Centro de Formación: 9537 - CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS REGIONAL NORTE DE SANTANDER

ID Acompañamiento: 54880

Nombre facilitador: Diana Avila Gutiérrez

Ficha: 3336321

Fecha Inicio: 2025-09-29 **Fecha Fin:** 2026-12-28

Instructor: 60265769 YENNY CAROLINA JAIMES ACERO

Nombre del Programa: ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE

Fecha de aplicación: 2025-11-13 12:32:33

Lista de chequeo aplicada por: Richard Ferney Muñoz Hernández

Nº	ÍTEM	SI/NO
1. 1.CRONOGRAMAS		
1.1 Según Menú del Curso I o II, se encuentra disponible para aprendices en el cronograma general del programa con la siguiente información:		
	1.1.1 Nombre de las Fases.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
1.1 Según Menú del Curso I o II, se encuentra disponible para aprendices en el cronograma general del programa con la siguiente información:		
	1.1.2 Actividades de proyecto.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
1.1 Según Menú del Curso I o II, se encuentra disponible para aprendices en el cronograma general del programa con la siguiente información:		
	1.1.3 Actividades de aprendizaje.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
1.1 Según Menú del Curso I o II, se encuentra disponible para aprendices en el cronograma general del programa con la siguiente información:		
	1.1.4 Tiempo de duración estimado (horas, días, semanas o meses).	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
1.1 Según Menú del Curso I o II, se encuentra disponible para aprendices en el cronograma general del programa con la siguiente información:		
	1.1.5 Fecha de inicio y fin de cada fase.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
1.2 Según Menú del Curso I o II y teniendo en cuenta lo indicado en la guía de orientaciones actual, se encuentra disponible para los aprendices el cronograma de inducción con la siguiente información:		
	1.2.1 Nombre de la fase ?Inducción?.	SI
1.2 Según Menú del Curso I o II y teniendo en cuenta lo indicado en la guía de orientaciones actual, se encuentra disponible para los aprendices el cronograma de inducción con la siguiente información:		
	1.2.2 Nombre de la actividad de proyecto.	SI
1.2 Según Menú del Curso I o II y teniendo en cuenta lo indicado en la guía de orientaciones actual, se encuentra disponible para los aprendices el cronograma de inducción con la siguiente información:		

Nº	ÍTEM	SI/NO
	1.2.3 Actividades de aprendizaje a realizar durante la fase.	SI
1.2 Según Menú del Curso I o II y teniendo en cuenta lo indicado en la guía de orientaciones actual, se encuentra disponible para los aprendices el cronograma de inducción con la siguiente información:		
	1.2.4 Resultados de Aprendizaje.	SI
1.2 Según Menú del Curso I o II y teniendo en cuenta lo indicado en la guía de orientaciones actual, se encuentra disponible para los aprendices el cronograma de inducción con la siguiente información:		
	1.2.5 Fecha de inicio y finalización de las actividades.	SI
1.2 Según Menú del Curso I o II y teniendo en cuenta lo indicado en la guía de orientaciones actual, se encuentra disponible para los aprendices el cronograma de inducción con la siguiente información:		
	1.2.6 Evidencias a presentar.	SI
1.2 Según Menú del Curso I o II y teniendo en cuenta lo indicado en la guía de orientaciones actual, se encuentra disponible para los aprendices el cronograma de inducción con la siguiente información:		
	1.2.7 Instructor/ Área responsable.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1	
2. 2.PERFIL DEL INSTRUCTOR		
2.1 Se encuentra publicado por cada instructor asociado y conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, la siguiente información disponible para consulta de los aprendices:		
	2.1.1 Información académica y experiencia laboral.	SI
2.1 Se encuentra publicado por cada instructor asociado y conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, la siguiente información disponible para consulta de los aprendices:		
	2.1.2 Correo electrónico Institucional o profesional.	SI
2.1 Se encuentra publicado por cada instructor asociado y conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, la siguiente información disponible para consulta de los aprendices:		
	2.1.3 Regional y Centro de Formación.	SI
2.1 Se encuentra publicado por cada instructor asociado y conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, la siguiente información disponible para consulta de los aprendices:		
	2.1.4 Horario de atención sincrónica, mínimo una hora a la semana, el(los) día(s) de atención, ruta exacta y/o enlace para el ingreso.	SI
2.1 Se encuentra publicado por cada instructor asociado y conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, la siguiente información disponible para consulta de los aprendices:		
	2.1.5 Área a orientar dentro del programa (vocero, técnico, bilingüismo, promover, entre otras.)	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1	
3. 3.DISPONIBILIDAD		
	3.1 El EEF verifica y garantiza que se encuentren disponibles para el trabajo del aprendiz, de acuerdo con el cronograma de Inducción del programa, las actividades, enlaces para envío de evidencias, pruebas/foros, entre otras.	SI
4. 4.MENÚ DEL CURSO		
El EEF Organiza el Menú del Curso con las secciones estipuladas en la guía de orientaciones actual, según Menú del Curso I o II.		
	4.1 El EEF Organiza el Menú del Curso con las secciones estipuladas en la guía de orientaciones actual, según Menú del Curso I o II.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2	

