EPS sura

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	TITULAR
PARENTESCO	TITULAR
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	231
SEMANAS COTIZADAS ÚLTIMO AÑO	48

DIRECCIÓN DE AFILIACIONES
Fecha de generación: **12/02/2026**

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

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(la) interesado(a) el día 12 de febrero de 2026.

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:
Asesor Virtual Pronto en nuestro Portal Web www.proteccion.com y App o comunicarse con la Línea de Servicio en:
Bogotá **(601) 482 33 64** – Medellín **(604) 510 90 99** – Cali **(602) 386 00 80** -
Barranquilla **(605) 319 79 99** – Cartagena **(605) 642 49 99** – WhatsApp **+57 310 220 5575**
o llámanos desde tu computador desde cualquier lugar del mundo ingresando a **https://customers.wolkvox.com/clicktocall/proteccion/**

LA GERENCIA DE AFILIACIONES Y NOVEDADES

CERTIFICA QUE:

ANDRES ALVAREZ ANGEL identificado con CC. 89006649 registra la siguiente información en el ramo de Riesgos Laborales:

INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE	
Nombres y/o Razón	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Tipo y Numero de Documento	NI - 899999034

INFORMACIÓN RELACIÓN LABORAL			
Fecha de inicio de cobertura	2026/02/02	**Fecha inicio contrato**	2026/02/02
Tipo de vinculación	Independiente con Contrato	**Fecha de fin contrato**	2026/12/01
Riesgo	1	**Código actividad económica**	1855101 - FORMACION ACADEMICA NO FORMAL, INCLUYE LA EDUCACION QUE SE OFRECE CON EL OBJETO DE
Estado afiliación	Activo		
Fecha retiro		**Estado del contrato**	Activo

Esta certificación se expide a los 12 días del mes de febrero del 2026.

Tenga en cuenta que, una vez finalice la fecha de terminación del contrato, el sistema aplicará automáticamente el retiro. Si tiene un nuevo contrato o prórroga, registre la novedad en www.positivaenlinea.gov.co para mantener la cobertura.

Para verificar la autenticidad de este certificado, escanea el código QR incluido o visita nuestra página web. Selecciona la opción "Validar certificados de afiliación" e ingresa el siguiente código: **CC12022026A89006649A8686181.** Este código es válido por un mes.

Cordialmente,

Gerencia de afiliaciones y novedades ARL
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Armenia, febrero 2026

Señor (a)
JORGE MARIO PARDO CASTRO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **9057679/2026**
Centro Agroindustrial
Armenia

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes febrero de 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.9057679 de 2026

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 SIETE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y PESOS MCTE ($47.374.970). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero de 2026 por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y PESOS MCTE ($4.579.580) b) 9 pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2026, por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS MCTE ($4.737.497) cada uno. Y c) un pago final correspondiente al mes de diciembre de 2026 por valor de CIENTO CINCUENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS DIECISIETE PESOS MCTE ($157.917).

Plazo: Será hasta el (1) de (diciembre) de 2026.

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 Especificas:

N°	Obligaciones	Acciones Realizadas	Evidencias
1	Planear procesos formativos que respondan a la modalidad de atención, los niveles de formación, el programa y el perfil de los Aprendices en formación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad que se encuentren en la plataforma COMPROMISO, diseñando y/o actualizando los documentos requeridos para la ejecución de la FPI.	Participé en la planeación de los procesos formativos según lineamientos institucionales para el área de **gestión organizacional** según el objeto contractual. **Fichas:** **3414088** **3414110** **3414112** **3414113**	1 acciones de alistamiento de fichas en Zajuna
2	Entregar los archivos producidos en el desarrollo del objeto y las obligaciones contractuales, manteniendo actualizado el Portafolio del Instructor, utilizando los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, emitir y reportar los juicios de evaluación a más tardar el último día de la programación del proceso formativo.	Emití juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de la competencia del programa de formación complementaria virtual.	1 Libro calificaciones Zajuna
3	Ejecutar la Formación Profesional Integral de acuerdo con el Diseño y Desarrollo Curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato, aplicando según la modalidad las estrategias de enseñanza aprendizaje, seguimiento y evaluación continua del proceso, reportando en oportunidad al Aprendiz su avance en el proceso formativo, teniendo en cuenta los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad que se encuentren en la plataforma COMPROMISO.	Ejecuté la FPI según currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área de **gestión organizacional** de acuerdo con el objeto del contrato. **Fichas:** **3414088** **3414110** **3414112** **3414113**	1 Guías de Aprendizaje en plataforma Zajuna 2 Cronograma 3 Sesiones en Línea
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto	Se realizan acciones de: - Asociación de aprendices. - Seguimiento a los	1 Evidencias de asociación en senasofiaplus. 2 Comunicación con

	formativo de los programas del área temática objeto del contrato.	aprendices en la formación. - Verificación de migración de aprendices. - Hacer uso de plataforma Zajuna para la ejecución de la formación. - Cumplimiento del cronograma.	aprendices en medios oficiales. Mensajería, Chat, Foros, Email. 3 Lista de participantes en Zajuna. 4 Diseño del curso en Zajuna. 5 Anuncios en Zajuna. 6 Registro de ingresos en Zajuna.
5	Reportar en el aplicativo SOFIAPLUS 160 horas mensuales, o las ejecutadas de manera proporcional en las fechas indicadas.	Se reportan **152 horas** en el mes de cobro	Informe de apoyo a la formación
6	En caso de ser requerido, participar de las jornadas de desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, Apoyo y Seguimiento a Proyectos Productivos y demás actividades programadas por la Coordinación Académica y/o Supervisores para fortalecer los procesos de formación.	Se participa en encuentros de E-Pedagogos de transferencias de formación complementaria virtual.	Evidencias de participación en transferencias.
7	Dar respuesta oportuna a las solicitudes contractuales realizadas por la Coordinación Académica y/o Supervisores.	Se dio respuesta oportuna a las solicitudes realizadas.	1 Correo Institucional 2 Asistencia a reunión de coordinación académica
8	Aplicar el Reglamento del Aprendiz SENA y en caso de presentarse novedades en el proceso formativo, reportar oportunamente a la Coordinación Académica del Centro de Formación.	Apliqué el Reglamento de los Aprendices en los programas de Formación Complementaria Virtual. Se reportan oportunamente novedades de aprendices en formación. Solicitud de documento de identidad T.I y de extranjería.	1 Correo Institucional 2 Anuncio en Zajuna
9	Promover y divulgar activa y oportunamente el Portafolio de Servicios Institucionales y participar en las actividades de difusión de la oferta académica del SENA, para	Apoyé al Centro de Formación en la promoción del portafolio de servicios	Informe de evidencias divulgación en redes sociales

	garantizar el proceso de inscripción de Aprendices.		
10	Mantener actualizados los pagos al sistema de Seguridad Social (Salud, Pensión y ARL) y presentar los debidos soportes en oportunidad, de acuerdo con la normatividad legal vigente.	Me acogí al Decreto 1273 de 2018, sobre los aportes de trabajadores independientes	Anexo certificado de EPS, Pensión y ARL
11	Presentar y entregar en las fechas establecidas, a la supervisión de contrato los informes mensuales de ejecución de las actividades realizadas, novedades o inconvenientes que se presenten durante la ejecución del contrato con los soportes correspondientes.	Presenté oportunamente en las fechas requeridas los documentos GC y GF para el pago del mes de cobro.	Entrega de Informes GF y GC según requerimientos cargados en SECOP II
12	Cumplir y hacer cumplir los protocolos, normas, reglamentos e instrucciones de uso de los ambientes y plataformas de formación, así como velar por el aseo y el cuidado de los equipos y elementos que hacen parte de estos.	Se publica y socializa el buen uso de la plataforma Zajuna a los aprendices atendiendo la función técnica como instructora virtual.	1 Documento en plataforma Zajuna 2 Videos tutoriales de autoría de la instructora
13	Cumplir y hacer cumplir los protocolos, normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y participar de las jornadas programadas.	Acaté los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo	Certificación SST y Manual de Discapacidad en la vigencia 2026 entregado en documentos de primer pago.
14	Acompañar e incentivar la participación de los aprendices en las actividades programadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz, cuando se requiera.	Obligación no asignada	No aplica
15	Participar activamente en el logro de los indicadores establecidos para el Centro de Formación.	**Indicadores Certificación y Deserción**: Se aplican estrategias pedagógicas para aumentar el indicador de certificación. **Inscripción Bolsa de aprendices**: Divulgación constante cursos de formación complementaria virtual de la Institución.	15.1 Correos de seguimiento y motivación. Anuncios y Correos.
16	Responder por los bienes y elementos asignados en la vigencia de ejecución de su contrato y quedar a paz y salvo con el Almacén antes de la finalización de este.	Como instructor virtual no tengo asignado inventario o ambiente de formación.	No aplica

17	Presentar la certificación vigente de la norma técnica de competencia, para la ejecución de su contrato, según requerimientos de la entidad.	Me certifiqué en la NSCL 240201081 "Orientar formación a E-learning de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa" 18/12/2025	Certificados entregados en etapa Contractual
18	Permanecer identificado con su carné, dentro de las instalaciones del SENA y en los lugares donde se desarrolle el objeto contractual.	Acción no realizada por la naturaleza de la formación virtual.	No Aplica
19	Informar al supervisor y/o coordinación académica, inmediatamente hechos y circunstancias, que puedan incidir en la oportuna o debida ejecución de las obligaciones contractuales.	Acción no realizada en el mes de cobro.	Asistencia a capacitaciones a encuentros de E- Pedagogos.
20	En caso de ser requerido, participar en eventos convocados por el SENA a nivel nacional y/o internacional, para fortalecer y contribuir al cumplimiento de la misión institucional.	Obligación no asignada	No Aplica

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.

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 me acogí al Decreto 1273 de 2018, sobre los aportes de trabajadores independientes 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:

VALOR INICIAL DEL CONTRATO	***$47.374.970***
VALOR EJECUTADO EN EL PRESENTE PERIODO	***$4.579.580***
VALOR EJECUTADO A LA FECHA	***$4.579.580***
VALOR POR EJECUTAR	***$42.795.390***

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 **9057679 de 2026**
Coordinador Académico

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

CONSULTA PORTAL ANTICORRUPCIÓN DE COLOMBIA - PACO

Armenia, febrero de 2026

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.9057679 de 2026**

Evidencias en (01) folio anexo.

Cordialmente;

JORGE MARIO PARDO CASTRO
CC 9.725.947
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.9057679 de 2026
Coordinador Académico

PACO - CONTRATISTA

#	Monto	Objeto de contrato	Entidad	Fecha inicio	Fecha terminación	Departamento	Detalles
1	$48,294,866	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA ORIENTAR Y EVALUAR LA ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2025-02-11	2025-12-25	QUINDIO	
2	$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	
3	$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	

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/ 2026

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:

PERIODO DENTRO DEL MES DE COBRO	ACTIVIDAD	HORAS DEDICADAS (mes de cobro)
3 al 28 de febrero	Orientación Fichas **3414088**	38 horas
3 al 28 de febrero	Orientación Fichas **3414110**	38 horas
3 al 28 de febrero	Orientación Fichas **3414112**	38 horas
3 al 28 de febrero	Orientación Fichas **3414113**	38 horas
	TOTAL, HORAS	152 horas

ANEXOS

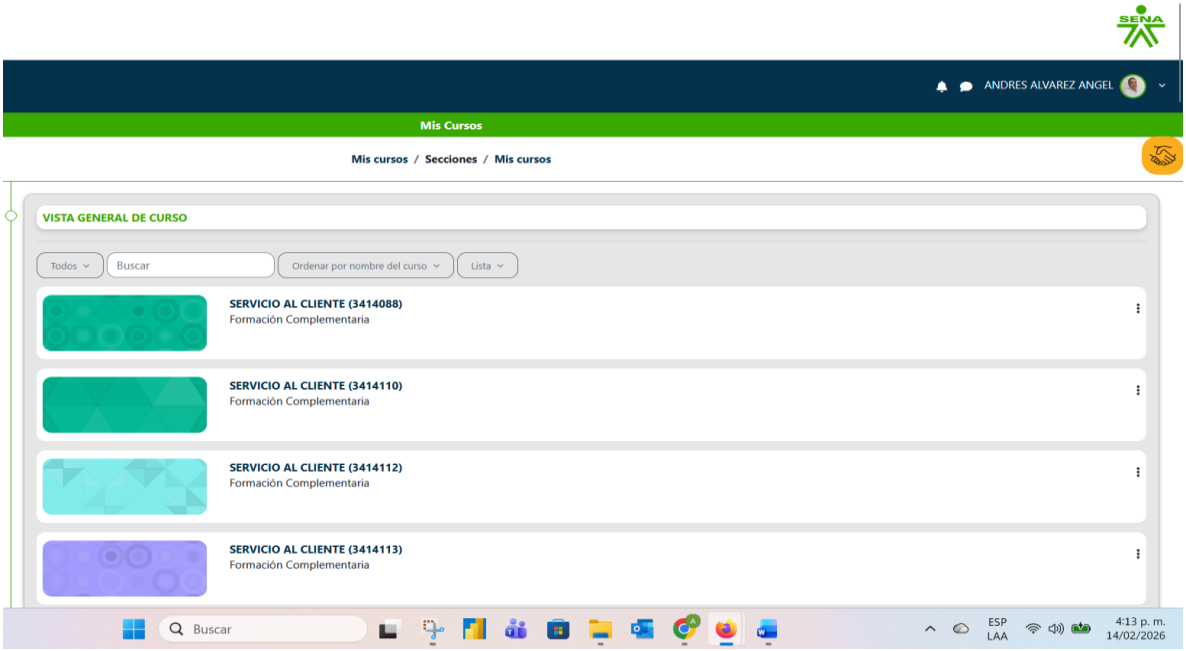
1) Fichas en ejecución
2) Anuncios
3) Configuración de espacios en el LMS
4) Cronograma
5) Implementación de sesiones en línea
6) Atención sincrónica de chat
7) Calificaciones y Realimentación
8) Juicios Evaluativos
9) Respuesta a las inquietudes de los aprendices
10) Registro de Ingresos en la Plataforma
11) Asociación de aprendices en el aplicativo senasofiaplus
12) Divulgación de la oferta del CENTRO
13) Otras actividades asignadas para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales

Los siguientes anexos corresponden a las actividades relacionadas con el apoyo a la formación y otras relacionadas con la obligación contractual. Todas las evidencias aquí relacionadas deberán cumplir con lo siguiente:

1. **FECHAS**: Deben corresponder a ***la ejecución de la formación dentro del mes de cobro***. No se aceptan evidencias de publicaciones, asociación, calificaciones, actividades, comunicación, etc., ejecutadas en un mes diferente al mes de cobro.
2. **CAPTURA DE PANTALLA**: Deben ser completas, que evidencie la fecha del equipo correspondiente al mes de cobro. No recortar, no editar, no alterar las capturas.
3. **LEGIBLE**: Todas las evidencias deben facilitar la lectura, no se aceptan capturas borrosas, que no sean claras las fechas reportadas.
4. **RELACIONADAS CON EL OBJETO CONTRACTUAL**: Las evidencias deben corresponder ÚNICAMENTE a las obligaciones contractuales y cuando aplique, autorizadas por la supervisión del contrato.
5. **CANTIDAD**: El reporte de evidencias es a discreción del instructor, por favor anexar lo solicitado en cada título de los anexos, sin omitir ninguno.
6. **SIN EVIDENCIA EN EL MES DE COBRO**: Si hay alguna actividad que no se realiza, no borrar el título, reportar actividad no realizada en el mes de cobro y una corta explicación.

1. Fichas en Ejecución

Se anexa captura del área personal de Zajuna, evidenciando las fichas en formación del mes de cobro.

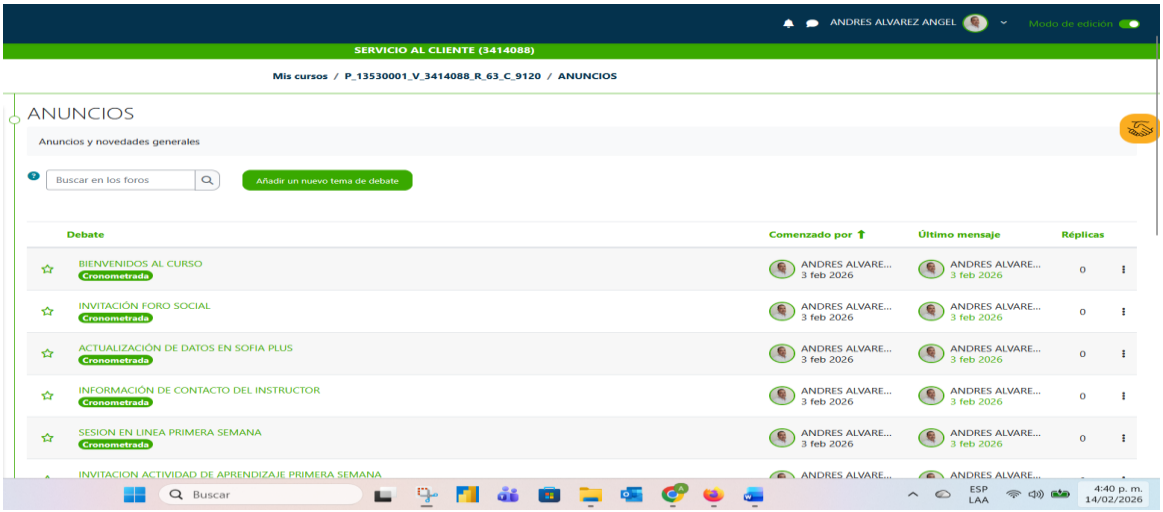


2. Anucncios

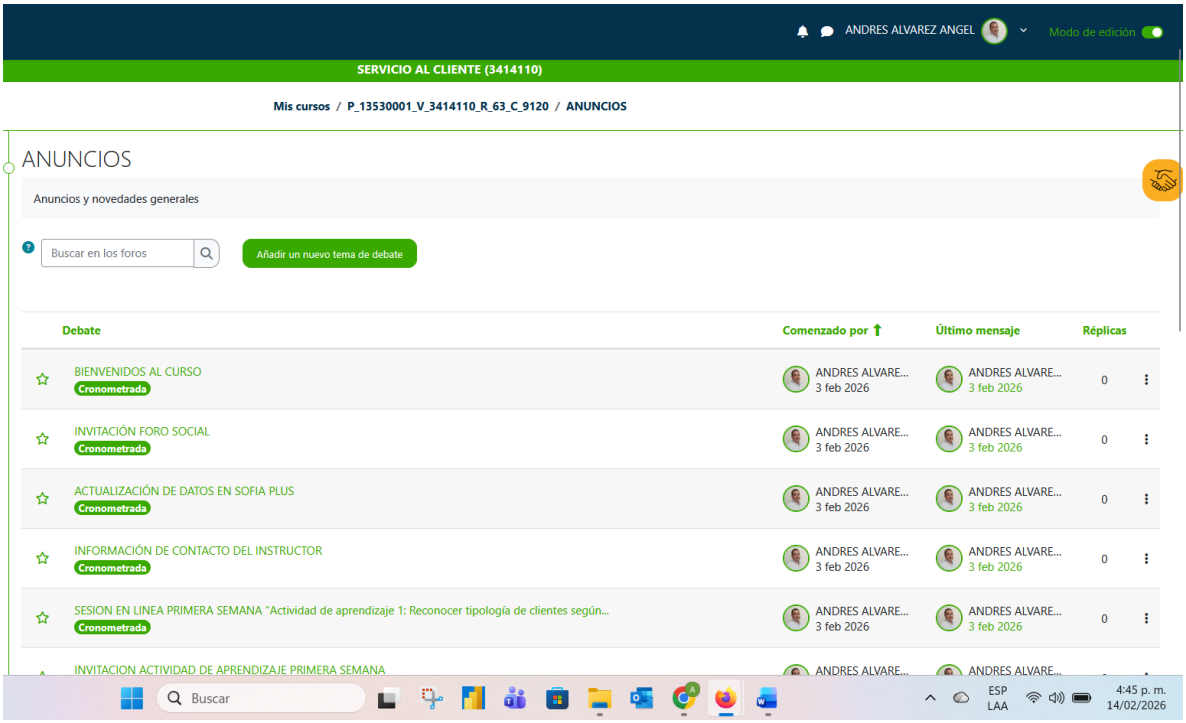
Se publican anuncios en el mes de cobro de Alistamiento, inicio de actividades, seguimiento, fin de actividades y cierre.

Fichas del 3 al 28 de febrero

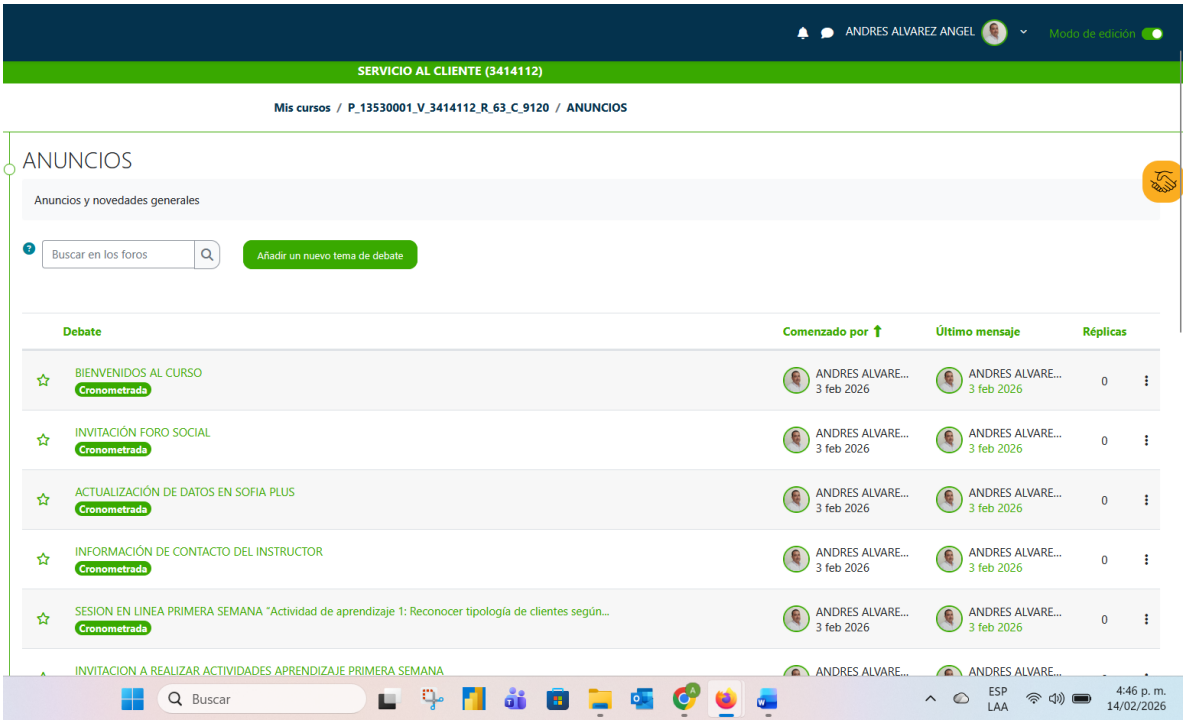
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**



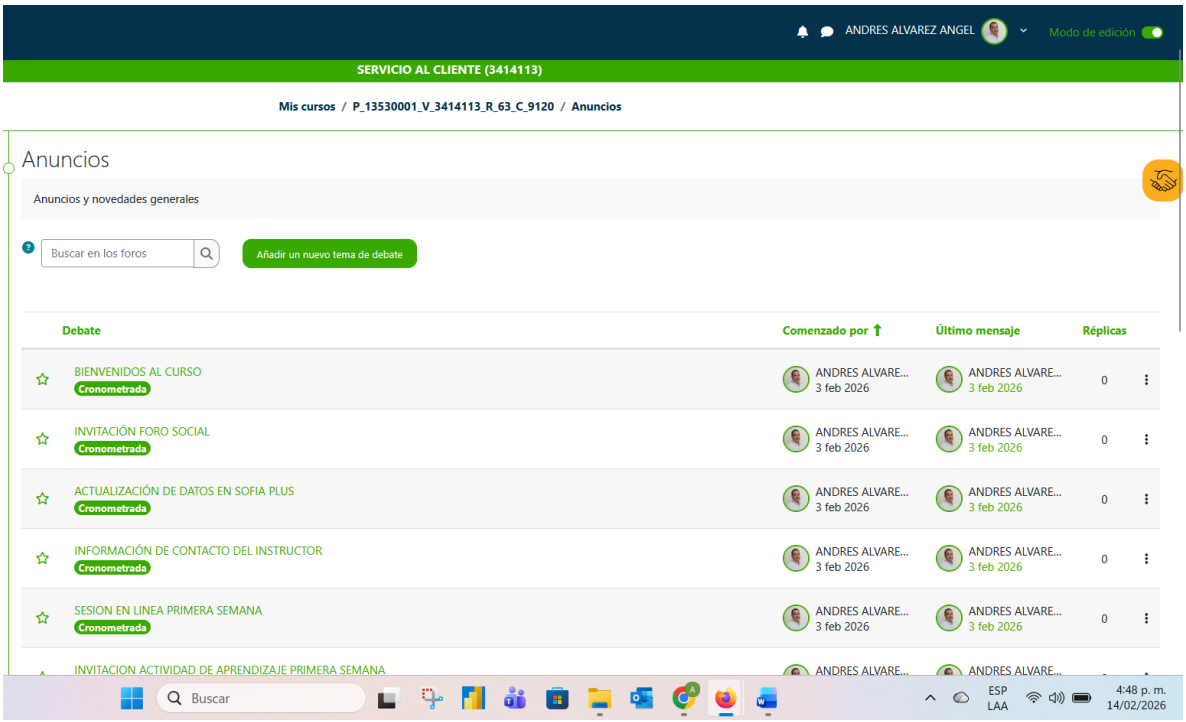
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**



- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**



- **SERVICIO AL CLIENTE (3414113)**



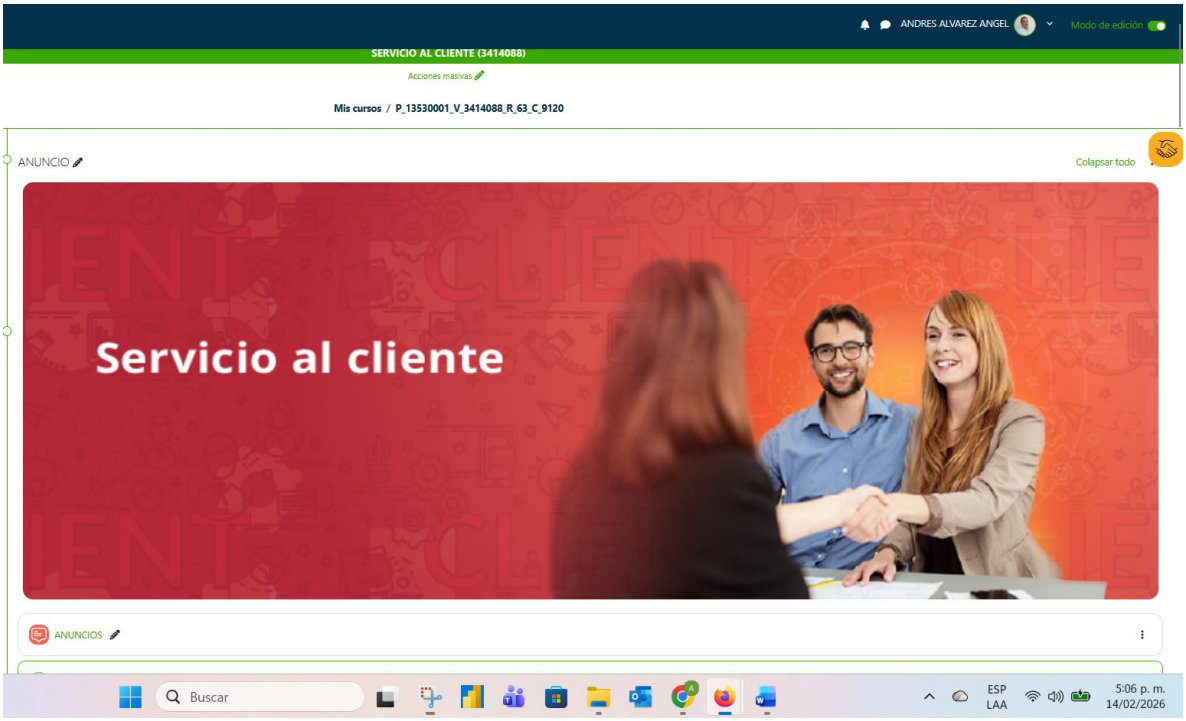
3. Configuración del espacio en el LMS

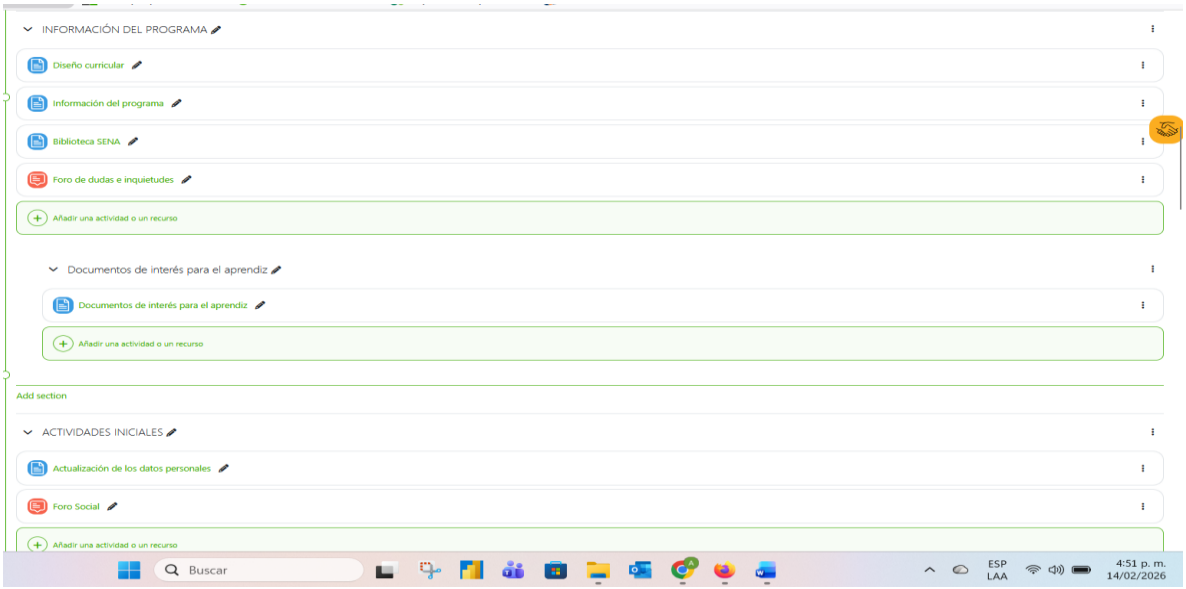
Se evidencian configuración de espacios según modelo y fechas establecidas en el cronograma de las fichas asignadas.

- Captura del diseño del curso.

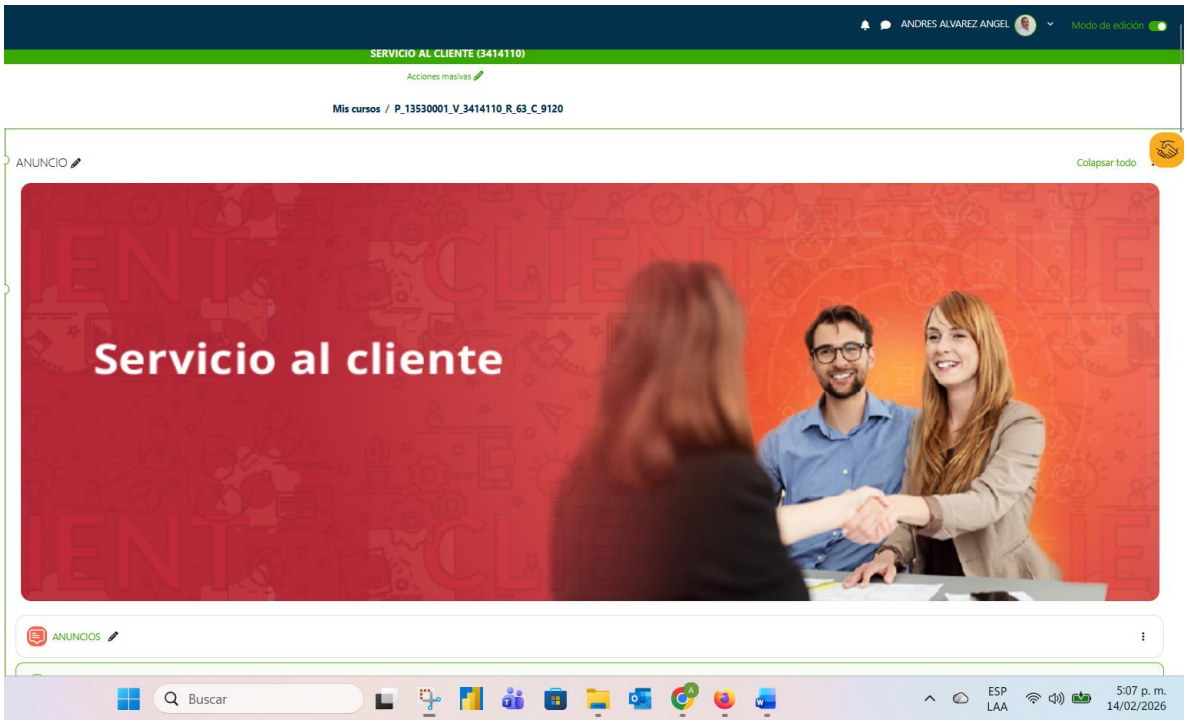
Fichas del 3 al 28 de febrero

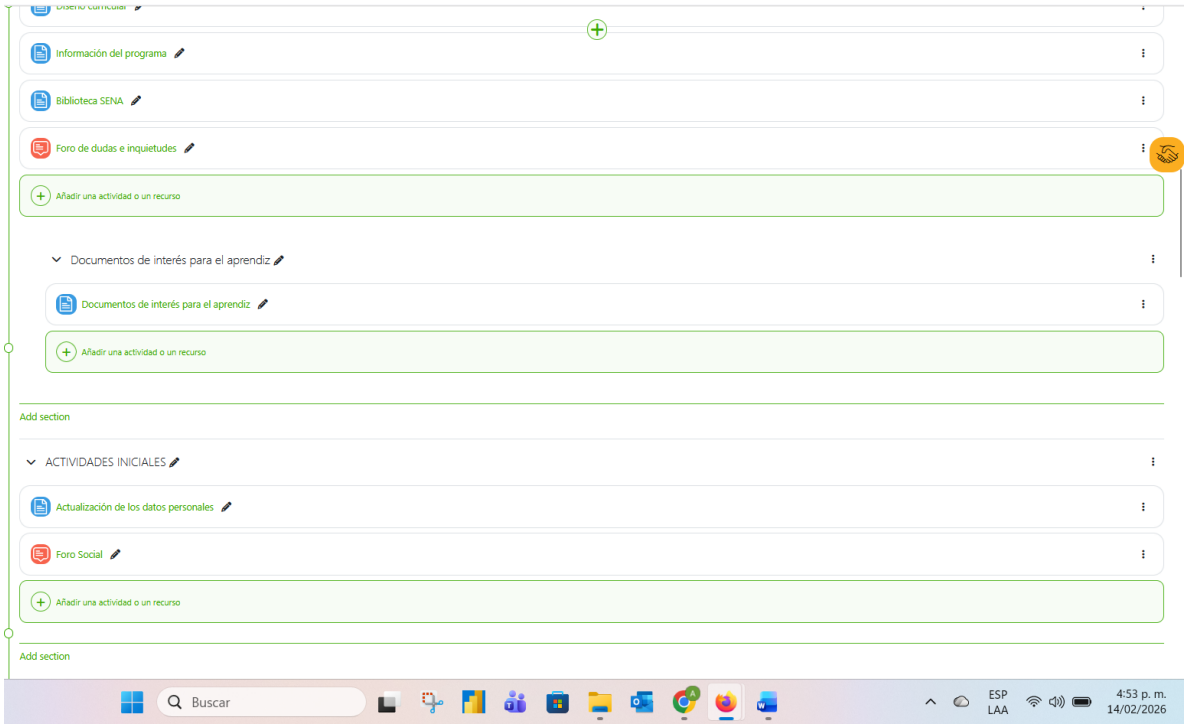
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**



