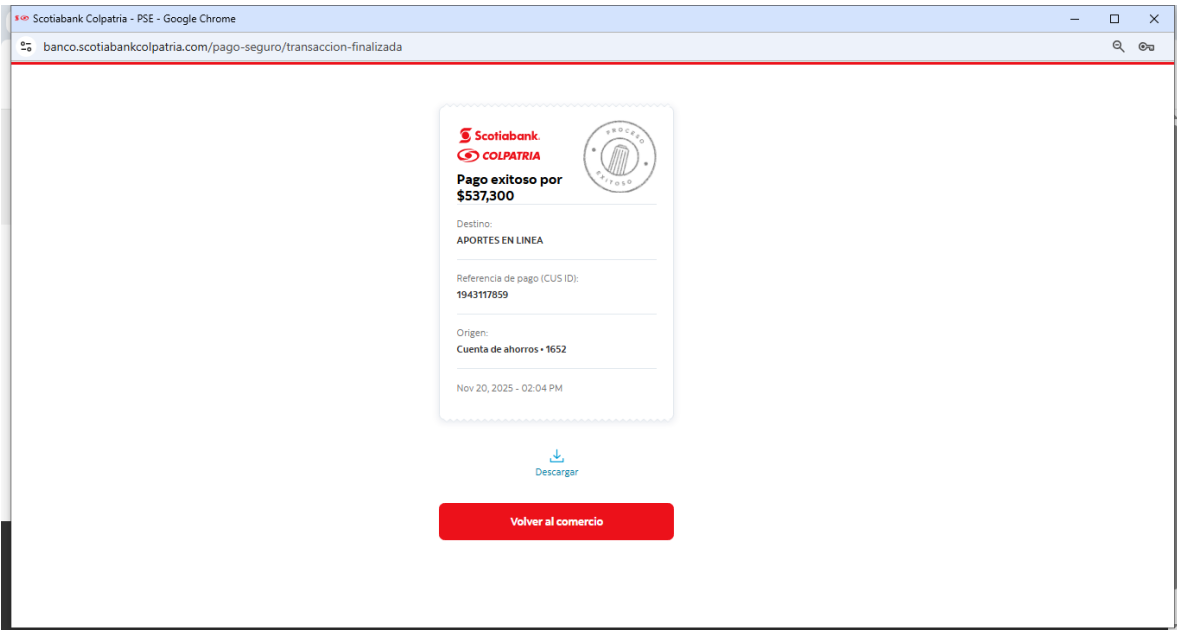


DATOS GENERALES DEL APORTANTE			
Identificación	dv	Razon Social	Exonerado SENA e ICBF
CC 79501832		NEISSA HERRAN MARTIN EDUARDO	No
DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION			
Periodo		Clave	Pago
Penión	Salud	Planilla	Dias Mora
2025-10	2025-10	9493619226	9
Sucursal Principal		Dirección	Exonerado SENA e ICBF
PRINCIPAL		Cll 5 norte # 20 00 bq 18 apto. 503	No
Fecha		Banco	Valor
2025/11/11		SCOTTIABANK COLEPATRIA	\$537,300

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

No.	Identificación	Nombres	Codigo	Dias	PENSION			SALUD			CCF			RIESGOS			PARAFISCALES			
					IBC	Aporte	Limite	IBC	Aporte	Limite	IBC	Aporte	Limite	IBC	Aporte	Limite	IBC	Aporte	Limite	
Sucursal: PRINCIPAL (1 Afiliados)																				
					\$1,840,000	\$294,400		\$1,840,000	\$230,000		\$0	\$0		\$0	\$0		\$1,840,000	\$9,700		\$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)																				
					\$1,840,000	\$294,400		\$1,840,000	\$230,000		\$0	\$0		\$0	\$0		\$1,840,000	\$9,700		\$0
					\$1,840,000	\$294,400	EP5010	\$1,840,000	\$230,000	0	\$0	\$0	14-23	\$0	\$0	0	\$1,840,000	\$9,700		\$0
Total		Afiliados(1)			\$1,840,000	\$294,400		\$1,840,000	\$230,000		\$0	\$0		\$0	\$0		\$1,840,000	\$9,700		\$0





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

Armenia, **Noviembre**, 2025

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

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes **Noviembre** 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:

N°	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 tecnológico 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 noviembre 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 OCTUBRE con la planilla 9493619226 del 20 de nov 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.	Diligencé 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 DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO 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 lo 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. **9493619226 del 20 de noviembre 2025**, del operador Aportes en línea correspondiente al mes **de octubre 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	\$45.228.525
VALOR POR EJECUTAR	\$ 3.066.341

Evidencias en **(32)** 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	<input checked="" type="checkbox"/>	Pública Clasificada	<input type="checkbox"/>	Pública Reservada	<input type="checkbox"/>
---------	-------------------------------------	---------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------

CONSULTA PORTAL ANTICORRUPCION DE COLOMBIA - PACO

Armenia, Noviembre 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: **Noviembre** / 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 3386619 3386638 3386637 3389112 3356807 3356810 3356794 3356808	Según reporte SENA 26 26 26 26 18 18 18 18
TOTAL HORAS		176

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.

