

## CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL PBS DE EPS SURA

EPS SURAMERICANA S.A. en desarrollo de su programa especial para la garantía del Plan de Beneficios en Salud denominado EPS SURA

## CERTIFICA

Que **ANDRES ALVAREZ ANGEL** identificado(a) con **CÉDULA DE CIUDADANÍA** número **89006649** está registrado(a) en el PBS EPS SURA con la siguiente información:

TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CC 89006649
NOMBRES Y APELLIDOS	ANDRES ALVAREZ ANGEL
TIPO DE AFILIADO	SEGUNDO COTIZANTE
PARENTESCO	CONYUGE
ESTADO DE AFILIACIÓN	TIENE DERECHO A COBERTURA INTEGRAL
CAUSA ESTADO DE LA AFILIACIÓN	COBERTURA INTEGRAL
FECHA DE INGRESO A EPS SURA	01/03/2020
FECHA RETIRO EPS SURA	ACTIVO(A)
SEMANAS COTIZADAS EN EPS SURA	184
SEMANAS COTIZADAS ÚLTIMO AÑO	31

DIRECCIÓN DE AFILIACIONES

Fecha de generación: 28/02/2025

**ESTE DOCUMENTO NO ES VÁLIDO PARA LA PRESTACIÓN  
DEL SERVICIO, NI PARA TRASLADOS**

**EPS SURAMERICANA S.A**

**Medellín, Antioquia, Colombia. Líneas de atención: Barranquilla: 605 319 7901, Cali: 602 380 8941,**

**Medellín: 604 448 61 15, Bogotá: 601 448 7941**

**Línea Nacional: 01 8000 519 519**

**[epssura.com](http://epssura.com)**

# Protección

Fondo de Pensiones Obligatorias Protección

NIT 800.229.739

Hace constar que:

El(la) Señor(a) **ALVAREZ ANGEL ANDRES** identificado(a) con **CC** número **89.006.649** se encuentra afiliado(a) en Pensiones Obligatorias a **PROTECCIÓN**, desde el día 02 de mayo de 1999 y sus recursos se encuentran distribuidos como se enuncia a continuación, de conformidad con lo consagrado en el Decreto 2373 de 2010 así:

1. El 40% al FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS PROTECCIÓN MODERADO
2. El 60% al FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS PROTECCIÓN MAYOR RIESGO

Esta constancia se expide a petición del interesado(a) el día 28 de febrero de 2025.

Cordialmente,



**Cesar Mauricio Aubad Echeverry**  
Equipo Soporte para Clientes

**\*Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

\*Si desea verificar la veracidad de esta información comuníquese con nosotros:

Línea de servicio Protección: Bogotá: **744 44 64** - Medellín y Cali **510 90 99**

Barranquilla: **319 79 99** - Cartagena: **642 49 99** - Nacional **01 8000 52 8000**

[www.proteccion.com](http://www.proteccion.com)

2025022815112



## CERTIFICADO DE AFILIACIÓN

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

### HACE CONSTAR QUE:

Verificada la base de datos de afiliación en el Ramo de Riesgos Laborales se evidenció que, **ANDRES ALVAREZ ANGEL** identificado con CC No. **89006649**, registra la siguiente información.

Datos del Contratante	Datos de la Relación Laboral
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA - NI. 899999034	<b>Fecha de inicio de cobertura:</b> 06/02/2025 <b>Estado Afiliación:</b> ACTIVO <b>Fecha de inicio de Contrato:</b> 06/02/2025 <b>Fecha fin de Contrato:</b> 20/12/2025 <b>Tipo Vinculación:</b> TRABAJADOR INDEPENDIENTE <b>Clase de Riesgo:</b> 1

Recuerde que una vez cumplida la fecha fin de contrato, el sistema aplica de forma automática la novedad de retiro, por lo anterior, en caso de tener un nuevo contrato o prorroga deberá realizar la correspondiente novedad a través de nuestro portal [www.positivaenlinea.gov.co](http://www.positivaenlinea.gov.co), para continuar con la cobertura.

Para validar la información emitida en este certificado, visite nuestra página web y seleccione la opción 'VALIDAR CERTIFICADOS'. Ingrese el siguiente código (válido por un mes): 2025010121021378.

Esta certificación se expide en la ciudad de Bogotá D.C. a los 28 días del mes de febrero de 2025.

Cordialmente,

**GERENCIA DE AFILIACIONES Y NOVEDADES  
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

Positiva Compañía de Seguros S.A.  
Nit. 860.011.153-6 | Línea Gratuita Nacional: (+57) 01-8000-111-170 - Teléfono: +57 (601) 330 7000

Defensor del Consumidor Financiero: Ana María Giraldo (Principal) - Pablo Valencia (Suplente) | defensordelcliente@positiva.gov.co | Carrera 10 #97A - 13, Oficina 502. Bogotá | +57 (601) 610 8164 | Lunes a Viernes 8:00 a. m. - 6:00 p. m. | El Defensor, resolverá las quejas o reclamos, actuará como Conciliador ante Positiva. Más información <https://www.positiva.gov.co/web/guest/defensoria-del-consumidor>. Puedes interponer una queja ante Positiva, o el Defensor, o la SFC u otro organismo de autorregulación.

LA ASEGURADORA  
DE TODOS LOS  
COLOMBIANOS



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

Armenia, febrero 2025

Señor (a)  
**JORGE MARIO PARDO CASTRO**  
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **7424164**  
Centro Agroindustrial  
Armenia

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

**Referencia: CO1. PCCNTR. 7424164 de febrero de 2025**

Andres Alvarez Angel, identificado con la cédula de ciudadanía No. 89.006.649 de Armenia, en mi calidad de Contratista del SENA, en 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).

**Modificación Contrato:**

**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 SESENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y UN PESOS M/CTE (\$3.066.341), 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 OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS VEINTISÉIS PESOS MCTE. (\$3.832.926).

**Plazo:** Será hasta el (25) 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 Gestión Organizacional

**Obligaciones Específicas:**

N°	Obligaciones	Acciones Realizadas	Evidencias
1	Participar cuando el centro lo requiera en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Participé en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.	Informe de evidencias: alistamiento de la formación en Zajuna
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.	Cronograma y espacio dispuesto en 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 en plataforma Zajuna
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: Sesiones en línea, realimentación y calificación de evidencias
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.	Obligación no asignada	Actividad No asignada
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	Emití juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa.	Libro calificaciones en plataforma Zajuna



	procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.		
<b>8</b>	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 lineamientos del Centro de Formación.	Por la naturaleza de la contratación esta actividad no se realiza.	No Aplica
<b>9</b>	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.	Seguimiento al sistema de información de la FPI: a) Verificación migración de la totalidad de aprendices en las fichas programadas en el mes de cobro. b) No se realiza en el mes de cobro. c) No se realiza en el mes de cobro	Plataforma Zajuna: Evidencia migración de 80 aprendices por ficha desde senasofiaplus
<b>10</b>	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.	Obligación no asignada	No Aplica
<b>11</b>	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	Apliqué el Reglamento de los Aprendices en los programas de Formación Complementaria Virtual.	Plataforma Zajuna, Aplicativo SOFÍA Plus
<b>12</b>	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



<b>13</b>	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	Apoyé al Centro de Formación en la promoción del portafolio de servicios	Pantallazos redes sociales ver paginas adjuntas
<b>14</b>	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	Esta actividad no está contemplada dada la naturaleza contractual como instructor de formación complementaria virtual	No aplica
<b>15</b>	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.	Como instructor virtual no tengo asignado inventario o ambiente de formación.	No aplica
<b>16</b>	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.	Me certifiqué en la FORMACIÓN EN AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE. 81501412 - 21/04/2022, HERRAMIENTAS TIC PARA LA CREACION DE RECURSOS DIDÁCTICOS 83690200 - 10/06/2022, DESARROLLO DE HABILIDADES DIGITALES PARA LA COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN EN LÍNEA. 84351354 - 25/07/2022, DESARROLLO DE HABILIDADES PARA EL DESEMPEÑO DEL INSTRUCTOR SENA- 82362573 - 29/03/2022	Certificado Entregado Etapa Precontractual
<b>17</b>	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
<b>18</b>	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
<b>19</b>	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Para este periodo no se asignaron actividades nuevas que busquen el cumplimiento del objeto contractual	No aplica
<b>20</b>	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.	Ingresos en días hábiles y actividades del instructor registradas en Zajuna
<b>21</b>	Conocer el Plan de Acción vigente y cumplir los lineamientos establecidos en la plataforma COMPROMISO sobre la ejecución de	Actué de conformidad con la ética profesional y promoverla en los procesos de E-A-E	Respuestas a aprendices en diferentes espacios y a tiempo



	la formación presencial ó virtual, según sea el caso.		
<b>22</b>	Reportar al aplicativo SOFIAPLUS 160 horas mensuales, o las ejecutadas de manera proporcional en las fechas indicadas.	Reporto las 112 horas mensuales, ejecutadas de manera proporcional en las fechas del mes de febrero de 2025	Informe de apoyo a la formación de senasofiaplus. Informe de evidencias.
<b>23</b>	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 que la entidad lo requiera para el pago mensual, copia del pago de la seguridad social (Salud, Pensión y ARL).	Realicé el pago de seguridad social correspondiente al mes de enero de 2025, Planilla 9482178154	Certificados de afiliación con fecha de mes de cobro y número planilla de mes vencido en planilla SI CONTRATISTAS
<b>24</b>	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.	Durante este periodo se asignaron actividades de promoción y divulgación del portafolio de servicios de la entidad, las cuales se realizaron a través de redes sociales y grupos de WhatsApp	Informe de evidencias del centro.
<b>25</b>	Entregar copia de los archivos producidos en desarrollo del objeto contractual en el caso de ser requerido.	Obligación no asignada	No aplica
<b>26</b>	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.	Revisión y publicación de guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación para las fichas programadas en el mes objeto de cobro	Informe de evidencias y plataforma Zajuna
<b>27</b>	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.	Actividad no realizada en el mes de cobro, las fichas ejecutadas tienen fecha programada de cierre en sensasofiaplus el 18/03/2025.	No aplica
<b>28</b>	Dar respuesta oportuna a las solicitudes contractuales realizadas por el subdirector Coordinador Académico Supervisor Contratos	Di respuesta oportuna a las solicitudes contractuales de los Directivos del SENA	Correos Electrónicos
<b>29</b>	Entregar resultados instrumentos evaluación aprendices oportunamente	Se aplican e informan resultados de los instrumentos de evaluación a los aprendices según lo requerido, en dos (2) días hábiles.	Informe de evidencias del centro, Calificaciones y plataforma Zajuna.



30	Velar por el buen uso y aseo en los Ambientes.	No se realiza por que la formación se orienta de manera virtual.	No aplica
31	Participar caso requerido eventos transferencia tecnológica cooperación nacional internacional intervenga SENA	Obligación no asignada en el mes objeto de cobro	No aplica.
32	Contribuir ejecución Plan Ambiental Centro aplicar buenas prácticas Salud Ocupacional utilizar adecuadamente Elementos Protección Personal	Contribuí con la ejecución del Plan Ambiental del Centro. Apliqué las buenas prácticas de la Salud Ocupacional.	Elementos de Protección y Certificados SST.
33	Capacitarse idioma inglés MCER nivel A2	No desarrollé esta actividad dado que solo aplica a los instructores de bilingüismo	No aplica
34	Presentar mensualmente fechas estipuladas documentos requeridos pago honorarios	Presenté oportunamente en las fechas requeridas los documentos GC y GF para el pago del mes de cobro.	Informes GF y GC según requerimientos cargados en SECOP II
35	Mantener actualizado Portafolio Instructor adjuntando formatos actualizados sistema Integrado gestión dispuestos plataforma COMPROMISO pertenecientes guía procesos formativos	Se hace uso de los formatos actualizados de la plataforma COMPROMISO pertenecientes a los procesos formativos.	Formatos entregados en documentos de cobro y plataforma Zajuna.
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	Se realiza la afiliación a la ARL	Certificado de afiliación ARL

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.				
2.				



