



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Villeta, Diciembre, 2025

Señor (a)

Oscar Alejandro Sierra Rincon

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.8288368**

Coordinador Académico

Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial.

Villeta

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Diciembre del año 2025

Referencia: No **CO1.PCCNTR.8288368** del año (2025)

Angelica María Fuentes identificado con la cédula de ciudadanía No. 52663277 de Funza, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial, 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 QUINCE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y UN MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS (\$15.791.653). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) primer pago en el mes de Octubre por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE. (\$3,986.242). b) Dos (2) pagos iguales por los meses de octubre y noviembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. (\$4.599.511) cada uno. c) Un (1) último pago en el mes de diciembre por valor de DOS MILLONES SEISCIENTOS SÉIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. (\$2.606.389).

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2025.

OBJETO: (Transcriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)
REGULAR - SISTEMAS TELEINFORMATICOS. Prestación de Servicios profesionales, tecnólogo y/o técnico para el desarrollo de las actividades de formación del nivel técnico y/o tecnológico del Programa regular, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente.

Obligaciones Específicas: (Transcriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)



No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	1. Registrar y verificar en el SISTEMA SOFIA PLUS de manera oportuna todas las actividades que, de acuerdo con los procesos, son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo tales como: a). Registro de los juicios evaluativos dentro de los tiempos establecidos en el reglamento de los estudiantil; b). Creación de rutas y asociación de aprendices; c). Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, d). Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información, como requisito para la autorización del pago del periodo correspondiente	Registro de juicios evaluativos en Sofía Plus. Creación de rutas de aprendizaje en Sofía Plus. Asociación de aprendizaje a rutas de aprendizaje en Sofía Plus. Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos en Sofía Plus de los aprendices del programa Gestión administrativa en el transversal tic Comunicación oportuna de situaciones relacionadas con el registro de la información en Sofía Plus	Se registran los resultados y se realiza la verificación de resultados de aprendizaje de la ficha 3142973.
2	2. Implementar estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Implementación de estrategias de enseñanza – aprendizaje. Implementación de estrategias de seguimiento y evaluación. guía de aprendizaje GFPI-F-135 V04, plan concertado e instrumento de evaluación	Registro fotográfico
3	3. Apoyar y participar en los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de	Se desarrollan guías y cronogramas de aprendizaje para complementar el banco de guías	Evidencia Fotográfica



	actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices, entre otras		
4	4. Apoyar la evaluación de procesos contractuales de bienes y servicios que tengan relación con el área de su formación; así como el apoyo técnico a la supervisión de contratos de bienes y servicios que correspondan a su área de formación a quien la subdirección a determine.	No se requirió el apoyo en la elaboración de: fichas técnicas, lista de materiales.	Se realiza apoyo con anterioridad para la cotización de materiales de formación via telefónica.
5	5. Asistir a los llamados efectuados por la Entidad, con el objeto de recibir actualización en formación.	Asistencia a reunión general en el cdae con el fin de generar la programación y conocer las métricas del Centro .	Se evidencia en pantallazo de la reunión realizada .
6	6. Atender la formación de aprendices en el área asignada, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se determine por el centro de formación	Atención a la formación de aprendices según proyecto formativo. Competencia Se brinda además formación regular a la ficha 3142973 tecnico en sistemas teleinformaticos	Se brinda atención en formación la competencia técnica en Evaluar red de acuerdo con procedimientos de telecomunicaciones y normativa técnica Con una intensidad horaria de 96 horas
7	Legalizar la apertura de los Grupos de Formación complementaria en el aplicativo SOFIA PLUS en el tiempo correspondiente teniendo en cuenta las fechas establecidas por el área de Administración Educativa.	No se realizaron estas actividades para este mes	No hay evidencias ya que no se realizo la actividad