Nº	ÍTEM	SI/NO
5. 5.CALIFICACIONES		
	5.1 En el espacio "Calificaciones" el EEF asocia todas las actividades a la fase correspondiente, teniendo en cuenta lo estipulado en el cronograma de inducción y conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1	
6. 6.CONFIGURACIÓN		
	6.1 El EEF configura con una fecha límite de entrega, cada una de las evidencias, en concordancia con las fechas establecidas en el cronograma de inducción.	SI
7. 7.SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		
7.1 El EEF publica como no disponible para aprendices, la sección denominada “Seguimiento y Evaluación" con las siguientes subsecciones:		
	7.1.1 "Reporte del Curso".	SI
7.1 El EEF publica como no disponible para aprendices, la sección denominada “Seguimiento y Evaluación" con las siguientes subsecciones:		
	7.1.2 "Seguimiento a la Formación".	SI
	7.2 ?Reporte de Curso? se encuentra organizada con cada una de las subsecciones por cada una de las fases del programa de formación.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
7.3 “Seguimiento a la Formación”, se encuentra organizada con las siguientes subsecciones:		
	7.3.1.?Comités evaluativos ? Actas?.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
7.3 “Seguimiento a la Formación”, se encuentra organizada con las siguientes subsecciones:		
	7.3.2.?Documentos de retención de aprendices?.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
7.3 “Seguimiento a la Formación”, se encuentra organizada con las siguientes subsecciones:		
	7.3.3.?Reuniones EEF ? Actas?.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
7.4 “Comités evaluativos-Actas” se encuentra organizada con las siguientes subsecciones:		
	7.4.1 ?Actas de Comité?.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
7.4 “Comités evaluativos-Actas” se encuentra organizada con las siguientes subsecciones:		
	7.4.2 ?Planes de Mejoramiento?.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
7.4 “Comités evaluativos-Actas” se encuentra organizada con las siguientes subsecciones:		
	7.4.3 ?Registro de Novedades?.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	

Nº	ÍTEM	SI/NO
7.4 “Comités evaluativos-Actas” se encuentra organizada con las siguientes subsecciones:		
	7.4.4 ?Llamados de Atención?.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
8. 8.SECCIÓN SESIONES EN LÍNEA		
	8.1 El EEF Organiza en el Menú del Curso la sección ?Sesiones en Línea?.	SI
	8.2 El EEF Organiza en Menú del Curso la sección ?Sesiones en Línea?, subsección Fase Inducción.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3 Evidencia 4	
9. 9.FOROS		
9.1 Durante el programa el EEF:		
	9.1.1 Configura el nombre de el(los) Foro(s) de Dudas e Inquietudes conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	SI
9.1 Durante el programa el EEF:		
	9.1.2 Configura con el nombre exacto el ?Foro Social?.	SI
9.1 Durante el programa el EEF:		
	9.1.3 Configura el/los Foro(s) de Dudas e Inquietudes, con fecha de inicio y finalización, de acuerdo con las fechas establecidas para el desarrollo de la Etapa Lectiva.	SI
9.1 Durante el programa el EEF:		
	9.1.4 Configura el Foro Social con fecha de inicio de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma de inducción.	SI
9.1 Durante el programa el EEF:		
	9.1.5 Configura el(los) Foro(s) Temático(s) con fecha de inicio y finalización de acuerdo con las fechas establecidas cronograma de inducción	SI
9.1 Durante el programa el EEF:		
	9.1.6 Realiza la apertura del/los Foro(s) de Dudas e Inquietudes en la fecha establecida en el cronograma de inducción, conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
9.1 Durante el programa el EEF:		
	9.1.7 Realiza la apertura del Foro Social en la fecha establecida en el cronograma de inducción, conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	SI
9.1 Durante el programa el EEF:		
	9.1.8 Realiza la apertura de el(los) Foro(s) Temático(s) en las fechas establecidas en el cronograma de inducción, conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	SI
9.1 Durante el programa el EEF:		
	9.1.9 Responde las preguntas realizadas por los aprendices en el/los Foro de Dudas e Inquietudes en un plazo máximo de un día hábil.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1	
9.1 Durante el programa el EEF:		