The screenshot shows the 'Mis cursos' (My courses) page in the Zajuna system. The page displays a grid of course cards for 'ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS, ...' (Attention to the client by technological means, ...). Each card includes a course ID (e.g., 3356794, 3356807, 3356808, 3356810, 3386619, 3386637, 3386638, 3389112) and the status 'Formación Complementaria'. The page also features a navigation panel on the left with a list of course sections and a search bar at the top.

2) Anuncios

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

The screenshot shows the 'ANUNCIOS' (Announcements) page in the Zajuna system. The page displays a list of announcements with titles, dates, and the number of replies. The announcements include:

- Actividad 2 (Cronometrada) - 20 nov 2025 - 0 replicas
- Fin de la actividad 1 (Cronometrada) - 19 nov 2025 - 0 replicas
- SESIÓN EN LÍNEA 2 (Cronometrada) - 19 nov 2025 - 0 replicas
- SESIÓN EN LÍNEA 1 (Cronometrada) - 12 nov 2025 - 0 replicas
- ATENCIÓN SINCÓNICA (CHAT) resolver dudas (Cronometrada) - 11 nov 2025 - 0 replicas
- Inicio de las Actividades 1 (Cronometrada) - 11 nov 2025 - 0 replicas
- Apertura del curso, instrucciones y actividades previas (Cronometrada) - 11 nov 2025 - 0 replicas
- ¡Bienvenido al curso! (Cronometrada) - 11 nov 2025 - 0 replicas



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

The screenshot displays a web browser window with the URL `zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=85860`. The page header includes the SENA logo and the course title "ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3386619)". The user is logged in as "MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN".

The main content area features a large blue and yellow banner with the text "ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS" and "ficha: 3386619". To the left, there is a navigation panel with sections for "PRÓXIMOS EVENTOS" (showing a synchronous session on November 24 at 8:00 AM) and "PANEL DE NAVEGACIÓN" (listing course sections and activities).

The bottom of the page shows a taskbar with various application icons and a system tray indicating the time as 5:31 a.m. on 20/11/2025.



Curso: ATENCION AL CLIENTE F x Sofia plus

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=85860

Accede a SOFIA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Modo de edición

- Reporte de curso
 - P_12210016_V_3385614_R_73_C_9123
 - P_12210544_V_3356794_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3386637_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3356810_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3386638_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3389112_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3356807_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3169193_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3083180_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3092846_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304107_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304112_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3271853_R_63_C_9120
 - Más ...
- CALENDARIO
 - noviembre 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

Información del programa

Diseño curricular

Biblioteca SENA

Documentos de interés para el aprendizaje

Foro de dudas e inquietudes
Vencimiento: miércoles, 12 de noviembre de 2025, 11:59

Material de apoyo al instructor **Ocultado a los aprendices**

- Material de apoyo al instructor **Ocultado a los aprendices**
- Plantillas HTML **Ocultado a los aprendices**

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES INICIALES

Curso: ATENCION AL CLIENTE F x Sofia plus

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=85860

5:31 a. m. 20/11/2025

24 25 26 27 28 29 30

Calendario completo
Importar o exportar calendarios

ADMINISTRACIÓN

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

ACTIVIDADES INICIALES

- Actualización datos personales
- Foro Social
Vencimiento: miércoles, 12 de noviembre de 2025, 12:07

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA

- Guía de aprendizaje 1
- Componente formativo: Factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente.
- Mapa mental o conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.
Apertura: lunes, 25 de marzo de 2024, 00:00 Cierre: miércoles, 19 de noviembre de 2025, 23:59
- Foro, responder pregunta y enviar Diapositivas dinámicas . AA2-EV01.
Vencimiento: martes, 11 de noviembre de 2025, 18:15
- 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: miércoles, 3 de diciembre 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: jueves, 11 de diciembre de 2025, 18:00

SESIONES EN LÍNEA

5:32 a. m. 20/11/2025



Vencimiento: martes, 11 de noviembre de 2025, 18:13

- 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: miércoles, 3 de diciembre 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: jueves, 11 de diciembre de 2025, 18:00

SESIONES EN LÍNEA

- Atención sincrónica
Próxima hora de chat: lunes, 24 de noviembre de 2025, 08:00
- GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA 1
- RESUMEN SESIÓN EN LÍNEA 1 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

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:	12/11/2025
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:	11/12/2025