8	8. Apoyar la gestión del programa para el posicionamiento Regional de acuerdo al Plan Estratégico del Centro de Formación	Apoyar la gestión del programa para el posicionamiento Regional de acuerdo con el Plan Estratégico del Centro de Formación.	Se realiza publicación de la nueva oferta con publicación en grupos de interés
9	9. Participar activamente en el cumplimiento de las metas de formación de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección de centro.	Se evalúa los resultados de aprendizaje de la ficha sistemas teleinformáticos Para el apoyo y cumplimiento de las metas de acuerdo a los lineamientos dados por la subdirección del centro de formación	Evidencia fotográfica y cronograma
10	10. Implementar y evaluar estrategias de retención a través de acciones que permitan garantizar la permanencia de aprendices en los diferentes niveles y modalidades de formación, en coordinación con el área de bienestar y los apoyos administrativos de formación. Para tal efecto los reportes de 6 inasistencias y/o deserción deben efectuarse de manera inmediata.	Se realizan llamados a los aprendices que desean retirarse del programa y junto con bienestar al aprendiz y relaciones corporativas se busca apoyar a los aprendices en la búsqueda de recursos económicos para su continuidad en el proceso	No se anexan evidencias ya que no se presentaron novedades.
11	Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuya a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral y la formación para el trabajo del área.	Se realizan avances en la investigación y gestión de proyectos de investigación en articulación con SENNOVA	No se llevaron a cabo actividades de investigación



12	Apoyar el desarrollo de las diferentes etapas de las ofertas educativas en las modalidades regular y especial; así como participar en articulación con el personal de apoyo en administración educativa en los procesos de divulgación, inscripción, registro y matrícula.	Se realiza difusión de las diferentes ofertas en grupos de interés	Evidencia fotográfica
----	--	--	-----------------------



13	Programar y proponer giras técnicas con criterios de calidad, pertinencia y optimización de recursos, con el fin de ser registradas en el aplicativo plan de acción de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo. Así como brindar el acompañamiento durante el desarrollo de las mismas. Apoyar en la elaboración de documentos “lugares de desarrollo”, de nuevos programas y renovación de los mismos, al igual que en el proceso de autoevaluación, de acuerdo a lo establecido en la guía de gestión del Registro Calificado que se encuentre vigente.	Se realiza en periodos anteriores la proyección	No es posible atenderla por cuestiones de tiempo ya que los aprendices están próximos a cambio de etapa lectiva a productiva
14	14. Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Se realizan las actividades sugeridas por el coordinador académico para el cumplimiento de las actividades	Evidencias fotográficas

Obligaciones Generales:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje (Territorium, LMS, SGVA, Sistema Nacional de Biblioteca SENA, etc.), para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos, cobertura y productos indicados	Uso de las bases de datos del Sistema de Bibliotecas SENA.	Guías de aprendizaje y plataformas para la carga de actividades
2	Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuya a la	Se realiza proyecto de investigación para el beneficio, la prevención del maltrato y desaparición de	Evidencias al final de este documento



	actualización y mejoramiento de la formación profesional integral y la formación para el trabajo del área.	los niños en Colombia y la toma de asistencia por reconocimiento facial .	
3	Guardar absoluta reserva sobre documentos, información, programas y material que lleguen a su conocimiento por el desarrollo del objeto contractual.	Guardar absoluta reserva sobre documentos, información, programas y material que lleguen a su conocimiento por el desarrollo del objeto contractual	Se cumple con la actividad basada en las actividades propuestas
4	Cumplir con la programación concertada mensual en actividades de formación, por periodos fijos y con una programación mensual de 160 horas presenciales. Dicha actividad será desarrollada en los 29 municipios de jurisdicción del Centro de Formación, en las jornadas mañana, tarde, noche o fin de semana; según la programación concertada con el respectivo coordinador.	Ejecución de la programación en formación titulada 104 horas En la ficha técnico en sistemas tele informáticos Alban , transversal tic para el técnico en cultivos de cacao 40 horas y curso complementario en pruebas de software de 30 horas asignadas	Se anexa Reporte de horas Sofia Plus
5	Hacer entrega al supervisor una vez inicie la ficha de formación titulada el proyecto formativo, la planeación pedagógica, las guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación del programa y adicionar el GANTT de las competencias a impartir; así como efectuar la creación y actualización en el respectivo portafolio según las actualizaciones de SIGA.	. Se trabaja con la Guía de aprendizaje GFPI-F-135 V04, Plan de trabajo concertado e instrumento de evaluación cronograma y portafolio de aprendices y plataforma de actividades.	Se anexa a este documento y enlace de conexión a plataforma https://www.atom.bio/tecnicos_en_sistemas_teleinformaticos_alban
6	Efectuar seguimiento de aprendices en etapa productiva, en caso de ser requerido y de conformidad con los lineamientos establecidos al	No se ha requerido el apoyo en seguimiento de etapa práctica	No pertenezco al grupo de seguimiento de etapa productiva