**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.

**Nota 2:** Previa autorización de supervisión del contrato se registran 16 horas adicionales en el aplicativo senasofiaplus de las siguientes actividades contractuales para dar cumplimiento a la obligación contractual #22: - Obligación #34: Presentar mensualmente en las fechas estipuladas los documentos requeridos para el pago de honorarios – Preparación informes (20-25 febrero) – 8 horas - Obligación #24: Participar en las actividades de difusión de la oferta académica del SENA (11-13 febrero) - 8 horas

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 9482178154, del operador APORTE EN LINEA correspondiente al mes de ENERO/2025 y ARL riesgo 1. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

**Balance presupuestal del contrato:** El balance presupuestal del contrato referido anteriormente para el presente contrato se detalla a continuación:

<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO</b>	<b>\$48.294.866</b>
<b>VALOR EJECUTADO EN EL PRESENTE PERIODO</b>	<b>\$3.066.341</b>
<b>VALOR EJECUTADO A LA FECHA</b>	<b>\$3.066.341</b>
<b>VALOR POR EJECUTAR</b>	<b>\$ 45.228.525</b>

Evidencias en (50) folios

Cordialmente,

**Andres Alvarez Angel**  
**Contratista Centro Agroindustrial**  
**C.C. No. 89006649 de Armenia (Q)**

Recibí a satisfacción:

Firma  
**JORGE MARIO PARDO CASTRO**  
**C.C. No. 9725947**  
Supervisor(a) Contrato **7424164 de 2025**

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** ANDRES ALVAREZ ANGEL

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO AGROINDUSTRIAL

**FECHA INICIAL:** 11/02/2025 00:00:00

**FECHA FINAL:** 28/02/2025 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3150910 - 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 :** 24,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3150908 - 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 :** 24,00

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3150907 - 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 :** 24,00

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3150912 - 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 :** 24,00

---



---

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 96,00

---



---

### EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

---

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
<b>TOTAL TIEMPO EDT's:</b>				0,00

---



---

### ACTIVIDADES ADICIONALES

---

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
11/02/2025	13/02/2025	OTROS	8,00
20/02/2025	25/02/2025	OTROS	8,00
<b>TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:</b>			16,00

---

**INSTRUCTOR:** ANDRES ALVAREZ ANGEL

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO AGROINDUSTRIAL



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

Nombre del instructor: Andres Alvarez Angel  
Mes: Febrero / 2025

En este documento de apoyo el instructor evidencia las actividades realizadas a lo largo de la formación virtual para fomentar la 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:

<b>PERIODO</b> Dentro del mes de cobro	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>HORAS DEDICADAS</b> (mes de cobro)
11 al 28 febrero	Orientación Fichas 3150907-3150908 – 3150910 - 3150912	96 horas
11 al 13 febrero	Difusión de la oferta académica	8 horas
20 al 25 febrero	Preparaciones informes GF y GC	8 horas
TOTAL HORAS		112

**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

The screenshot displays the ZAJUNA web application interface. At the top, there is a navigation bar with the ZAJUNA logo on the left and the user's name 'ANDRES ALVAREZ ANGEL' on the right. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Mis Cursos' and includes a greeting '¡Hola, ANDRES!'. The interface is divided into two main sections: a 'PANEL DE NAVEGACIÓN' (Navigation Panel) on the left and a 'VISTA GENERAL DE CURSO' (General Course View) on the right. The navigation panel lists various course sections, including 'Mis cursos', 'Página principal del sitio', 'Secciones', and 'Anuncios de la página'. The general course view displays a list of courses, each with a colored header and a title: 'ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150907)', 'ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150908)', 'ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150910)', and 'ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150912)'. Each course entry is labeled as 'Formación Complementaria'. The bottom of the screenshot shows the Windows taskbar with various application icons and the system tray displaying the date and time as '9:17 a. m. 2/03/2025'.



## 2) Anuncios

### • ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150907

Accede a SOFIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (3150907)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
  - Página principal del sitio
  - Secciones
    - Mis cursos
      - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
      - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
      - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
      - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120
    - Participantes
      - Cualificaciones
      - ANUNCIOS
        - INFORMACIÓN GENERAL
        - CICLOGRAMA
        - ACTIVIDADES INICIALES
        - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
        - SESIONES EN LINEA

- ADMINISTRACIÓN
- Administración del foro
  - Configuración
  - Filtros
    - Registros
    - Copia de seguridad
    - Restaurar
    - Cálificación avanzada
    - Modalidad de suscripción
    - Suscripciones
    - Informes
    - Exportar
- Administración del curso

**ANUNCIOS**

Buscar en los foros  Añadir un nuevo tema de debate

Debate	Comenzado por	Último mensaje	Replicas
GRABACION SESION EN LINEA	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
INVITACION A REALIZAR LAS ACTIVIDADES DEL CURSO	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
Actividad de aprendizaje 2 <span style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 2px 5px;">Comenzada</span>	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
CUADRO DE HONOR ACTIVIDAD 1 <span style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 2px 5px;">Comenzada</span>	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
SESION EN LINEA SEMANA SEGUNDA	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
INFORMACION DE CONTACTO DEL INSTRUCTOR	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
INVITACION A REALIZAR LA ACTIVIDAD SEMANA 1	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
Foro de dudas e inquietudes	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
ACTIVIDADES INICIALES	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
BIENVENIDOS AL CURSO	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0

15°C Klnbarán 7:44 a. m. 2/19/2025

### • ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150908

Accede a SOFIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (3150908)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
  - Página principal del sitio
  - Secciones
    - Mis cursos
      - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
      - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
      - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
      - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120
    - Participantes
      - Cualificaciones
      - ANUNCIOS
        - INFORMACIÓN GENERAL
        - CICLOGRAMA
        - ACTIVIDADES INICIALES
        - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
        - SESIONES EN LINEA

- ADMINISTRACIÓN
- Administración del foro
  - Configuración
  - Filtros
    - Registros
    - Copia de seguridad
    - Restaurar
    - Cálificación avanzada
    - Modalidad de suscripción
    - Suscripciones
    - Informes
    - Exportar
- Administración del curso

**ANUNCIOS**

Buscar en los foros  Añadir un nuevo tema de debate

Debate	Comenzado por	Último mensaje	Replicas
GRABACION SESION EN LINEA	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
INVITACION A REALIZAR LAS ACTIVIDADES DEL CURSO	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
CUADRO DE HONOR ACTIVIDAD 1 <span style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 2px 5px;">Comenzada</span>	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
Actividad de aprendizaje 2 <span style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 2px 5px;">Comenzada</span>	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
INFORMACION DE CONTACTO DEL INSTRUCTOR	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
INVITACION A REALIZAR LA ACTIVIDAD SEMANA 1	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
Foro de dudas e inquietudes	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA <span style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 2px 5px;">Comenzada</span>	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
ACTIVIDADES INICIALES	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0
BIENVENIDOS AL CURSO	ANDRES ALVAREZ...	ANDRES ALVAREZ...	0

15°C Soledad 7:44 a. m. 2/03/2025



- **ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910**

- **ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912**

### 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.





- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910

Accede a SOPA Área Personal

ANDRES AVAREZANGEL Modo de edición

SESIONES EN LINEA

- > P\_122129544\_3\_190904\_R\_03\_C\_0120
- > P\_122129544\_3\_191007\_R\_03\_C\_0120

CALENDARIO

Febrero 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			

Calendario completo  
Importar o exportar calendarios

ADMINISTRACIÓN

- Administración del curso
  - Configuración
  - Finalización del curso
  - Usuarios
  - Filtros
  - Informes
  - Configuración Calificaciones
  - Copia de seguridad
  - Restaurar
  - Base de preguntas
  - Reportes
  - Herramientas Externas LTI

AGREGAR UN BLOQUE

Agregar...

ANUNCIOS

- + Añadir una actividad o un recurso

Añadir sección

INFORMACIÓN GENERAL

- Información del programa
- Diseño curricular
- Biblioteca SENAI
- Documento de interés para el aprendiz
- Foro de dudas e inquietudes  
Vencimiento: domingo, 16 de marzo de 2025, 01:00
- + Añadir una actividad o un recurso

Material de apoyo al instructor

- Material de apoyo al instructor
- Plantillas HTML

15°C Mayorm. soleado

Búsqueda

ESP LAA

7:17 a. m. 28/02/2025

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912

Accede a SOPA Área Personal

ANDRES AVAREZANGEL Modo de edición

CALENDARIO

Febrero 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			

Calendario completo  
Importar o exportar calendarios

ADMINISTRACIÓN

- Administración del curso
  - Configuración
  - Finalización del curso
  - Usuarios
  - Filtros
  - Informes
  - Configuración Calificaciones
  - Copia de seguridad
  - Restaurar
  - Base de preguntas
  - Reportes
  - Herramientas Externas LTI

AGREGAR UN BLOQUE

Agregar...

ANUNCIOS

- + Añadir una actividad o un recurso

Añadir sección

INFORMACIÓN GENERAL

- Información del programa
- Diseño curricular
- Biblioteca SENAI
- Documento de interés para el aprendiz
- Foro de dudas e inquietudes  
Vencimiento: domingo, 16 de marzo de 2025, 01:00
- + Añadir una actividad o un recurso

Material de apoyo al instructor

- Material de apoyo al instructor
- Plantillas HTML

15°C Mayorm. soleado

Búsqueda

ESP LAA

7:18 a. m. 28/02/2025



- Foro de dudas
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150907

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150908



- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912



- Foro social

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150907

Accede a SORIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150907)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro Social

### PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
  - Página principal del sitio
  - Secciones
  - Mis cursos
    - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
    - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
    - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
    - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120
  - Participantes
  - Calificaciones
  - ANUNCIOS
  - INFORMACIÓN GENERAL
  - CRONOGRAMA
  - ACTIVIDADES INICIALES
    - Actualización datos personales
    - Foro Social
  - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
  - SESIONES EN LÍNEA

### ADMINISTRACIÓN

- Administración del foro
  - Configuración
  - Filtros
  - Registros
  - Copia de seguridad
  - Restaurar
  - Calificación avanzada
  - Modalidad de suscripción
  - Suscripciones
  - Informes
  - Exportar

### Volver a ACTIVIDADES INICIALES

## Foro Social

Vencimiento: domingo, 16 de marzo de 2025, 01:00

#### ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

Foro social

A través de este foro, puede realizar su presentación personal ante el instructor y sus compañeros que incluya la información básica, experiencia, ocupación actual, expectativas y cómo considera que podría aplicar los conocimientos adquiridos en su vida.

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas	Suscribir
☆ Presentación	NORMA CONST... 28 feb 2025	ANDRES ALVARE... 2 mar 2025	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ presentación	GABRIEL ANDRE... 21 feb 2025	ANDRES ALVARE... 28 feb 2025	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Mi Presentación Personal	YEIGAR ALAIN FL... 19 feb 2025	ANDRES ALVARE... 20 feb 2025	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Presentacion	SIRLE LIGARDO ... 16 feb 2025	ANDRES ALVARE... 18 feb 2025	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ PRESENTACION	LIZETH I NATALIA ... 17 feb 2025	ANDRES ALVARE... 18 feb 2025	1	<input checked="" type="checkbox"/>

15°C Soleado 7:54 a. m. 2/03/2025

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150908

Accede a SORIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150908)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro Social

### PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
  - Página principal del sitio
  - Secciones
  - Mis cursos
    - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
    - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
    - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
  - Participantes
  - Calificaciones
  - ANUNCIOS
  - INFORMACIÓN GENERAL
  - CRONOGRAMA
  - ACTIVIDADES INICIALES
    - Actualización datos personales
    - Foro Social
  - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
  - SESIONES EN LÍNEA

### ADMINISTRACIÓN

- Administración del foro
  - Configuración
  - Filtros
  - Registros
  - Copia de seguridad
  - Restaurar
  - Calificación avanzada
  - Modalidad de suscripción
  - Suscripciones
  - Informes
  - Exportar

### Volver a ACTIVIDADES INICIALES

## Foro Social

Vencimiento: domingo, 16 de marzo de 2025, 01:00

#### ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

Foro social

A través de este foro, puede realizar su presentación personal ante el instructor y sus compañeros que incluya la información básica, experiencia, ocupación actual, expectativas y cómo considera que podría aplicar los conocimientos adquiridos en su vida.

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas	Suscribir
☆ Presentación personal	ALEXANDRA LÓ... 28 feb 2025	ANDRES ALVARE... 2 mar 2025	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Presentación personal	ALEXANDRA LÓ... 28 feb 2025	ANDRES ALVARE... 2 mar 2025	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ presentación personal	SANDRA MYLEN... 22 feb 2025	ANDRES ALVARE... 28 feb 2025	2	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Presentación personal	ESTEFANIA BUIT... 27 feb 2025	ANDRES ALVARE... 28 feb 2025	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Presentación personal.	KAROL JULIANA ... 21 feb 2025	ANDRES ALVARE... 28 feb 2025	1	<input checked="" type="checkbox"/>

15°C Soleado 7:57 a. m. 2/03/2025



- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910



Accede a SORA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150910)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro Social

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
- P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
- P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
- Participantes
- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN GENERAL
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
- Actualización datos personales
- Foro Social**
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
- SESIONES EN LÍNEA
- P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
- P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración del foro
- Configuración
- Hitos
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Calificación avanzada

Volver a 'ACTIVIDADES INICIALES'

### Foro Social

Vencimiento: domingo, 16 de marzo de 2025, 01:00

**ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS**

Foro social

A través de este foro, puede realizar su presentación personal ante el instructor y sus compañeros que incluya la información básica, experiencia, ocupación actual, expectativas y cómo considera que podría aplicar los conocimientos adquiridos en su vida.

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas	Suscribir
☆ Presentación	JERY JHOANA DE... 25 feb 2025	ANDRES ALVARE... 20 feb 2025	1	<input type="checkbox"/>
☆ Presentación	JERY JHOANA DE... 25 feb 2025	ANDRES ALVARE... 28 feb 2025	1	<input type="checkbox"/>
☆ Buenas tardes me presento	ANA MARISOL T... 19 feb 2025	ANDRES ALVARE... 20 feb 2025	1	<input type="checkbox"/>
	LUISA FERNAND... 19 feb 2025	ANDRES ALVARE...		