Nº	ÍTEM	SI/NO
	9.1.10 Responde las participaciones realizadas por los aprendices en el Foro Social en un plazo máximo de un día hábil.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3 Evidencia 4	
9.1 Durante el programa el EEF:		
	9.1.11 El instructor responsable responde el(los) Foro(s) Temático(s) en un plazo máximo de un día hábil.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3 Evidencia 4 Evidencia 5 Evidencia 6 Evidencia 7 Evidencia 8 Evidencia 9	
9.1 Durante el programa el EEF:		
	9.1.12 El instructor responsable retroalimenta el(los) Foro(s) Temático(s) disponibles, conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3 Evidencia 4 Evidencia 5 Evidencia 6	
10. 10.EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE		
10.1 Durante el programa formativo el instructor responsable de cada actividad:		
	10.1.1 Retroalimenta y califica las evidencias conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3 Evidencia 4 Evidencia 5 Evidencia 6 Evidencia 7 Evidencia 8	
10.1 Durante el programa formativo el instructor responsable de cada actividad:		
	10.1.2 Realiza la retroalimentación de las evidencias enviadas por los aprendices en un plazo máximo de tres días hábiles.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3 Evidencia 4 Evidencia 5 Evidencia 6	
11. 11.ANUNCIOS		
11.1 ANUNCIOS INDUCCIÓN 11.1.1 Conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, el día de inicio de la inducción publica anuncio de bienvenida al programa, con la siguiente información:		
	Datos de el(los) instructor(es) que conforman el equipo: Nombre, área a orientar y correo institucional y/o profesional.	SI
11.1 ANUNCIOS INDUCCIÓN 11.1.1 Conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, el día de inicio de la inducción publica anuncio de bienvenida al programa, con la siguiente información:		
	Nombre y número de ficha del programa a orientar.	SI
11.1 ANUNCIO INDUCCIÓN 11.1.1 Conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, el día de inicio de la inducción publica anuncio de bienvenida al programa, con la siguiente información:		
	Fecha de inicio y fin de la inducción.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3 Evidencia 4	
11.1 ANUNCIOS INDUCCIÓN 11.1.1Conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, el día de inicio de la inducción publica anuncio de bienvenida al programa, con la siguiente información:		
	Ruta Exacta o enlace dentro del LMS del cronograma de actividades para la inducción.	SI