	respecto en el Plan de Acción de la vigencia.		
7	Recibir y responder por el uso, manejo y custodia de bienes entregados (ambientes de formación, materiales, equipos o herramientas) para el desarrollo de la formación en virtud de la ejecución de su contrato.	En el momento no me han asignado como cuentadante de bienes entregados (ambientes de formación, materiales, equipos o herramientas)	Pendiente del requerimiento del centro de formación
8	Estar en continua revisión del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol -SIGA, para la actualización de procesos y formatos, así como su correcta aplicación en el proceso de formación correspondiente	Actualización de procesos y formatos. guía de aprendizaje GFPI-F-135 V04	Guías de aprendizaje
9	Reintegrar los materiales de formación, herramientas o equipos, que fueron entregados para el desarrollo del programa de formación y no fueron usados en virtud de la ejecución del programa.	En el momento no me han entregado materiales de formación, herramientas o equipos para reintegrar	Pendiente del requerimiento del centro de formación
10	Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA, de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad y que hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán dar cuenta sobre la entrega de bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.	No se ha presentado novedad de los bienes del SENA, que estén en mi ambiente de formación.	No se ha presentado novedad de los bienes del SENA, que estén en mi ambiente de formación.
11	Los documentos elaborados en función de la formación profesional integral del	Entrega de documentos elaborados (desarrollo curricular) en el marco de la	Guías de aprendizaje (editables).



	respectivo programa son propiedad del Servicio Nacional de Aprendizaje; donde el instructor deberá al final del contrato, realizar la entrega en archivo magnético de cada una de las evidencias y formatos elaborados (Word, Excel y PDF) en virtud del contrato al supervisor, quien deberá validar la información correspondiente.	formación profesional integral con visto bueno del Equipo Ejecutor de Centro de la red (indicar la red de conocimiento). Al final del contrato se entregarán estos insumos en los formatos requeridos.	
12	Proyectar decorosamente la imagen corporativa del Servicio Nacional de Aprendizaje, en las actuaciones dentro y fuera de la entidad, asumiendo una actitud ética en cada una de sus acciones.	Uso adecuado del logo símbolo SENA en prendas y material publicitario para el ejercicio de la formación profesional o representación de la entidad en actividades oficiales según manual de marca (BrandBook) vigente en CompromISO. Envío de comunicaciones respetuosas al a través de medios institucionales.	Registro fotográfico
13	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos de acuerdo a las necesidades del centro de formación.	No se ejecutaron inducciones en el presente mes.	No he realizado inducciones de programas formativos
14	Conocer, Aplicar y hacer cumplir el reglamento de los aprendices.	Emisión de juicios evaluativos dentro de los tiempos establecidos por el reglamento. Control de inasistencias de aprendices.	Capturas de pantalla del registro de juicios evaluativos. Registro fotográfico
15	Usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los	Uso de las bases de datos del Sistema de Bibliotecas SENA.	Guías de aprendizaje