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 .	12/11/2025	19/11/2025



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 image displays two screenshots of the SENA Zajuna web platform. The top screenshot shows the 'ANUNCIOS' (Announcements) forum page. The left sidebar contains a 'PANEL DE NAVEGACIÓN' (Navigation Panel) with options like 'Mis cursos', 'Página principal del sitio', 'Secciones', and 'ANUNCIOS'. The main content area is titled 'ANUNCIOS' and features a search bar and a 'Añadir un nuevo tema de debate' button. Below this is a table of discussions with columns for 'Debate', 'Comenzado por', 'Último mensaje', and 'Réplicas'. The discussions listed include 'SESIÓN EN LÍNEA 2', 'Actividad 2', 'Fin de la actividad 1', 'SESIÓN EN LÍNEA 1', and 'ATENCIÓN SINCRÓNICA (CHAT) resolver dudas'. The bottom screenshot shows the 'ADMINISTRACIÓN' (Administration) page for a course. The left sidebar has an 'ADMINISTRACIÓN' section with options like 'Administración del curso', 'Configuración', 'Finalización del curso', 'Usuarios', 'Filtros', 'Informes', 'Configuración Calificaciones', 'Copia de seguridad', 'Restaurar', 'Banco de preguntas', 'Repositorios', 'Herramientas Externas LTI', and 'Asistencia'. The main content area shows a 'Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01.' with dates and times. Below this is a 'SESIONES EN LÍNEA' section with links for 'Atención sincrónica', 'GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA 1', and 'RESUMEN SESIÓN EN LÍNEA 1 PDF'. The footer of the page indicates the user is logged in as 'MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN' and provides a link to 'Resumen de retención de datos'.

Grabación AQU: 1 <https://youtu.be/tWnFnKAac1U>



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_3356808_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3386619_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3386637_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3386638_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3386638_R_63_C_9120
 - P_52210016_V_3385614_R_73_C_9123
 - P_12210544_V_3356794_R_63_C_9120

Cambios actualizados

Horario de atención sincrónica y enlaces de ingreso

Horario de chat ficha **3386619** de 8am a 9am todos los lunes de nov y dic hasta que cierre la formación
zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/chat/gui_ajax/index.php?id=15224

Horario de chat ficha **3386637** de 9am a 10am todos los lunes de nov y dic hasta que cierre la formación
zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/chat/gui_ajax/index.php?id=15225

Horario de chat ficha **3386638** de 10am a 11am todos los lunes de nov y dic hasta que cierre la formación
zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/chat/gui_ajax/index.php?id=15226

Horario de chat ficha **3389112** de 11am a 12m todos los lunes de nov y dic hasta que cierre la formación
zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/chat/gui_ajax/index.php?id=15227

la ruta para este chat lo encuentra dentro de la sección atención sincrónica/atención al cliente por medios tecnológicos con ficha xxx/entrar al chat (botón verde)

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=85860

Marta mental o conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.

JENNY LISSETH BASANTE ROSERO
1085272049cc

may bien el desarrollo del trabajo esta bien y del diseño aportan un contenido del tema. Decidir conscientemente, finalmente es la parte más importante del proceso. Y en la mayoría de los casos estas decisiones aportan valor a nuestros objetivos si nos enfocamos en ellas

Nombre(s) / Apellidos(s)	ID	Correo	organizacionales	dispositivos
ZULMA LIZETH ACEVEDO LOPEZ	46453750cc	lizethacevedo2020@gmail.com	-	-
DIANA MARIA ACUÑA SANCHEZ	37897582cc	dacunas@sena.edu.co	-	-
WILSON ANDRES AHUMADA CHISABA	1019053349cc	andreshumadachisaba@gmail.com	-	-
STEVENSON ARELLANO HIDALGO	1192742860cc	stevensonarellano@gmail.com	-	-
KAREM VIVIANA AREVALO GONZALEZ	1069260563cc	viviarevalo09@gmail.com	-	-
MARILU AREVALO TORO	37326124cc	mariluarevalo@gmail.com	-	-
JOHNNY BARRIOS MUÑOZ	94514051cc	juanitob1978@hotmail.com	-	-
JENNY LISSETH BASANTE ROSERO	1085272049cc	jennyliiseth@gmail.com	✓ A	✓ A
MAGDA JAZMIN BECERRA MONTAÑEZ	1019110928cc	magdabecerra.22@gmail.com	-	-
EDWIN SANTIAGO BOCANEGRA CONTRERAS	1141315065cc	santiagobocanegrab@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 Curso3356794 - Excel (Error de activación de productos)

Fecha del Reporte:	13/11/2025				
Ficha de Caracterización:	3356794				
Código:	12210544				
Versión:	1				
Denominación:	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.				
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION				
Fecha Inicio:	13/10/2025				
Fecha Fin:	13/11/2025				
Modalidad de Formación:	VIRTUAL				
Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO				
Centro de Formación:	9120 - CENTRO AGROINDUSTRIAL				
Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
CC	1002551643	JOSEPH SANTIAGO	SANDOVAL SANCHEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
CC	1003042142	ADRIANA VANESSA	OSORIO MAYORGA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
TI	10114669269	FABIAN RICARDO	LUJAN JARAMILLO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio

Informe de Cierre de Curso3356807 - Excel (Error de activación de productos)

Fecha del Reporte:	13/11/2025				
Ficha de Caracterización:	3356807				
Código:	12210544				
Versión:	1				
Denominación:	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.				
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION				
Fecha Inicio:	13/10/2025				
Fecha Fin:	13/11/2025				
Modalidad de Formación:	VIRTUAL				
Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO				
Centro de Formación:	9120 - CENTRO AGROINDUSTRIAL				
Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
CC	1000126766	LUISA MARIA	TRUJILLO SALINAS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
CC	1006581375	MARIA DE LOS ANGELES	GOMEZ MEZA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
CC	11007918020	ALAJIRA DANIELA	ESTUPIÑAN LANDAZARAL	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio



Informe de Cierre de Curso3356808 - 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 Estilos Celdas

C3 : X ✓ fx 3356808

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	13/11/2025
Ficha de Caracterización:	3356808
Código:	12210544
Versión:	1
Denominación:	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	13/10/2025
Fecha Fin:	13/11/2025
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO
Centro de Formación:	9120 - CENTRO AGROINDUSTRIAL

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
TI	1000064119	MARIANA	FORERO MARINO	CANCELADO	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
TI	1000064119	MARIANA	FORERO MARINO	CANCELADO	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio

Reporte J. Evaluativos SOFIA Resumen General

Informe de Cierre de Curso3356810 - 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 Estilos Celdas

C3 : X ✓ fx 3356810

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	13/11/2025
Ficha de Caracterización:	3356810
Código:	12210544
Versión:	1
Denominación:	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	13/10/2025
Fecha Fin:	13/11/2025
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO
Centro de Formación:	9120 - CENTRO AGROINDUSTRIAL

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
CC	1001963614	ELIZABETH	SALCEDO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
CC	1002058916	MARIA ISABEL	RADA SEGBRE	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
CC	1002698840	YIBRI VALENTINA	SANCHEZ CUADROS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio

Reporte J. Evaluativos SOFIA Resumen General



Recibidos (2.194) - dmmartin... x Recibidos (474) - senacursosme... x Elementos enviados: Martin Edu... x +

outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkADZjOGVIZGFILTU3YmUHNvZlZC04ZmMxLTUxNmE1YTdjYTQxNwAAQOtjY2eunkZBjI74RFznR6g%3D

Recibidos (1.995) ... Correo: martin.edu... Correo - mneissa@s... Entrar en Yahoo! SENA virtual Calendario | Micros... WhatsApp IA SENA SURA Servicios a un...

SENA Outlook Buscar

Inicio Vista Ayuda

Correo nuevo Pasos rápidos Leído / No leído Copilot

Favoritos

mneissa@sena.edu.co

Bandeja de entrada 2755

Borradores 42

Elementos enviados

Elementos eliminados 42

Correo no deseado 27

Notas

Archivo

Historial de conversacion...

Sent

Unwanted

Compartir de biblioteca

3356794-3356807-3356808-3356810 Pública Resumir

Certificacion9120

Cordial saludo, Instructor Martin: Amablemente informamos que sus fichas 3356794 - 3356807 - 3356808 - 3356810 han sido certificadas ... Mar 18/11/2025 17:27

Martin Eduardo Neissa Herran

Para: Certificacion9120

CC: martin <senacursosmen@gmail.com>

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Dom 11/11/2035 7:23

Informe de Cierre de Curso3... 39 KB

Informe de Cierre de Curso3... 39 KB

Informe de Cierre de Curso3... 38 KB

Informe de Cierre de Curso3... 39 KB

PPT ANIUSKA.pdf 436 KB

PPT EGLIS.pdf 6 MB

6 archivos adjuntos (7 MB) Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje Descargar todo

Apreciados compañeros les envío los informes de centro de las fichas en mención PARA CERTIFICACION y los documentos ppt de las personas indicadas ambas de la ficha 3356810 ANIUSKA y EGLIS

5:44 a. m. 20/11/2025

Informe del calificador | ATENCI x Sofia plus x +

No seguro http://senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

70% Iniciar sesión

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

Gestión 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

Matrícula

Planeación de la Formación

Reportes

SGS

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 AGRINDUSTRIAL

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
3389112	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	En Ejecución	12/11/2025	15/12/2025	80	Vigente	80
3389119	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	En Ejecución	12/11/2025	15/12/2025	80	Vigente	80
3386637	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	En Ejecución	12/11/2025	15/12/2025	80	Vigente	80
3386638	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	En Ejecución	12/11/2025	15/12/2025	80	Vigente	80

Página 1 de 1

Generar Reporte

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a143.

5:39 a. m. 20/11/2025



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.

Foro de dudas e inquietudes | Z X +

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=5699577

Accede a SOFIA Área Personal

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3386619)

Mis cursos / P_12210544_V_3386619_R_63_C_9120 / INFORMACIÓN GENERAL / Foro de dudas e inquietudes

Volver a INFORMACIÓN GENERAL

Foro de dudas e inquietudes

Vencimiento: miércoles, 12 de noviembre de 2025, 11:59

En este espacio, el aprendiz podrá exponer las dudas acerca de los temas, evidencias a presentar, manejo de la plataforma e inconvenientes técnicos sobre el funcionamiento de la misma, y en general sobre el desarrollo del programa de formación.

