones en línea

▼ Octubre/2025



▼ Área Técnica



Grabación Videoconferencia Fase I Identificar Clientes - GA1-210601020- AA1- Área Técnica 29/10/25



Resumen Videoconferencia Fase I Identificar Clientes - GA1-210601020- AA1- Área Técnica 29/10/25 DOCX

▼ Noviembre/2025



Área Técnica



Evidencia obligación N° 13

Seguimiento Evidencias pendientes por desarrollar – Fase de Inducción Ficha 3336316 - Programa Atención Integral al Cliente

 Resumir



Yeymy Katherine Triana Cala



Responder

Responder a todos

Reenviar



Para: alvarezmayorgaanamilena@gmail.com; margarittaamaya12@gmail.com; moises.galindo0211@gmail.com; y 3 más

Mié 05/11/2025 21:54



Importancia alta



Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Sáb 03/11/2035 21:54

Buen día, estimados aprendices SENA.

Reciban un cordial saludo.

El presente mensaje tiene como propósito hacer seguimiento al proceso de formación que iniciaron recientemente. A la fecha, se ha identificado que aún no han presentado las evidencias correspondientes a la **fase de inducción**, las cuales son fundamentales para avanzar en el desarrollo del programa.

Con el fin de brindar una nueva oportunidad, se establece un **plazo máximo hasta el domingo 23 de noviembre** para realizar la entrega de las evidencias pendientes a través de la plataforma correspondiente <https://zajuna.sena.edu.co/>. Pasada esta fecha, se considerará como incumplimiento de la fase inicial del proceso formativo.

Les recomiendo revisar las guías y materiales de apoyo disponibles, y en caso de tener dudas, comunicarse conmigo para orientar su proceso. La participación activa y oportuna es esencial para garantizar un buen desempeño durante toda la formación.

Quedo atenta a sus avances.

Cordialmente,

Yeymy Katherine Triana.

Instructora Técnica Líder.

WhatsApp: 3166269946

Complejo Tecnológico Agroindustrial Pecuario y Turístico.



**DIANA MANUELA SOLAN...** ...

17 de noviembre

17:16

Estimado aprendiz SENA.
Cordial saludo.

Este es un breve recordatorio para que ingresen a la plataforma de formación del SENA. Allí encontrarán los materiales de estudio, actividades, foros y demás recursos necesarios para su proceso de aprendizaje en el programa de ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE.

Es importante que accedan a la plataforma lo antes posible para que puedan mantenerse al día con el desarrollo del curso.

Si tienen alguna dificultad para ingresar, por favor no duden en contactarme al numero 3166269946 correo ytriana@sena.edu.co

Cordialmente,
Yeymy Katherine Triana
Instructora Técnica Líder.

**ANGELA MARCELA ALMA...** ...

17 de noviembre

17:12

Estimado aprendiz SENA.
Cordial saludo.

Este es un breve recordatorio para que ingresen a la plataforma de formación del SENA. Allí encontrarán los materiales de estudio, actividades, foros y demás recursos necesarios para su proceso de aprendizaje en el programa de ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE.

Es importante que accedan a la plataforma lo antes posible para que puedan mantenerse al día con el desarrollo del curso.

Si tienen alguna dificultad para ingresar, por favor no duden en contactarme al numero 3166269946 correo ytriana@sena.edu.co

Cordialmente,
Yeymy Katherine Triana
Instructora Técnica Líder.



Documento de .. [Resumir](#)



Juan de Dios Morales Crespo
Trabajo de Portafolio de Servicio.pdf

Jue 18/09/2025 11:34



Yemy Katherine Triana
Para: Juan de Dios Morales Crespo <juandediosmoralescrespo@gmail.com>

Jue 18/09/2025 14:16

Pública

Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Dom 16/09/2035 14:16

Buen día Juan de Dios.

Cordial saludo.

De acuerdo con la revisión realizada, tu trabajo cumple con los lineamientos establecidos para la entrega. Por lo tanto, tienes la autorización para cargar la evidencia en la plataforma y de esta manera proceder con tu respectiva evaluación.

Cordialmente,

Yemy Katherine Triana.
Instructora técnica líder.

Solicitud de avances y compromisos con las evidencias Fase 2 Ejecutar Protocolos **Pública** [Resumir](#)

Importancia alta

Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Sáb 15/09/2035 11:11

Estimados aprendices,

Espero se encuentren muy bien. Me comunico con ustedes para conocer los motivos por los cuales, a la fecha, algunos aún no han podido normalizar ni ponerse al día con la entrega de sus evidencias, tanto del área técnica como en las transversales. Han contado con el tiempo suficiente para avanzar en este proceso, y es importante recordar que la fecha de cierre de las entregas y de la fase 2 será el próximo **26 de septiembre**.

Es fundamental que aprovechen esta oportunidad para cumplir con sus compromisos formativos, ya que de ello depende no solo la evaluación, sino también el desarrollo de sus competencias. Les solicito que, a más tardar en los próximos días, me informen las razones que han dificultado el cumplimiento, con el fin de buscar alternativas de apoyo y acompañamiento que les permitan avanzar.

Recuerden que el esfuerzo y la responsabilidad que dediquen hoy marcarán la diferencia en su proceso de formación. Confío en su capacidad para organizarse, superar las dificultades y lograr sus objetivos. ¡Anímense a dar lo mejor de sí mismos y a cerrar esta fase de la mejor manera posible!

			ÁREA TÉCNICA GA2-24020120-AA1				ÁREA ÉTICA Y CULTURA DE PAZ GA2-240201526-				ÁREA BILINGÜISMO GA2-240202501-AA1				ÁREA TÉCNICA GA3-210601020-AA1			ÁREA EMPRENDIMI GA3-240201533			
Nombres	Correo	Estado	Taller- EV01	Protocolo- EV02	Informe- EV03	Portafolio- EV04	AA1-EV	AA2-EV	AA3-EV	AA4-EV	AA1-EV	AA1-EV	AA1-EV	Prueba- EV01	Vídeo- EV02	Informe- EV03	AA1-EV	AA2-EV	AA3-EV	AA4-EV	
ESTEFANIA CASTAÑEDA ARICAPA	estefina23059@gmail.com	EN	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A						
HORICA NIKOLE LARA PEÑA	nikoluhorca@gmail.com	EN	A	A	A	A			D	A	A	A	A						A	A	
JZETH DAYANA ARBELAEZ JOSA	arbelaezjzeth99@gmail.com	EN	A								A			A							
JUIS FERNANDO RODRIGUEZ HERNÁNDEZ	donanfer_a1@hotmail.com	EN	A								A		A		A						
ZARA ALEJANDRA MEZA ROSALES	zaraalejandra2007@gmail.com	EN									A		A								

Quedo atenta a sus respuestas.

Cordialmente,

Yemy Katherine Triana.
Instructora técnica líder SENA.



Retroalimentación Evidencia: Video. Simulación sobre recepción de requerimiento. GA3-210601020-AA1-EV02. ● Pública Resumir



Yeymy Katherine Triana Cala

Para: johannariano79@gmail.com

😊

↩ Responder

↩ Responder a todos

↩ Reenviar

📎

👤

🔗

📅

⋮

Mié 17/09/2025 10:53

! **Importancia alta**

🕒 Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Sáb 15/09/2035 10:53

Buen día Leydi,

Por favor revisa el video, ya que actualmente no se encuentra disponible en YouTube. Te recomiendo verificar el enlace o la configuración de privacidad de la publicación para asegurarte de que se pueda visualizar correctamente.

Cordial saludo,

Yeymy Katherine Triana.
Instructora técnica líder.