15°C Soleado 7:58 a. m. 2/03/2025

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912



Accede a SORA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150912)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro Social

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
- P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
- Participantes
- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN GENERAL
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
- Actualización datos personales
- Foro Social**
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
- SESIONES EN LÍNEA
- P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
- P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
- P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración del foro
- Configuración
- Hitos
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Calificación avanzada

Volver a 'ACTIVIDADES INICIALES'

### Foro Social

Vencimiento: domingo, 16 de marzo de 2025, 01:00

**ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS**

Foro social

A través de este foro, puede realizar su presentación personal ante el instructor y sus compañeros que incluya la información básica, experiencia, ocupación actual, expectativas y cómo considera que podría aplicar los conocimientos adquiridos en su vida.

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas
☆ Presentación	SHAIRETH PAOL... 28 feb 2025	ANDRES ALVARE... 7 mar 2025	1
☆ Presentación	ANA MILENA M... 26 feb 2025	ANDRES ALVARE... 28 feb 2025	1
☆ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.	NANCY YADIRA ... 25 feb 2025	ANDRES ALVARE... 28 feb 2025	1
	MARIA VIFI ZAR... 25 feb 2025	ANDRES ALVARE...	

15°C Soleado 8:00 a. m. 2/03/2025



- Captura de configuración de actividades: Guía de aprendizaje, Material de formación y Evidencias
  - ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150907

15°C  
Parc. soleado

Búsqueda

ESP LAA

8:17 a. m.  
28/02/2025

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150908

15°C  
Parc. soleado

Búsqueda

ESP LAA

8:17 a. m.  
28/02/2025



○ **ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910**

The screenshot shows a course management interface for 'ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910'. The interface is organized into sections:

- ACTIVIDADES INICIALES:** Includes 'Actualización datos personales', 'Foro Social' (with dates and status), and a '+ Añadir una actividad o un recurso' button.
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA:** Contains several learning activities with 'Finalización' buttons:
  - Guía de aprendizaje 1
  - Componente formativo: Factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente.
  - Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01. (Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00. Cierre: domingo, 23 de febrero de 2025, 23:59)
  - Foro. Diagnostics dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01. (Vencimiento: domingo, 2 de marzo de 2025, 01:00)
  - 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: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00. Cierre: domingo, 9 de marzo de 2025, 23:59)
  - Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01. (Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00. Cierre: domingo, 16 de marzo de 2025, 23:59)
- SESIONES EN LÍNEA:** Includes 'SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA' and 'SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA'.

The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with the search bar, system tray, and date/time (8:18 a. m., 28/02/2025).

● **ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912**

The screenshot shows a course management interface for 'ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912'. The interface is organized into sections:

- ACTIVIDADES INICIALES:** Includes 'Actualización datos personales', 'Foro Social' (with dates and status), and a '+ Añadir una actividad o un recurso' button.
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA:** Contains several learning activities with 'Finalización' buttons:
  - Guía de aprendizaje 1
  - Componente formativo: Factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente.
  - Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01. (Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00. Cierre: domingo, 23 de febrero de 2025, 23:59)
  - Foro. Diagnostics dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01. (Vencimiento: domingo, 2 de marzo de 2025, 01:00)
  - 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: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00. Cierre: domingo, 9 de marzo de 2025, 23:59)
  - Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01. (Apertura: miércoles, 14 de febrero de 2024, 01:00. Cierre: domingo, 16 de marzo de 2025, 23:59)
- SESIONES EN LÍNEA:** Includes 'SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA' and 'SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA'.

The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with the search bar, system tray, and date/time (8:19 a. m., 28/02/2025).



## 4) Cronograma

### • ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150907

Accede a SORIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

**ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150907)**

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120 / CRONOGRAMA / Cronograma

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](#)

<b>FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:</b>	13/02/2025
<b>FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:</b>	16/03/2025

(Verificar información dispuesta en los guías de aprendizaje y ajustar según sea el caso)

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, <b>no calificable</b> . Participación en el "Foro social", <b>no calificable</b> .	14/02/2025	16/02/2025
AA1.	210601020-01. Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	16/02/2025 a las 02:00 PM	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. <b>AA1-EV01. Calificable</b>	14/02/2025	23/02/2025

15°C Soleado 8:04 a. m. 2/03/2025

### • ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150908

Accede a SORIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

**ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150908)**

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120 / CRONOGRAMA / Cronograma

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](#)

<b>FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:</b>	14/02/2025
<b>FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:</b>	16/03/2025

(Verificar información dispuesta en los guías de aprendizaje y ajustar según sea el caso)

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, <b>no calificable</b> . Participación en el "Foro social", <b>no calificable</b> .	14/02/2025	16/02/2025
AA1.	210601020-01. Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	16/02/2025 a las 02:00 PM	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. <b>AA1-EV01. Calificable</b>	14/02/2025	23/02/2025

14°C Nebliana 8:05 a. m. 2/03/2025



## • ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910

Accede a SOFIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

**ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150910)**

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120 / CRONOGRAMA / Cronograma

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
  - Página principal del sitio
  - Secciones
  - Mis cursos
    - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
    - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
  - Participantes
  - Calificaciones
  - ANUNCIOS
  - INFORMACIÓN GENERAL
  - CRONOGRAMA
    - Cronograma**
    - ACTIVIDADES INICIALES
    - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
    - SESIONES EN LÍNEA
    - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
    - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración del recurso página
  - Configuración
  - Filtros
  - Registros
  - Copia de seguridad
  - Restaurar
- Administración del curso

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](#)

<b>FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:</b>	14/02/2025
<b>FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:</b>	18/03/2025

(Verificar información dispuesta en las guías de aprendizaje y ajustar según sea el caso)

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, <b>no calificable</b> . Participación en el "Foro social", <b>no calificable</b> .	14/02/2025	16/02/2025
AA1.	210601020-01. Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medicos y herramientas tecnológicas.	19/02/2025 a las 04:00 PM	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. <b>AA1-EV01. Calificable</b>	14/02/2025	23/02/2025

Alerta méteo En efecto 8:06 a. m. 2/03/2025

## • ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912

Accede a SOFIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

**ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150912)**

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120 / CRONOGRAMA / Cronograma

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
  - Página principal del sitio
  - Secciones
  - Mis cursos
    - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
  - Participantes
  - Calificaciones
  - ANUNCIOS
  - INFORMACIÓN GENERAL
  - CRONOGRAMA
    - Cronograma**
    - ACTIVIDADES INICIALES
    - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
    - SESIONES EN LÍNEA
    - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
    - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
    - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración del recurso página
  - Configuración
  - Filtros
  - Registros
  - Copia de seguridad
  - Restaurar
- Administración del curso

Volver a "CRONOGRAMA"  
Cronograma

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES  
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA  
**ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS**  
CENTRO AGRO-INDUSTRIAL - 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](#)

<b>FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:</b>	13/02/2025
<b>FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:</b>	18/03/2025

(Verificar información dispuesta en las guías de aprendizaje y ajustar según sea el caso)

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, <b>no calificable</b> . Participación en el "Foro social", <b>no calificable</b> .	14/02/2025	16/02/2025
AA1.	210601020-01. Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con	19/02/2025 a las 04:00 PM	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. <b>AA1-EV01. Calificable</b>	14/02/2025	23/02/2025

Alerta méteo En efecto 8:07 a. m. 2/03/2025



## 5) Implementación de sesiones en línea

- Anuncios de invitación a sesiones:

### Semana 1

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150907

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150908



- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910

Accede a SOfIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150910)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS / SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA

### PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
    - Participantes
    - Calificaciones
    - ANUNCIOS
      - SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA**
      - INFORMACIÓN GENERAL
      - CRONOGRAMA
      - ACTIVIDADES INICIALES
      - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
      - SESIONES EN LÍNEA
      - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
      - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

### ANUNCIOS

SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA

ACTIVIDADES INICIALES

Ordenar desde el más antiguo Mover este debate a...

Foro de dudas e inquietudes Configuraciones

#### SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA

de ANDRES ALVAREZ ANGEL - Lunes, 17 de febrero de 2025, 17:24

##### SESIÓN EN LÍNEA

Cordial saludo respetados aprendices,

Quiero extenderles una cordial invitación a la Sesión en Línea que se llevará a cabo el Miércoles 19 de Febrero de 2025 a las 04:00 PM hasta las 05:00 PM, en esta Sesión en Línea,

Recuerden que pueden ingresar a través del botón del menú principal "Sesiones en Línea", Enlace de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de sala: #6976575687-41ba-ba2a-c7627117c32

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades al tener claridad sobre ellas.

"Cuanto más hacemos, más podemos hacer"

William Hazlitt.  
Andres Alvarez Angel  
Tutor Virtua

Enlace permanente Editar Borrar Responder

ACTIVIDADES INICIALES

Foro de dudas e inquietudes

Ir a... Información del programa

14°C Nebliña 8:16 a. m. 2/03/2025

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912

Accede a SOfIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150912)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS / SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA

### PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

### ANUNCIOS

SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA

ACTIVIDADES INICIALES

Ordenar desde el más antiguo Mover este debate a...

Foro de dudas e inquietudes Configuraciones

#### SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA

de ANDRES ALVAREZ ANGEL - Lunes, 17 de febrero de 2025, 18:07

##### SESIÓN EN LÍNEA

Cordial saludo respetados aprendices,

Quiero extenderles una cordial invitación a la Sesión en Línea que se llevará a cabo el Miércoles 19 de Febrero de 2025 a las 05:00 PM hasta las 06:00 PM, en esta Sesión en Línea,

Recuerden que pueden ingresar a través del botón del menú principal "Sesiones en Línea", Enlace de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de sala: 5b88874e304-4af7-ad1b-86cc27bc8ab9

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades al tener claridad sobre ellas.

"Cuanto más hacemos, más podemos hacer"

William Hazlitt.  
Andres Alvarez Angel  
Tutor Virtua

Enlace permanente Editar Borrar Responder

ACTIVIDADES INICIALES

Foro de dudas e inquietudes

Ir a... Información del programa

14°C Nebliña 8:17 a. m. 2/03/2025



## Semana 2

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150907

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150908



- **ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910**

Accede a SOFIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

**ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150910)**

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS / SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
    - Participantes
    - Calificaciones
    - ANUNCIOS
      - SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA**
      - INFORMACIÓN GENERAL
      - CRONOGRAMA
      - ACTIVIDADES INICIALES
      - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
      - SESIONES EN LINEA
      - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
      - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

**ANUNCIOS**

SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA

← INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL INSTRUCTOR

Ordenar desde el más antiguo Mover este debate a... Configuraciones

**SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA**  
de ANDRES ALVAREZ ANGEL - domingo, 23 de febrero de 2025, 08:40

**SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA**

Cordial saludo respetados aprendices,

Quiero extenderles una cordial invitación a la Sesión en Línea que se llevará a cabo el lunes 24 de febrero de 2025 a las 04:00 PM hasta las 05:00 PM, en esta Sesión en Línea.

Recuerden que pueden ingresar a través del botón del menú principal "Sesiones en Línea". Enlace de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de sala: 053825-d56f-48b-9d4b-e64c350a887c

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades al tener claridad sobre ellas.

"He fallado una y otra vez a lo largo de mi vida. Es por eso por lo que he tenido éxito" (Michael Jordan)

Andres Alvarez Angel  
Tutor Virtual

Enlace permanente Editar Borrar Responder

← INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL INSTRUCTOR

Actividad de Aprendizaje 2

14°C Nebliña Búsqueda ESP LAA 8:20 a. m. 2/03/2025

- **ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912**

Accede a SOFIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

**ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150912)**

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS / SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

**ANUNCIOS**

SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA

← INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL INSTRUCTOR

Ordenar desde el más antiguo Mover este debate a... Configuraciones

**SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA**  
de ANDRES ALVAREZ ANGEL - domingo, 23 de febrero de 2025, 08:39

**SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA**

Cordial saludo respetados aprendices,

Quiero extenderles una cordial invitación a la Sesión en Línea que se llevará a cabo el lunes 24 de febrero de 2025 a las 05:00 PM hasta las 06:00 PM, en esta Sesión en Línea.

Recuerden que pueden ingresar a través del botón del menú principal "Sesiones en Línea". Enlace de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de sala: c7bf285c-1bd3-4105-a7ef-c0892bfa6fd0

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades al tener claridad sobre ellas.

"He fallado una y otra vez a lo largo de mi vida. Es por eso por lo que he tenido éxito" (Michael Jordan)

Andres Alvarez Angel  
Tutor Virtual

Enlace permanente Editar Borrar Responder

← INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL INSTRUCTOR

Actividad de aprendizaje 2

Alerta méteo En efecto Búsqueda ESP LAA 8:22 a. m. 2/03/2025



- Publicación de grabaciones y resumen de sesiones

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150907

Accede a SORFA Área Personal

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (3150907)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS / GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Sesiones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120
- Participantes
- Calificaciones
- ANUNCIOS
  - GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA**
  - INFORMACIÓN GENERAL
  - CRONOGRAMA
  - ACTIVIDADES RECALES
  - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE Y GUÍA
  - SESIONES EN LÍNEA

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración del foro
- Configuración
- Filtros
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Calificación avanzada
- Modalidad de suscripción
- Suscripciones
- Alumnos
- Exportar
- Administración del curso

**ANUNCIOS**

GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA

← VINCULAR A REALIZAR LAS ACTIVIDADES DEL CURSO

Ordenar desde el más antiguo \* | Mover este deber a...

**GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA**  
de ANDRÉS ALVAREZ ÁNGEL - miércoles, 26 de febrero de 2025, 16:16

**Grabación Sesión en Línea**

¡Hola! Cordial Saludo

Estimados aprendices:

El día 24 de febrero realizamos la Sesión en línea a la cual se encuentra en el video:

- Sesión en línea.
- En esta encontramos Sesión en línea segunda semana.
- Es este encontramos Grabaciones y luego presionamos descargar.
- En esta encontramos la grabación que corresponde a la sesión en línea.

"Acepta los retos para sentir la autoría del triunfo" (George S. Patton)

Andrés Álvarez Ángel  
Instructor Virtual

Editar comentario | Editar | Borrar | Responder

← VINCULAR A REALIZAR LAS ACTIVIDADES DEL CURSO

Liovinza Por la tarde

Búsqueda

8:24 a. m. 2/03/2025

Accede a SORFA Área Personal

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (3150907)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120 / SESIONES EN LÍNEA / SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Sesiones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120
- Participantes
- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN GENERAL
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES RECALES
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE Y GUÍA
- SESIONES EN LÍNEA
  - SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA**
  - SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA
  - SALA DE CHAT ATENCIÓN SÍNCRONICA
  - Grabaciones sesiones en línea

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración Video Conferencia
- Configuración
- Filtros
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Administración del curso

**SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA**

SESIÓN EN LÍNEA

¡Hola! Cordial saludo respetados aprendices,

Quiero saludarlos como siempre invitado a la Sesión en Línea que se llevará a cabo el Miércoles 19 de Febrero de 2025 a las 02:00 PM hasta las 03:00 PM, en esta Sesión en Línea.

Recordar que pueden ingresar a través del botón del menú principal "Sesiones en Línea". En línea de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)

Número de sala: 634878e-a560-4f6a-8b4e-74f79293235c

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades de menor claridad sobre ellas.

¡Juntos más hacemos, más podemos hacer!

William Hazlett  
Andrés Álvarez Ángel  
Tutor Virtual

**Para dar Acceso a Modo Invitado**

[https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)

Número de Sala: 634878e-a560-4f6a-8b4e-74f79293235c

Se sugiere tener activado el micrófono

**Grabaciones**

Fecha de grabación	Fecha de la reunión	Tamaño del archivo (MB)	Acciones
19/02/2025, 3:02:09 p. m.	19/02/2025, 15:14:5 p. m.	164.92	Ver   Descargar
19/02/2025, 15:21:13 p. m.	19/02/2025, 15:14:5 p. m.	0.1	Ver   Descargar

← Salir sobre evaluación de la atención y servicio al cliente: AA4 EVO1

Liovinza Por la tarde

Búsqueda

8:25 a. m. 2/03/2025



Accede a SOPA Área Personal

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (E155967)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150907\_R\_83\_C\_9120 / SESIONES EN LÍNEA / SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA

Volver a SESIONES EN LÍNEA

### SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA

**SESIÓN EN LÍNEA SEMANA 2**

Cordial saludo respetados aprendices.

Quiero agradecerles una cordial invitación a la Sesión en Línea que se llevará a cabo el Lunes 24 de febrero de 2025 a las 02:00 PM hasta las 03:00 PM, en esta Sesión en Línea.

Recuerden que pueden ingresar a través del botón del menú principal "Sesiones en Línea". Enlace de acceso: [https://capasa.sena.edu.co/leccion\\_01mg](https://capasa.sena.edu.co/leccion_01mg)  
Número de sala: 95325421-1500-450-ksm-pal-f-834Dew.

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades al tener claridad sobre ellas.

"He fallado una y otra vez a lo largo de mi vida. Es por eso por lo que he tenido éxito" (Michael Jordan)

Andrés Álvarez Angiel  
Tutor Virtual

**Para dar Acceso a Modo Invitado**

<https://meet.google.com/abw-...>  
Número de Sala: 95325421-1500-450-ksm-pal-f-834Dew  
Ingresen por otro a sala de reunión

[Copiar Acceso](#)

**Grabaciones**

Fecha de grabación	Fecha de la reunión	Tamaño del archivo (MB)	Ver	Descargar
24/2/2025, 2:58:40 p. m.	24/2/2025, 1:59:29 p. m.	140.06	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Descargar</a>
24/2/2025, 2:00:01 p. m.	24/2/2025, 1:59:29 p. m.	0.1	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Descargar</a>

Chubascos El próximo martes

Búsqueda

ESP LAA

8:26 a. m. 2/03/2025

## ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150908

Accede a SOPA Área Personal

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (E155968)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150908\_R\_83\_C\_9120 / ANUNCIOS / GRABACION SESION EN LÍNEA

Invitación a Realizar las Actividades del Curso

Ordenar desde el más antiguo a... Mover

Configuraciones

### GRABACION SESION EN LÍNEA

de ANDRÉS ALVÁREZ ANGIEL - miércoles, 20 de febrero de 2025, 10:10

**Grabación Sesión en Línea**

Cordial Saludo.

Estimados aprendices.

El día 24 de febrero realizamos la Sesión en línea la cual se encuentra en el icono:

- Sesión en línea.
- En esta encontrarás Sesión en línea segunda semana.
- Es esta encontrarás Grabaciones y luego presionas descargar.

En esta encontrarás la grabación que corresponde a la sesión en línea:

"Aplauda los retos para sentir la euforia del triunfo" (George S. Patton)

Andrés Álvarez Angiel  
Instructor Virtual

Chubascos El próximo martes

Búsqueda

ESP LAA

8:27 a. m. 2/03/2025



Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150908\_R\_83\_C\_9120 / SESIONES EN LÍNEA / SESIÓN EN LINEA PRIMERA SEMANA

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_83\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_83\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_83\_C\_9120
- Participantes
- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN GENERAL
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
- SESIONES EN LÍNEA
  - SESIÓN EN LINEA PRIMERA SEMANA
  - SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA
- NO SALA DE CHAT ATENCIÓN SINCRÓNICA
- Enlaces sesiones en línea
- Grabaciones sesiones en línea
- P\_12210544\_V\_3150907\_R\_83\_C\_9120

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración VideoConferencia
- Configuración
- Filtros
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar

Administración del curso

### SESIÓN EN LINEA PRIMERA SEMANA

**SESIÓN EN LÍNEA**

Cordial saludo respetados aprendices.

Quiero agradecerles una cordial invitación a la Sesión en Línea que se llevará a cabo el Miércoles 19 de Febrero de 2025 a las 03:00 PM hasta las 04:00 PM, en esta Sesión en Línea.

Recuerden que pueden ingresar a través del botón del menú principal "Sesiones en Línea". Enlace de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de sala: 54928109-a19-4458-0010-0a1a0f0b31403

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades al tener claridad sobre ellas.

"Cuanto más hacemos, más podemos hacer"

William Hazlett  
Andrés Álvarez Ángel  
Tutor Virtual

**Para dar Acceso a Modo Invitado**

[https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de Sala: 54928109-a19-4458-0010-0a1a0f0b31403  
Ingresar tener acceso a sala de clases

**Grabaciones**

Fecha de grabación	Fecha de la reunión	Tamaño del archivo (MB)	Ver	Descargar
19/2/2025 6:35:58 p. m.	19/2/2025 2:57:47 p. m.	474.12	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Descargar</a>
19/2/2025 3:02:28 p. m.	19/2/2025 2:57:47 p. m.	0.52	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Descargar</a>

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150908\_R\_83\_C\_9120 / SESIONES EN LÍNEA / SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_83\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_83\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_83\_C\_9120
- Participantes
- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN GENERAL
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
- SESIONES EN LÍNEA
  - SESIÓN EN LINEA PRIMERA SEMANA
  - SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA
- NO SALA DE CHAT ATENCIÓN SINCRÓNICA
- Enlaces sesiones en línea
- Grabaciones sesiones en línea
- P\_12210544\_V\_3150907\_R\_83\_C\_9120

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración VideoConferencia
- Configuración
- Filtros
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar

Administración del curso

### SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA

**SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA**

Cordial saludo respetados aprendices.

Quiero agradecerles una cordial invitación a la Sesión en Línea que se llevará a cabo el Lunes 24 de febrero de 2025 a las 03:00 PM hasta las 04:00 PM, en esta Sesión en Línea.

Recuerden que pueden ingresar a través del botón del menú principal "Sesiones en Línea". Enlace de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de sala: 76ac8ec-1389-4a8a-a05d-a05d4392d6c

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades al tener claridad sobre ellas.

"Ha fallado una y otra vez a lo largo de mi vida. Es por eso por lo que he tenido éxito" (Michael Jordan)

Andrés Álvarez Ángel  
Tutor Virtual

**Para dar Acceso a Modo Invitado**

[https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de Sala: 76ac8ec-1389-4a8a-a05d-a05d4392d6c  
Ingresar tener acceso a sala de clases

**Grabaciones**

Fecha de grabación	Fecha de la reunión	Tamaño del archivo (MB)	Ver	Descargar
24/2/2025 4:01:11 p. m.	24/2/2025 2:55:28 p. m.	98.73	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Descargar</a>
24/2/2025 3:09:34 p. m.	24/2/2025 2:55:28 p. m.	0.06	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Descargar</a>



## ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910

Accede a SORA Área Personal

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (3150910)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS / GRABACION SESION EN LINEA

### PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
- Participantes
- Calificaciones
- ANUNCIOS
  - GRABACION SESION EN LINEA**
  - INFORMACION GENERAL
  - CRONOGRAMA
  - ACTIVIDADES INICIALES
  - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
  - SESIONES EN LINEA
  - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

### ADMINISTRACIÓN

- Administración de foro
- Configuración
- Filtros
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Calificación avanzada
- Modalidad de suscripción
- Suscripciones
- Roles
- Exportar
- Administración del curso

### ANUNCIOS

#### GRABACION SESION EN LINEA

INVITACION A REALIZAR LAS ACTIVIDADES DEL CURSO

Ordenar desde el más antiguo | Iniciar sesión de nuevo | Configuraciones

##### GRABACION SESION EN LINEA de ANDRÉS ALVAREZ ANGEL - miércoles, 26 de febrero de 2025, 16:15

**Grabación Sesión en Línea**

Cordial Saludo

Estimados aprendices,

El día 24 de febrero realizamos la Sesión en línea la cual se encuentra en el icono:

Sesión en línea

- En esta encontraras Sesión en línea segunda semana.
- Es esta encontraras Grabaciones y luego presionas descargar.

En esta encontraras la grabación que corresponde a la sesión en línea.

"Acepta los retos para sentir la euforia del triunfo" (George S. Patton)

Andrés Álvarez Ángel  
Instructor Virtual

Crear permanentemente | Editar | Borrar | Responder

15°C Nebolina

Búsqueda

ESP LAA

8:30 a. m. 2/03/2025

Accede a SORA Área Personal

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (3150910)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120 / SESIONES EN LINEA / SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA

### PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
- Participantes
- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACION GENERAL
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
- SESIONES EN LINEA
  - SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA**
  - SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA
  - SALA DE CHAT ATENCION SINCRONICA
  - Enlaces sesiones en línea
  - Grabaciones sesiones en línea
- P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
- P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

### ADMINISTRACIÓN

- Administración Video Conferencia
- Configuración
- Filtros
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Administración del curso

### SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA

#### SESION EN LINEA

Cordial saludo respetados aprendices,

Quiero entenderles una cordial invitación a la Sesión en Línea que se llevará a cabo el Miércoles 19 de Febrero de 2025 a las 04:00 PM hasta las 06:00 PM, en esta Sesión en Línea.

Recuerden que pueden ingresar a través del botón del menú principal "Sesiones en Línea".

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades al tener claridad sobre ellas.

"Cuanto más hacemos, más podemos hacer"

William Hazlitt.

Andrés Álvarez Ángel  
Instructor Virtual

Inicio

#### Para dar Acceso a Modo Invitado

[https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)

Número de Sala: 453b787 5d87 416d ba2e a7c27117d32

Se supone tener acceso a sala de espres

Copiar Acceso

#### Grabaciones

Fecha de grabación	Fecha de la reunión	Tamaño del archivo (MB)	Acción	Acción
19/2/2025, 4:52:04 p. m.	19/2/2025, 4:01:18 p. m.	114.92	Ver	Descargar
19/2/2025, 4:05:49 p. m.	19/2/2025, 4:01:18 p. m.	1.31	Ver	Descargar

15°C Nebolina

Búsqueda

ESP LAA

8:30 a. m. 2/03/2025



Accede a SOPA Área Personal

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (3150910)

Mis cursos / P.12210544.V.3150910.R.63.C.9120 / SESIONES EN LÍNEA / SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA

### SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA

Panel de Navegación:

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P.12210544.V.3150910.R.63.C.9120
  - P.12210544.V.3150910.R.63.C.9120
    - Participantes
    - Calificaciones
    - ANUNCIOS
    - INFORMACIÓN GENERAL
    - CRONOGRAMA
    - ACTIVIDADES INICIALES
    - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
    - SESIONES EN LÍNEA
      - SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA
      - SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA**
      - 10 SALA DE CHAT ATENCIÓN SIMULTÁNEA
      - Grabar sesiones en línea
      - Grabaciones sesiones en línea
      - P.12210544.V.3150908.R.63.C.9120
      - P.12210544.V.3150907.R.63.C.9120

ADMINISTRACIÓN

- Administración VideoConferencia
- Configuración
- Filtros
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Administración del curso

SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA

Cordial saludo respetados aprendices.