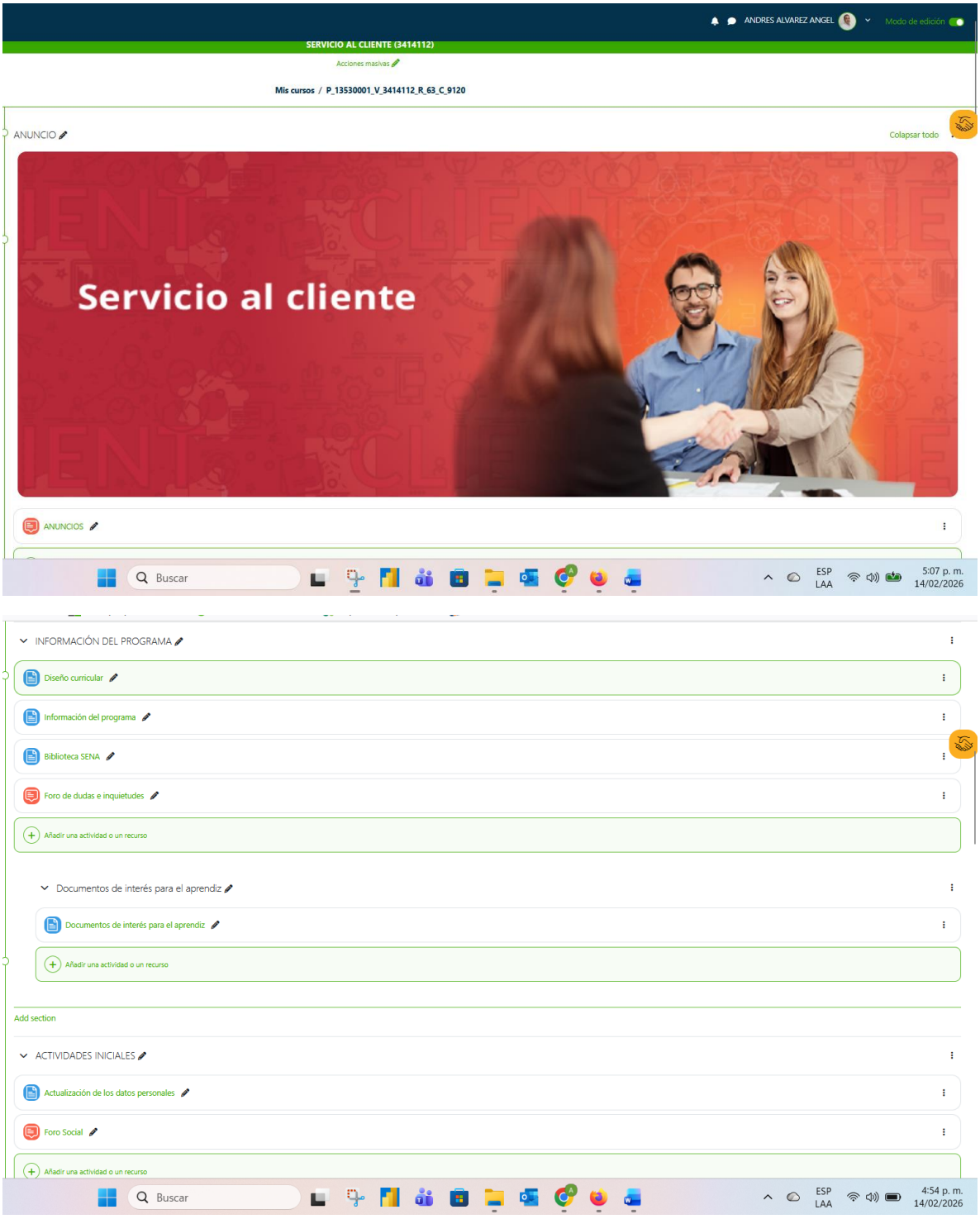


- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**

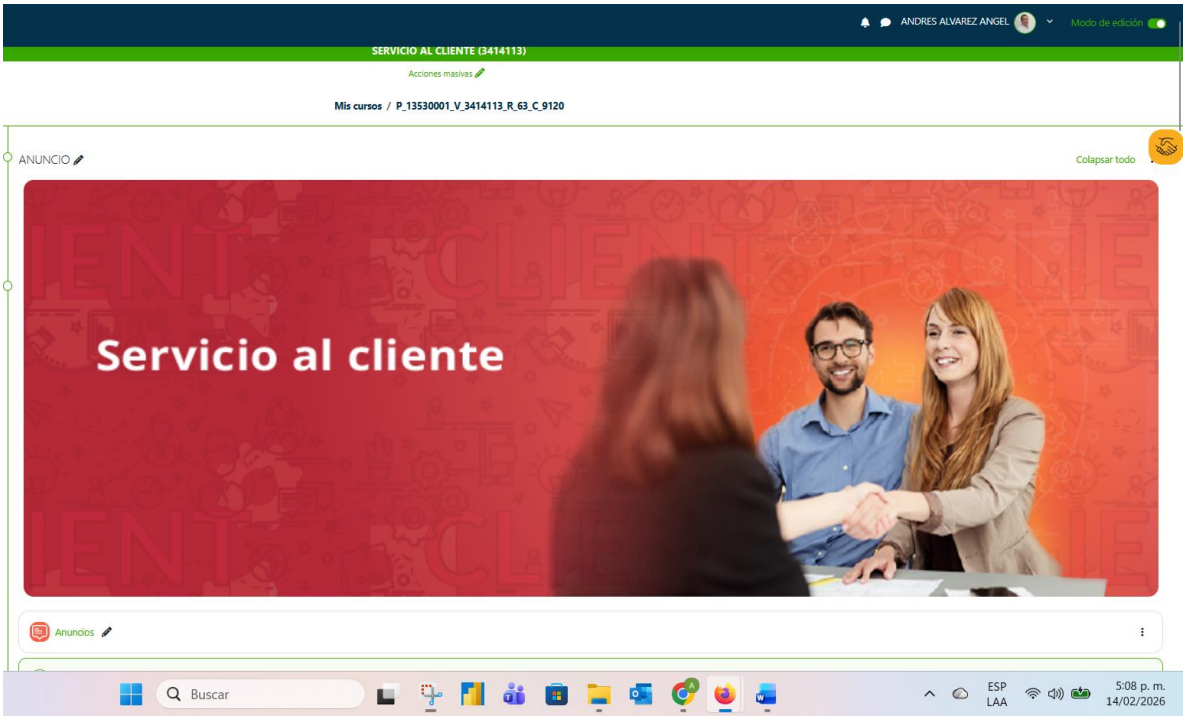


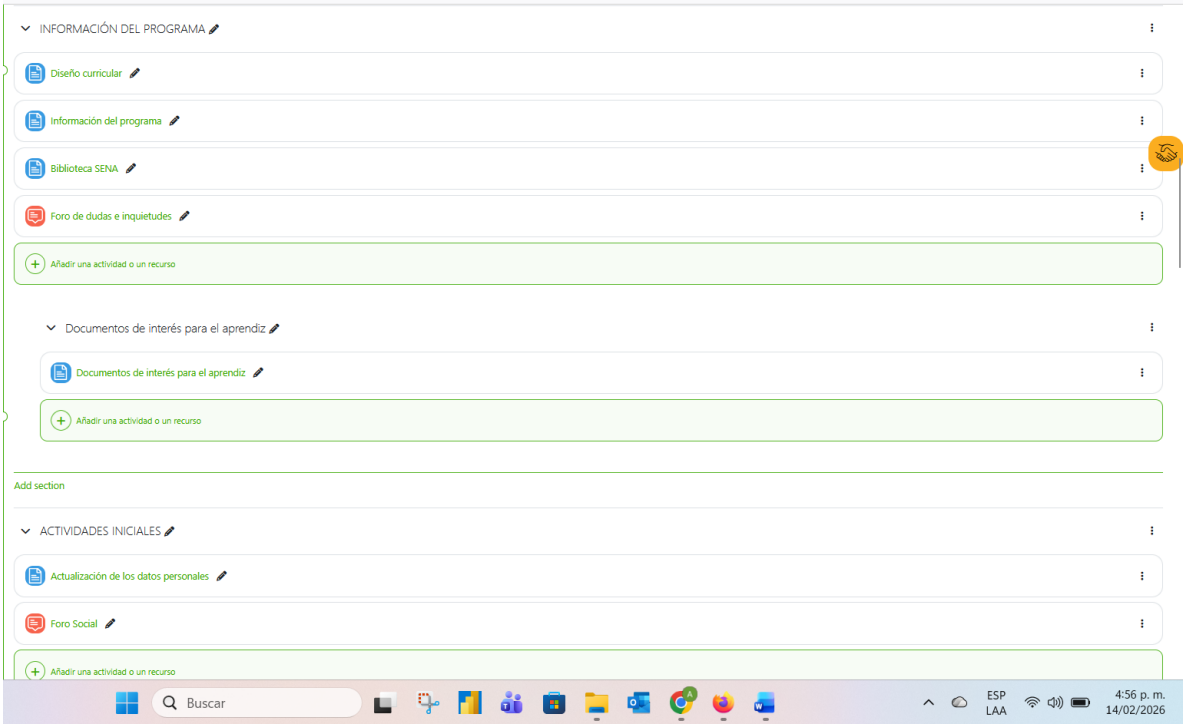


- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**



- **SERVICIO AL CLIENTE (3414113)**

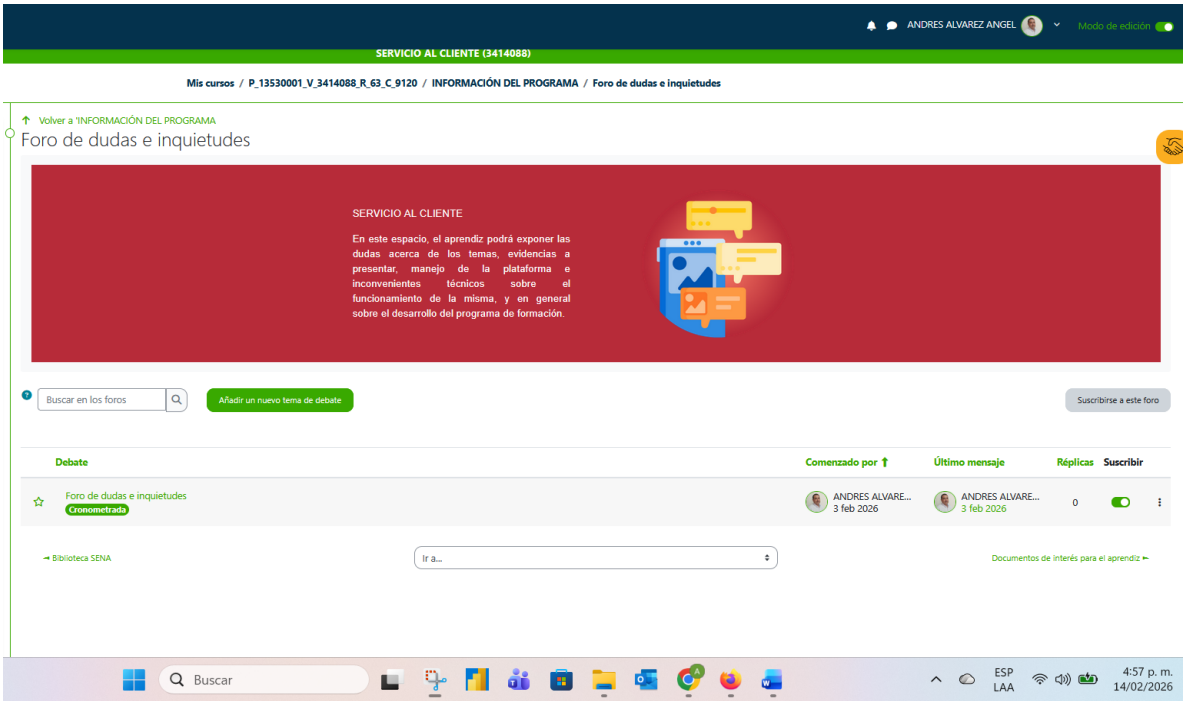




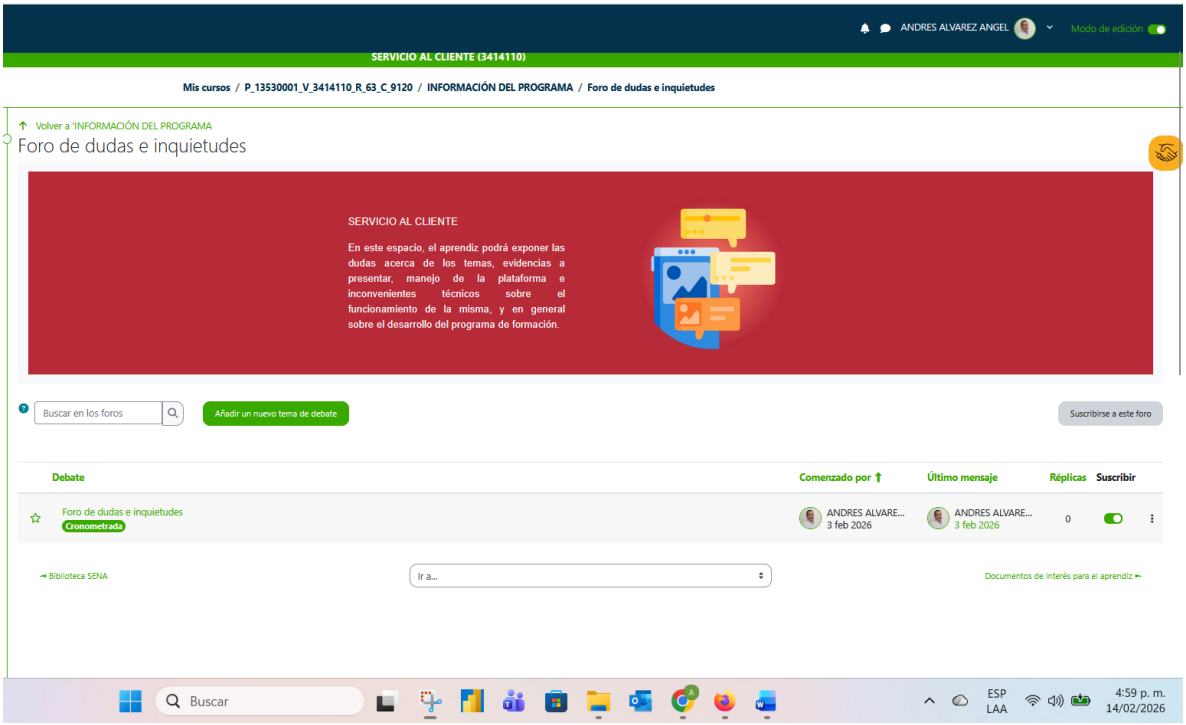
- Foro de dudas

Fichas del 3 al 28 de febrero

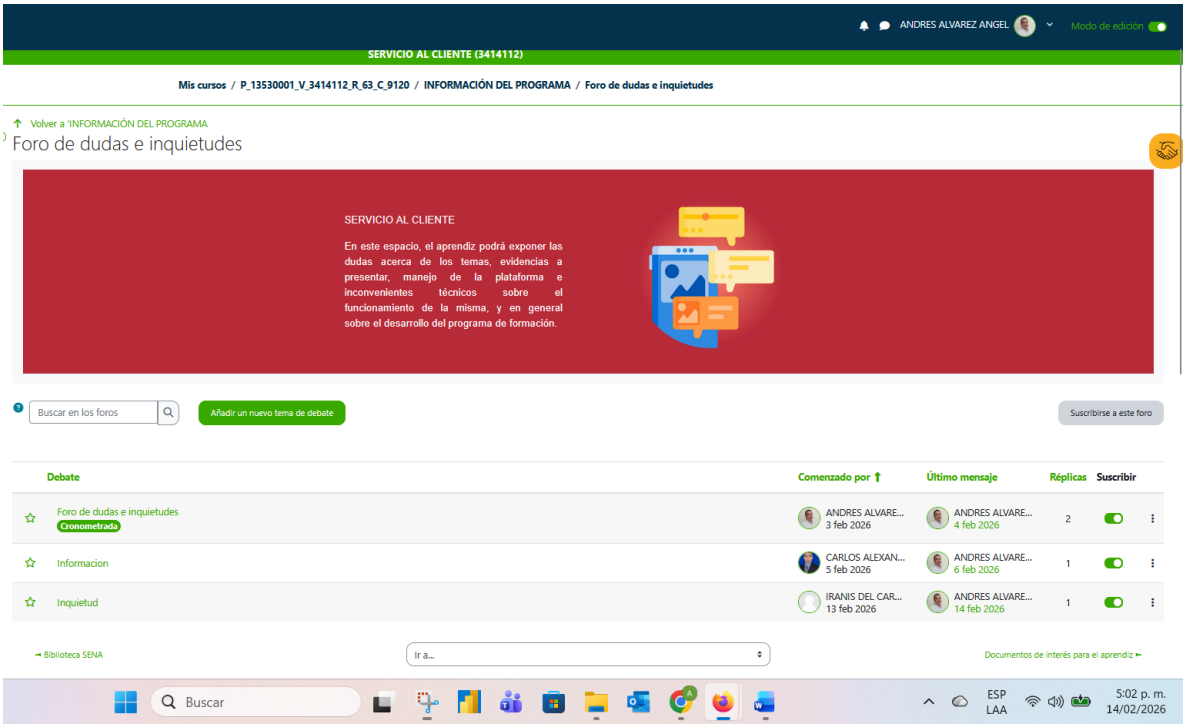
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**



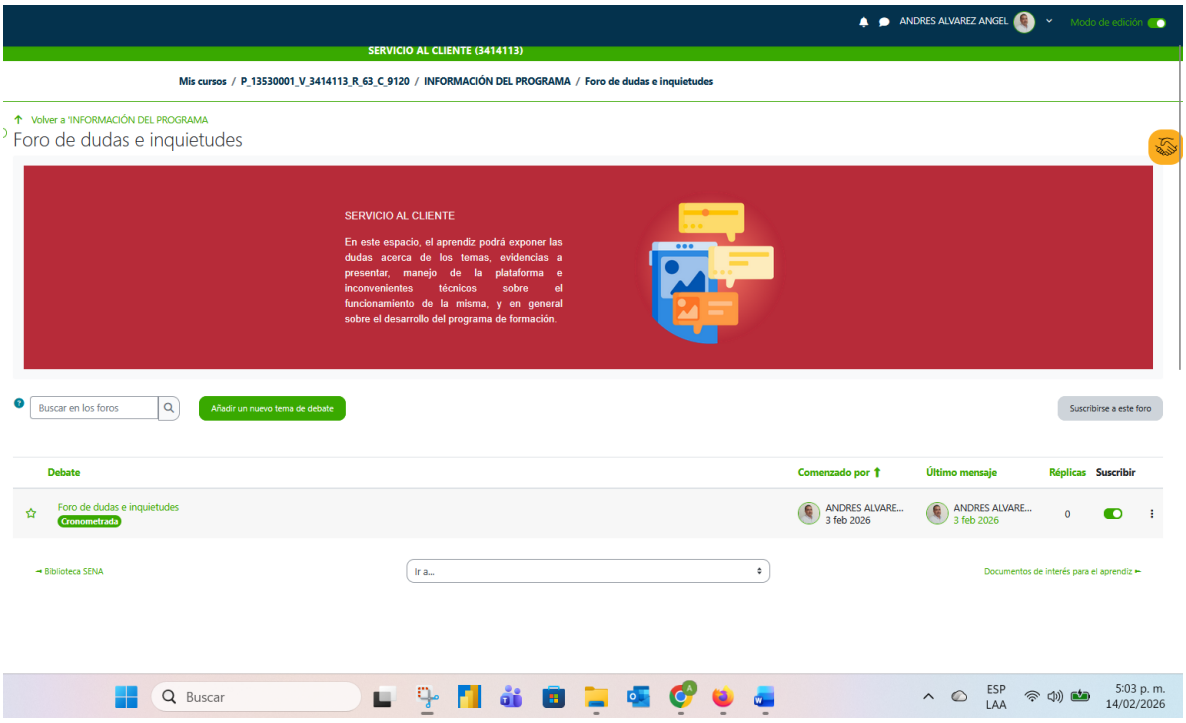
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**



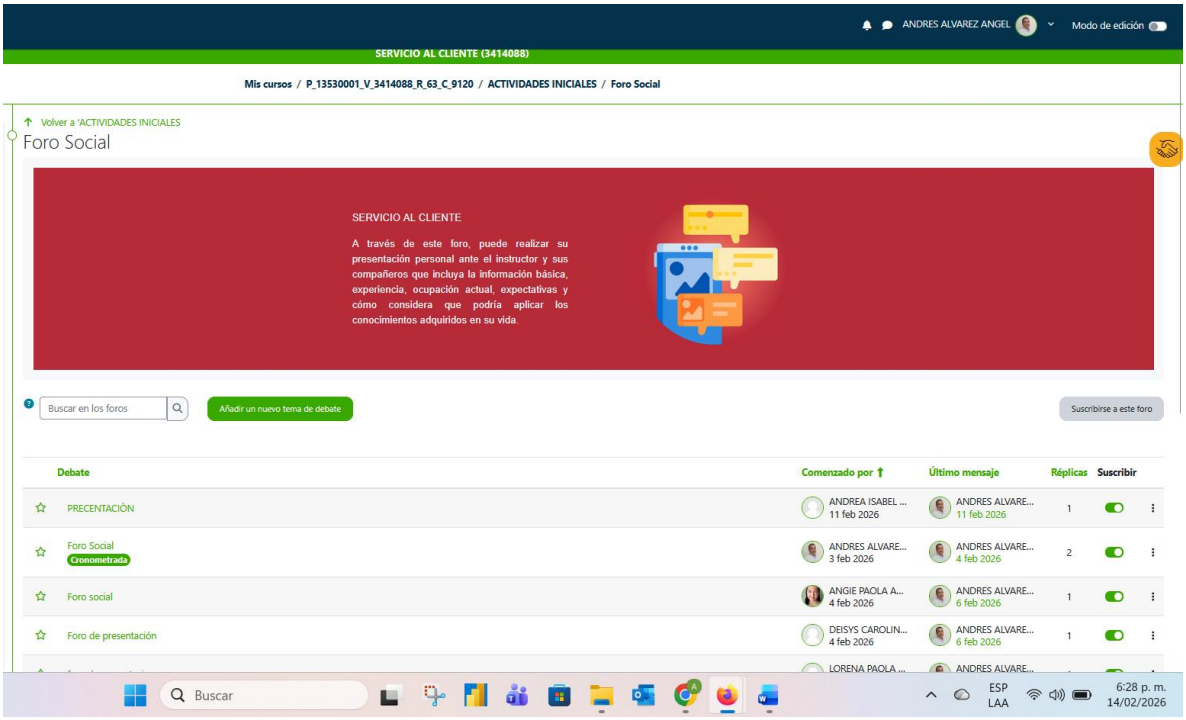
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**



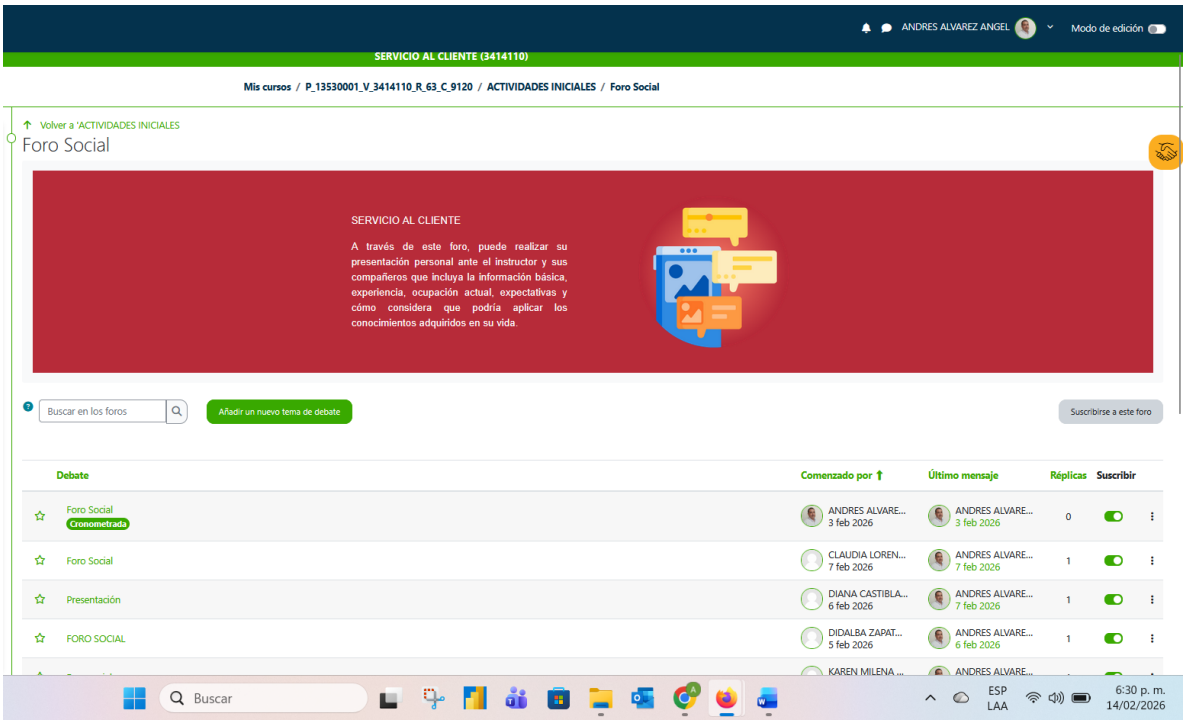
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414113)**



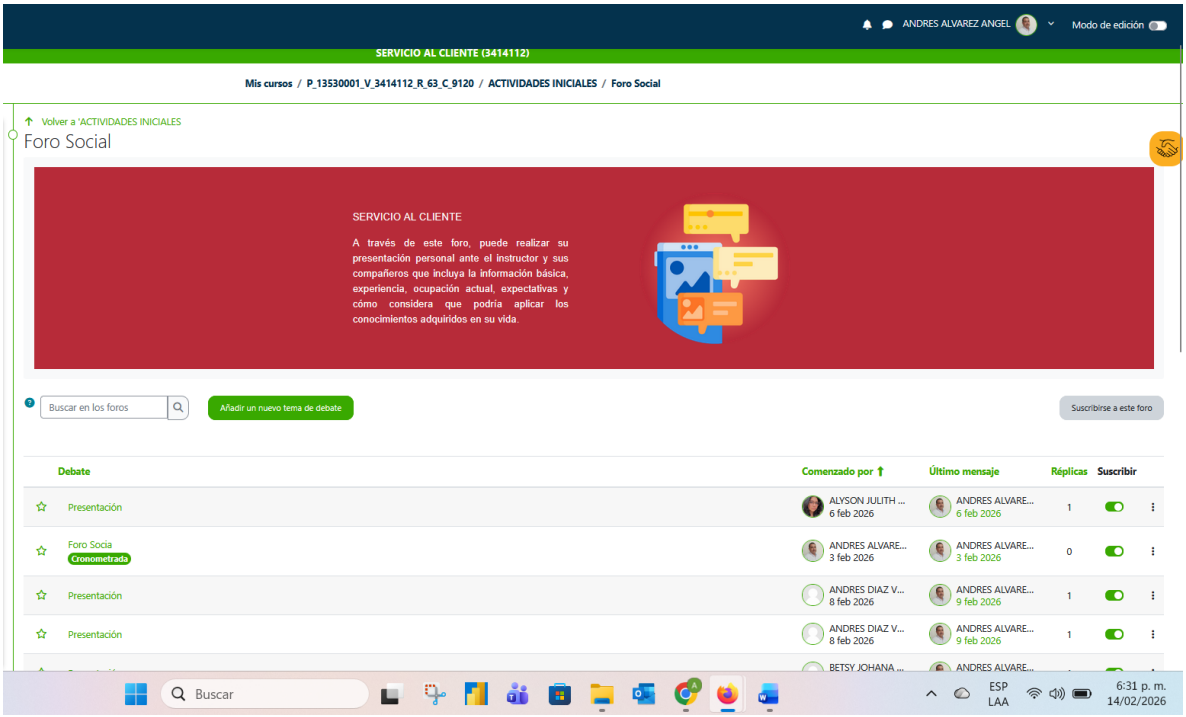
- Foro social
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**



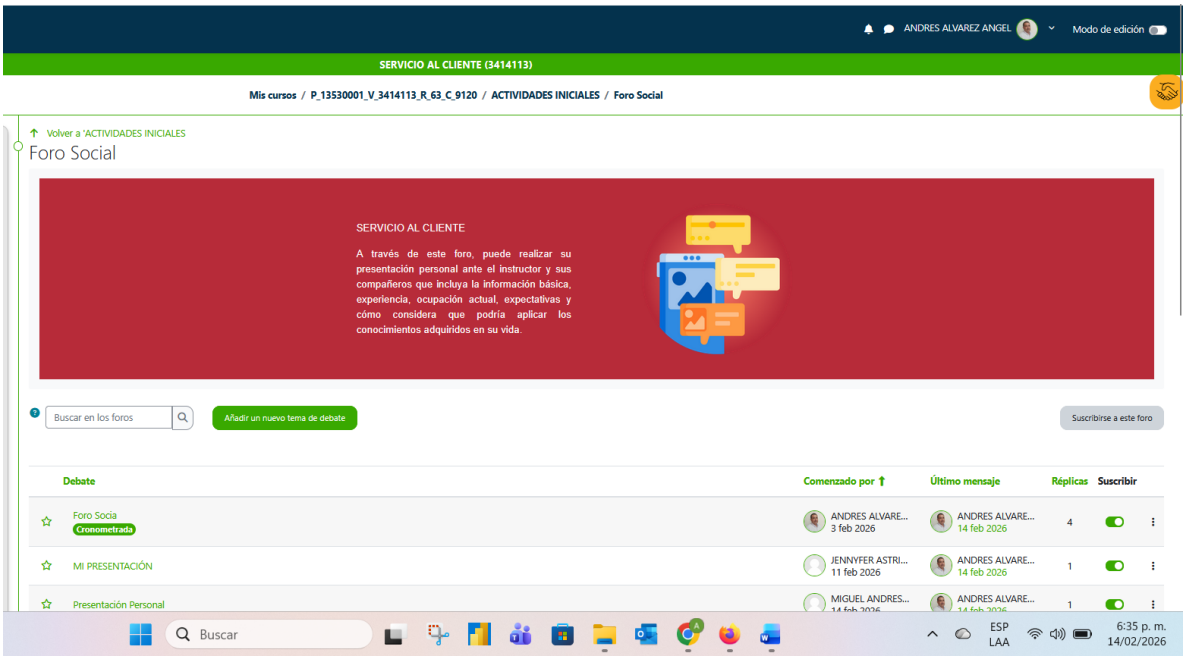
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**



- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**



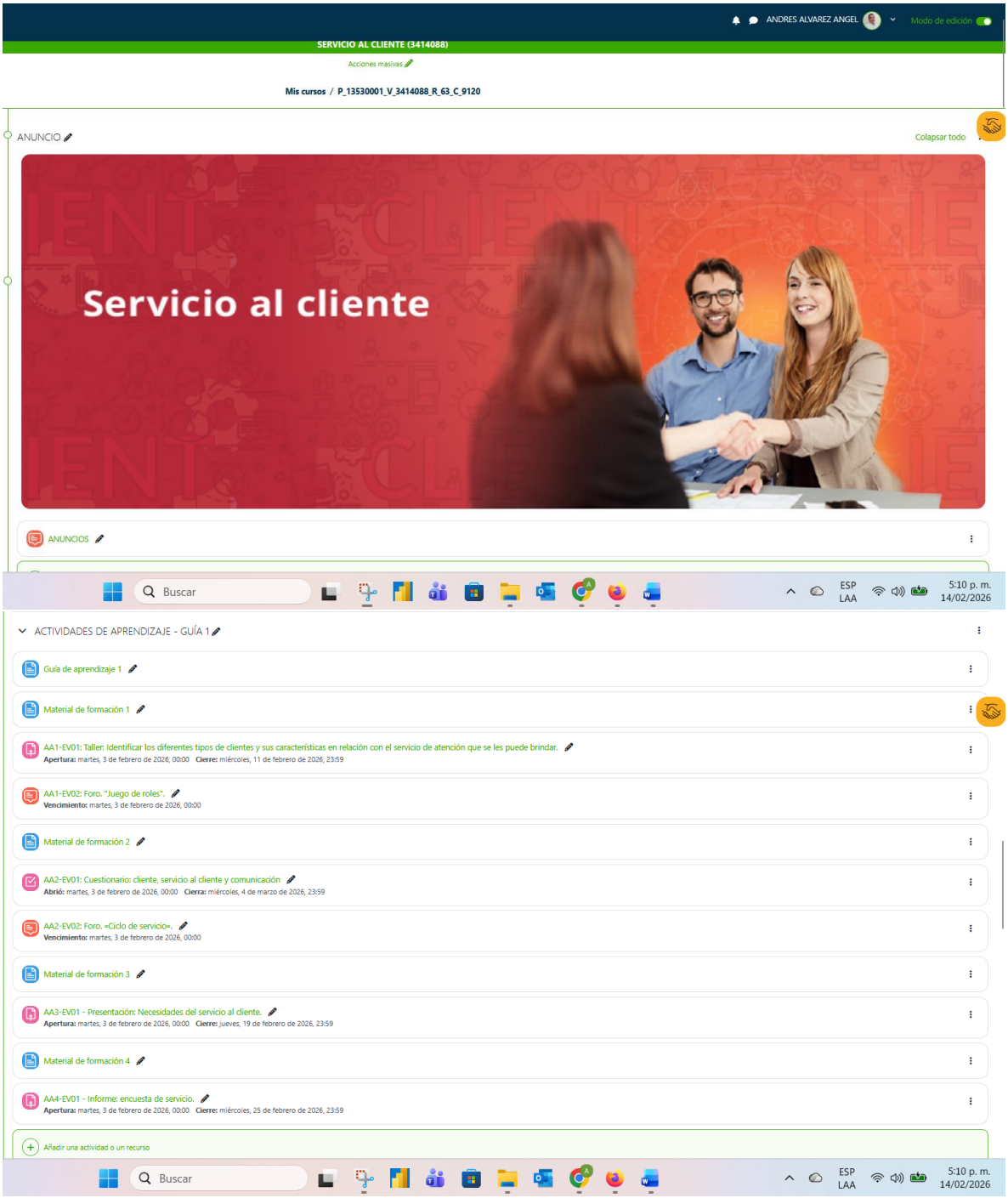
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414113)**



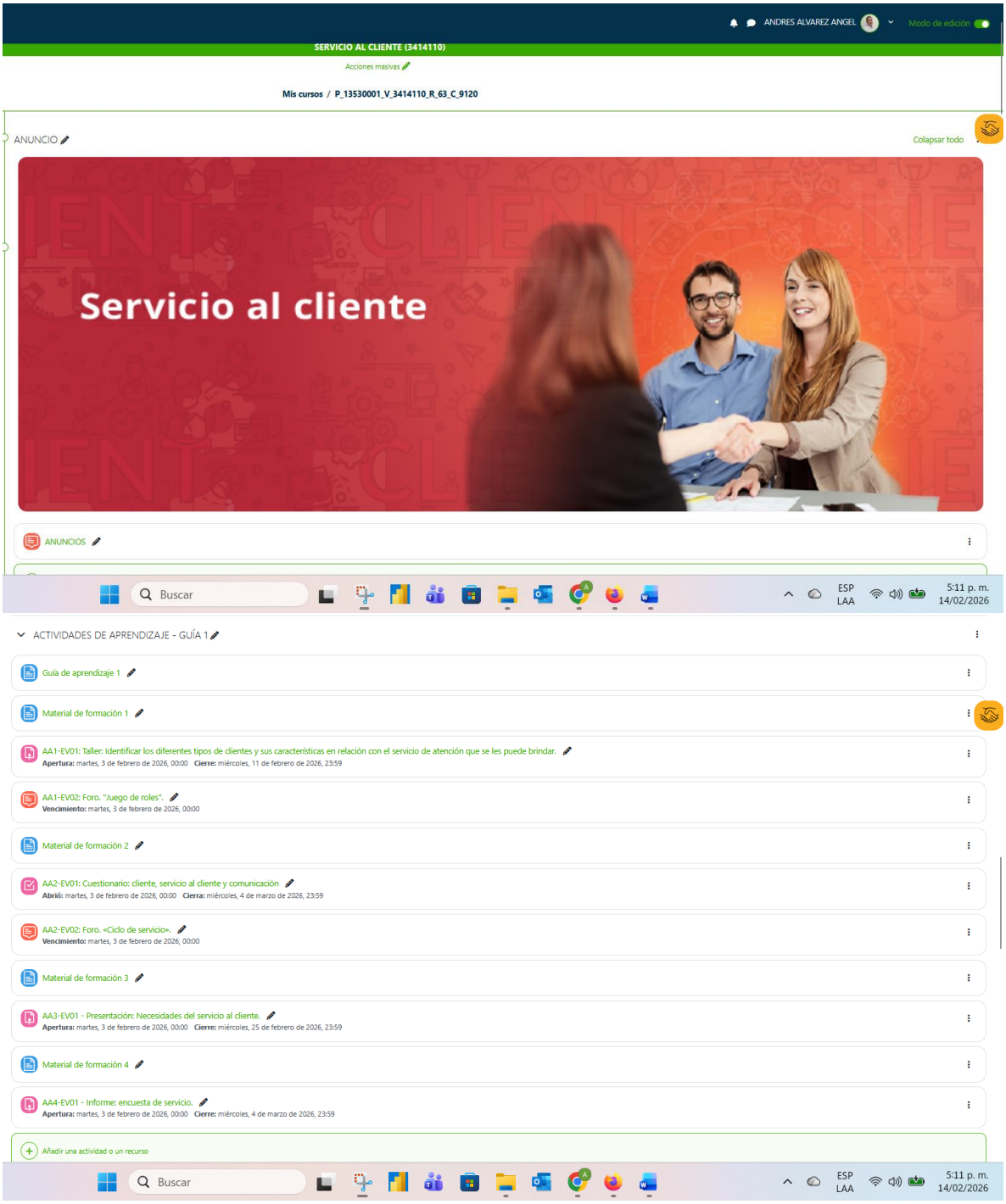
- Guía de aprendizaje, Material de formación y Evidencias