	lineamientos, cobertura y productos indicados.		
16	Apoyar la Formación Complementaria de ser necesario para dar cumplimiento a los requerimientos y a las necesidades del Centro de Formación.	No se realiza curso complementario por avances en desarrollo de proyectos de investigación	Se carga evidencia de resultados de evaluación
17	Estar en continua revisión de los sistemas de gestión de calidad SIGA, para la actualización de procesos y formatos aplicarlo en el proceso de formación correspondiente. Conformara un Archivo Digital y manual con los soportes de la Ejecución de la Formación (Proyecto de Formación, planeación pedagógica, plan de trabajo guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación).	Actualización de procesos y formatos. guía de aprendizaje GFPI-F-135 V04	Guía de aprendizaje
18	Participar en las convocatorias de formación pedagógicas que el Centro establezca, así como la formación de TIC'S en mejora de las competencias de las nuevas tecnologías	Realice formación en cumplimiento de las normas pedagógicas de formación presencial y e-learning	Screen shot de los certificados correspondientes
19	Participar en los Equipos Ejecutores de Centro y apoyar la elaboración, revisión y validación de los productos establecidos en los procedimientos y guías determinados desde la pertinencia de la oferta hasta la certificación de los aprendices	En el momento no se ha solicitado acción alguna para realizar la actividad.	Pendiente del requerimiento del centro de formación
20	Participar en la concertación y coordinación interinstitucional para la ejecución de proyectos de desarrollo y acciones de Formación Profesional Integral, proyectos de desarrollo	En el momento no se ha solicitado acción alguna para realizar la actividad.	Pendiente del requerimiento del centro de formación.



	sectorial, regional, municipal y veredal.		
21	Reintegrar los materiales de formación, herramientas o equipos, que fueron entregados para el desarrollo del programa de formación.	En el momento no me han entregado materiales de formación, herramientas o equipos para reintegrar	Pendiente del requerimiento del centro de formación.

Entregables

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Conformar un Archivo Digital y físico con los soportes de la Ejecución de la Formación (Proyecto de Formación, planeación pedagógica, plan de trabajo, guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación), en virtud de la Resolución No. 1-02689 de 2023 y Circular No. 3-2023-000255.	Archivo digital	https://www.atom.bio/tecnicos_en_sistemas_teleinformaticos_alban
2	Realizar la respectiva entrega formal mediante acta, donde se evidencien las acciones del programa formativo, su avance y novedades, ante la rotación de instructor.	Se envía el respectivo informe por medio de correo electrónico sobre las novedades de la ficha en curso	Se hace anexa pantallazo.
3	Realizar la entrega de cuentas de cobro y soportes anexos para tramite de pago cada mes, de acuerdo con las fechas suministradas por el supervisor del contrato, garantizando el adecuado uso del PAC asignado al centro. Es responsabilidad del contratista la gestión	Entrega de cuenta del mes de Diciembre, emisión de la planilla de SI contratista	Registro fotográfico



	tanto en el aplicativo SI contratistas como en el Secop II para el proceso del desembolso mensual		
4	Aplicar al proceso de certificación de la norma ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO 240201056 y aportar el respectivo certificado de aprobación vigente, o la evidencia de la inscripción efectiva al mismo antes del 30 de junio del presente año.	Certificación de norma vigente	Registro fotográfico
5	5. Hacer entrega al supervisor una vez inicie la ficha de formación titulada el proyecto formativo, la planeación pedagógica, las guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación del programa y/o competencia a impartir; así como efectuar la creación y actualización en el respectivo portafolio según las actualizaciones de siga.	Implementación de estrategias de seguimiento y evaluación. guía de aprendizaje GFPI-F-135 V04, plan concertado e instrumento de evaluación	Registro fotográfico
6	Realizar la respectiva entrega formal mediante acta, donde se evidencien las acciones del programa formativo, su avance y novedades, ante la rotación de instructor.	Aplica al cierre de la ficha con actas enviadas al coordinador académico donde se reportan las novedades correspondientes	Se adjunta acta de cierre



A Continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	XX	XX	XX	XX

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **92360510** y **92080810** de las planillas, Mi planilla, periodo Noviembre y diciembre . (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (16) folios

Cordialmente,

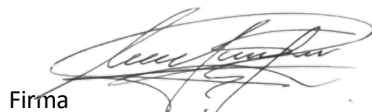

Firma

Angelica Maria Fuentes

Contratista

C.C. No. 52663277

Recibí a satisfacción:


Firma

Oscar Alejandro Sierra Rincón

Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.8288368 de 2025

Coordinador Académico



Evidencias

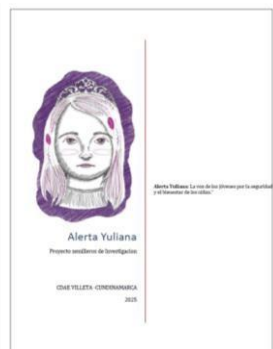
1

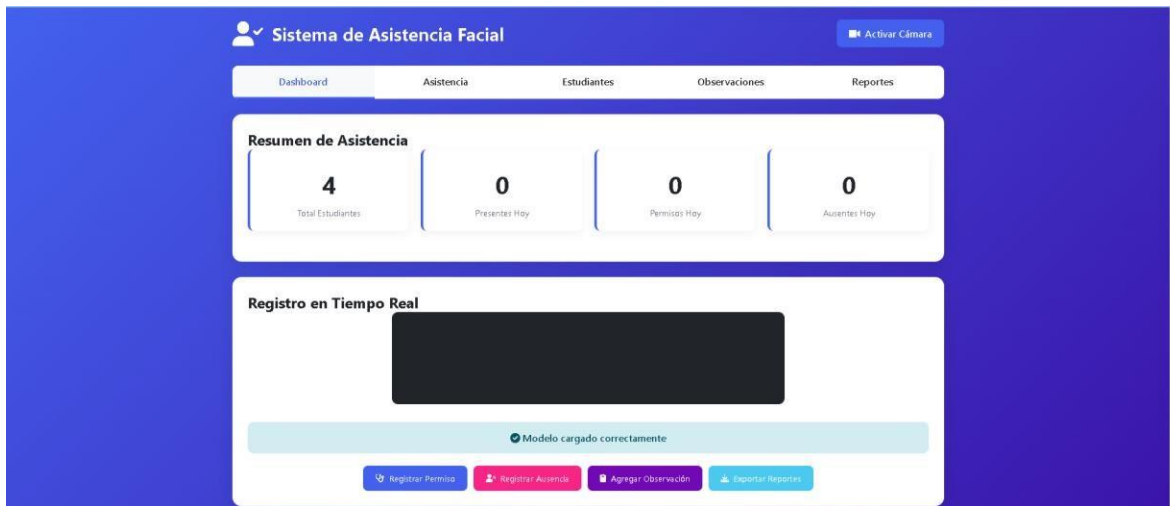
Reporte de Juicios Evaluativos (1) [Modo de compatibilidad] - Excel										
Reporte de Juicios de Evaluación										
1										
2	Fecha del Reporte:									
3	Fecha de Cierre de sesión:									
4	Código:									
5	Versión:									
6	Sistema de Evaluación:									
7	Estado de la Ficha de:									
8	Fecha Inicial:									
9	Fecha Final:									
10	Modalidad de Formación:									
11	Región:									
12	Centro de Formación:									
13	Tipo de Juicio									
14	Número de Juicio									
15	Nombre del Juiciante									
16	Apellido del Juiciante									
17	Estado del Juicio									
18	Competencia									
19	Resultado de la Evaluación									
20	Acta de Juicio									
21	Fecha y Hora del Juicio									
22	Firmas que registra el juicio evaluativo									
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
32										
33										
34										
35										
36										
37										
38										
39										
40										
41										
42										
43										
44										
45										
46										
47										
48										
49										
50										
51										
52										
53										
54										
55										
56										
57										
58										
59										
60										
61										
62										
63										
64										
65										
66										
67										
68										
69										
70										
71										
72										
73										
74										
75										
76										
77										
78										
79										
80										
81										
82										
83										
84										
85										
86										
87										
88										
89										
90										
91										
92										
93										
94										
95										
96										
97										
98										
99										
100										