Quiero agradecerles una cordial invitación a la sesión en línea que se llevará a cabo el lunes 24 de febrero de 2025 a las 04:00 PM hasta las 05:00 PM en esta Sesión en Línea.

Recuerden que pueden ingresar a través del menú principal "sesiones en línea", enlace de acceso: [https://ajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://ajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de sala: 0038020-025-480-908-e64c350a887c

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades al tener claridad sobre ellas.

"He fallado una y otra vez a lo largo de mi vida. Es por eso por lo que he tenido éxito" (Michael Jordan)

Andrés Álvarez Angel  
Tutor Virtual

Unirse

Para dar Acceso a Modo Invitado

[https://ajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://ajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de Sala: 0038020-025-480-908-e64c350a887c  
Se sugiere tener activo el micrófono

Copiar Acceso

Grabaciones

Fecha de grabación	Fecha de la reunión	Tamaño del archivo (MB)
24/2/2025, 4:48:43 p. m.	24/2/2025, 4:01:28 p. m.	86.52

15°C  
Nebulosa

Búsqueda

ESP LAA

8:31 a. m.  
2/03/2025

## ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912

Accede a SOPA Área Personal

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (3150912)

Mis cursos / P.12210544.V.3150912.R.63.C.9120 / ANUNCIOS / GRABACION SESION EN LÍNEA

### ANUNCIOS

#### GRABACION SESION EN LÍNEA

INVITACIÓN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES DEL CURSO

Ordenar desde el más antiguo a... Mover este debate a...

Configuración

GRABACION SESION EN LÍNEA de ANDRÉS ÁLVAREZ ÁNGEL - miércoles, 26 de febrero de 2025, 16:07

Grabación Sesión en Línea

Cordial Saludo

Estimados aprendices,

El día 24 de febrero realizamos la Sesión en línea la cual se encuentra en el icono:

- Sesión en línea.
- En esta encontraron Sesión en línea segunda semana.
- En esta encontraron Grabaciones y luego presionan descargar.
- En esta encontraron la grabación que corresponde a la sesión en línea.
- Acepta los retos para sentir la euforia del triunfo" (George S. Patton)

Andrés Álvarez Angel  
Instructor Virtual

Invitación a realizar las actividades del curso

Panel de Navegación:

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P.12210544.V.3150912.R.63.C.9120
  - P.12210544.V.3150912.R.63.C.9120
    - Participantes
    - Calificaciones
    - ANUNCIOS
    - GRABACION SESION EN LÍNEA
    - INFORMACIÓN GENERAL
    - CRONOGRAMA
    - ACTIVIDADES INICIALES
    - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
    - SESIONES EN LÍNEA
      - P.12210544.V.3150910.R.63.C.9120
      - P.12210544.V.3150908.R.63.C.9120
      - P.12210544.V.3150907.R.63.C.9120

ADMINISTRACIÓN

- Administración del foro
- Configuración
- Filtros
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Calificación avanzada
- Modidad de suscripción
- Suscripciones
- Informes
- Exportar
- Administración del curso

15°C  
Nebulosa

Búsqueda

ESP LAA

8:32 a. m.  
2/03/2025



**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
    - Participantes
    - Cualificaciones
    - ANUNCIOS
    - INFORMACIÓN GENERAL
    - CRONOGRAMA
    - ACTIVIDADES INICIALES
    - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
      - SESIONES EN LÍNEA
        - SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA**
        - SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA
        - SALA DE CHAT ATENCIÓN SINCRÓNICA
        - Enlaces sesiones en línea
        - Grabaciones sesiones en línea
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración VideoConferencia
- Configuración
- Filtros
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Administración del curso

Volver a SESIONES EN LÍNEA

### SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA

**SESIÓN EN LÍNEA**

Cordial saludo respetados aprendices.

Quiero extenderles una cordial invitación a la Sesión en Línea que se llevará a cabo el Miércoles 19 de Febrero de 2025 a las 05:00 PM hasta las 06:00 PM, en esta Sesión en Línea.

Recuerden que pueden ingresar a través del botón del menú principal "Sesiones en Línea"

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades al tener claridad sobre ellas.

"Cuanto más hacemos, más podemos hacer"

William Hazlitt.

Andrés Álvarez Angiel  
Tutor Virtual

**Para dar Acceso a Modo Invitado**

[https://zajuna.sena.edu.co/leccion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/leccion_linea)

Número de Sala: 30d8874-e204-4a7f-a91b-8cc270c8ab8

Se sugiere tener acceso a sala de espera

**Copiar Acceso**

**Grabaciones**

Fecha de grabación	Fecha de la reunión	Tamaño del archivo (MB)	Incluir	Descargar
19/02/2025, 5:47:22 p. m.	19/02/2025, 4:54:43 p. m.	2	Incluir	Descargar
19/02/2025, 5:45:39 p. m.	19/02/2025, 4:54:43 p. m.	81.07	Incluir	Descargar
19/02/2025, 4:55:14 p. m.	19/02/2025, 4:54:43 p. m.	0.2	Incluir	Descargar

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
    - Participantes
    - Cualificaciones
    - ANUNCIOS
    - INFORMACIÓN GENERAL
    - CRONOGRAMA
    - ACTIVIDADES INICIALES
    - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
      - SESIONES EN LÍNEA
        - SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA
        - SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA**
        - SALA DE CHAT ATENCIÓN SINCRÓNICA
        - Enlaces sesiones en línea
        - Grabaciones sesiones en línea
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración VideoConferencia
- Configuración
- Filtros
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Administración del curso

Volver a SESIONES EN LÍNEA

### SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA

**SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA**

Cordial saludo respetados aprendices.

Quiero extenderles una cordial invitación a la Sesión en Línea que se llevará a cabo el jueves 24 de febrero de 2025 a las 05:00 PM hasta las 06:00 PM, en esta Sesión en Línea.

Recuerden que pueden ingresar a través del botón del menú principal "Sesiones en Línea". Enlace de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/leccion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/leccion_linea)

Número de sala: c7d585c-8d43-4185-a7ef-cd8929f6d8f6

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades al tener claridad sobre ellas.

"He fallado una y otra vez a lo largo de mi vida. Es por eso por lo que he tenido éxito" (Michael Jordan)

Andrés Álvarez Angiel  
Tutor Virtual

**Para dar Acceso a Modo Invitado**

[https://zajuna.sena.edu.co/leccion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/leccion_linea)

Número de Sala: c7d585c-8d43-4185-a7ef-cd8929f6d8f6

Se sugiere tener acceso a sala de espera

**Copiar Acceso**

**Grabaciones**

Fecha de grabación	Fecha de la reunión	Tamaño del archivo (MB)	Incluir	Descargar
24/02/2025, 5:46:47 p. m.	24/02/2025, 4:52:28 p. m.	108.41	Incluir	Descargar
24/02/2025, 4:54:26 p. m.	24/02/2025, 4:52:28 p. m.	0.07	Incluir	Descargar



## 6) Atención sincrónica de chat

- Captura del perfil del instructor que evidencia la programación de este espacio según lo solicitado por la guía AVA.

Acceda a SORA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

**ANDRES ALVAREZ ANGEL**  
Mensaje

Mis cursos / Perfil Cambiar página a por defecto

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12219544\_U\_3159912\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12219544\_U\_3159910\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12219544\_U\_3159908\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12219544\_U\_3159907\_R\_63\_C\_9120

Administrador de Empresas con experiencia laboral de 20 años en el área Administrativa, Comercial y logística, también con experiencia de más de 5 años en procesos de consultoría y asesoría a micro y pequeñas empresas de diferentes sectores económicos; temas de direccionamiento estratégico, modelo de negocio, mercados, ventas, servicio al cliente, logística, administración y productividad, con altas competencias para proponer y aplicar estrategias efectivas para alcanzar óptimos niveles de crecimiento, posicionamiento, rentabilidad, participación en el mercado, competitividad y sostenibilidad. Con capacidad de construir, dirigir, y acompañar equipos de alto desempeño por medio del liderazgo transformacional, buena capacidad de manejar y liderar equipos de trabajo guiándolos al cumplimiento de los objetivos de la compañía con motivación y excelente manejo interpersonal resaltando la honestidad e integridad.

Recuerden que tenemos nuestro Live sincrónico los días martes:

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3159907) a las 2:00 pm hasta las 3:00 pm
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3159908) a las 3:00 pm hasta las 4:00 pm
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3159910) a las 4:00 pm hasta las 5:00 pm
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3159912) a las 5:00 pm hasta las 6:00 pm

Recuerden ingresar Sesión sincrónica.

**Detalles de usuario** Editar perfil

Correo electrónico: [andresangel.aaa@gmail.com](mailto:andresangel.aaa@gmail.com) (Visible para otros participantes del curso)

País: Colombia

Regional y Centro de Formación: Centro Agroindustrial SENA Regional Quindío

Zona horaria: América/Bogotá

Profesión: Administrador de empresas

Experiencia Profesional: En mi experiencia laboral  
Gerente de Compañía de Transporte  
Director de operaciones logísticas  
Director comercial de empresas de prestación de servicio  
Jefe de operaciones en compañías de prestación de servicio  
Jefe de operaciones en compañía de recolección de café

**Privacidad y Políticas** Recuperar de restauración de datos

**Actividad de acceso**

Primer acceso al sitio: jueves, 13 de febrero de 2025, 03:44 (17 días 4 horas)

Último acceso al sitio: domingo, 2 de marzo de 2025, 08:38 (8 segundos)

**Detalles del curso**

Perfiles de curso

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3159912)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3159910)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3159908)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3159907)

**Miscelánea**

Mensajes en foros

Fotos de discusión

**Informes**

15°C Nebliana ESP LAA 8:36 a. m. 2/03/2025

- Captura del espacio “Sala de atención sincrónica” solicitado por la guía AVA.

### ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150907

**Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.**  
Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00 Cierre: domingo, 23 de febrero de 2025, 23:59 Finalización

**Foro: Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01.**  
Vencimiento: domingo, 2 de marzo de 2025, 23:59 Finalización

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

**Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.**  
Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00 Cierre: domingo, 9 de marzo de 2025, 23:59 Finalización

**Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01.**  
Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00 Cierre: domingo, 16 de marzo de 2025, 23:59 Finalización

SESIONES EN LÍNEA

- SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA
- SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA
- SALA DE CHAT ATENCIÓN SINCRÓNICA**  
Próxima hora de chat: martes, 4 de marzo de 2025, 14:00

Enlaces sesiones en línea

Grabaciones sesiones en línea

16°C Mayorm. soleado ESP LAA 8:36 a. m. 2/03/2025



## ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150908

Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.  
Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00 Cierre: domingo, 23 de febrero de 2025, 23:59 Finalización

Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01.  
Vencimiento: domingo, 2 de marzo de 2025, 01:00 Finalización

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

Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.  
Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00 Cierre: domingo, 9 de marzo de 2025, 23:59 Finalización

Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01.  
Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 00:00 Cierre: domingo, 16 de marzo de 2025, 23:59 Finalización

SESIONES EN LÍNEA

- SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA
- SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA
- SALA DE CHAT ATENCIÓN SINCRÓNICA  
Próxima hora de chat: martes, 4 de marzo de 2025, 15:00

> Enlaces sesiones en línea

▼ Grabaciones sesiones en línea

Historias destac...  
Un choque entre...

Búsqueda

ESP LAA 8:39 a. m.  
2/03/2025

## ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910

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

Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.  
Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00 Cierre: domingo, 23 de febrero de 2025, 23:59 Finalización

Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01.  
Vencimiento: domingo, 2 de marzo de 2025, 01:00 Finalización

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

Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.  
Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00 Cierre: domingo, 9 de marzo de 2025, 23:59 Finalización

Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01.  
Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00 Cierre: domingo, 16 de marzo de 2025, 23:59 Finalización

SESIONES EN LÍNEA

- SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA SEMANA
- SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA
- SALA DE CHAT ATENCIÓN SINCRÓNICA  
Próxima hora de chat: martes, 4 de marzo de 2025, 15:00

> Enlaces sesiones en línea

▼ Grabaciones sesiones en línea

Historias destac...  
Un choque entre...

Búsqueda

ESP LAA 8:40 a. m.  
2/03/2025



## ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912

- Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.**  
Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00 Cierre: domingo, 23 de febrero de 2025, 23:59 Finalización
- Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01.**  
Vencimiento: domingo, 2 de marzo de 2025, 01:00 Finalización
- Componente formativo: Protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente.** Finalización
- Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.**  
Apertura: viernes, 14 de febrero de 2025, 01:00 Cierre: domingo, 9 de marzo de 2025, 23:59 Finalización
- Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01.**  
Apertura: miércoles, 14 de febrero de 2024, 01:00 Cierre: domingo, 16 de marzo de 2025, 23:59 Finalización

SESIONES EN LÍNEA

- SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA
- SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA
- SALA DE CHAT ATENCIÓN SINCÓNICA  
Próxima hora de chat: martes, 4 de marzo de 2025, 17:00

Enlaces sesiones en línea

Grabaciones sesiones en línea



## 7) Calificaciones y Realimentación

- Captura desde el enlace de calificaciones.

## ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150907

Accede a SOFIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150907)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120 / Calificaciones / Administración de calificaciones / Informe del calificador

Panel de navegación: Mis cursos, Secciones, Mis cursos, Participantes, Calificaciones, ANUNCIOS, INFORMACIÓN GENERAL, CRONOGRAMA, ACTIVIDADES INICIALES, ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA, SESIONES EN LÍNEA.