Fichas del 3 al 28 de febrero

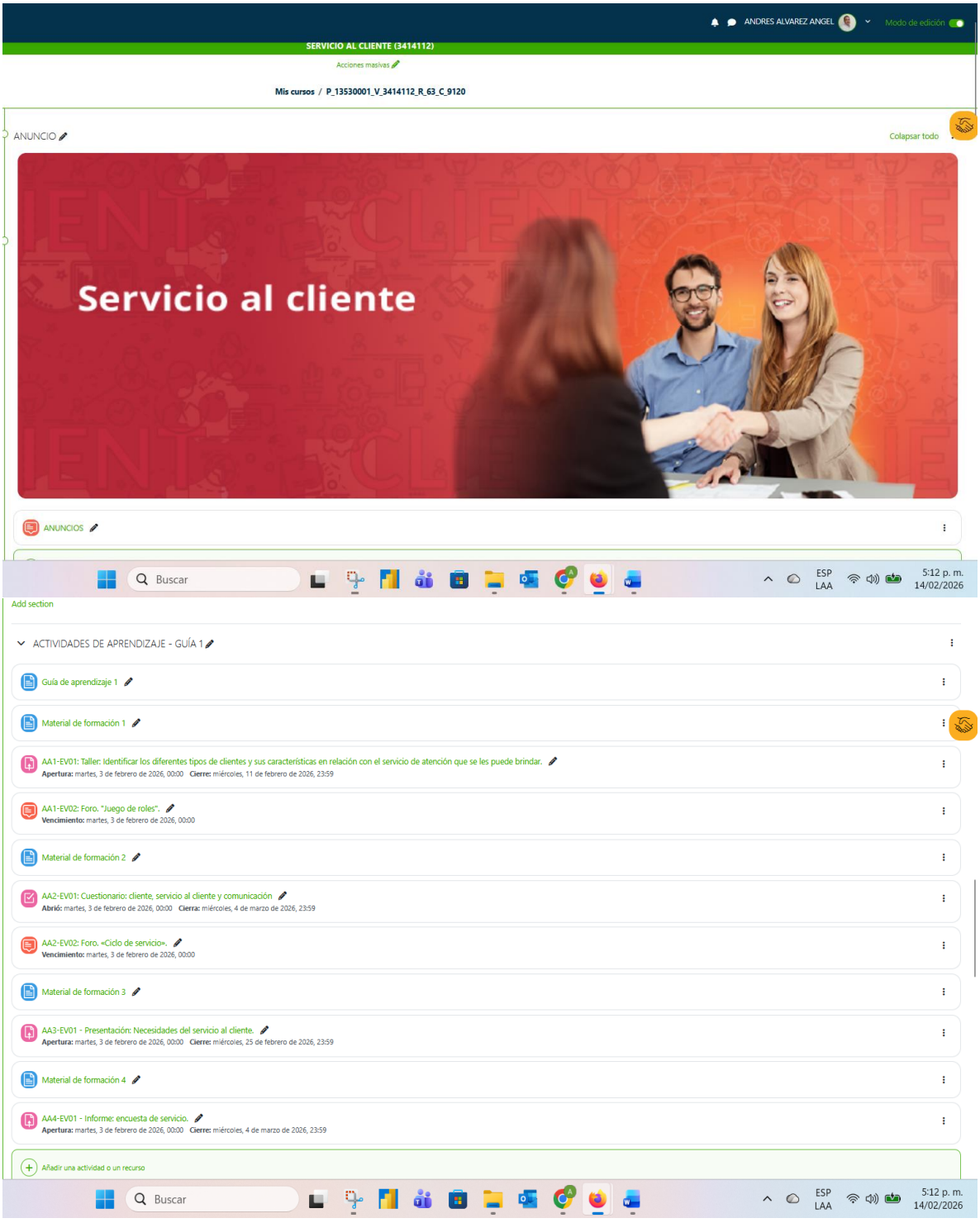
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**



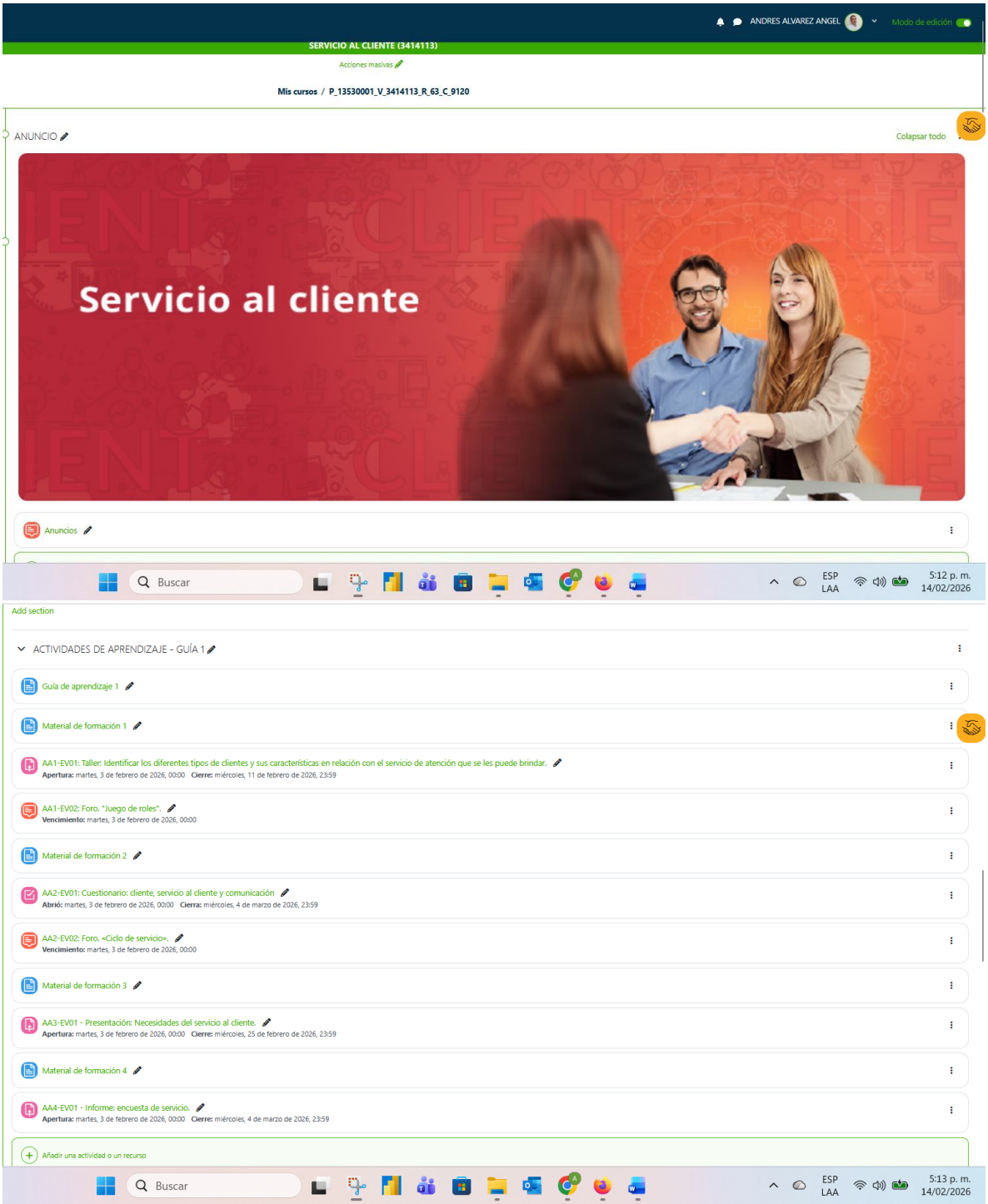
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**



- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**



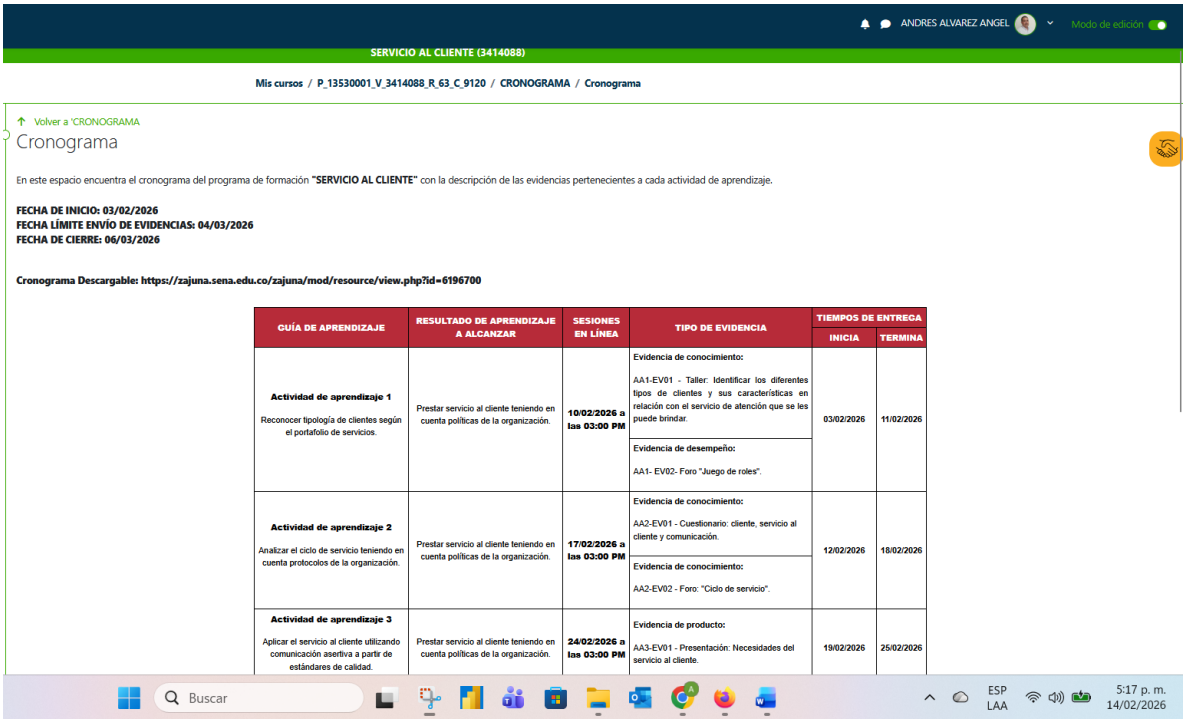
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414113)**



4. Cronograma

Fichas del 3 al 28 de noviembre

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**



ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

SERVICIO AL CLIENTE (3414088)

Mis cursos / P_13530001_V_3414088_R_63_C_9120 / CRONOGRAMA / Cronograma

Volver a 'CRONOGRAMA

Cronograma

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación **"SERVICIO AL CLIENTE"** con la descripción de las evidencias pertenecientes a cada actividad de aprendizaje.

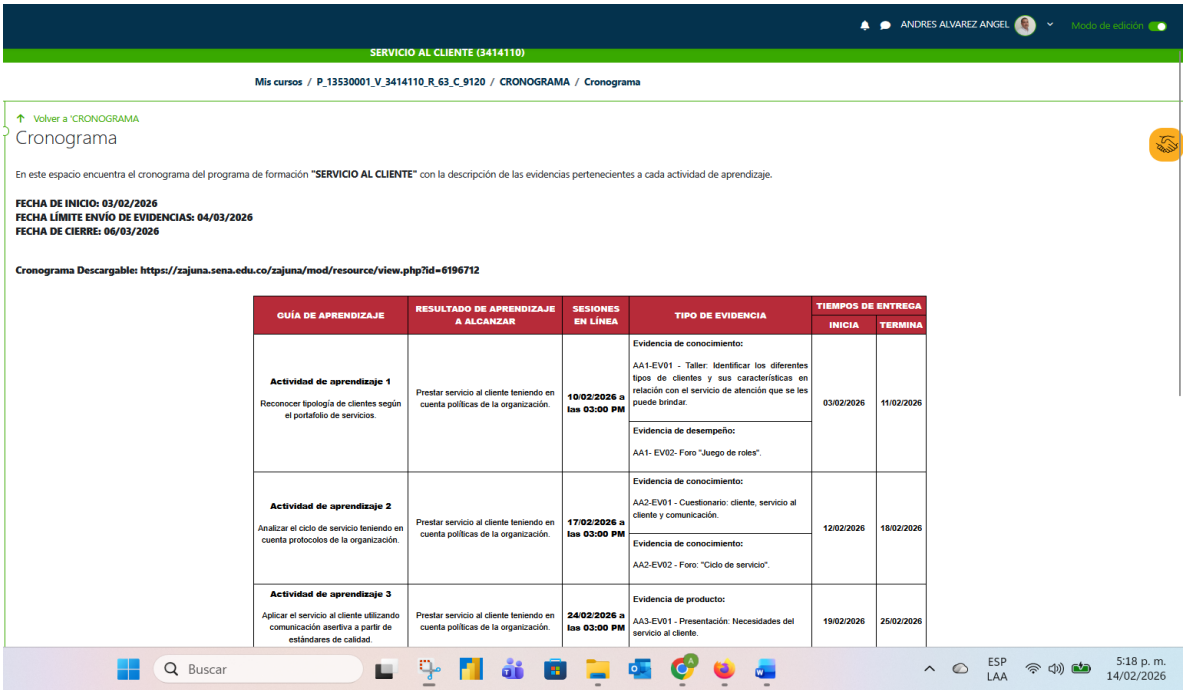
FECHA DE INICIO: 03/02/2026
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS: 04/03/2026
FECHA DE CIERRE: 06/03/2026

Cronograma Descargable: https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/resource/view.php?id=6196700

GUÍA DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR	SESIONES EN LÍNEA	TIPO DE EVIDENCIA	TIEMPOS DE ENTREGA	
				INICIA	TERMINA
Actividad de aprendizaje 1 Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**10/02/2026 a las 03:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar. **Evidencia de desempeño:** AA1- EV02- Foro "Juego de roles".	03/02/2026	11/02/2026
Actividad de aprendizaje 2 Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**17/02/2026 a las 03:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. **Evidencia de conocimiento:** AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".	12/02/2026	18/02/2026
Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**24/02/2026 a las 03:00 PM**	**Evidencia de producto:** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	19/02/2026	25/02/2026

Buscar ESP LAA 5:17 p. m. 14/02/2026

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**



ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

SERVICIO AL CLIENTE (3414110)

Mis cursos / P_13530001_V_3414110_R_63_C_9120 / CRONOGRAMA / Cronograma

Volver a 'CRONOGRAMA

Cronograma

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación **"SERVICIO AL CLIENTE"** con la descripción de las evidencias pertenecientes a cada actividad de aprendizaje.

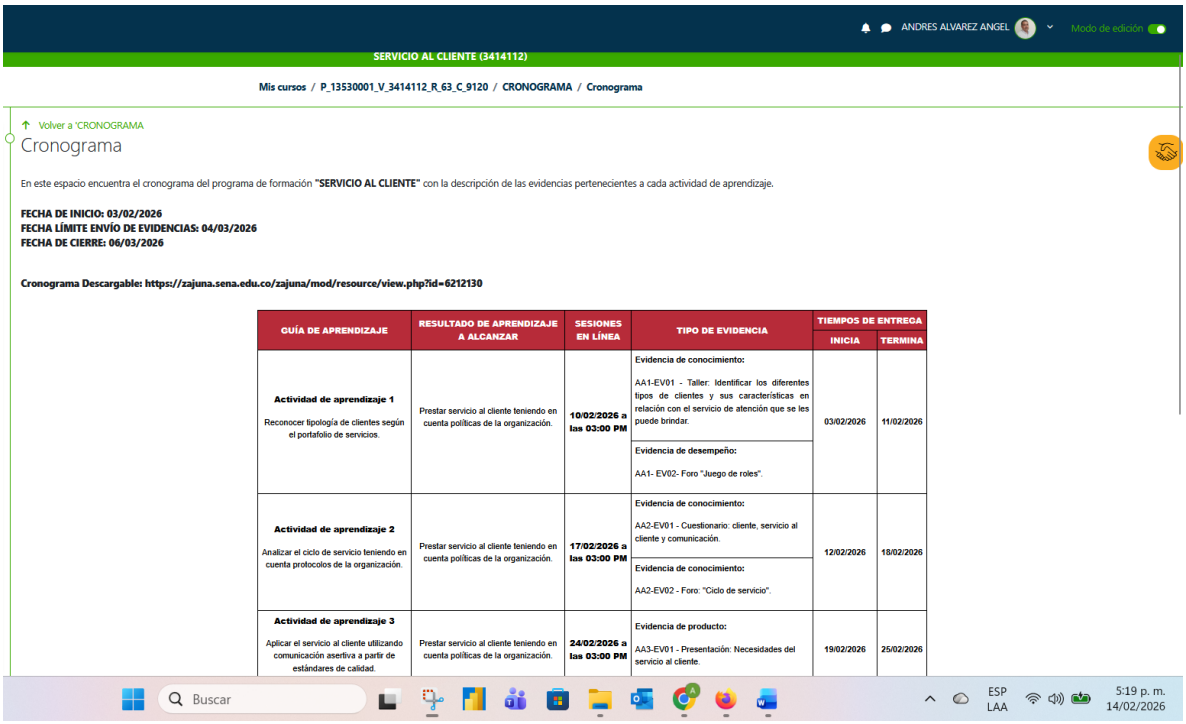
FECHA DE INICIO: 03/02/2026
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS: 04/03/2026
FECHA DE CIERRE: 06/03/2026

Cronograma Descargable: https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/resource/view.php?id=6196712

GUÍA DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR	SESIONES EN LÍNEA	TIPO DE EVIDENCIA	TIEMPOS DE ENTREGA	
				INICIA	TERMINA
Actividad de aprendizaje 1 Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**10/02/2026 a las 03:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar. **Evidencia de desempeño:** AA1- EV02- Foro "Juego de roles".	03/02/2026	11/02/2026
Actividad de aprendizaje 2 Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**17/02/2026 a las 03:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. **Evidencia de conocimiento:** AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".	12/02/2026	18/02/2026
Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**24/02/2026 a las 03:00 PM**	**Evidencia de producto:** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	19/02/2026	25/02/2026

Buscar ESP LAA 5:18 p. m. 14/02/2026

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**



ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

Mis cursos / P_13530001_V_3414112_R_63_C_9120 / CRONOGRAMA / Cronograma

Volver a 'CRONOGRAMA

Cronograma

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación **"SERVICIO AL CLIENTE"** con la descripción de las evidencias pertenecientes a cada actividad de aprendizaje.

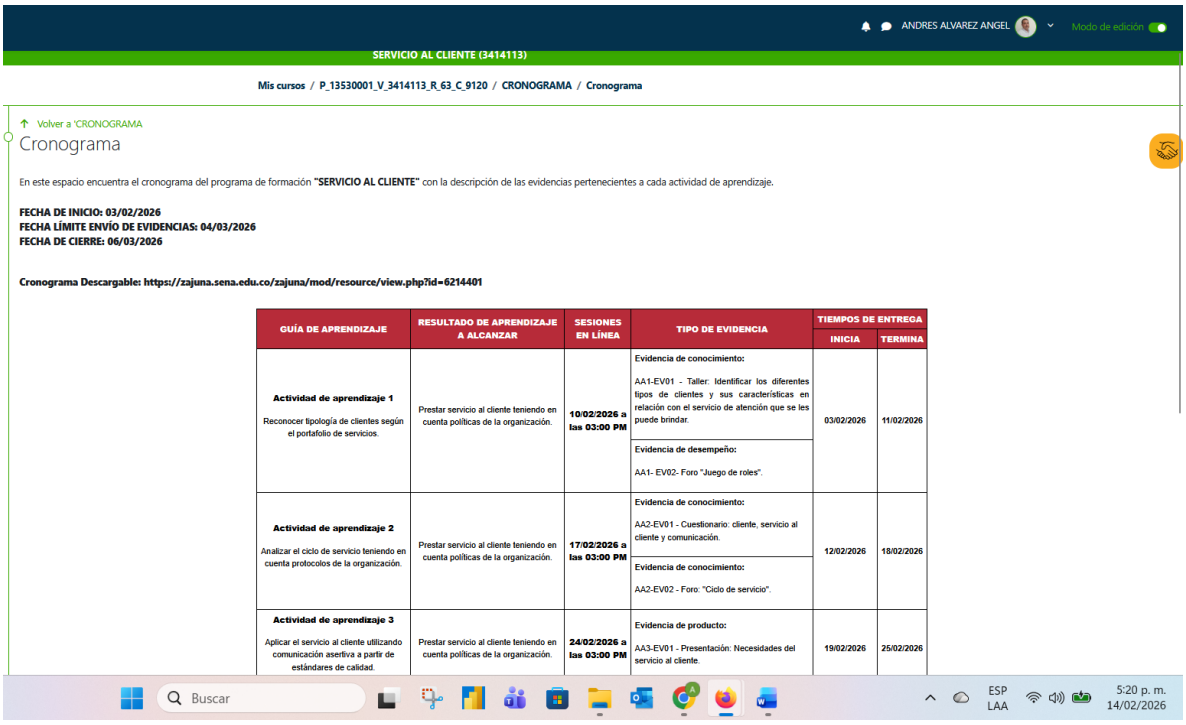
FECHA DE INICIO: 03/02/2026
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS: 04/03/2026
FECHA DE CIERRE: 06/03/2026

Cronograma Descargable: https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/resource/view.php?id=6212130

GUÍA DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR	SESIONES EN LÍNEA	TIPO DE EVIDENCIA	TIEMPOS DE ENTREGA	
				INICIA	TERMINA
Actividad de aprendizaje 1 Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**10/02/2026 a las 03:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.	03/02/2026	11/02/2026
			Evidencia de desempeño: AA1- EV02- Foro "Juego de roles".		
Actividad de aprendizaje 2 Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**17/02/2026 a las 03:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación.	12/02/2026	18/02/2026
			Evidencia de conocimiento: AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".		
Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**24/02/2026 a las 03:00 PM**	**Evidencia de producto:** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	19/02/2026	25/02/2026

Buscar ESP LAA 5:19 p. m. 14/02/2026

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414113)**



ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición

SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

Mis cursos / P_13530001_V_3414113_R_63_C_9120 / CRONOGRAMA / Cronograma

Volver a 'CRONOGRAMA

Cronograma

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación **"SERVICIO AL CLIENTE"** con la descripción de las evidencias pertenecientes a cada actividad de aprendizaje.