Evidencia apoyo a la investigación

```
// Inicio de una nueva sesión o renueva la sesión existente.
Inicio_de_sesion();

// Compruebo si se ha iniciado el formulario de inicio de sesión.
if (isset($_POST['correo'])) {
    // Compruebo si los datos de correo y contraseña están vacíos.
    if (isset($_POST['correo']) || isset($_POST['password'])) {
        // Muestra un mensaje de error si los campos están vacíos.
        echo "<div class='alert alert-danger'>Por favor, complete los campos requeridos.</div>";
    } else {
        // Recupero el correo y la contraseña enviados a través del formulario.
        $correo = $_POST['correo'];
        $password = $_POST['password'];
        // Encripto la contraseña con md5.
        $password = md5($password);
        // Consulto la base de datos para comprobar las credenciales del administrador.
        $sql = "SELECT * FROM administradores WHERE correo='$correo' AND password='$password'";
        // Compruebo si se encontró un administrador con las credenciales proporcionadas.
        if ($sql == null) {
            // Muestro un mensaje de error.
            echo "<div class='alert alert-danger'>Las credenciales proporcionadas no son válidas.</div>";
        } else {
            // Recupero los datos del administrador en la sesión.
            $datos = array();
            $datos['correo'] = $correo;
            $datos['password'] = $password;
            $datos['nombre'] = $_POST['nombre'];
            $datos['apellido'] = $_POST['apellido'];
            $datos['telefono'] = $_POST['telefono'];
            $datos['direccion'] = $_POST['direccion'];
            // Redirigir al administrador a la página de inicio del administrador.
            header("Location: ../public/index_admin.php");
            exit();
        }
    }
} else {
    // Si no encuentro un administrador, compruebo las credenciales del cliente.
    $sql = "SELECT * FROM usuarios WHERE correo='$correo'";
    if ($sql == null) {
        echo "<div class='alert alert-danger'>El correo electrónico no es válido.</div>";
    }
}
```



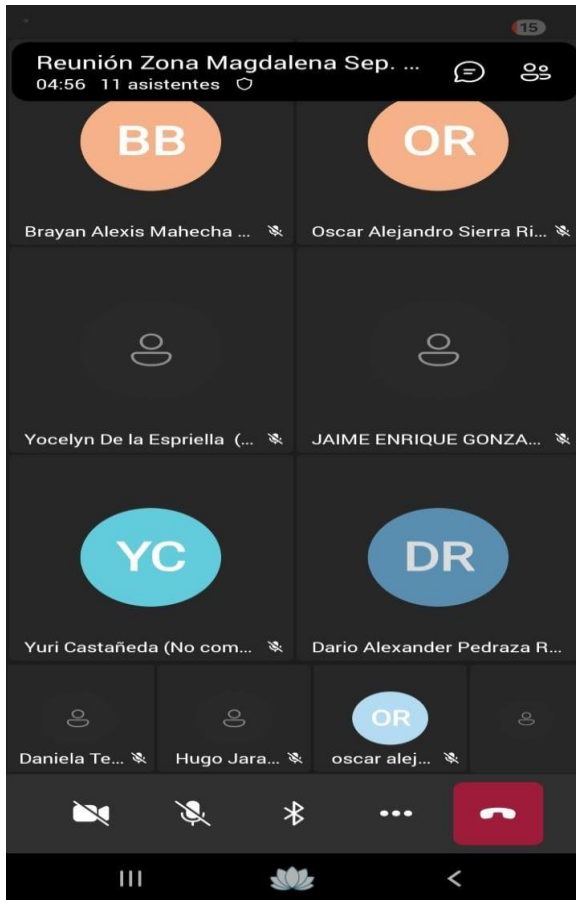


15

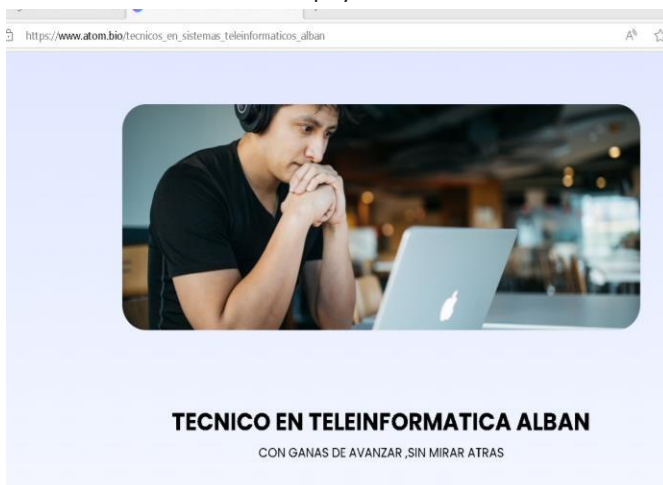




Evidencia de asistencia a reunión mensual



Evidencia de materiales de apoyo Alban



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANGELICA MARIA FUENTES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