Administración: Administración de calificaciones, Informe del calificador, Historial de calificación, Informe general, Vista Simple, Resumen de calificaciones, Usuario, Configuración, Exportar, Letras.

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150907)			RAP - Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	RAP - Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.	RAP - Dar respuesta a las necesidades del cliente de acuerdo con los estándares y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.		
Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.	Total RAP - Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01. calificación	Total RAP - Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.	Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.
LP LIZETH NATALIA PATIÑO OSORIO	1012392545cc	nataliz_1720@hotmail.com	✓ A	✓ A	✓ A	✓ A	-
AP ANDREA CAROLINA PALMERA PAJARO	1042451682cc	andrea.palmera.pajaro@hotmail.com	✓ A	✓ A	✓ A	✓ A	-





○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150908

Accede a SORIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150908)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120 / Calificaciones / Administración de calificaciones / Informe del calificador

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
- Participantes
- Calificaciones**
  - ANUNCIOS
  - INFORMACIÓN GENERAL
  - CRONOGRAMA
  - ACTIVIDADES INICIALES
  - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
  - SESIONES EN LÍNEA
  - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración de calificaciones
- Informe del calificador**
- Historial de calificación
- Informe general
- Vista Simple
- Resumen de calificaciones
- Usuario
- Configuración
- Exportar
- Letras

Buscar usuarios Filtrar por nombre

			ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150908)		
			RAP - Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	RAP - Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.	RAP - Dar resp necesidades de acuerdo co políticas de la medios tecnol disponibles.
Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.	Total RAP - Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01. calificación
ER EDDY YULIETH RIOS CASTILLO	1117534252cc	juliethc359@gmail.com	✓ A *	A	-
SA SANDRA MILENA APRAEZ RODRIGUEZ	1087961144cc	urcuninasas2022@hotmail.com	✓ A *	A	-

Mostrar Todos

○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910

Accede a SORIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150910)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120 / Calificaciones / Administración de calificaciones / Informe del calificador

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
- Participantes
- Calificaciones**
  - ANUNCIOS
  - INFORMACIÓN GENERAL
  - CRONOGRAMA
  - ACTIVIDADES INICIALES
  - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
  - SESIONES EN LÍNEA
  - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
  - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración de calificaciones
- Informe del calificador**
- Historial de calificación
- Informe general
- Vista Simple
- Resumen de calificaciones
- Usuario
- Configuración
- Exportar
- Letras

Buscar usuarios Filtrar por nombre

			ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150910)		
			RAP - Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	RAP - Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.	RAP - Dar resp necesidades de acuerdo co políticas de l medios tecn disponibles.
Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.	Total RAP - Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01. calificación
KG KEVIN ANDERSON GUERRERO ASMAZA	1004624309cc	maxcoral123@gmail.com	✓ A *	A	A
KC KAREN DANIELA CALDERON MARTINEZ	1021127796fcr	karendaniacalderonmartinez@gmail.com	✓ A *	A	-

Mostrar Todos



## ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912

Accede a SIOFA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150912)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120 / Calificaciones / Administración de calificaciones / Informe del calificador

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
    - Participantes
    - Calificaciones**
    - ANUNCIOS
    - INFORMACIÓN GENERAL
    - CRONOGRAMA
    - ACTIVIDADES INICIALES
    - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
    - SESIONES EN LÍNEA
    - P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
    - P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
    - P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

**ADMINISTRACIÓN**

- Administración de calificaciones
- Informe del calificador**
- Historial de calificación
- Informe general
- Vista Simple
- Resumen de calificaciones
- Usuario
- Configuración
- Exportar
- Letras

Buscar usuarios			Filtrar por nombre				
Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.	Total RAP - Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	Foro Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01. calificación	Total RAP - Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.	RA ne de po me dis
JR JOHANA PAOLA RAMIREZ ROMERO	1073714415cc	johana-ramirez1998@hotmail.com	✓ A	A	✓ A	A	-
FM FELIX ENRIQUE MEDINA VARGAS	79483730cc	mocarh735@hotmail.com	✓ A	A	✓ A	A	-

Mostrar Todos

Chubascos El próximo martes Búsqueda ESP LAA 8:47 a. m. 2/03/2025

### 8) Juicios Evaluativos

- Captura de reporte de juicios de senasofiaplus al cierre de la formación.

No se presenta evidencia porque no se realizo

- Captura de correo enviado reportando aprendices certificados.

No se presenta evidencia porque no se realizo



## 9) Respuesta a las inquietudes de los aprendices

- Captura de respuestas foro de dudas

Accede a SOFIA Área Personal

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (B150908)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120 / INFORMACIÓN GENERAL / Foro de dudas e inquietudes

Volver a INFORMACIÓN GENERAL

### Foro de dudas e inquietudes

Vencimiento: domingo, 16 de marzo de 2025, 01:00

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.

Me pueden contactar a través del foro de dudas e inquietudes y en la sala de chat de atención sincrónica semanal todos los lunes de 2:00 pm a 05:00 pm. Igualmente se realizarán sesiones en línea según lo proyectado.

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje	Rélicas	Suscribir
★ BUENAS TARDES, NO HE PODIDO INGRESAR A NINGUNA CLASE	JESSICA PAOLA... 19 feb 2025	ANDRES ALVARE... 28 feb 2025	1	<input type="checkbox"/>

16°C Mayorm. soleado

Accede a SOFIA Área Personal

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3150910)

Accede a SOFIA Área Personal

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3150910)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120 / INFORMACIÓN GENERAL / Foro de dudas e inquietudes

Volver a INFORMACIÓN GENERAL

### Foro de dudas e inquietudes

Vencimiento: domingo, 16 de marzo de 2025, 01:00

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.

Me pueden contactar a través del foro de dudas e inquietudes y en la sala de chat de atención sincrónica semanal todos los lunes de 2:00 pm a 05:00 pm. Igualmente se realizarán sesiones en línea según lo proyectado.

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje	Rélicas	Suscribir
★ Presentación	YURLEY ANDREA... 19 feb 2025	ANDRES ALVARE... 28 feb 2025	1	<input type="checkbox"/>
★ Ana Marisol Iovar	ANA MARISOL T... 18 feb 2025	ANDRES ALVARE... 28 feb 2025	1	<input type="checkbox"/>

16°C Mayorm. soleado

Accede a SOFIA Área Personal

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3150910)



- Captura de comunicación vía mensajería interna de Zajuna

Accede a SOFIA Área Personal ANDRES ALVAREZ ANGEL

Mensajes  
Mensaje

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

- ▼ Mis cursos
- ▶ Página principal del sitio
- ▶ Secciones
- ▼ Mis cursos
  - > P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120
  - > P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120
  - > P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120
  - > P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120

Búsqueda

Contatos

**DUFRET WITOLA MERCADO**

Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AAZ-LVU1.

Recuerda que esta actividad va del día 24 de febrero hasta el día 2 de marzo del 2025

"No importa cuán despacio vayas mientras no te detengas" (Confucio)

Andres Alvarez Angel  
Instructor Virtual

24 de febrero

SESIÓN EN LINEA SEGUNDA SEMANA 1336

Cordial saludo respetados aprendices,

Quiero entenderles una cordial invitación a la Sesión en Línea que se llevará a cabo el Lunes 24 de febrero de 2025 a las 05:00 PM hasta las 06:00 PM, en esta Sesión en Línea,

recuerden que pueden ingresar a través del botón del menú principal "sesiones en Línea", enlace de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de sala: c7bf385c-fbd3-4185-a7ef-c0892bf6adfd

16°C Mayorm. soleado Búsqueda ESP LAA 8:52 a. m. 2/03/2025

- Captura de comunicación vía correo institucional con los aprendices

No he realizado envíos vía correo

- Captura de otros medios de comunicación usados por el instructor.

Chats

Buscar

Todos No leídos Favoritos Grupos

Video

+57 323 3855047 viernes Video

+57 302 5727297 viernes Video

+57 318 7097015 viernes Video

+57 301 2980183 miércoles certificado manual discapacidad.pdf

+57 313 8792941 martes Foto

+57 304 2132897 lunes Rumanas barles instructor Andrés, mi nombre es Meru

Obtener WhatsApp para Windows

+57 313 8792941  
últ. vez hoy a la(s) 9:03 a. m.

Operaciones con tablas

Acá le voy dando a ver! 11:43 a. m.

Ya ya creo 11:46 a. m.

Pero solo la puedo calificar por la plataforma 11:43 a. m. ✓

Escribe un mensaje

16°C Mayorm. soleado Búsqueda ESP LAA 9:06 a. m. 2/03/2025



**Chats**

Buscar

Todos No leídos Favoritos Grupos

Video

+57 323 3855047 viernes

+57 302 5727297 viernes

+57 318 7097015 viernes

+57 301 2980183 miércoles certificado manual discapacidad.pdf

+57 313 8792941 martes Foto

+57 304 2132897 lunes Buenas tardes Instructor Andrés, mi nombre es Marv

Obtener WhatsApp para Windows

+57 302 5727297  
Últ. vez hoy a la(s) 9:03 a. m.

3:06 p. m.

MARTES

hi buenos dias profe espero se encuentre bien 10:29 a. m.

buenos dias caren 10:33 a. m.

le agradezco si me puede colaborar no se asiendo una video llamada para que m explique bien como enviar las actividades por q la verdad e visto tutoriales y no e podido y la verdad si m interesa hacer el curso 10:34 a. m.

meet.google.com  
https://meet.google.com/spz-sixr-piy  
meet.google.com  
https://meet.google.com/spz-sixr-piy 10:49 a. m.

nos conectamos por meet 10:49 a. m.

Escribe un mensaje

16°C Mayorm. soleado

Búsqueda

ESP LAA

9:07 a. m. 2/03/2025

**Chats**

Buscar

Todos No leídos Favoritos Grupos

Video

+57 323 3855047 viernes

+57 302 5727297 viernes

+57 318 7097015 viernes

+57 301 2980183 miércoles certificado manual discapacidad.pdf

+57 313 8792941 martes Foto

+57 304 2132897 lunes Buenas tardes Instructor Andrés, mi nombre es Marv

Obtener WhatsApp para Windows

+57 323 3855047

Tú cristian te voy a enviar el manual de la plataforma Si señor, muchas gracias 12:14 p. m.

Tú y no se preocupe aun podemos ganar el curso Excelente profe 12:15 p. m.

MANUAL ZAJUNA - APRENDIZ Manual\_LMS\_Aprendiz.pdf 36 paginas - PDF - 23 KB

MANUAL ZAJUNA - APRENDIZ - Manual\_LMS\_Aprendiz.pdf 1:30 p. m.

Muchas gracias profesor 1:36 p. m.

Bendiciones 🙏 1:36 p. m.

Escribe un mensaje

16°C Mayorm. soleado

Búsqueda

ESP LAA

9:07 a. m. 2/03/2025

**Chats**

Buscar

Todos No leídos Favoritos Grupos

+57 310 2844503 Ayer Gracias y que pena nuevamente la hora y el día.

+57 301 8009824 Ayer Diapositivas SERVICIO AL CLIENTE .pdf • 9 páginas

+57 312 2565549 viernes De acuerdo, seguiré intentando subir el archivo de ot...

+57 315 2322694 viernes Bueno profe. Gracias 😊

+57 314 4788224 viernes +57 314 4788224 usa una duración predeterminada ...

+57 321 7419389 viernes

Obtener WhatsApp para Windows

+57 301 8009824

Profe Valerin 4:46 p. m.

De atención al cliente por medios tecnológicos 4:46 p. m.

Actividad 2.pdf 4 páginas - PDF - 1.014 KB

Actividad 2.pdf 4:50 p. m.

meet.google.com  
https://meet.google.com/sdw-jdii-pvq  
meet.google.com  
https://meet.google.com/sdw-jdii-pvq 4:52 p. m.

Si quieres nos conectamos y te explico 4:52 p. m.

Factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente 5:03 p. m.

El tema es ese? 5:03 p. m.

Escribe un mensaje

16°C Mayorm. soleado

Búsqueda

ESP LAA

9:09 a. m. 2/03/2025



**Chats**

Buscar

Todos No leídos Favoritos Grupos

+57 310 2844503 Ayer  
Gracias y que pena nuevamente la hora y el día.

+57 301 8009824 Ayer  
Diapositivas SERVICIO AL CLIENTE .pdf • 9 páginas

+57 312 2565549 viernes  
De acuerdo, seguiré intentando subir el archivo de ot...

+57 315 2322694 viernes  
Bueno profe. Gracias 😊

+57 314 4788224 viernes  
+57 314 4788224 usa una duración predeterminada ...

+57 321 7419389 viernes  
Video

Obtener WhatsApp para Windows

+57 312 2565549

Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente.  
El tema lo investigo y de la investigación hago el mapa conceptual o hay una guía en la página 3:02 p. m.

Debes leer tambien los la guía y el texto de la plataforma y despues con esto y lo que investigaste haces el mapa conceptual 3:04 p. m. ✓

VIERNES

Cordial saludo instructor.  
He tenido inconvenientes para subir la diapositiva por el tamaño del archivo, solo me permite subir un máximo de 10 MB. Me pregunto si es posible compartir el enlace de la diapositiva en lugar del archivo como tal. Quedo atento a su respuesta 1:32 p. m.

buenas tardes 1:33 p. m. ✓

no señor 1:33 p. m. ✓

tienes muchos videos 1:33 p. m. ✓

Tú  
no señor

De acuerdo, seguiré intentando subir el archivo de otra manera 1:34 p. m.