FECHA DE INICIO: 03/02/2026
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS: 04/03/2026
FECHA DE CIERRE: 06/03/2026

Cronograma Descargable: https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/resource/view.php?id=6214401

GUÍA DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR	SESIONES EN LÍNEA	TIPO DE EVIDENCIA	TIEMPOS DE ENTREGA	
				INICIA	TERMINA
Actividad de aprendizaje 1 Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**10/02/2026 a las 03:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.	03/02/2026	11/02/2026
			Evidencia de desempeño: AA1- EV02- Foro "Juego de roles".		
Actividad de aprendizaje 2 Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**17/02/2026 a las 03:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación.	12/02/2026	18/02/2026
			Evidencia de conocimiento: AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".		
Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**24/02/2026 a las 03:00 PM**	**Evidencia de producto:** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	19/02/2026	25/02/2026

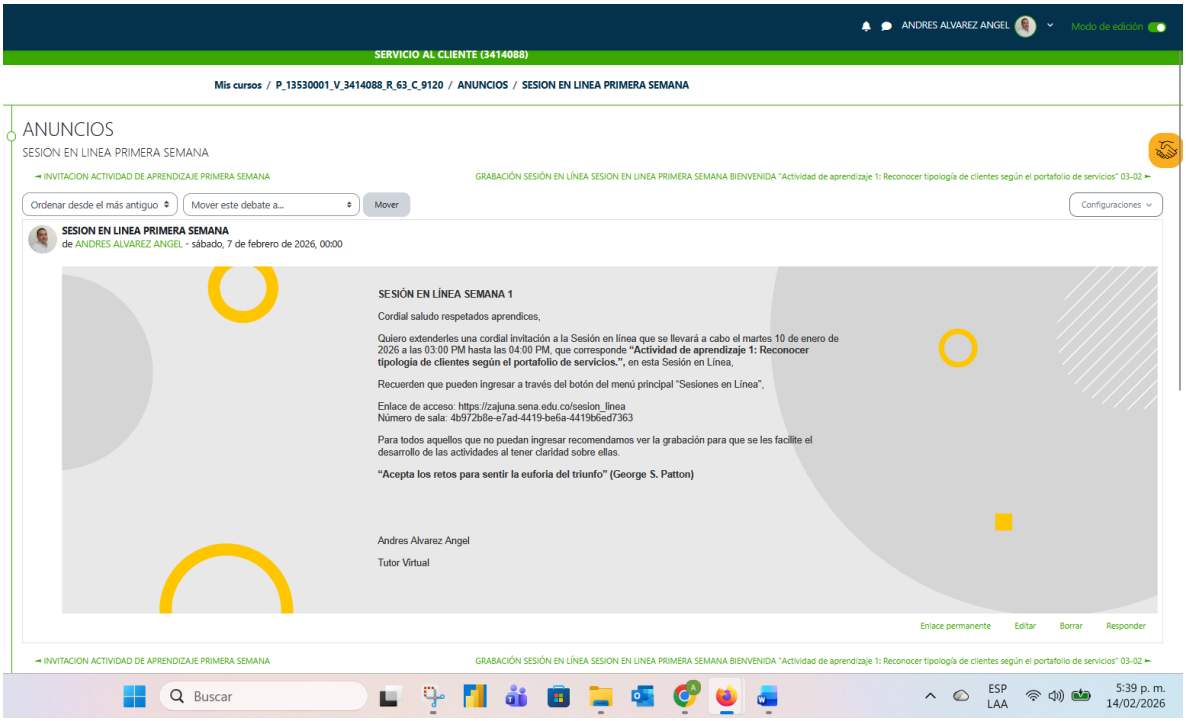
Buscar ESP LAA 5:20 p. m. 14/02/2026

5. Implementación de sesiones en línea

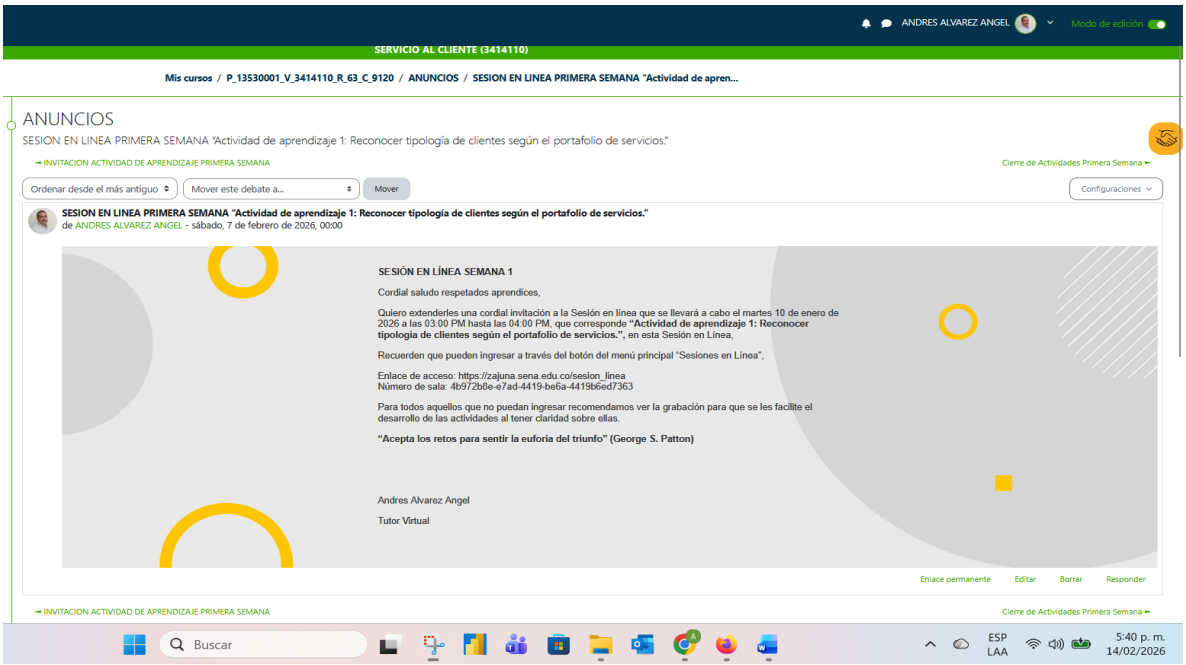
- Anuncios de invitación a sesiones:

Fichas del 3 al 28 de febrero

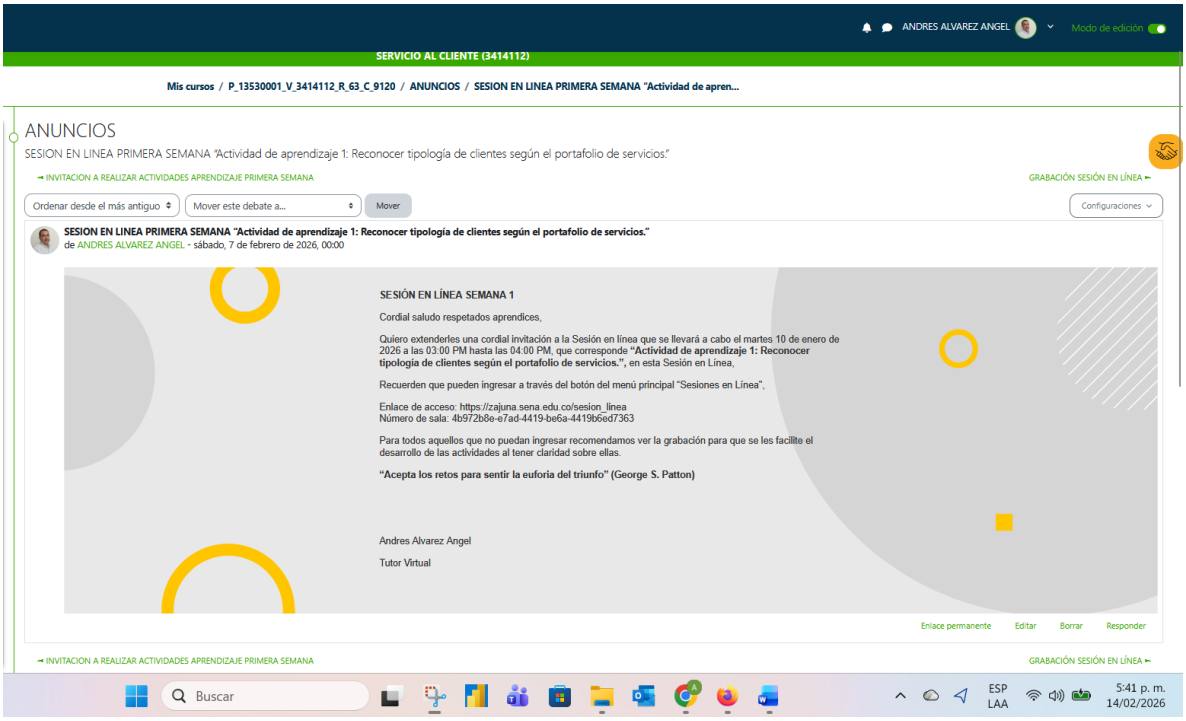
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**



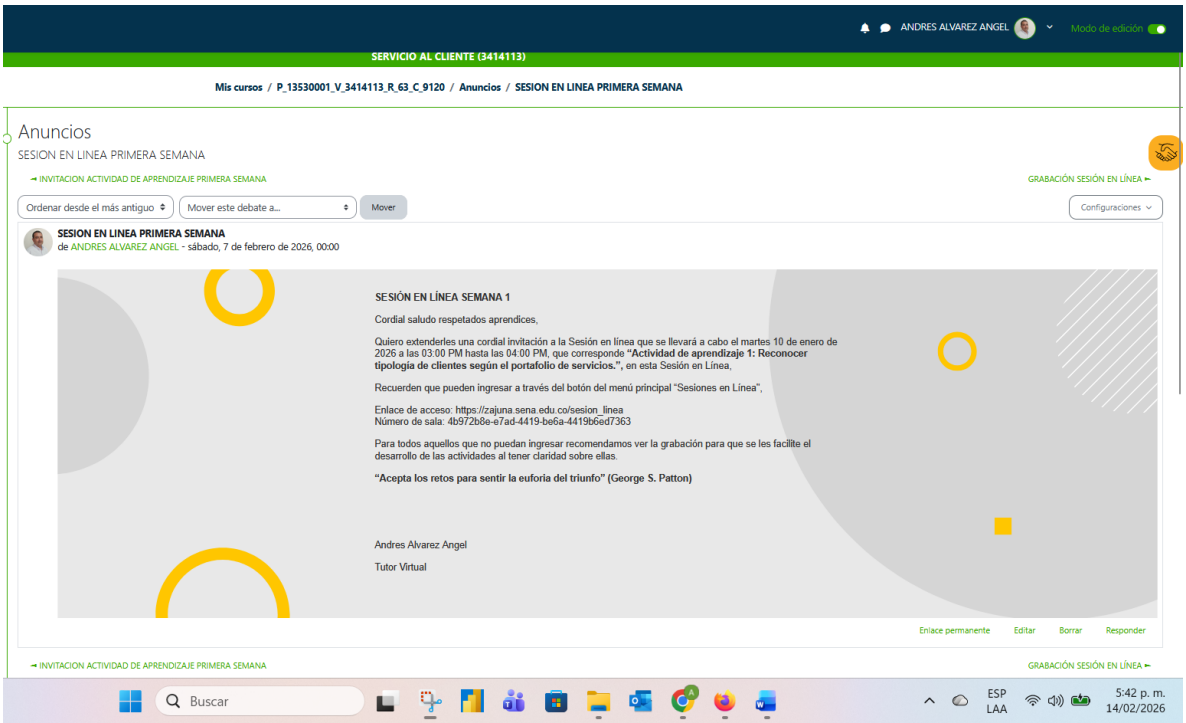
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**



- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**



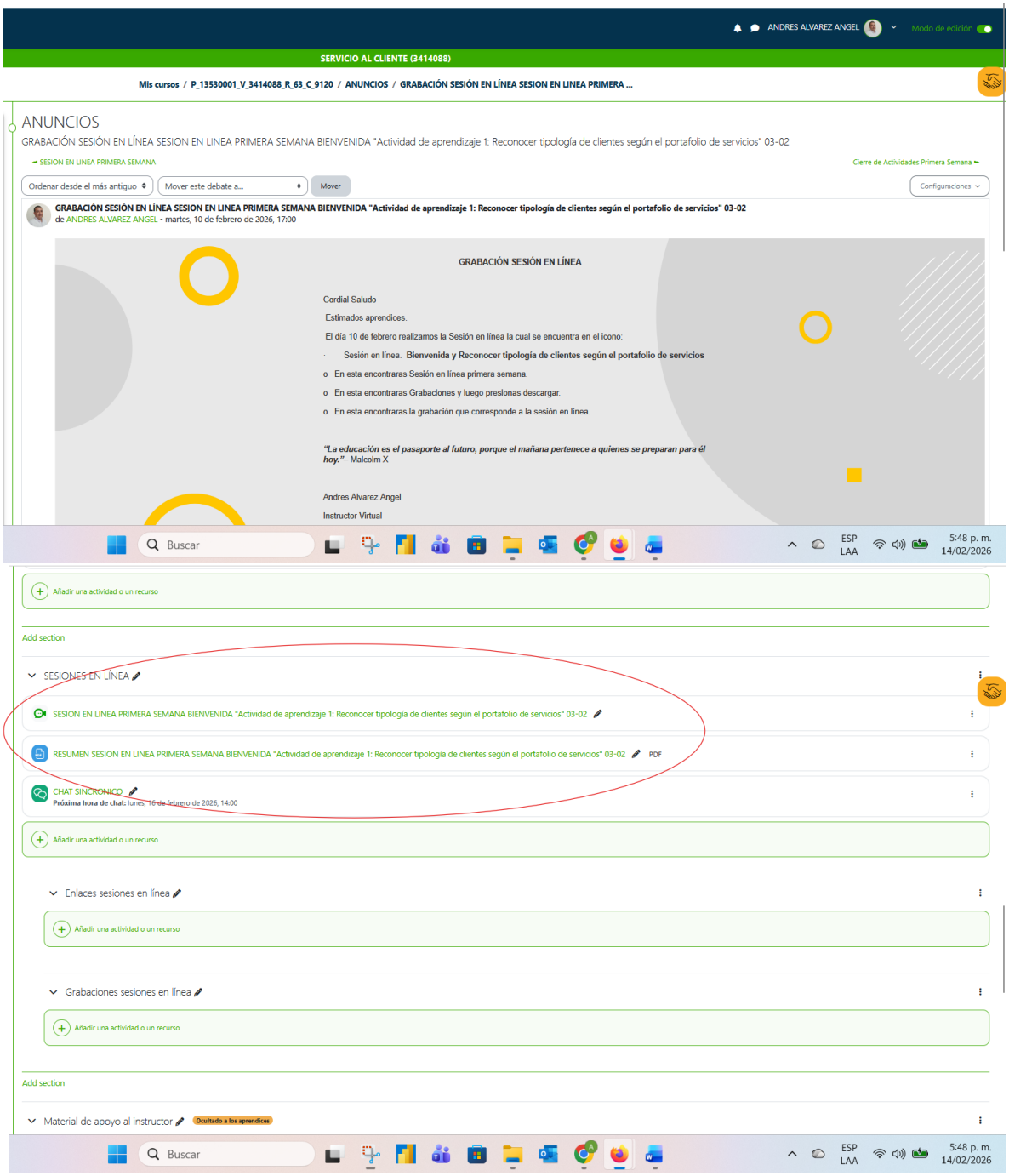
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414113)**



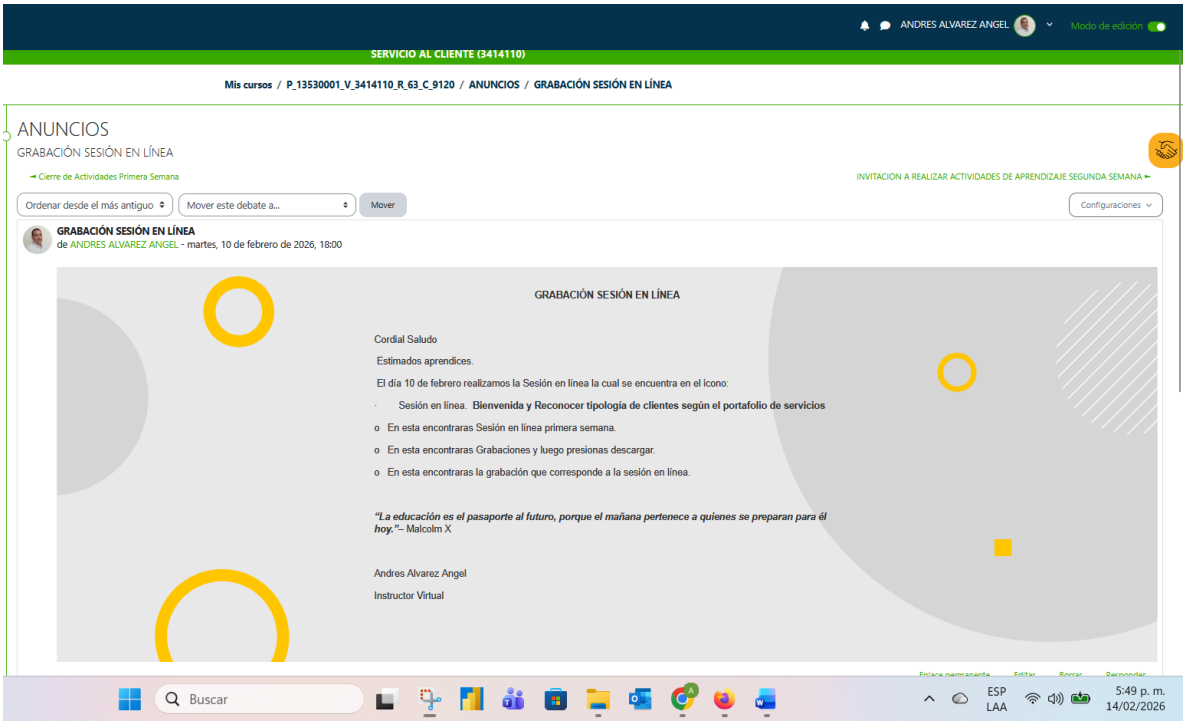
- Publicación de grabaciones y resumen de sesiones