FECHA INICIAL: 01/12/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 31/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 3142973 - SISTEMAS TELEINFORMÁTICOS
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Evaluar red de acuerdo con procedimientos de telecomunicaciones y normativa técnica

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 96,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 96,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
-------	--------------	-------------	--------	-------

TOTAL TIEMPO EDT's:	0,00
----------------------------	------

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
---------------	-------------	-----------	-------

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00
---------------------------------------	------

INSTRUCTOR: ANGELICA MARIA FUENTES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte: 14/12/2025
Fecha de Caracterización: 3142973
Código: 233108
Versión: 1
Denominación: SISTEMAS TELEINFORMÁTICOS
Estado de la Ficha de Caracterización: EN EJECUCION
Fecha Inicio: 10/02/2025
Fecha Fin: 09/06/2026
Modalidad de Formación: PRESENCIAL
Regional: 25 - REGIONAL CUNDINAMARCA
Centro de Formación: 9509 - CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y EMPRESARIAL

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Fecha y Hora del Juicio Evaluativo	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1003857899	JAVIER ANDRES	CASTRO ORIGUA	EN FORMACION	2 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	684565 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ALUMENADO ESTABLECE LA METODOLOGÍA DE LA AUTOEVALUACIÓN	POR EVALUAR		-
TI	1023165226	KEVIN ANDRES	LUNA PARDO	EN FORMACION	2 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	684565 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ALUMENADO ESTABLECE LA METODOLOGÍA DE LA AUTOEVALUACIÓN	POR EVALUAR		-
TI	1023165226	KEVIN ANDRES	LUNA PARDO	EN FORMACION	38536 - Evaluar red de acuerdo con procedimientos de telecomunicaciones y tecnología Móvil	685286 - RAPID2 - COMPROBAR LA CONECTIVIDAD DE LA RED, DE ACUERDO CON CON NORMATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y ORDEN DE TRABAJO	POR EVALUAR		-
TI	1023165226	KEVIN ANDRES	LUNA PARDO	EN FORMACION	38536 - Evaluar red de acuerdo con procedimientos de telecomunicaciones y tecnología Móvil	685286 - RAPID3 - DOCUMENTAR LAS ACCIONES REALIZADAS EN LA RED DE ACUERDO CON LA NORMATIVA	POR EVALUAR		-
TI	1023165226	KEVIN ANDRES	LUNA PARDO	EN FORMACION	38536 - Evaluar red de acuerdo con procedimientos de telecomunicaciones y tecnología Móvil	685287 - RAPID1 - DEFINIR LOS PARÁMETROS Y RECURSOS DE LA RED DE ACUERDO CON NORMATIVA DE TELECOMUNICACIONES	POR EVALUAR		-
CC	1069642320	ANGIE VANESSA	PRETO ROCHA	EN FORMACION	2 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	684565 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ALUMENADO ESTABLECE LA METODOLOGÍA DE LA AUTOEVALUACIÓN	POR EVALUAR		-
CC	1070388925	JUAN PABLO	CASALLAS SANTANA	EN FORMACION	2 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	684565 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ALUMENADO ESTABLECE LA METODOLOGÍA DE LA AUTOEVALUACIÓN	POR EVALUAR		-
CC	1070387899	JAROL JAIR	PENAGOS PATIÑO	EN FORMACION	2 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	684565 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ALUMENADO ESTABLECE LA METODOLOGÍA DE LA AUTOEVALUACIÓN	POR EVALUAR		-
CC	1072592528	DEVY SAMUEL	TORRES BUITRAGO	EN FORMACION	2 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	684565 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ALUMENADO ESTABLECE LA METODOLOGÍA DE LA AUTOEVALUACIÓN	POR EVALUAR		-
TI	1072992700	MATEO	RODRIGUEZ BERMUDEZ	EN FORMACION	2 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	684565 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ALUMENADO ESTABLECE LA METODOLOGÍA DE LA AUTOEVALUACIÓN	POR EVALUAR		-
CC	1072992999	CINDY LIESEL	BARBOSA MORENO	EN FORMACION	2 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	684565 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ALUMENADO ESTABLECE LA METODOLOGÍA DE LA AUTOEVALUACIÓN	POR EVALUAR		-