Buscar en los foros Añadir un nuevo tema de debate

Suscribirse a este foro

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas	Suscribir
★ IMPORTANCIA DE SERVICIO AL CLIENTE	ANA YORLEY GA... 12 nov 2025	MARTIN EDUAR... 13 nov 2025	1	<input type="checkbox"/>
★ Preguntas frecuentes foro de dudas e inquietudes <i>Cronometrada</i>	MARTIN EDUAR... 11 nov 2025	MARTIN EDUAR... 11 nov 2025	0	<input type="checkbox"/>

5:46 a. m. 20/11/2025

Foro de dudas e inquietudes | Z X +

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=5699577

Accede a SOFIA Área Personal

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3386619)

Mis cursos / P_12210544_V_3386619_R_63_C_9120 / INFORMACIÓN GENERAL / Foro de dudas e inquietudes

Volver a INFORMACIÓN GENERAL

Foro de dudas e inquietudes

Vencimiento: miércoles, 12 de noviembre de 2025, 11:59

En este espacio, el aprendiz podrá exponer las dudas acerca de los temas, evidencias a presentar, manejo de la plataforma e inconvenientes técnicos sobre el funcionamiento de la misma, y en general sobre el desarrollo del programa de formación.

Buscar en los foros Añadir un nuevo tema de debate

Suscribirse a este foro

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas	Suscribir
★ IMPORTANCIA DE SERVICIO AL CLIENTE	ANA YORLEY GA... 12 nov 2025	MARTIN EDUAR... 13 nov 2025	1	<input type="checkbox"/>
★ Preguntas frecuentes foro de dudas e inquietudes <i>Cronometrada</i>	MARTIN EDUAR... 11 nov 2025	MARTIN EDUAR... 11 nov 2025	0	<input type="checkbox"/>

5:46 a. m. 20/11/2025

Privado (130)

- VANESSA ABRIL OVIEDO 11/09/25
Tú: ok
- EILEEN VIVIANA BORRERO 09/09/25
Tú: ok
- GLORIA MARIA MORILLO 09/09/25
Tú: gloria ya la conteste por el w...
- YAJAIRA PATRICIA MARTÍN 09/09/25
Tú: yajaira no hay problema en l...
- LEYDI KAROLINA GONZÁLEZ 09/09/25
Tú: Hola su ficha cerro el 4 de jul...
- ALLEN YANICE PARODI OÑA 09/09/25
Tú: Sr Allen que ficha es Ud escri...
- PAULA ALEJANDRA ANDRÉS 09/09/25
Tú: Paula disculpe su ficha cierra ...
- DANIELIS CAROLINA GONZÁLEZ 09/09/25
Tú: Hola b tardes necesito urg tu...

Ver todo



Recibidos (2.194) - dmmartine... Recibidos (474) - senacursosm... Elementos enviados: Martín Ed... +

outlook.office.com/mail/sentitems

Recibidos (1.995) ... Correo: martin edua... Correo - mneissa@s... Entrar en Yahoo! SENA virtual Calendario | Micros... WhatsApp IA SENA SURA Servicios a un...

Outlook

Archivo Inicio Vista Ayuda

Correo nuevo Pasos rápidos Leído / No leído Copilot

5 conversaciones seleccionadas Borrar la selección Seleccionar Saltar a Filtrar Por Fecha

Para	Asunto	Enviado
Ayer		
martin	Sesion en línea 4 Reconocer los criterios de evaluación 4/12/2025 8am Estimados aprendices, los in...	Mié 7:38
martin	Sesión en línea 3 Dar respuesta a las necesidades 28/11/2025 8am Estimados aprendices, los invito ...	Mié 7:36
martin	Sesion en línea 2 - Utilizar herramientas tecnológicas 21/11/2025 8am SESIÓN EN LÍNEA 2 Estimado...	Mié 6:34
martin	Sesion en línea 2 - Utilizar herramientas tecnológicas21/11/2025 8am Estimados aprendices, los invi...	Mié 5:53
Esta semana		
Maria Isabel Quintero Posso	solicitud certificado laboral contrato #7424579 (2025) Solicito muy amablemente la expedición de ...	Mar 12:44
Semana pasada		
Externo martin	GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA 1 Atención al cliente por medios tecnológicos GRABACIÓN SESIÓN ...	Vie 14/11
Certificacion9120	3356794-3356807-3356808-3356810 Apreciados compañeros les envío los informes de centro de la...	Jue 13/11

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

Restaurante Años 80 Nisa Ayer Gracias

+57 310 8644103 Ayer Vale, instructor

+57 320 4051093 Ayer Ok muchas gracias

Sena AIV Jorge Guías Ayer Foto

+57 310 3409406 martes A ok gracias

+57 312 3432329 martes bien

+57 301 2167592 martes

Obtener WhatsApp para Windows

+57 320 4051093

Loren Diaz Cuenta de empresa Bloquear

Hola buenos días instructor hablas con la chica de atención al cliente por medios tecnológicos ficha(3389112) nosotros tenemos que entregar una actividad de el mapa mental pero usted nos recomendó una página para hacerlo he intentado hacerlo varias veces pues he llegado a la mitad de mi trabajo y la página comienza con fallas y vuelve a comenzar y vuelve a pasar lo mismo hay otra manera o página para hacer el mapa mental que usted me pueda colaborar muchas gracias buen día 7:56 a.m.

Hola buenos días esa es la página que siempre he utilizado a mí me funciona perfectamente pero si no puedes hacerla en esa en Goconqr la puedes hacer en la aplicación q desees 7:59 a.m. ✓

Entras a Google y le dices aplicación gratuita para hacer mapas mentales 7:59 a.m. ✓

O en cualquier inteligencia artificial le das la instrucción con lo que tú quieres hacer el mapa mental y él automáticamente te lo hace 8:00 a.m. ✓

Ok muchas gracias 8:00 a.m.