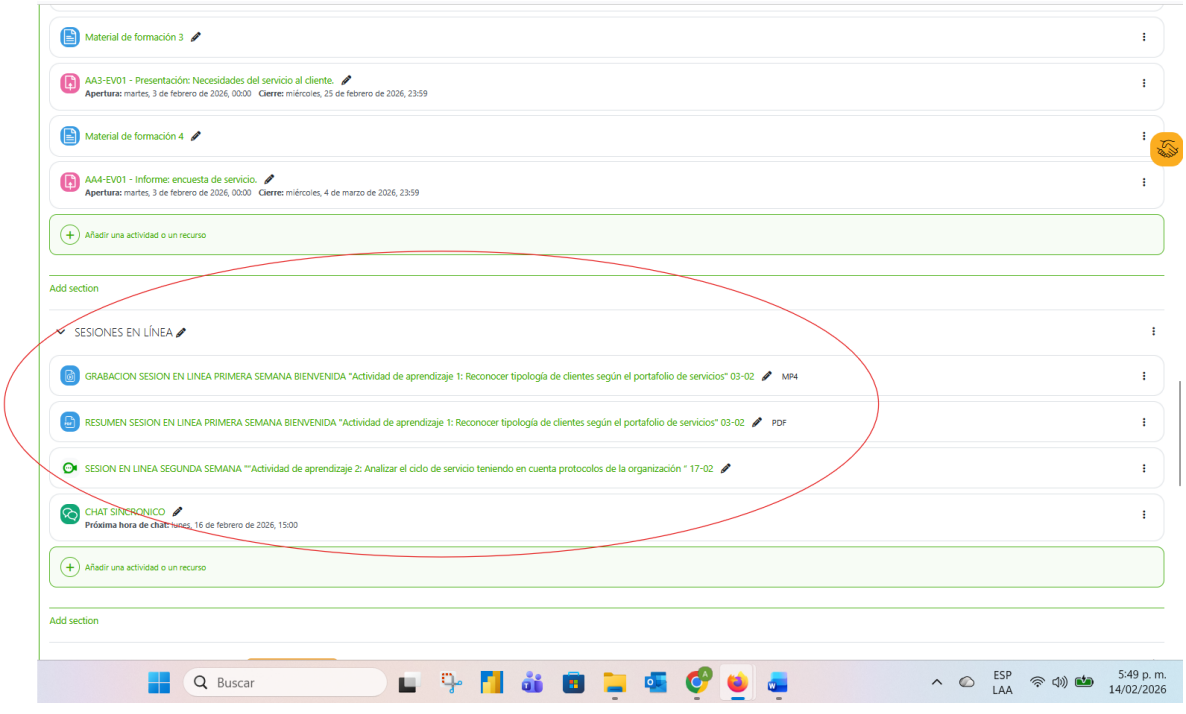
Fichas del 3 al 28 de febrero

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**

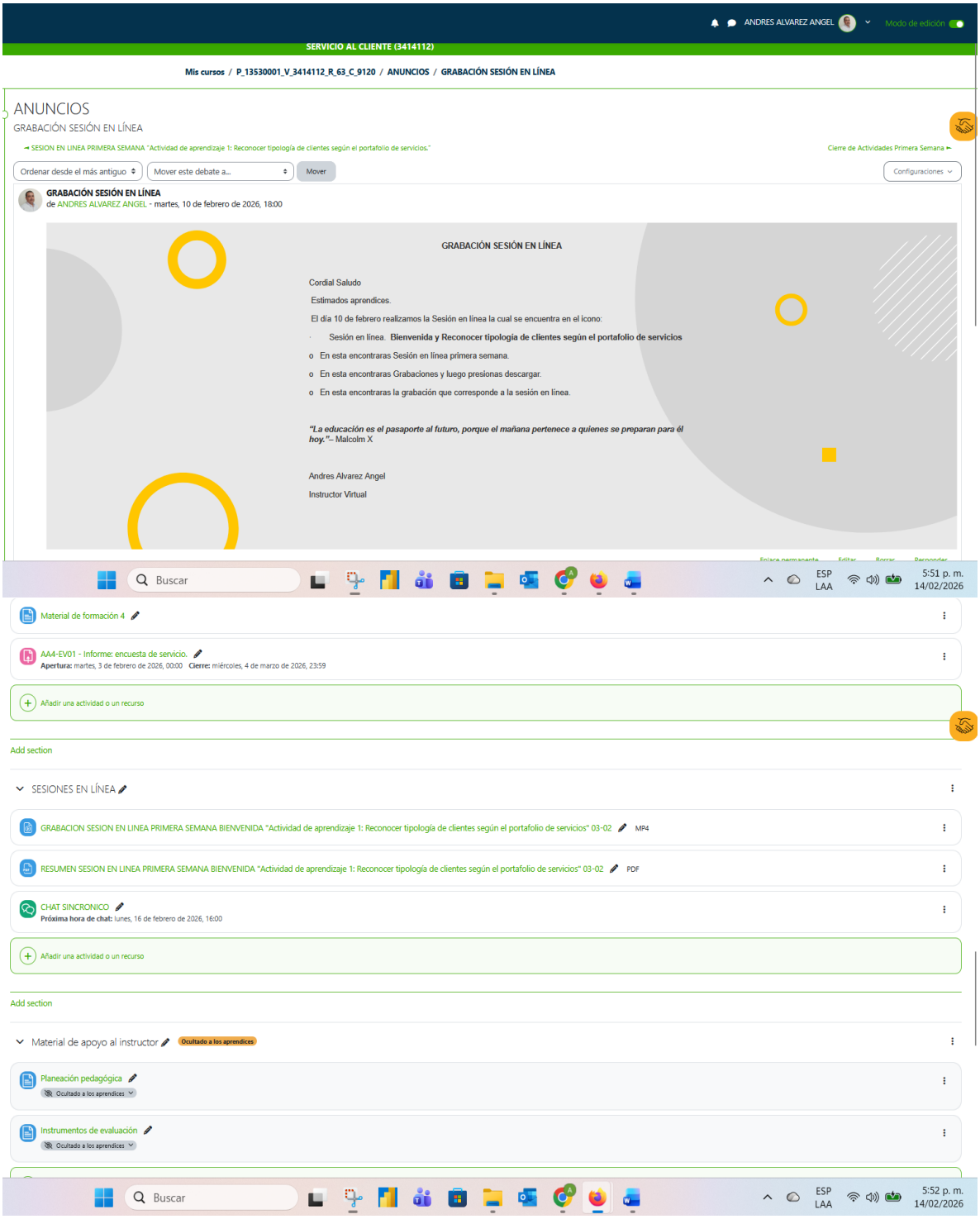


- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**

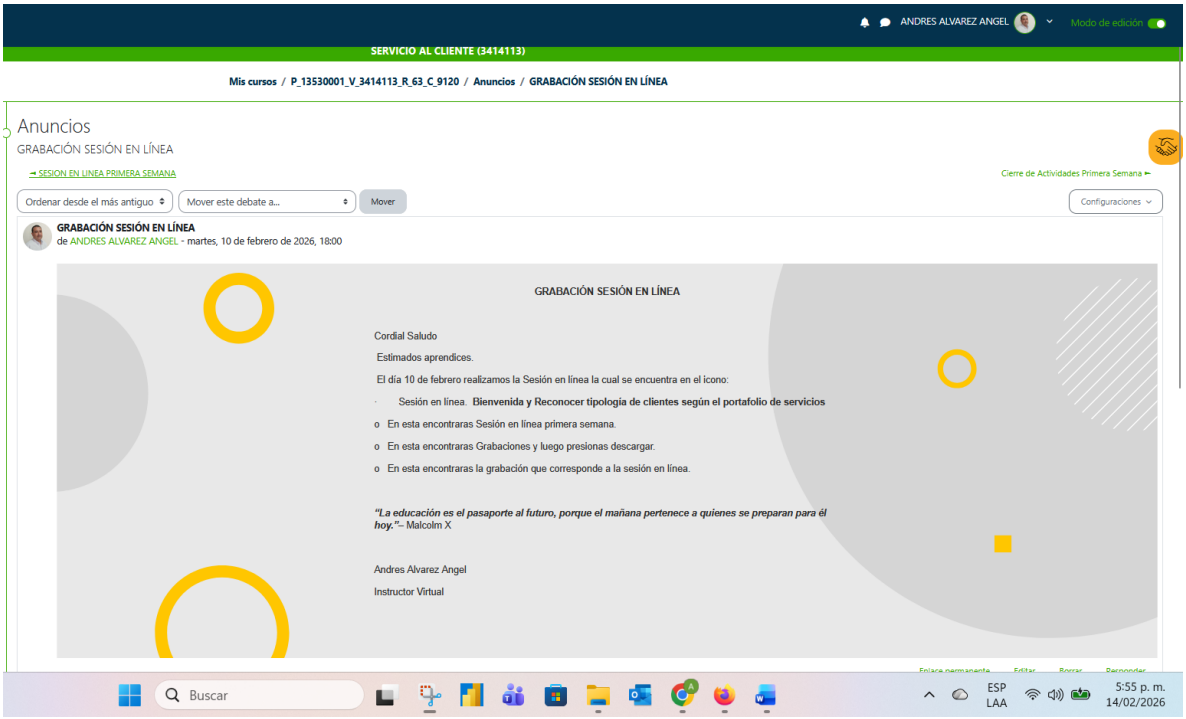


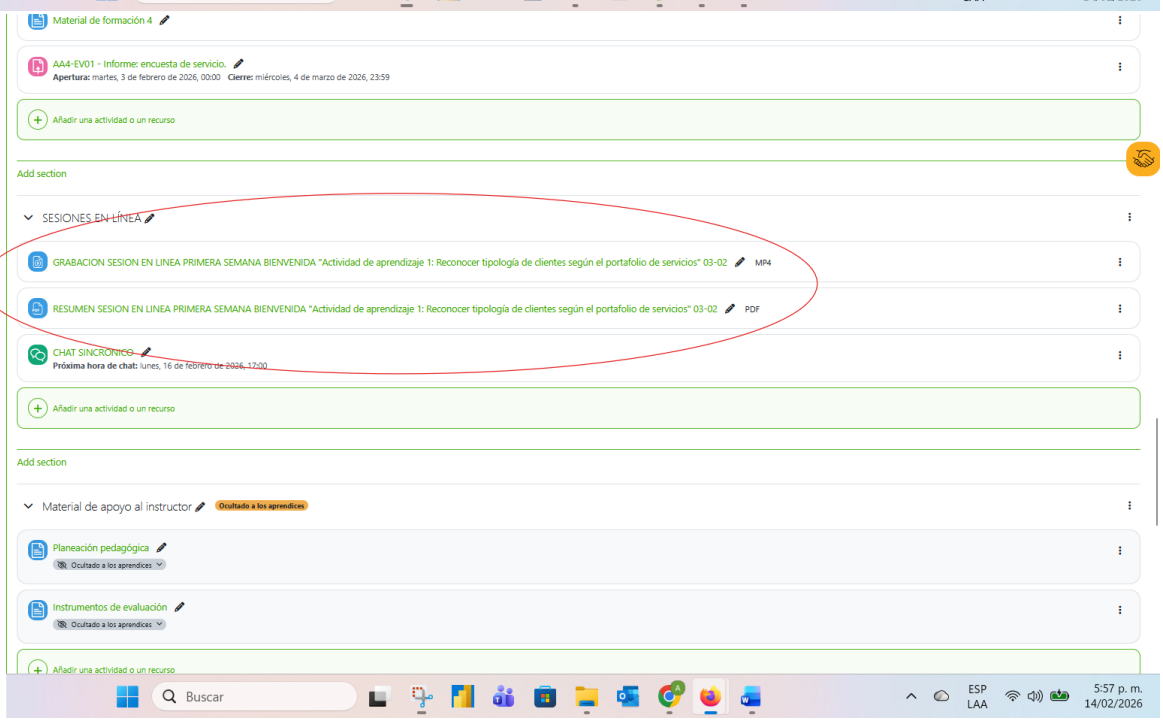


- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**



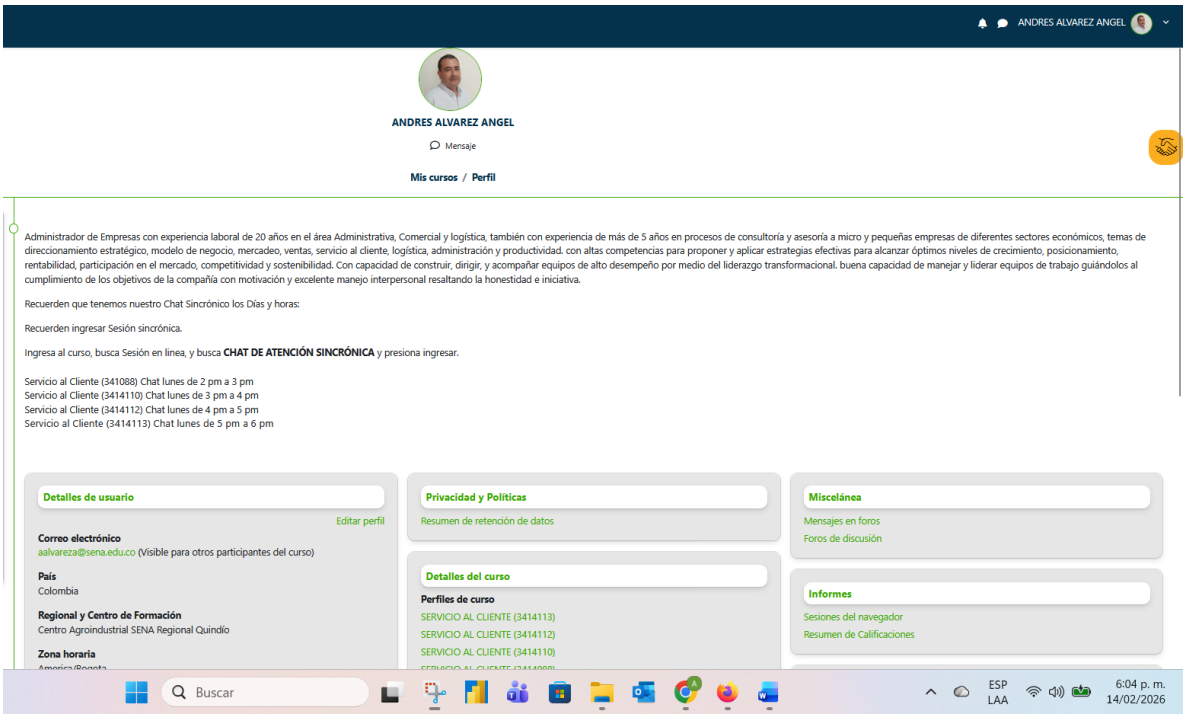
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414113)**





6. Atención sincrónica de chat

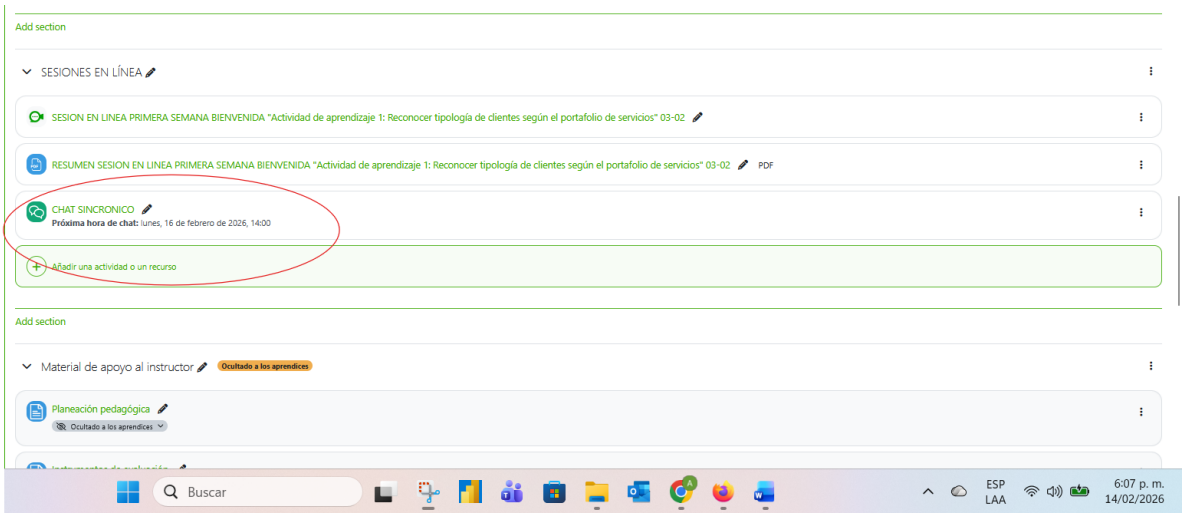
- Captura del perfil del instructor que evidencia la programación de este espacio según lo solicitado por la guía AVA.



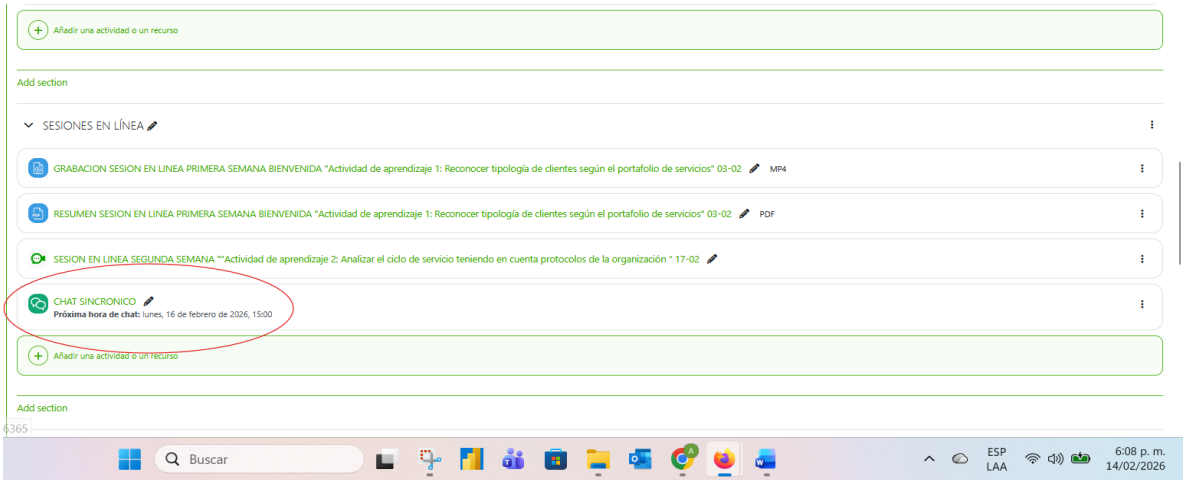
- Captura del espacio “Sala de atención sincrónica” solicitado por la guía AVA.

Fichas del 3 al 28 de febrero

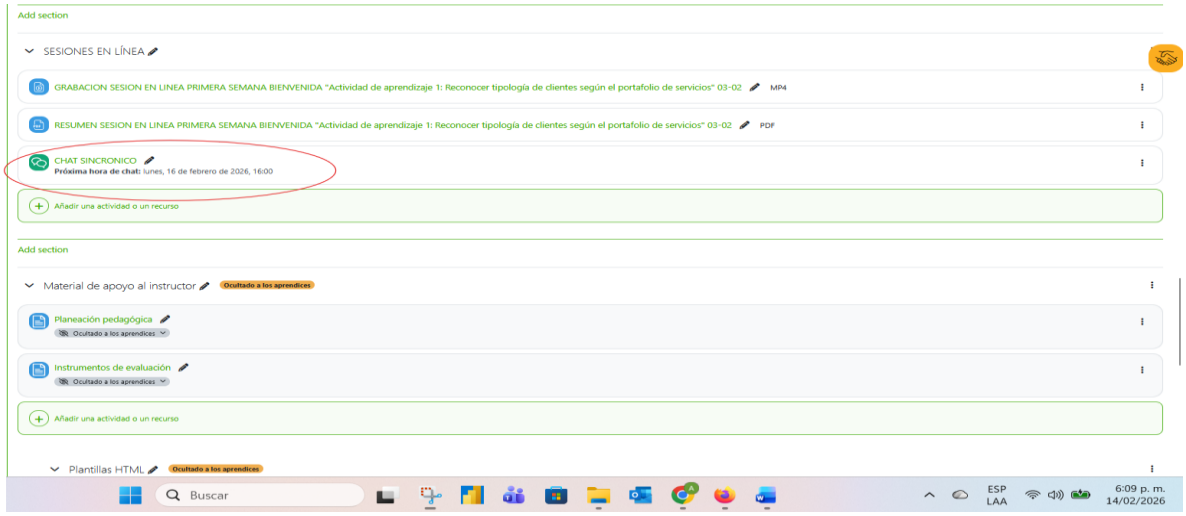
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**



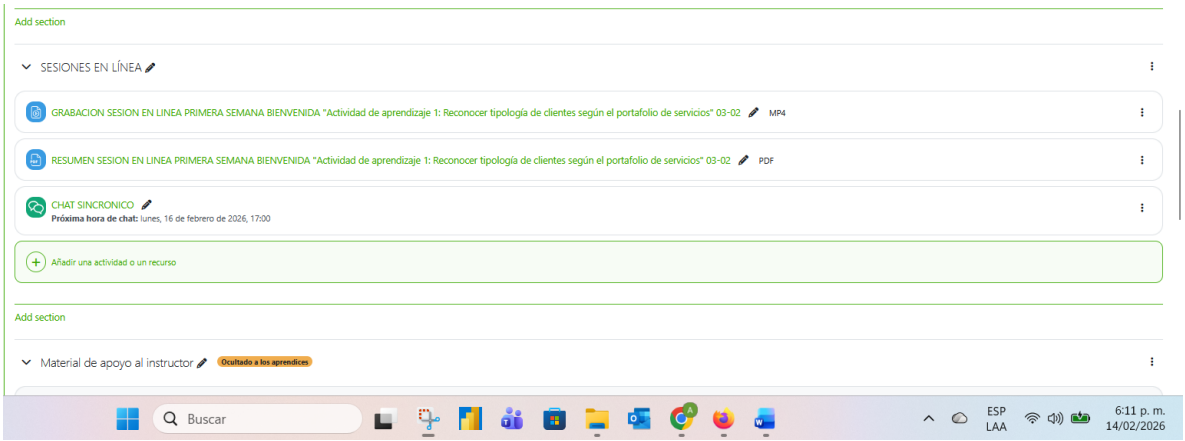
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**



- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**



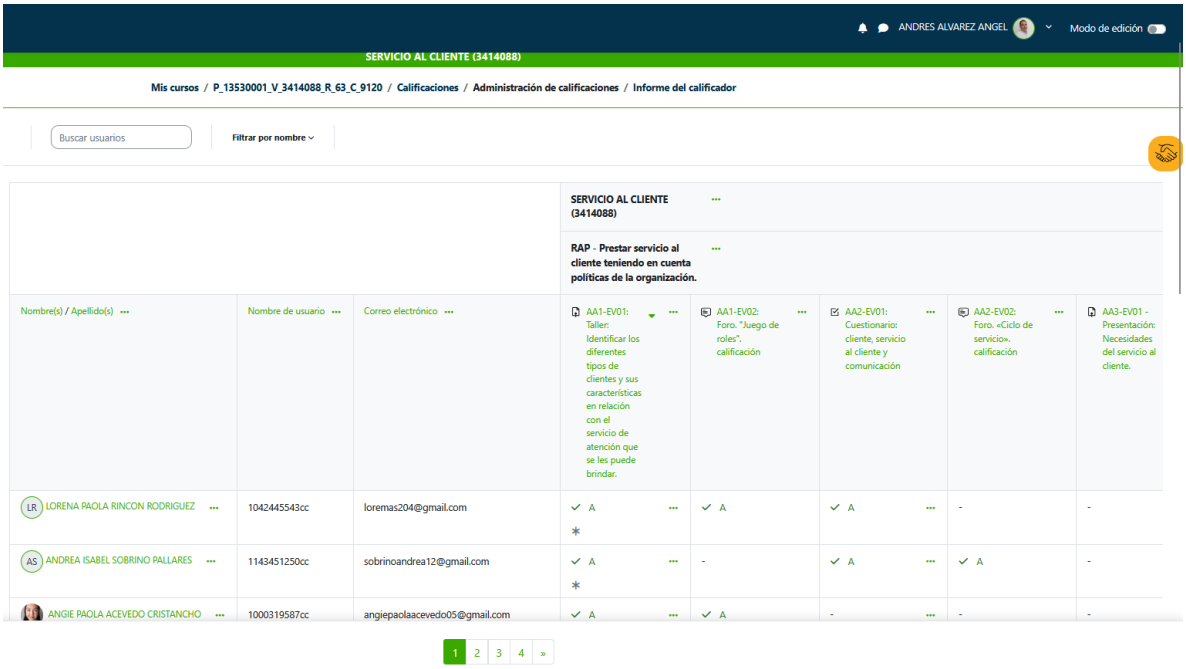
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414113)**

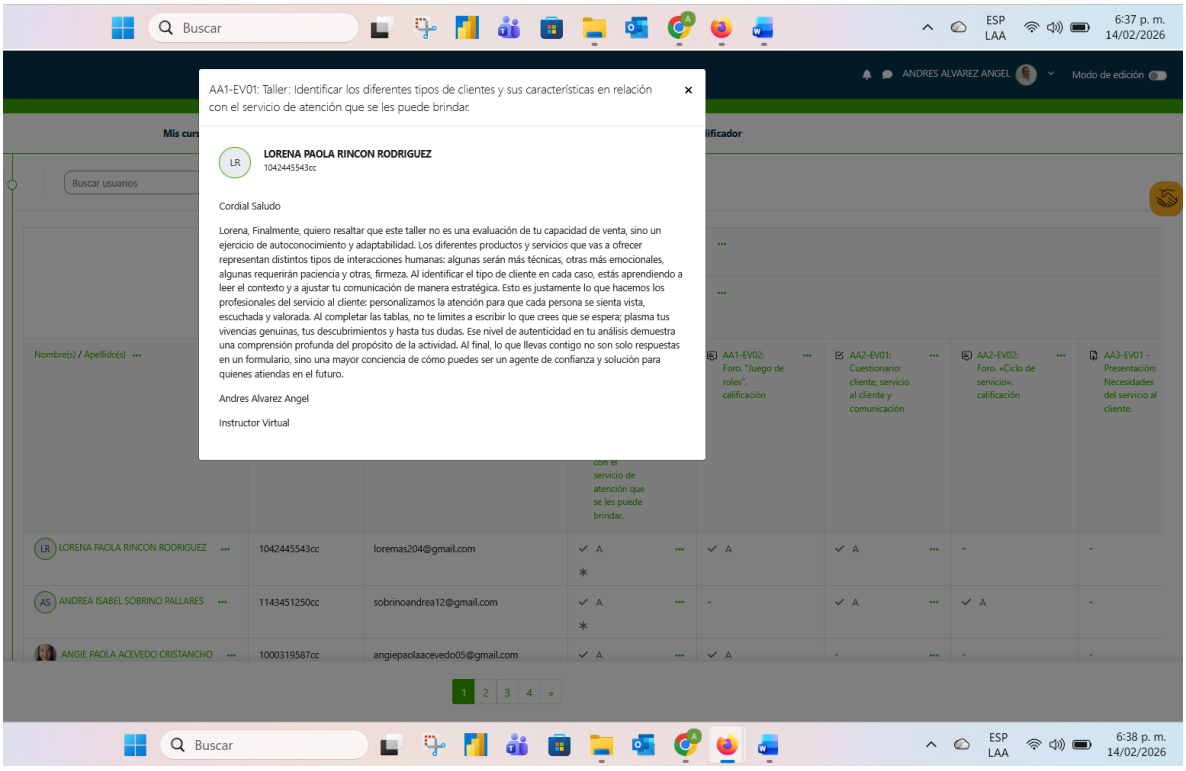


7. Calificaciones y Retroalimentación

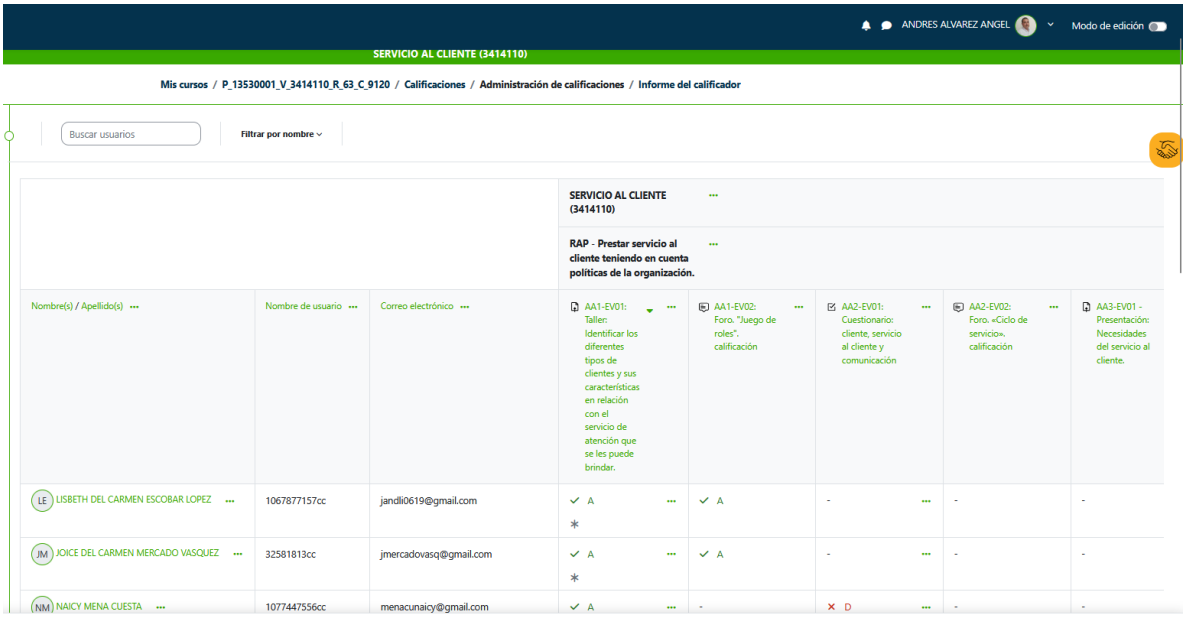
Fichas del 03 al 28 de febrero

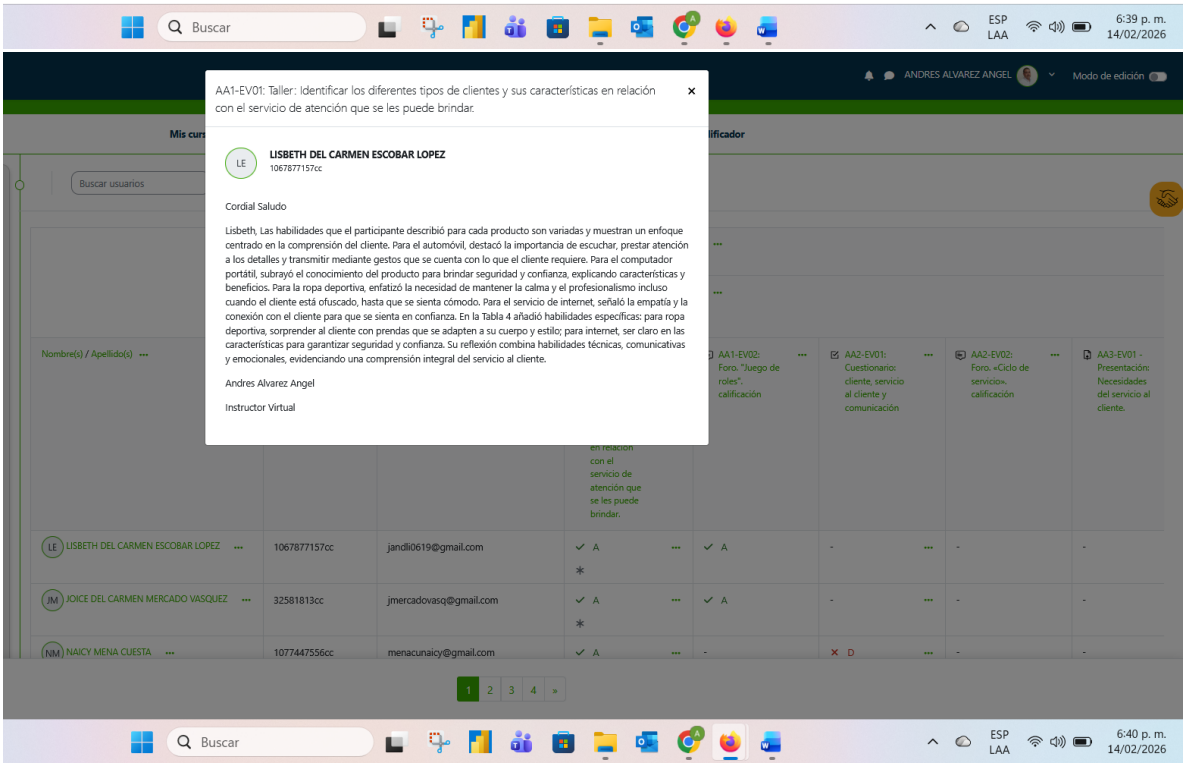
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**