Escribe un mensaje

16°C Mayorm. soleado Búsqueda ESP LAA 9:10 a. m. 2/03/2025

**Chats**

Buscar

Todos No leídos Favoritos Grupos

+57 310 2844503 Ayer  
Gracias y que pena nuevamente la hora y el día.

+57 301 8009824 Ayer  
Diapositivas SERVICIO AL CLIENTE .pdf • 9 páginas

+57 312 2565549 viernes  
De acuerdo, seguiré intentando subir el archivo de ot...

+57 315 2322694 viernes  
Bueno profe. Gracias 😊

+57 314 4788224 viernes  
+57 314 4788224 usa una duración predeterminada ...

+57 321 7419389 viernes  
Video

Obtener WhatsApp para Windows

+57 315 2322694

Espero se encuentre muy bien 10:30 a. m.

Por favor me puede explicar el paso a paso para subir las diapositivas. 10:30 a. m.

buenos dias 10:30 a. m. ✓

No encuentro la forma. 10:30 a. m.

Gracias 10:30 a. m.

meet.google.com  
<https://meet.google.com/qrq-caoi-oin>  
<https://meet.google.com/qrq-caoi-oin>

conectate para explicarte 10:32 a. m. ✓

Ya estoy ingresando profe. 10:32 a. m.

0:47 10:58 a. m.

Profesor ya las vi todas y quedé muy confundida. 11:02 a. m.

Escribe un mensaje

16°C Mayorm. soleado Búsqueda ESP LAA 9:10 a. m. 2/03/2025

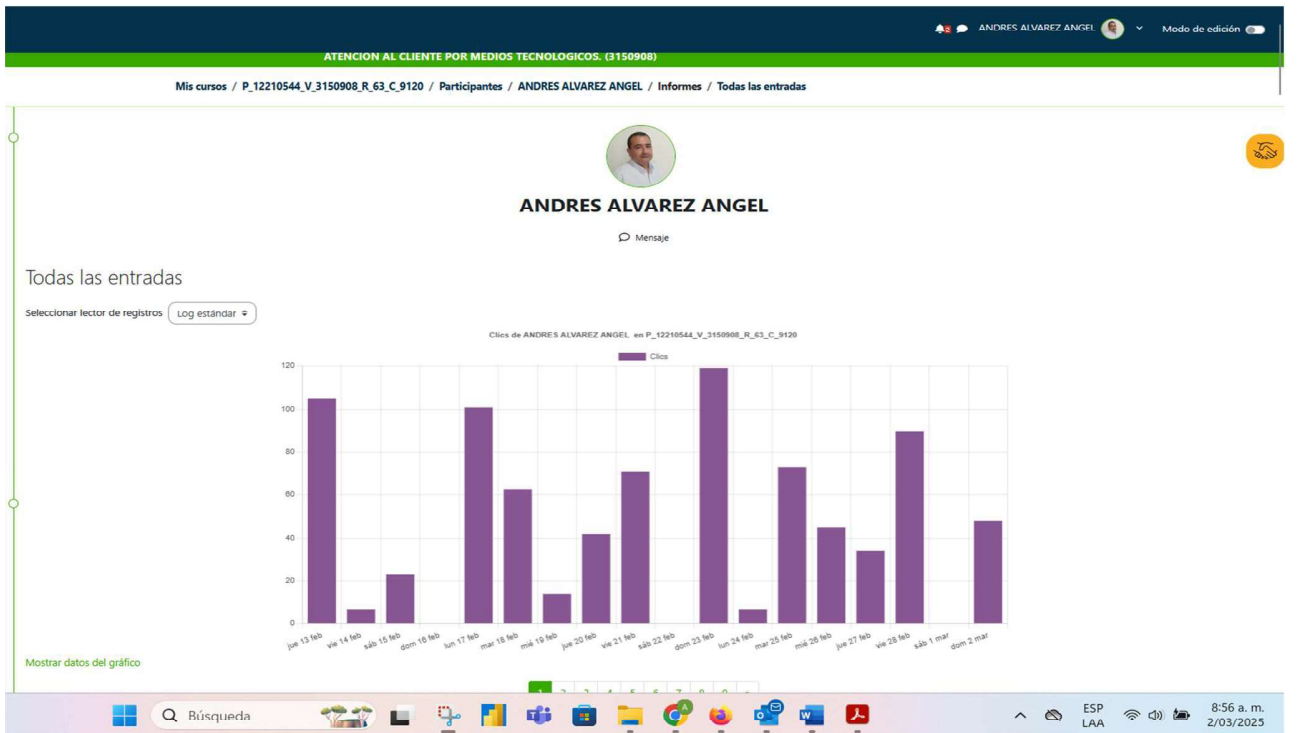


## 10) Registro de Ingresos en la Plataforma

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150907

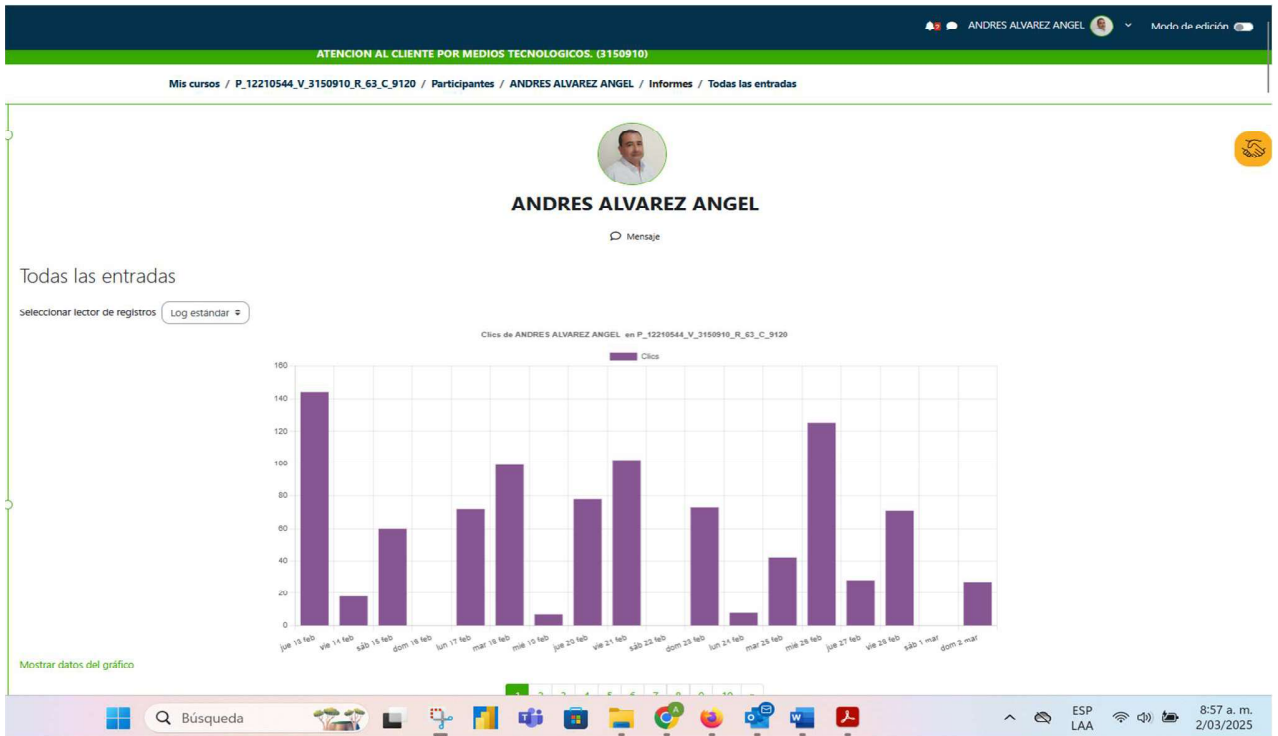


- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150908

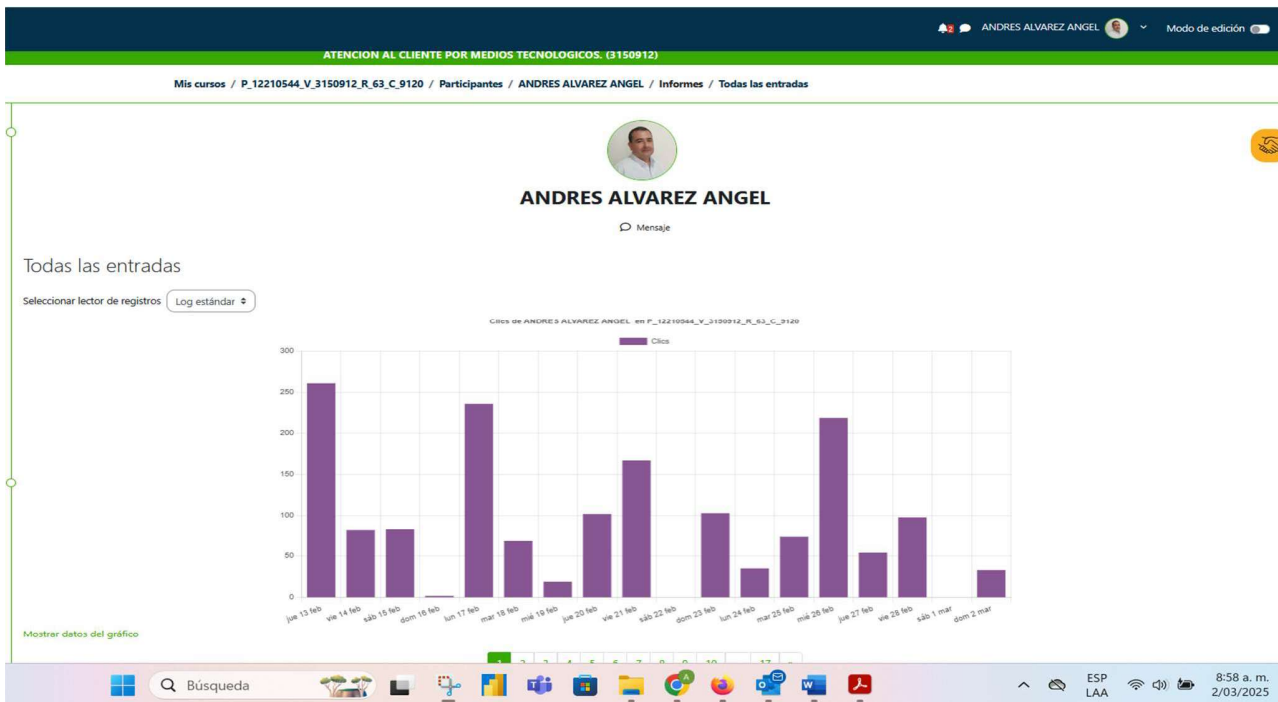




○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910



○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912





## 11) Asociación de aprendices en el aplicativo senasofiaplus

### ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150907

**SofiaPlus** |

ANDRES ALVAREZ Ayuda y soporte Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Instructor

- Diseño Curricular
- Ejecución de la Formación
  - Administrar Ruta de Aprendizaje
    - Consultar Ruta del Aprendizaje
    - Generar Excel de Planeación Pedagógica
    - Generar PDF de Proyecto Formativo
    - Gestión de la Ruta de Aprendizaje
  - Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
  - Evaluar Ruta de Aprendizaje
  - Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
  - Listar Aprendices Asociados a Ruta
  - Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
  - Reconocimiento de Aprendizajes Previos

### Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización\* 3150907 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS

Ruta de Aprendizaje\* RUTA VIRTUAL 3150907

Cancelar

### Aprendices

Señor Instructor: Antes de proceder a asociar la ruta de aprendizaje al Aprendiz, debe indicarle a cada Aprendiz que verifique sus datos básicos (Tipo de documento, número de documento, nombres, apellidos), esto, con el fin de evitar errores en el proceso de certificación del Aprendiz. Recuerde que una vez asociada la ruta no es posible adelantar modificaciones sobre la información básica del Aprendiz.