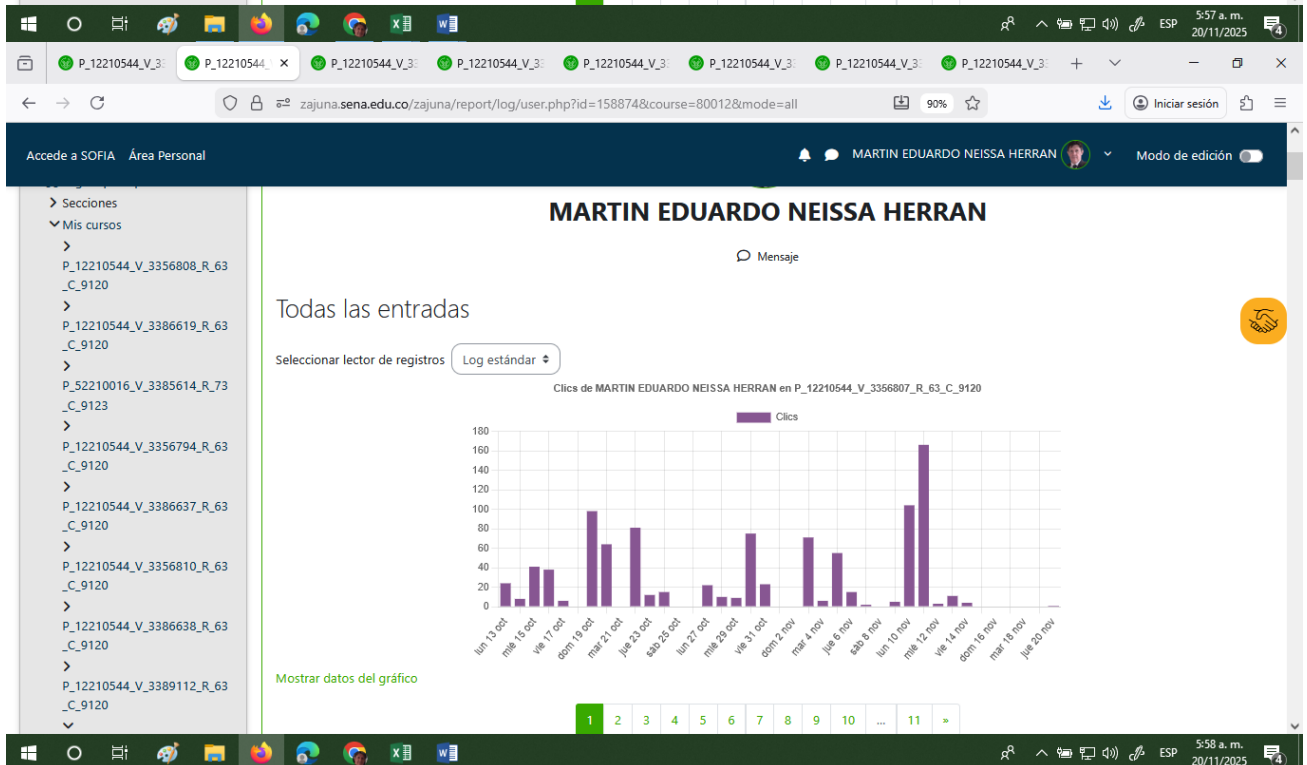
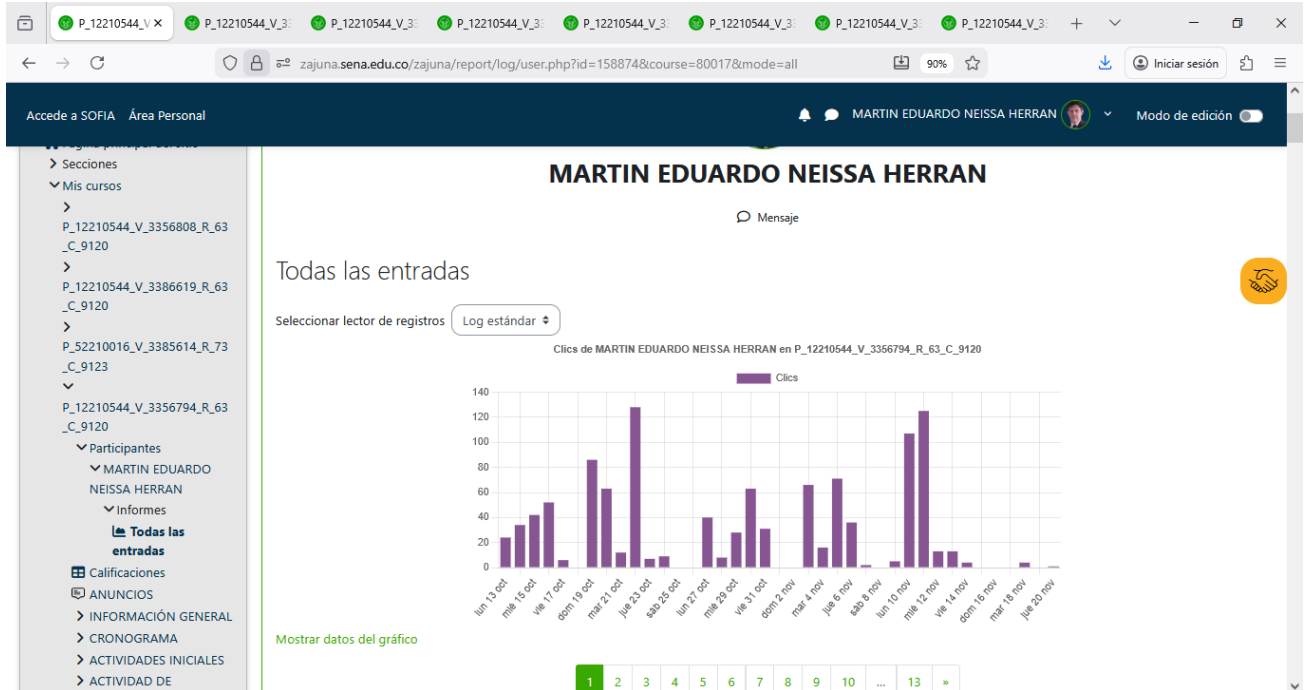
Escribe un mensaje