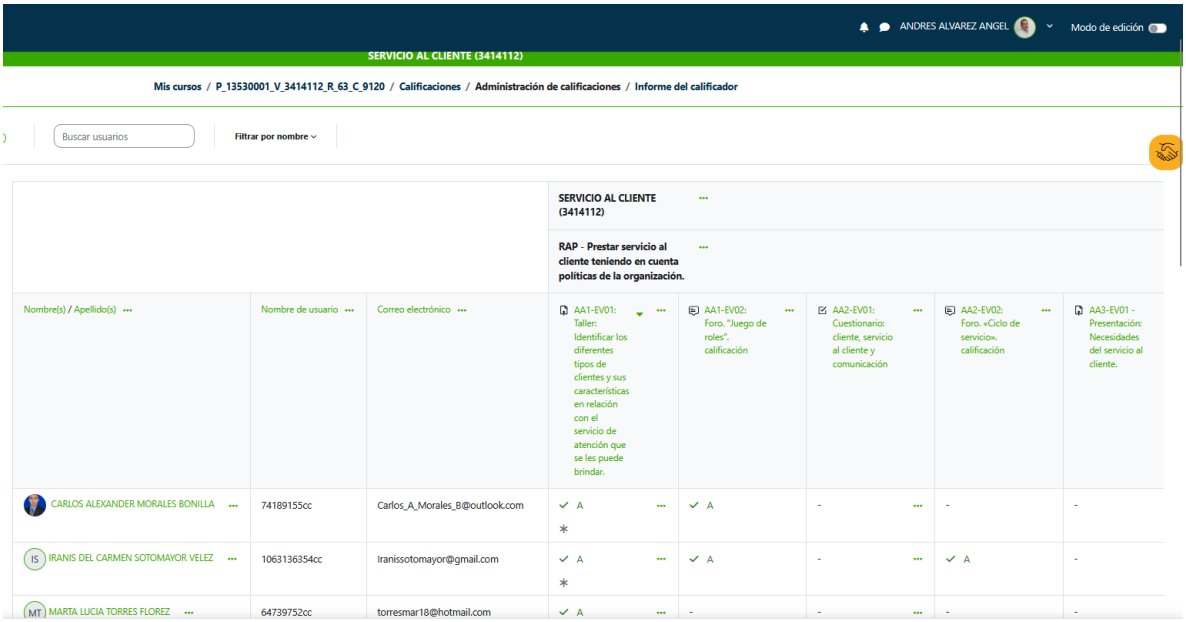


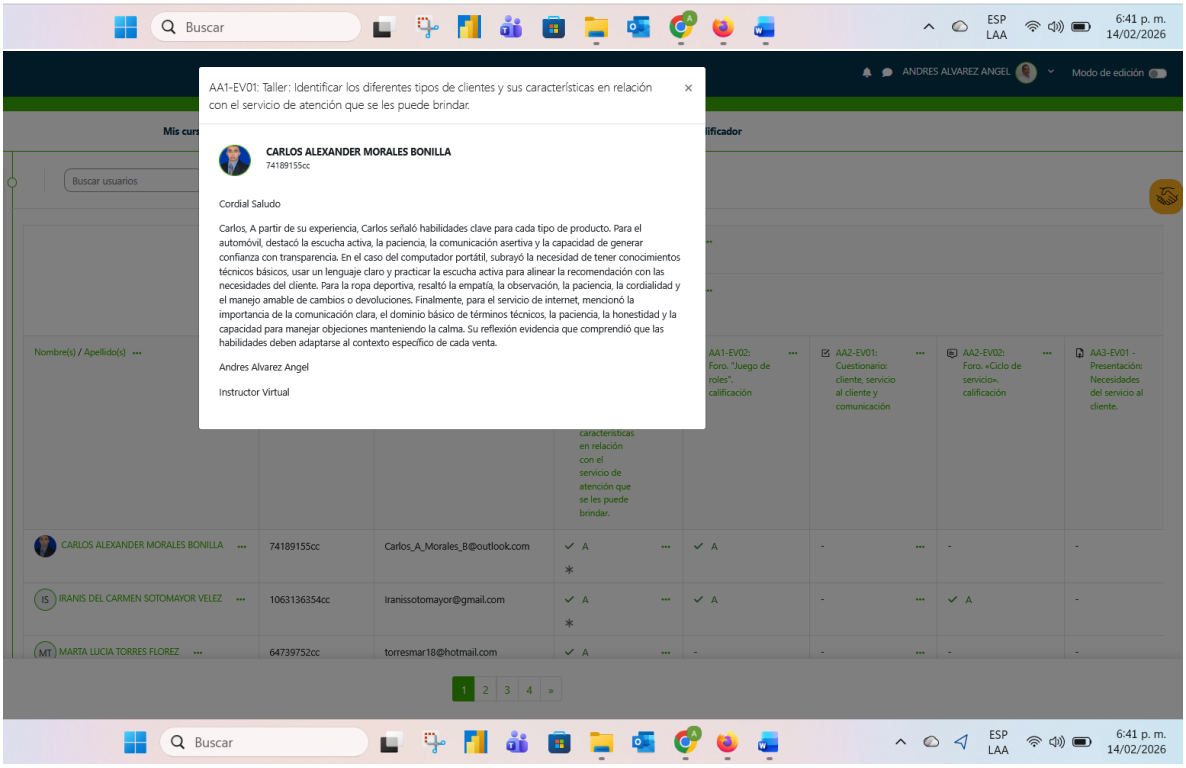
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**



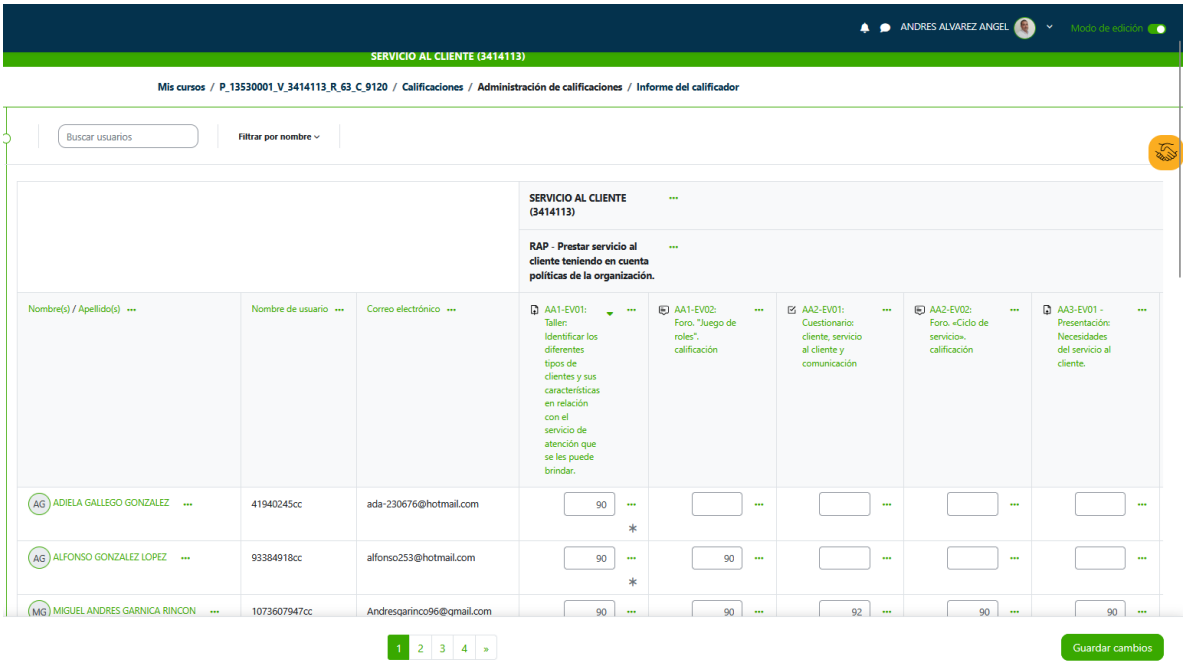


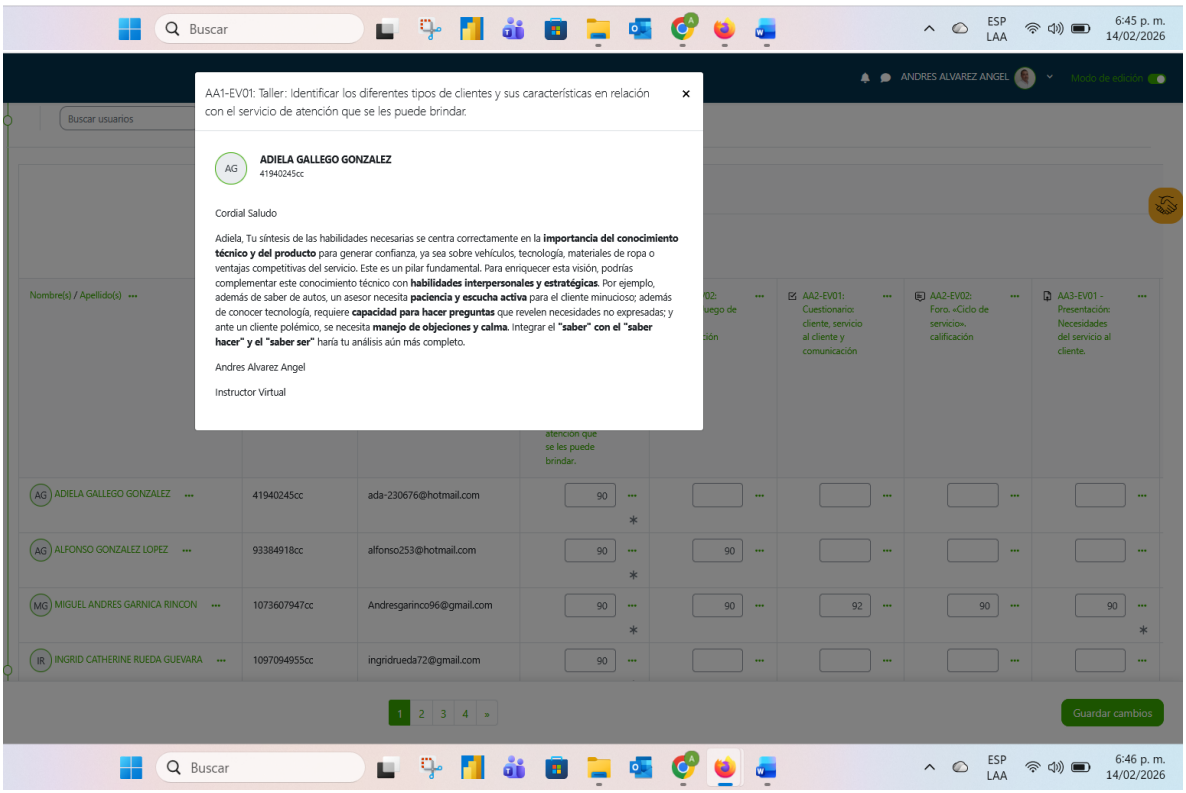
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**





- **SERVICIO AL CLIENTE (3414113)**





8. Juicios Evaluativos

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

Fichas del 3 al 28 de febrero

No se presentan Reporte de juicios por inicio de año

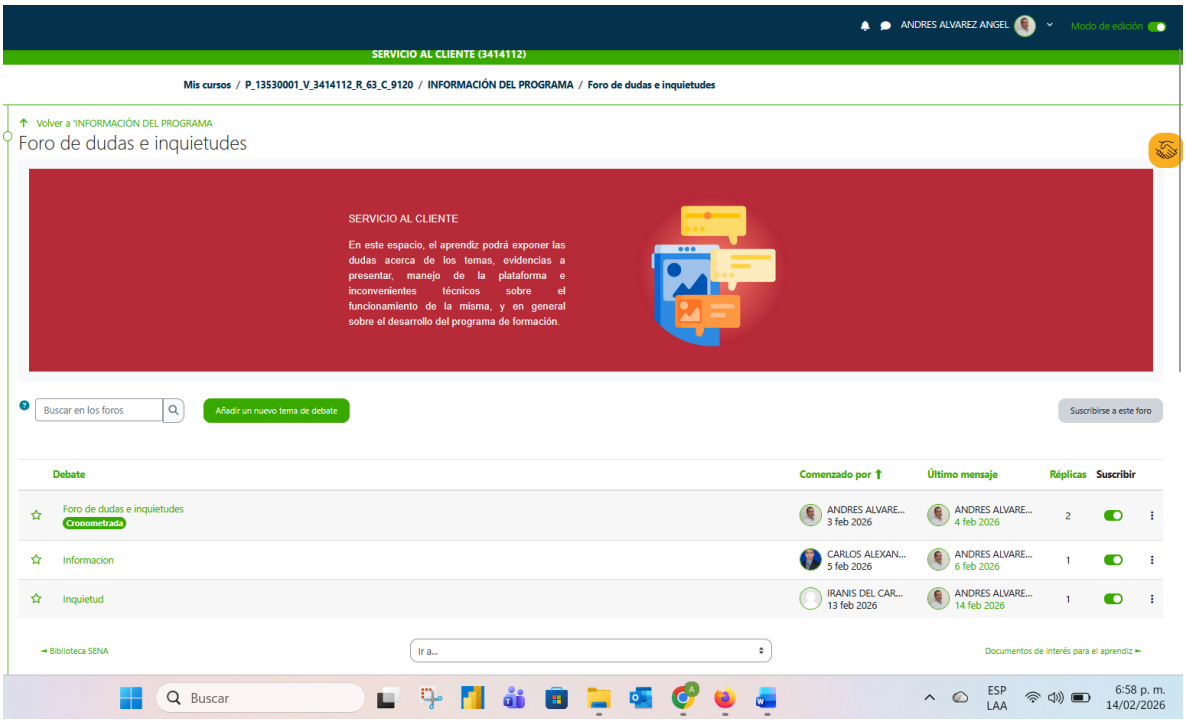
CARPETA DE REPORTE DE CURSO

Fichas del 3 al 28 de febrero

No se presentan Reporte de juicios por inicio de año

9. Respuesta a las inquietudes de los aprendices

- Captura de respuestas foro de dudas

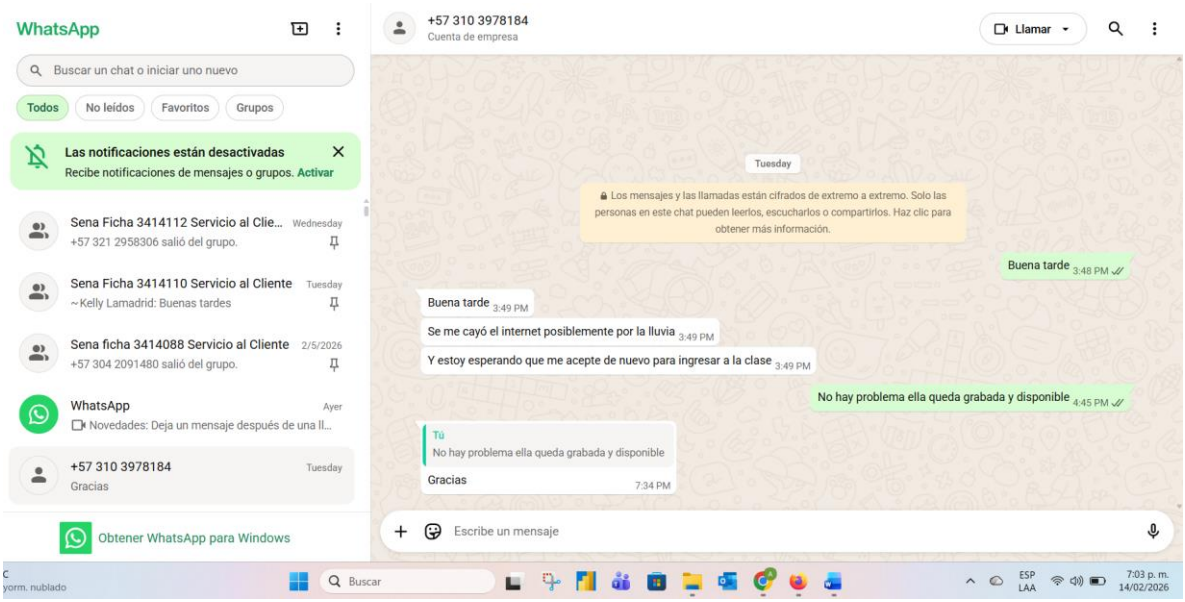


- Captura de comunicación vía mensajería interna de Zajuna

No se presentan en el mes de cobro

- Captura de comunicación vía correo institucional con los aprendices
- **No se presentan en el mes de cobro**

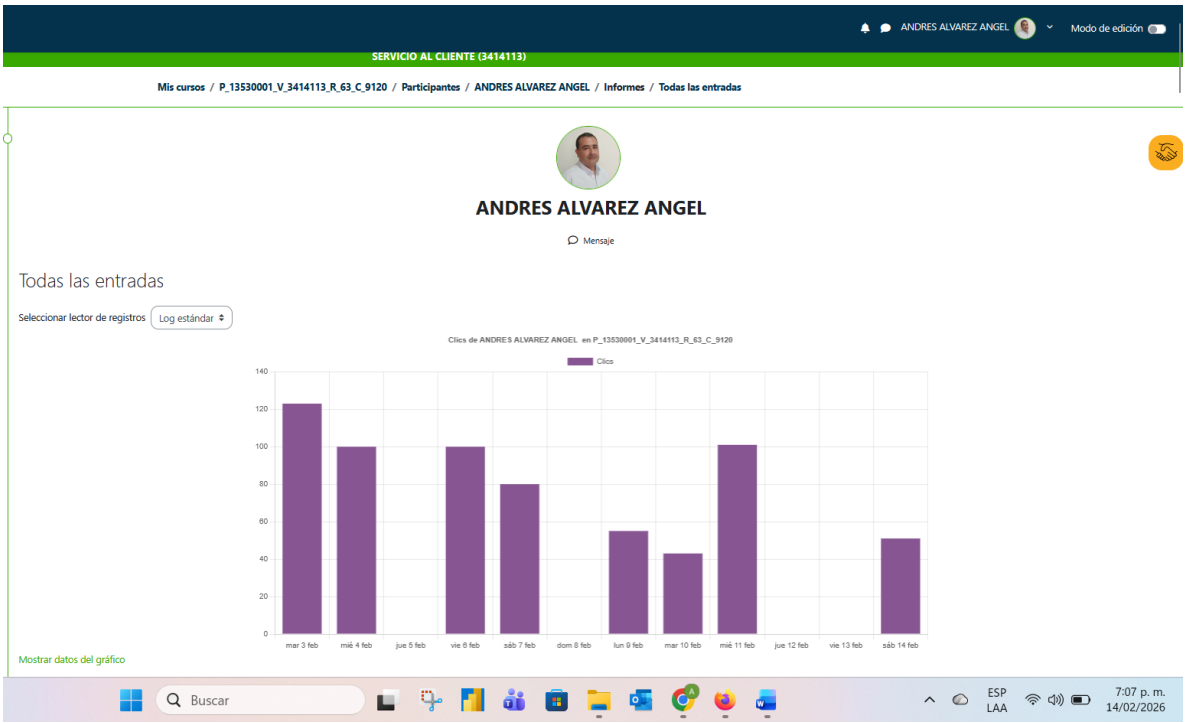
- Captura de otros medios de comunicación usados por el instructor



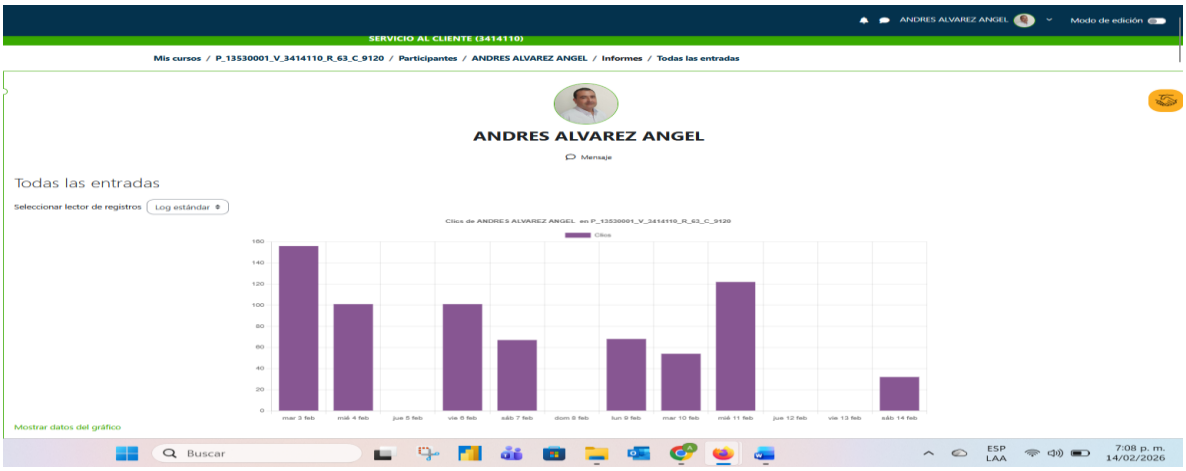
10. Registro de Ingresos en la Plataforma

Fichas del 3 al 28 de febrero

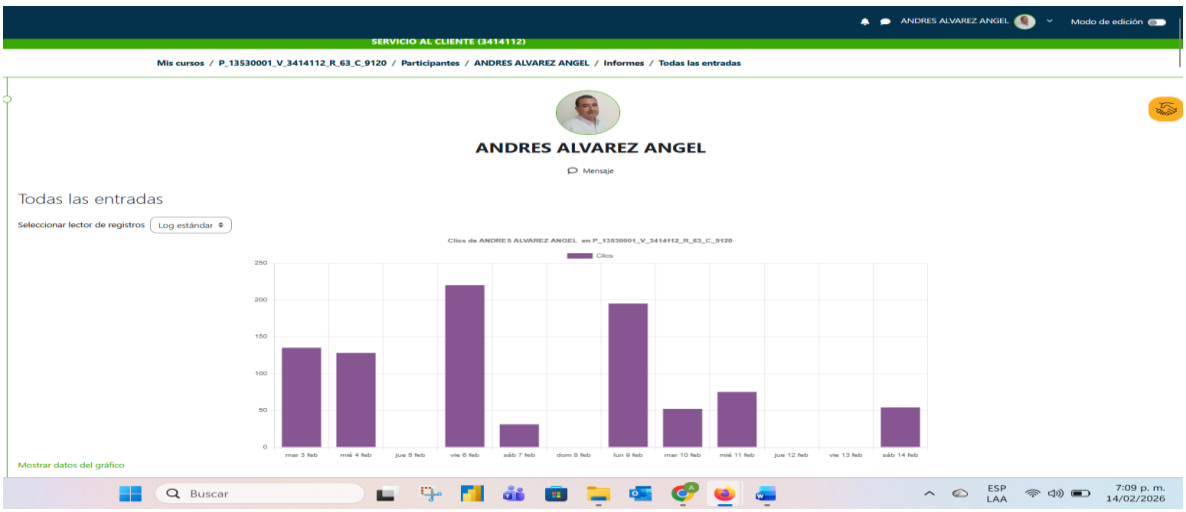
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**