Nº	ÍTEM	SI/NO
11.1 ANUNCIOS INDUCCIÓN 11.1.1 Conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, el día de inicio de la inducción publica anuncio de bienvenida al programa, con la siguiente información:		
	Espacios internos de comunicación.	SI
11.1 ANUNCIOS INDUCCIÓN		
	11.1.2 Publica un anuncio indicando el listado de aprendices que han aprobado los Resultados de Aprendizaje, conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3 Evidencia 4 Evidencia 5	
11.1 ANUNCIOS INDUCCIÓN		
	11.1.3 Durante la fase de inducción publica como mínimo un anuncio semanal.	SI
11.1 ANUNCIOS INDUCCIÓN		
	11.1.4 Los anuncios de la inducción cumplen con su función comunicativa y además con los parámetros establecidos en la guía de orientaciones actual.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3 Evidencia 4	
11.2 ANUNCIOS INICIO ETAPA LECTIVA 11.2.1 Conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, el día de inicio de la Etapa Lectiva publica un anuncio de bienvenida al programa, con la siguiente información:		
	Instrucciones sobre qué consultar de manera inicial en el programa.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
11.2 ANUNCIOS INICIO ETAPA LECTIVA 11.2.1 Conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, el día de inicio de la Etapa Lectiva publica un anuncio de bienvenida al programa, con la siguiente información:		
	Pasos que deberá seguir el aprendiz para cumplir con el desarrollo de las actividades.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
11.2 ANUNCIOS INICIO ETAPA LECTIVA 11.2.1 Conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, el día de inicio de la Etapa Lectiva publica un anuncio de bienvenida al programa, con la siguiente información:		
	Datos de los instructores que conforman el EEF: Nombre, área a orientar y correo institucional y/o profesional.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
11.2 ANUNCIOS INICIO ETAPA LECTIVA 11.2.1 Conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, el día de inicio de la Etapa Lectiva publica un anuncio de bienvenida al programa, con la siguiente información:		
	Nombre y número del Grupo/Ficha del programa a orientar.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
11.2 ANUNCIOS INICIO ETAPA LECTIVA 11.2.1 Conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, el día de inicio de la Etapa Lectiva publica un anuncio de bienvenida al programa, con la siguiente información:		
	Fecha de inicio y fin de la formación. Fechas establecidas en el Sistema de Gestión Académico Administrativo SofiaPlus.	NO

Nº	ÍTEM	SI/NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
11.2 ANUNCIOS INICIO ETAPA LECTIVA 11.2.1 Conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, el día de inicio de la Etapa Lectiva publica un anuncio de bienvenida al programa, con la siguiente información:		
	Ruta Exacta o enlace dentro del LMS del cronograma de la fase de proyecto.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
11.2 ANUNCIOS INICIO ETAPA LECTIVA 11.2.1 Conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual, el día de inicio de la Etapa Lectiva publica un anuncio de bienvenida al programa, con la siguiente información:		
	Espacios internos de comunicación.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
12. 12.SESIONES EN LÍNEA SEMANALES		
12.1 Publica en la sección “Sesiones en Línea” /subsección Fase Inducción, la siguiente información:		
	12.1.1 Grabación de la sesión en línea de bienvenida.	SI
12.1 Publica en la sección “Sesiones en Línea” /subsección Fase Inducción, la siguiente información:		
	12.1.2 Resumen de la sesión en línea de bienvenida.	SI
13. 13.DOCUMENTOS SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		
13.1 El EEF publica al final de la fase de inducción la subsección "Reporte de Curso”/Fase inducción, la siguiente información:		
	13.1.1 Copia del libro de calificaciones con la totalidad de las evidencias de inducción evaluadas.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
13.1 El EEF publica al final de la fase de inducción la subsección "Reporte de Curso”/Fase inducción, la siguiente información:		
	13.1.2 Formatos de cierre de fase inducción debidamente diligenciado con la descarga de los juicios de evaluación, conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3	
14. 14.CONCLUSIÓN FOROS		
14.1 El instructor encargado publica la conclusión de el(los) Foro(s) Temático(s):		
	14.1.1 En las fechas establecidas en el cronograma de inducción y/o máximo el día hábil siguiente.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3 Evidencia 4 Evidencia 5	
14.1 El instructor encargado publica la conclusión de el(los) Foro(s) Temático(s):		
	14.1.2 Realizando una nueva respuesta conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	NO
	EVIDENCIAS Evidencia 1 Evidencia 2 Evidencia 3 Evidencia 4 Evidencia 5	
15. 15.NETIQUETA		
	15.1 En todos los espacios de comunicación se evidencia un lenguaje cortés y respetuoso, con uso de las normas de Netiqueta y buenas prácticas ortográficas y gramaticales.	SI

Nº	ÍTEM	SI/NO
TOTAL:		30/69