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) 3356794-336807-3356808-3356810





Accede a SOFIA Área Personal

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_3356808_R_63_C_9120

Fecha	Clics
13 oct	20
15 oct	50
17 oct	30
19 oct	10
21 oct	90
23 oct	60
25 oct	70
28 oct	10
30 oct	10
1 nov	45
3 nov	15
5 nov	10
7 nov	95
9 nov	20
11 nov	70
13 nov	65
15 nov	25
17 nov	10
19 nov	10
20 nov	10
12 nov	150

Mostrar datos del gráfico

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 11 >

Accede a SOFIA Área Personal

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_3356810_R_63_C_9120

Fecha	Clics
13 oct	20
15 oct	50
17 oct	50
19 oct	10
21 oct	100
23 oct	90
25 oct	70
28 oct	10
30 oct	10
1 nov	80
3 nov	20
5 nov	25
7 nov	90
9 nov	25
11 nov	70
13 nov	65
15 nov	25
17 nov	10
19 nov	10
12 nov	150

Mostrar datos del gráfico

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 13 >



zajuna.sena.edu.co/zajuna/report/log/user.php?id=158874&course=85860&mode=all

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

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros Log estándar

Clics de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3386619_R_63_C_9120

Fecha	Clics
mié 12 nov	28
jue 13 nov	22
vie 14 nov	48
sáb 15 nov	0
dom 16 nov	0
lun 17 nov	0
mar 18 nov	70
mié 19 nov	35
jue 20 nov	58

Mostrar datos del gráfico

zajuna.sena.edu.co/zajuna/report/log/user.php?id=158874&course=85865&mode=all

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

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros Log estándar

Clics de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3386637_R_63_C_9120

Fecha	Clics
mié 12 nov	20
jue 13 nov	18
vie 14 nov	25
sáb 15 nov	0
dom 16 nov	0
lun 17 nov	0
mar 18 nov	140
mié 19 nov	40
jue 20 nov	15

Mostrar datos del gráfico



zajuna.sena.edu.co/zajuna/report/log/user.php?id=158874&course=85825&mode=all

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

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros Log estándar

Clics de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3386638_R_63_C_9120

Fecha	Clics
mié 12 nov	30
jue 13 nov	35
vie 14 nov	25
sáb 15 nov	0
dom 16 nov	0
lun 17 nov	0
mar 18 nov	155
mié 19 nov	35
jue 20 nov	15

Mostrar datos del gráfico

zajuna.sena.edu.co/zajuna/report/log/user.php?id=158874&course=86405&mode=all

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

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros Log estándar

Clics de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3389112_R_63_C_9120

Fecha	Clics
mié 12 nov	110
jue 13 nov	10
vie 14 nov	60
sáb 15 nov	0
dom 16 nov	0
lun 17 nov	0
mar 18 nov	110
mié 19 nov	45
jue 20 nov	15

Mostrar datos del gráfico



9) Asociación de aprendices en el aplicativo senasofiaplus

- Captura de la asociación de aprendices en el mes de cobro

SofiaPlus SENA

MARTIN EDUARDO

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3386619 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3386619

Consultar Aprendices

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3386619. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia - -a142;

SofiaPlus SENA

MARTIN EDUARDO

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3386637 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3386637

Consultar Aprendices

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3386637. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia - -a142;



Sofia plus

http://senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

MARTIN EDUARDO

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3386638 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3386638

Consultar Aprendizices

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3386638. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

Soy Eval

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia- --a142;

Sofia plus

http://senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

MARTIN EDUARDO

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3389112 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3389112

Consultar Aprendizices

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3389112. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