1. PRESENTACIÓN

La presente guía de aprendizaje tiene como propósito que el aprendiz adquiera las competencias necesarias para desempeñarse como agente de Mesa de Ayuda o Help Desk, aplicando procedimientos técnicos, buenas prácticas de servicio al cliente, uso de herramientas tecnológicas y documentación de incidentes, alineados con los estándares del sector productivo.

2. CONTEXTO DE APRENDIZAJE

El aprendiz asumirá el rol de agente de soporte técnico, atendiendo requerimientos e incidentes simulados y reales, utilizando formatos de tickets, aplicando niveles de soporte y manteniendo una comunicación asertiva con el usuario.

3. COMPETENCIA

Brindar soporte técnico a usuarios de acuerdo con procedimientos establecidos, acuerdos de nivel de servicio (ANS) y políticas organizacionales.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Identificar la estructura y funciones de una mesa de ayuda.
- Clasificar incidentes, requerimientos y problemas.
- Aplicar niveles de soporte técnico (Nivel 1 y Nivel 2).
- Utilizar formatos y herramientas de gestión de tickets.
- Atender usuarios aplicando comunicación asertiva y ética profesional.
- Documentar y cerrar correctamente los casos atendidos.

5. PLANEACIÓN DEL APRENDIZAJE

SEMANA 1 – FUNDAMENTOS DE LA MESA DE AYUDA (20 horas)

Temas:

- Concepto de Mesa de Ayuda y Help Desk
- Importancia en las organizaciones
- Tipos de mesa de ayuda
- Roles del agente de soporte
- Ética, confidencialidad y presentación personal

Actividades de Aprendizaje:

- Lluvia de ideas sobre experiencias de soporte técnico.
- Análisis de casos reales.
- Juego de roles: agente – usuario.

Evidencias:

- Cuadro comparativo de tipos de mesa de ayuda.
- Participación en simulación.

SEMANA 2 – GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS (20 horas)

Temas:

- Incidente, requerimiento y problema
- Clasificación y priorización de tickets
- Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)
- Escalamiento

Actividades de Aprendizaje:

- Taller de clasificación de tickets.
- Simulación de atención de fallas comunes.
- Análisis de tiempos de respuesta.

Evidencias:

- Formato de tickets diligenciado.
- Informe de clasificación.

SEMANA 3 – HERRAMIENTAS Y SOPORTE TÉCNICO (20 horas)

Temas:

- Herramientas de mesa de ayuda (conceptual)
- Soporte remoto
- Soporte en sitio
- Documentación de soluciones

Actividades de Aprendizaje:

- Práctica con formatos de tickets.
- Simulación de soporte remoto.
- Resolución de fallas Nivel 1 y 2.

Evidencias:

- Tickets documentados.
- Checklist de atención.

SEMANA 4 – SERVICIO AL CLIENTE Y PROYECTO FINAL (20 horas)

Temas:

- Comunicación asertiva
- Manejo de usuarios difíciles
- Indicadores de la mesa de ayuda
- Cierre de tickets

Actividades de Aprendizaje:

- Dramatizaciones de atención.
- Desarrollo del proyecto final.
- Autoevaluación y coevaluación.

Evidencias:

- Proyecto final: simulación de mesa de ayuda.
- Sustentación.

6. EVALUACIÓN

Tipos de Evidencia:

- Conocimiento
- Desempeño
- Producto

Criterios de Evaluación:

- Aplicación correcta de procedimientos.
- Comunicación efectiva.
- Documentación clara.
- Cumplimiento de tiempos.

7. RECURSOS DIDÁCTICOS

- Computadores
- Conexión a internet
- Formatos de tickets
- Guías impresas o digitales
- Videos y material de apoyo

8. OBSERVACIONES