<input checked="" type="checkbox"/>	Identificación	Nombres	Apellidos	Ruta de Aprendizaje Actual	Estado
<input checked="" type="checkbox"/>	TI 1052388306	HEIDY ALEXANDRA	LUGO SASTOQUE		En Tránsito
<input checked="" type="checkbox"/>	CC 1001323985	TANIA LISBETH	TORRES USAQUEN		En Tránsito
<input checked="" type="checkbox"/>	TI 1025537576	PAULA XIMENA	SALAMANCA NEME		En Tránsito
<input checked="" type="checkbox"/>	CC 1103741520	GABRIEL ANDRES	HERAZO GANCHILA		En Tránsito
<input checked="" type="checkbox"/>	TI 1016010602	MARYURY EYLYN	RODRIGUEZ VALENCIA		En Tránsito
<input checked="" type="checkbox"/>	CC 1046400819	ELIZABETH	GUTIERREZ ROMERO		En Tránsito
<input checked="" type="checkbox"/>	CC 1001303145	BRANDON STEVEN	BASTIDAS BASTIDAS		En Tránsito

ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

**ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150907)**

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150907\_R\_63\_C\_9120 / Participantes

Coincidir

+ Añadir condición Limpiar filtros Aplicar filtros

80 participantes encontrados

Nombre(s)  Apellido(s)

<input type="checkbox"/>	Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Roles	Grupos	Último acceso al curso
<input type="checkbox"/>	EA EMILY STEPHANY ACOSTA MARTINEZ	1006713444cc	noemidosario70@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	4 días 14 horas
<input type="checkbox"/>	MA MAYERLI ALVAREZ ALVARADO	1007706287cc	mayitha209@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	10 días 12 horas
<input type="checkbox"/>	ANDRES ALVAREZ ANGEL	89006649cc	aalvarezangel.aa@gmail.com	Instructor	No hay grupos	6 segundos
<input type="checkbox"/>	FA FREDDY YOHAN AMADO CORZO	1007448132cc	amadocorzoalfredo@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	1 día 22 horas
<input type="checkbox"/>	YA YURLEY ROCIO ANDRADE	1007415015cc	rociandrade123.ra@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	Nunca
<input type="checkbox"/>	YA YURIS TATIANA ANDRADE GOMEZ	1023525702ti	andradeyuris888@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	Nunca
<input type="checkbox"/>	MA MARY LUZ ARIAS DE LA PEÑA	1007983856cc	luzdelapeco11@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	8 días 14 horas
<input type="checkbox"/>	AB ANDRES FELIPE BARRETO ARTUNDUAGA	1075294812cc	afbarreto19@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	Nunca
<input type="checkbox"/>	DB DANIELA ALEJANDRA BARRIOS ORTIZ	1132942197cc	danielabarrriosortiz2@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	Nunca

ESP LAA 8:59 a. m. 2/03/2025



## ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150908

**SofiaPlus** | **ANDRES ALVAREZ** | [Ayuda y soporte](#) | [Bandeja de tareas](#) | [LMS SENA](#) | [Cambiar Clavo](#) | [Salir](#)

Instructor

[Diseño Curricular](#)

[Ejecución de la Formación](#)

Administrar Ruta de Aprendizaje

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestion de la Ruta de Aprendizaje

**Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje**

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizajes Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

### Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje

**Opciones de búsqueda**

Ficha de caracterización\*

Ruta de Aprendizaje\*

[Consultar Aprendizajes](#)

La operación Asociar aprendizajes a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3150908. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendizajes asociados a la ruta

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a225

ANDRÉS ALVAREZ ANGEL | Modo de edición

**ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150908)**

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150908\_R\_63\_C\_9120 / Participantes

Coincidir

+ Añadir condición [Limpiar filtros](#) [Aplicar filtros](#)

79 participantes encontrados

Nombre(s)  A B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V W X Y Z

Apellido(s)  A B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V W X Y Z

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Roles	Grupos	Último acceso al curso
<input type="checkbox"/> JA JESSICA NATALIA AGUIRRE RUIZ	1006168824cc	ruizn8668@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	Nunca
<input type="checkbox"/> NA NELCY MARIA ALBORNOSESTRADA	1143402999cc	nelcy_1997@outlook.com	Aprendiz	No hay grupos	10 días 13 horas
<input type="checkbox"/> YA YUGREIBER PAOLA ALFONZO YANEZ	5097106ppt	paolaalfonzoo104@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	5 días 17 horas
<input type="checkbox"/> ANDRES ALVAREZ ANGEL	89006649cc	aalvarezangel.aaa@gmail.com	Instructor	No hay grupos	4 segundos
<input type="checkbox"/> SA SANDRA MILENA APRAEZ RODRIGUEZ	1087961144cc	urcuninaca2022@hotmail.com	Aprendiz	No hay grupos	1 día
<input type="checkbox"/> KA KAREN ARCHILA FONSECA	1082996153cc	karenarchilar@hotmail.com	Aprendiz	No hay grupos	Nunca
<input type="checkbox"/> KA KAREN DAYANA ARDILA TRIANA	1094274808cc	kdat.1105@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	Nunca
<input type="checkbox"/> LA LINDA KAROLINE AREVALO ROMERO	1108253739cc	lindaarevalo2021@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	2 días 23 horas
<input type="checkbox"/> JA JESSICA PAOLA ARIAS BAQUERO	1106898328cc	jessyarias@outlook.com	Aprendiz	No hay grupos	10 horas 28 minutos



## ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150910

**SofiaPlus** ANDRES ALVAREZ Ayuda y soporte Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

---

Instructor

[Diseño Curricular](#)

[Ejecución de la Formación](#)

Administrar Ruta de Aprendizaje

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestión de la Ruta de Aprendizaje

**Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje**

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendices Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

### Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización: 3150910 - ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.

Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3150910

[Consultar Aprendices](#)

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3150910. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3150910)

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150910\_R\_63\_C\_9120 / Participantes

Coincidir Cualquiera Seleccionar

[+ Añadir condición](#) [Limpiar filtros](#) [Aplicar filtros](#)

01 participantes encontrados [Restablecer preferencias de tabla](#)

Nombre(s) Todos A B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V W X Y Z

Apellido(s) Todos A B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V W X Y Z

<b>Nombre(s) / Apellido(s)</b>	<b>Nombre de usuario</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Roles</b>	<b>Grupos</b>	<b>Último acceso al curso</b>
<input type="checkbox"/> <b>ANDRES ALVAREZ ANGEL</b>	89006649cc	aalvarezangel.aaa@gmail.com	Instructor	No hay grupos	22 segundos
<input type="checkbox"/> <b>KAREN SOFIA NEVA VARGAS</b>	1150434383ti	karensofianevea1202@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	12 horas 1 minutos
<input type="checkbox"/> <b>LUIS ANGEL GARCIA JUSAYU</b>	1131064979cc	luisangelgarciajusayu@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	12 horas 12 minutos
<input type="checkbox"/> <b>DIANA SOFIA DIAZ RINCONES</b>	1089479443cc	cnfiadiazrd01@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	16 horas 47 minutos
<input type="checkbox"/> <b>FANIS MARIA CONDIZA RADA</b>	1082042000cc	fannycondiza@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	17 horas 49 minutos
<input type="checkbox"/> <b>ESTEBAN ANDRES CAMACHO OSPINO</b>	1193229008cc	camachoesteban1503@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	19 horas 24 minutos
<input type="checkbox"/> <b>ESTEBAN ALVAREZ ARCILA</b>	1040183770cc	estebanpalomo1242@hotmail.com	Aprendiz	No hay grupos	21 horas 13 minutos
<input type="checkbox"/> <b>JERY JHOANA DE AVILA ROJANO</b>	1096538177cc	jerydeavila862@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	1 día 8 horas
<input type="checkbox"/> <b>DEYIS DAYANA MARTINEZ ROMERO</b>	1003466149cc	DEYISMARTINEZROMERO@HOTMAIL.COM	Aprendiz	No hay grupos	1 día 10 horas
<input type="checkbox"/> <b>KEVIN ANDERSON GUERRERO ASMAZA</b>	1004624309cc	maxcoral123@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	1 día 13 horas
<input type="checkbox"/> <b>LAIMA DELMAR FONSECA CASTELLANOS</b>	1000615643cc	laimafonseca@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	1 día 16 horas

ESP LAA 9:02 a. m. 2/03/2025



## ○ ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS 3150912

**SofiaPlus** **ANDRES ALVAREZ** Ayuda y soporte | Bandeja de tareas | LMS SENA | Cambiar Clave | Salir

Instructor v

Diseño Curricular <

Ejecución de la Formación v

Administrar Ruta de Aprendizaje v

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestión de la Ruta de Aprendizaje v

Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizajes Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

### Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización\*

Ruta de Aprendizaje\*

La operación Asociar aprendizajes a una ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendizaje(s) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3150912. 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 - +a225;

ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

**ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (3150912)**

Mis cursos / P\_12210544\_V\_3150912\_R\_63\_C\_9120 / Participantes

Coincidir

79 participantes encontrados [Restablecer preferencias de tabla](#)

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Roles	Grupos	Último acceso al curso
<input type="checkbox"/> <b>ANDRES ALVAREZ ANGEL</b>	89006649cc	aalvarezangel.aaa@gmail.com	Instructor	No hay grupos	12 segundos
<input type="checkbox"/> <b>SANTIAGO MUÑOZ ORTIZ</b>	1038113591ti	santiagortiz506@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	26 minutos 48 segundos
<input type="checkbox"/> <b>YOLMARYS LISETH TORRES PAUTT</b>	1007202979cc	yolmarystp@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	8 horas 31 minutos
<input type="checkbox"/> <b>ISABELLA ROMERO SANCLEMENTE</b>	1038100938cc	romeroisabellq480@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	8 horas 44 minutos
<input type="checkbox"/> <b>ESTEFANIA ARANGO OCAMPO</b>	1000661648cc	eao943887@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	12 horas 44 minutos
<input type="checkbox"/> <b>ANA MILENA MACHADO MANCO</b>	1128402070cc	ana22290@hotmail.com	Aprendiz	No hay grupos	13 horas 33 minutos
<input type="checkbox"/> <b>SHAIRETH PAOLA SABALZA HERNANDEZ</b>	1043968131cc	spaolahernandez01@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	17 horas 11 minutos
<input type="checkbox"/> <b>ANILLY LORENA PULIDO GAITAN</b>	1018471332cc	anillylorena.613@hotmail.com	Aprendiz	No hay grupos	17 horas 14 minutos
<input type="checkbox"/> <b>E MELI PAOLA GONZALEZ EPINAYU</b>	1124526355cc	diazgurtalezemilypaola@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos	17 horas 58 minutos

ESP LAA
9:04 a. m.
2/03/2025



## 12) Divulgación de la oferta del CENTRO

WhatsApp interface showing a chat with contact +57 321 7419389. The chat history includes a message: "C +57 321 7419389 usa una duración predeterminada para los mensajes temporales en chats nuevos. Los mensajes nuevos desaparecerán de este chat después de 7 días de haber sido enviados; a menos que se use la opción para conservarlos. Haz clic para establecer la duración predeterminada que desees." Below this is a video call link: "https://meet.google.com/sps-sixr-piy". The video call is currently active, showing a man in a suit and headset. The system tray at the bottom shows the date as 2/03/2025.

WhatsApp interface showing a chat with contact +57 302 5727297. The chat history includes a message: "nos conectamos por meet". Below this is a video call link: "https://meet.google.com/sps-sixr-piy". The video call is currently active, showing a man in a suit and headset. The system tray at the bottom shows the date as 2/03/2025.

## 13) Otras actividades asignadas para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales

Evidencias de otras actividades, no se realizan



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, febrero 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 Andres Alvarez Angel, identificado con la cédula de ciudadanía No. 89.006.649, 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 **CO1. PCCNTR.7424164/2025**

Evidencias en (01) folio anexo.

Cordialmente;

**JORGE MARIO PARDO CASTRO**  
**CC 9.725.947**  
**Supervisor Contrato CO1. PCCNTR.7424164/2025**  
**INSTRUCTOR G11**

## PACO - CONTRATISTA

#	Monto	Objeto de contrato	Entidad	Fecha inicio	Fecha terminación	Departamento	Detalles
1	\$41,973,750	5_9301_136 PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA ORIENTAR FORMA ...	SENA REGIONAL ANTIOQUIA GRUPO ...	2022-02-01	2022-12-15	ANTIOQUIA	
2	\$38,226,724	PRESTACION DE SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL COMO INSTRUCTORES PARA I ...	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZA ...	2018-01-29	2018-12-16	BOGOTA	
3	\$33,644,790	PRESTACION DE SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA IMPARTIR FORMACIO ...	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZA ...	2017-02-09	2017-11-27	BOGOTA	



APRENDIZAJE - SENA

### Hace constar:

Que el Sr(a) ANDRES ALVAREZ ANGEL Identificado(a) con cédula de ciudadanía 89006649 realizó el día 26/02/2025 la inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad y aprobó la respectiva evaluación.

La presente constancia tiene validez para aplicación y uso al interior de la entidad, con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, Artículo 2.2.4.6.11., Parágrafo 2.

### Compromiso SST:

Yo ANDRES ALVAREZ ANGEL Identificado(a) con cédula de ciudadanía 89006649 me comprometo a dar cumplimiento a las obligaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo (Decr. 1072/2015):

1. Procurar el cuidado integral de mi salud.
2. Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumiré su costo.
3. Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
4. Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales.

Firma

Dependencia de Seguridad y Salud en el Trabajo – Secretaría General -



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA**

**MANUAL DE DISCAPACIDAD Y SU POLÍTICA EN EL SENA**

Agencia Pública  
**DE EMPLEO**

### **Hace constar:**

Que el Sr(a) ANDRES ALVAREZ ANGEL Identificado(a) con cédula de ciudadanía 89006649 el día 26/02/2025 aprobó la respectiva evaluación de apropiación de conocimientos del Manual de Discapacidad y su Política en el SENA.

La presente constancia tiene validez al interior de la entidad, en la generación de una cultura institucional incluyente, como acción afirmativa para promover acciones integrales y accesibles para las Personas con Discapacidad, de acuerdo con lo contenido en la Resolución 1726 de 2014, mediante la cual el SENA adopta su Política Institucional para la atención de personas con discapacidad.

**Dirección de Empleo y Trabajo - Secretaría General - SENA**

Diseñado por: Grupo Gestión de los Sistemas de Información - Oficina de Sistemas