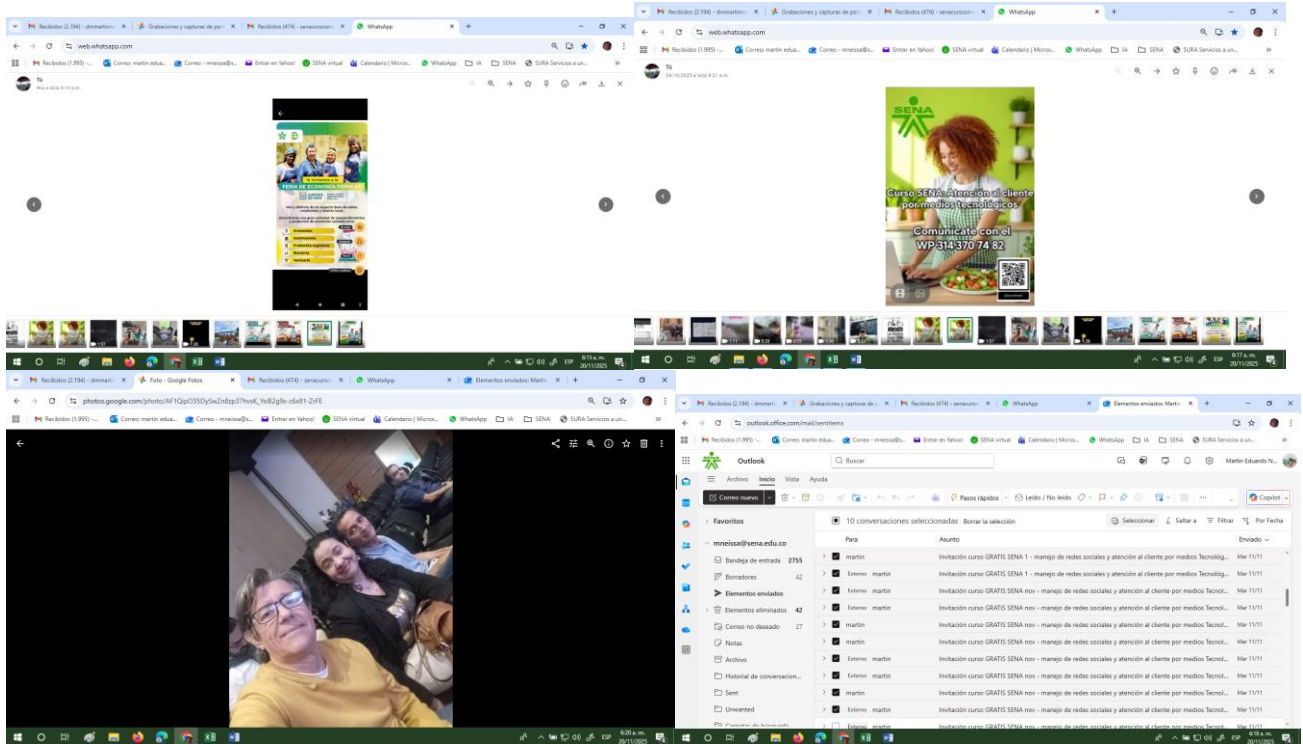
Soy Eval

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia- --a142;



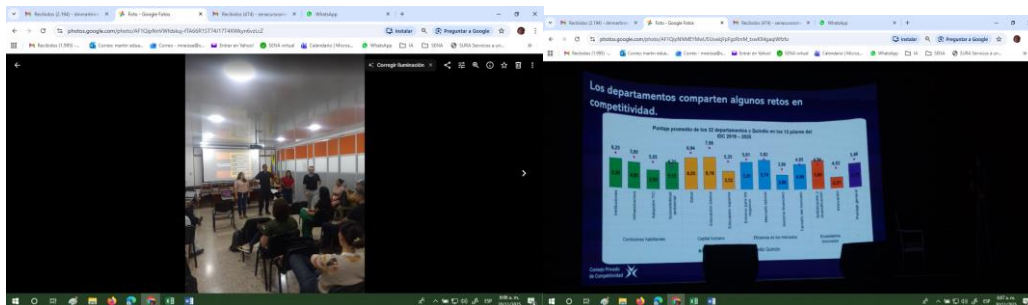
10) Divulgación de la oferta del CENTRO

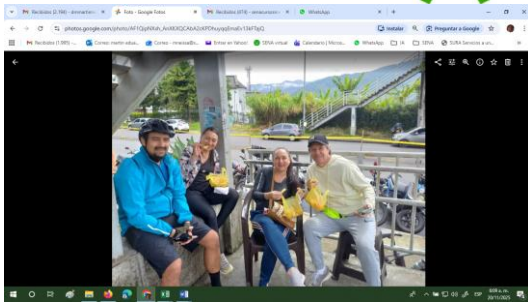
- Capturas de divulgación de oferta del centro presencial, titulada virtual y complementaria virtual



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

- Este mes participe en la formación de liderazgo de la ruta del Instructor
- Participe en foro de competitividad
- Dia deportivo Regional Quindío





TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROINDUSTRIAL

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

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3386619 - 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 : 26,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3386638 - 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 : 26,00

FICHA 3356807 - 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 3356810 - 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 3356794 - 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 3356808 - 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 3386637 - 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 : 26,00

FICHA 3389112 - 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 : 26,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 176,00

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