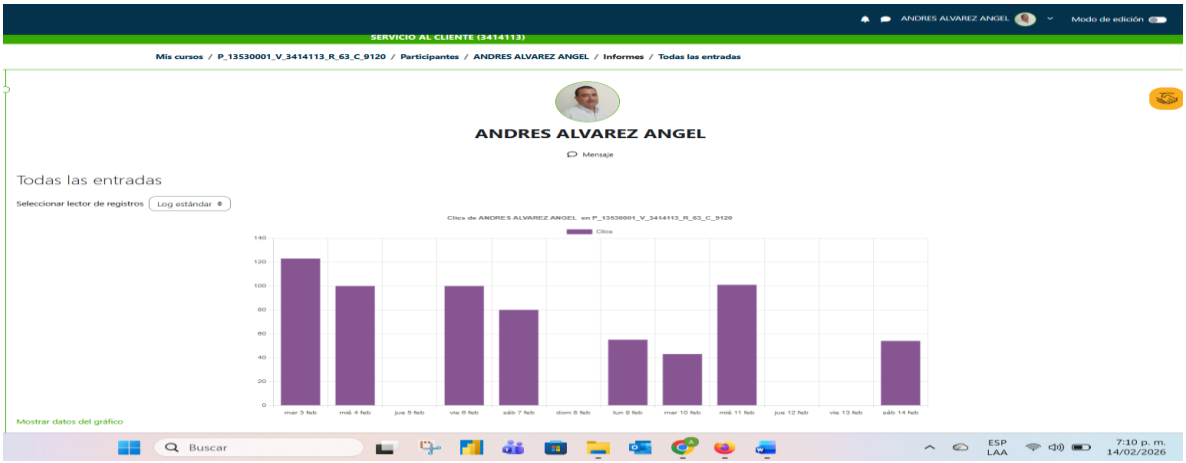
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**



- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**



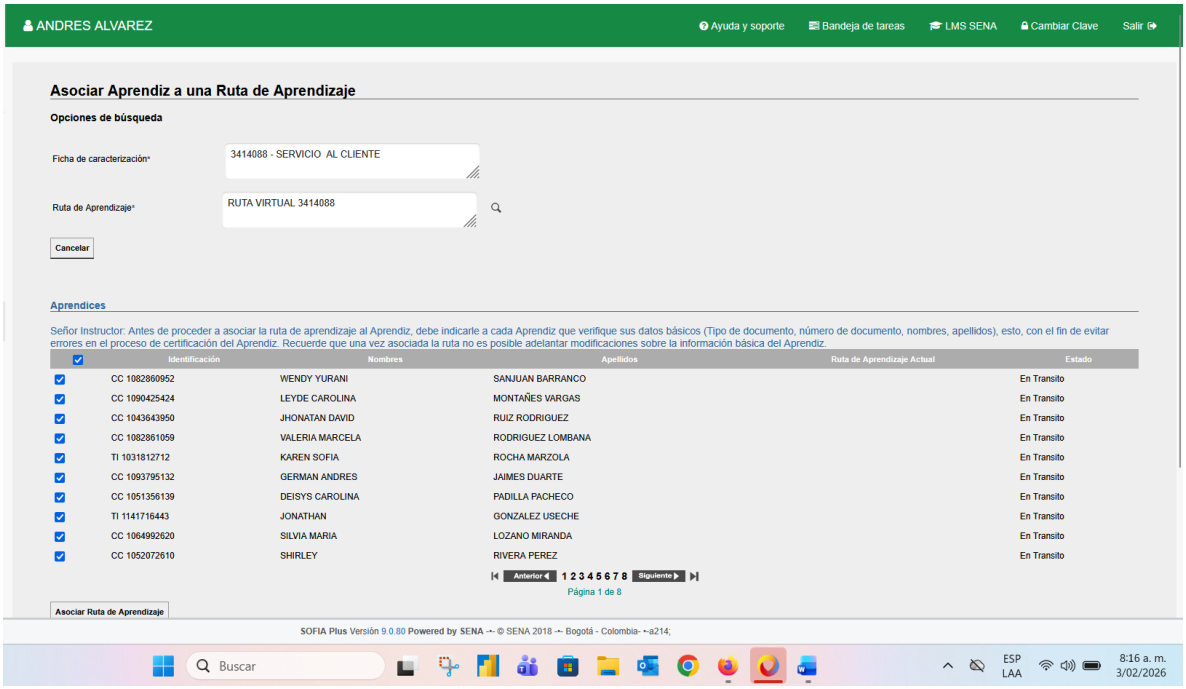
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414113)**

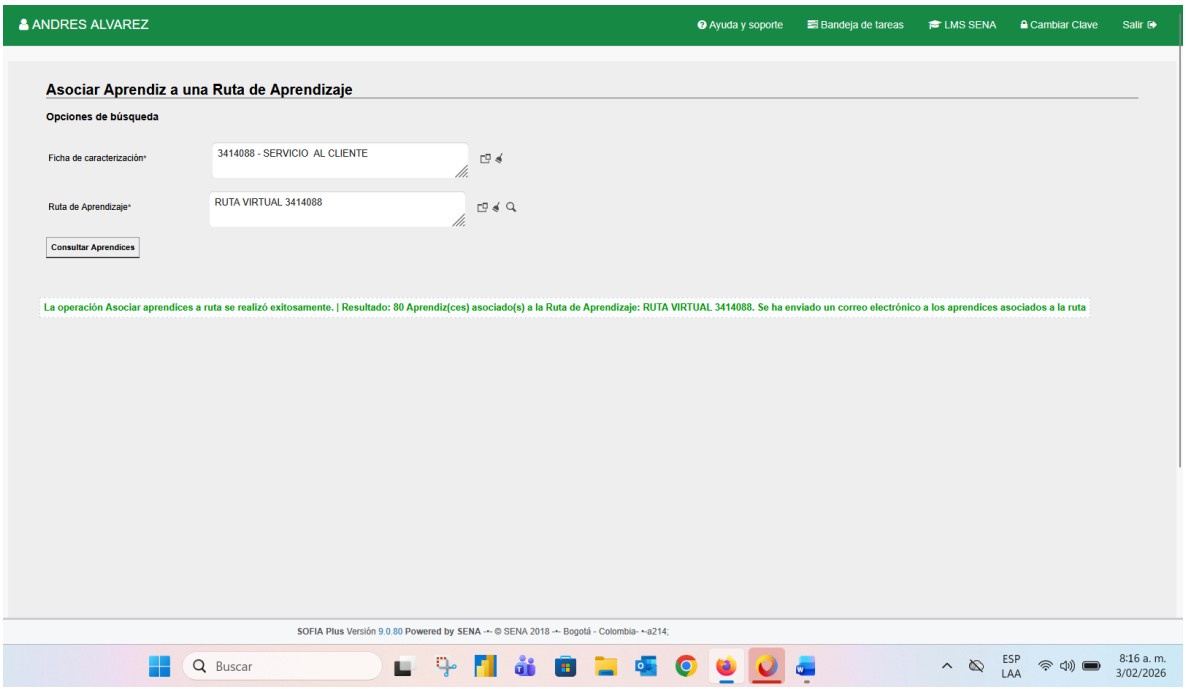


11. Asociación de aprendices en el aplicativo senasofiaplus

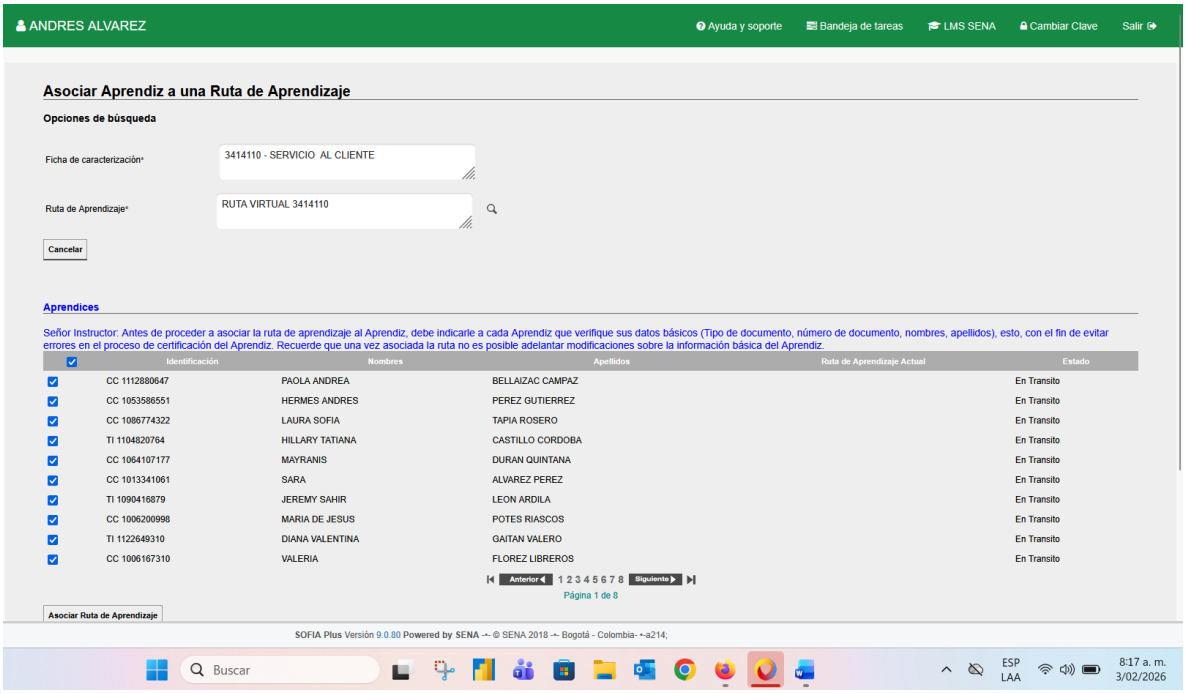
Fichas del 03 al 28 de febrero

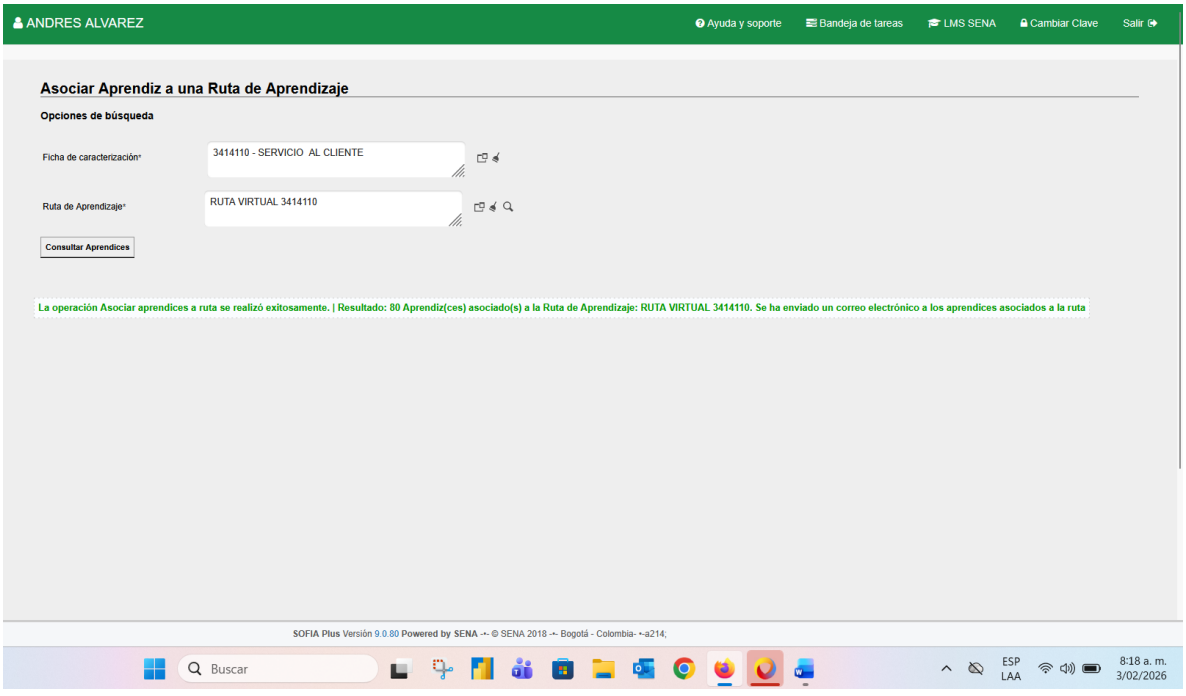
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**



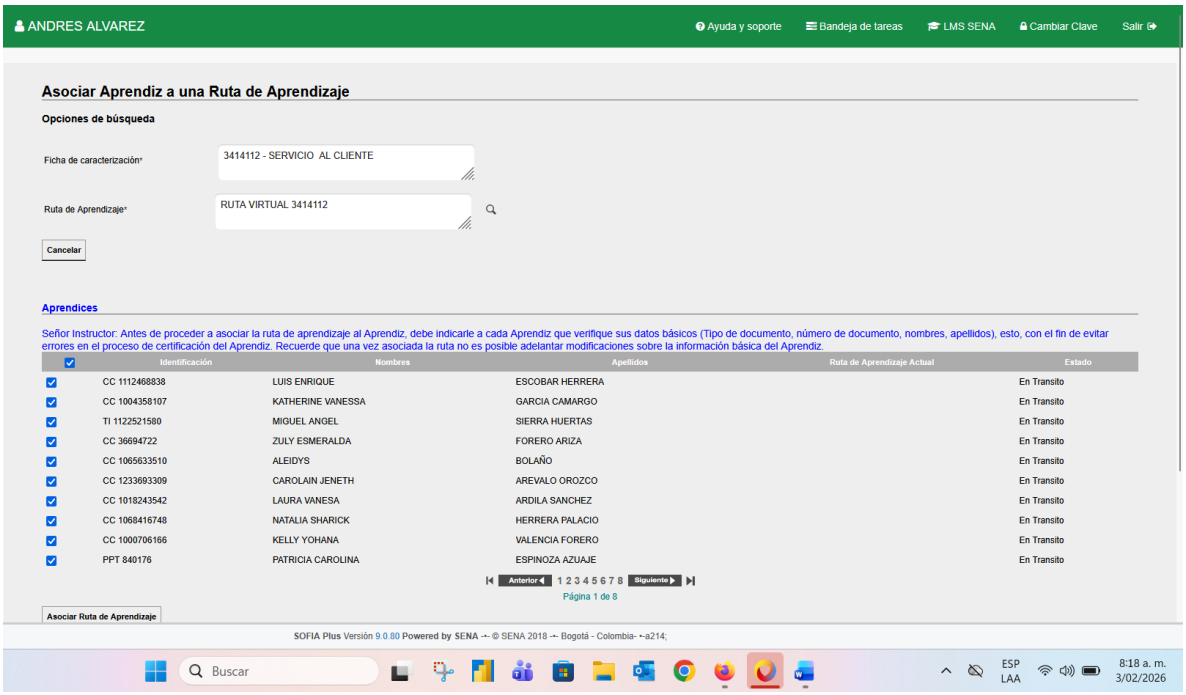


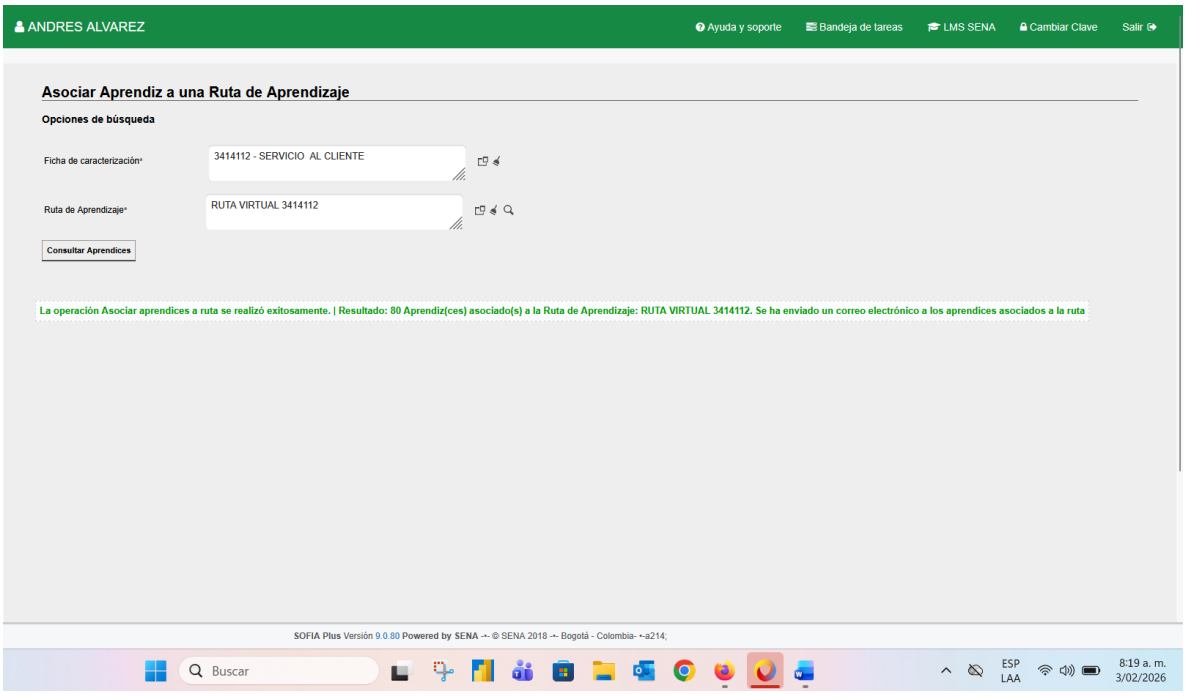
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**



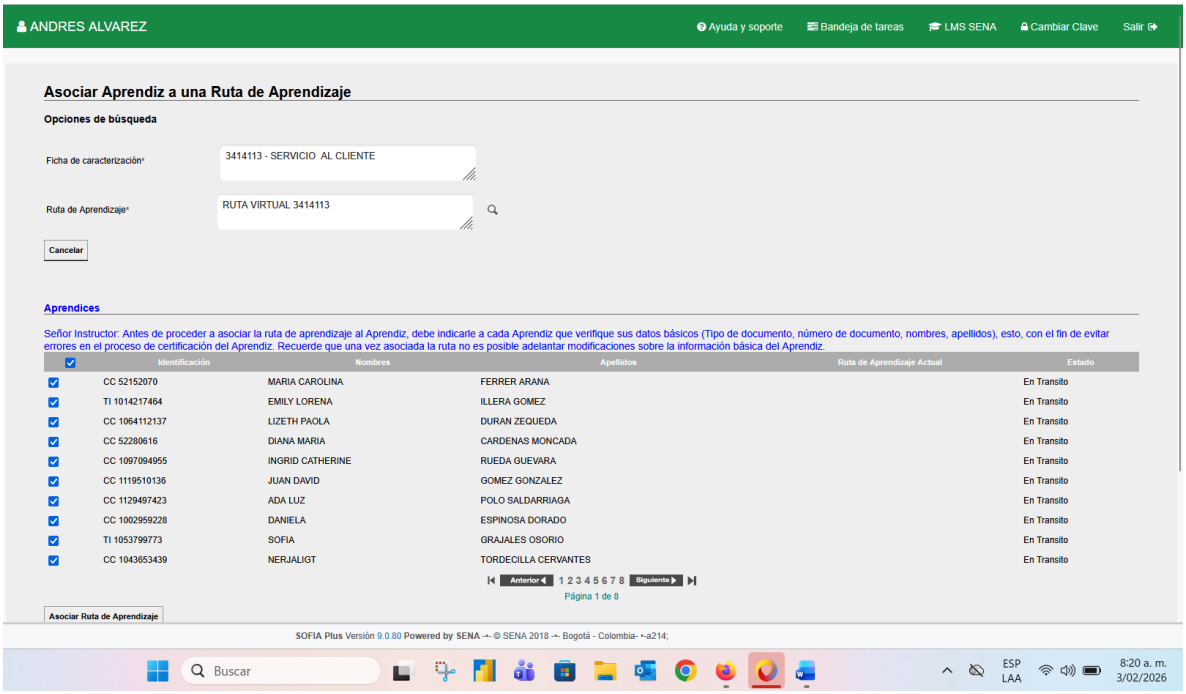


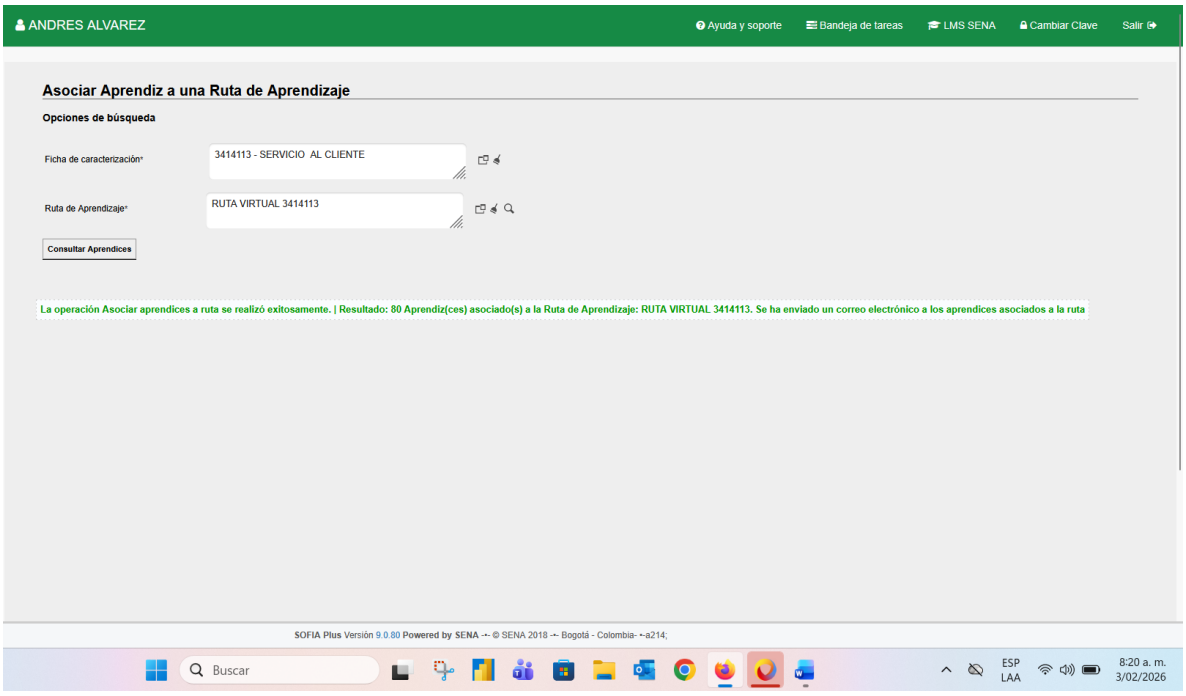
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**



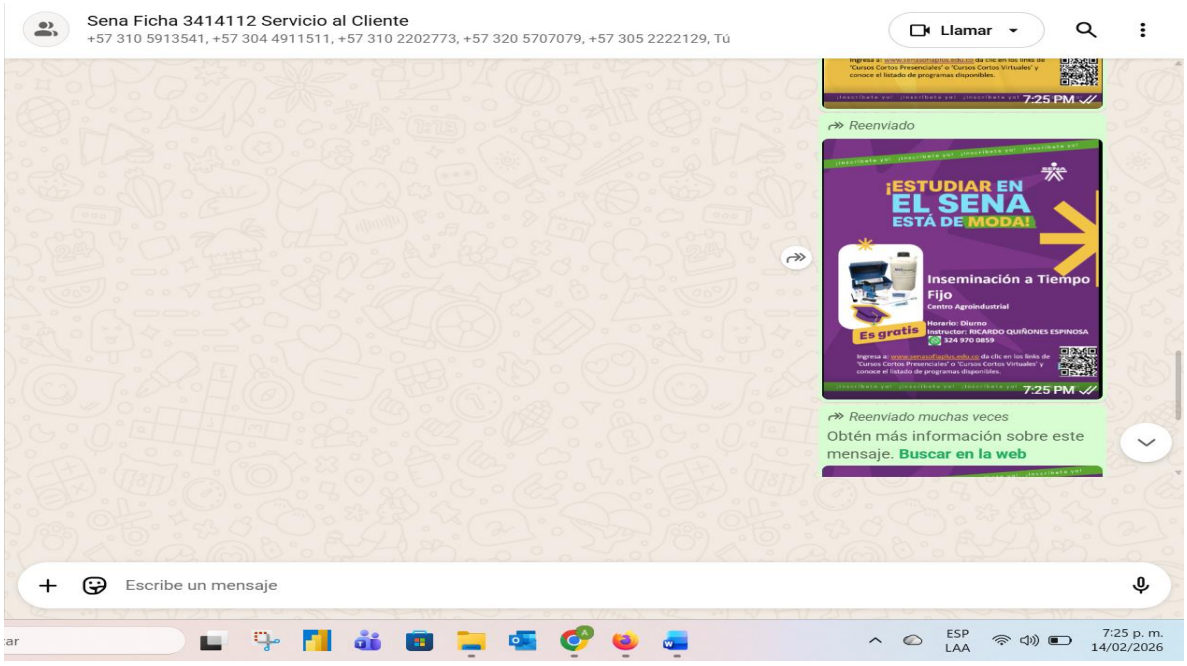


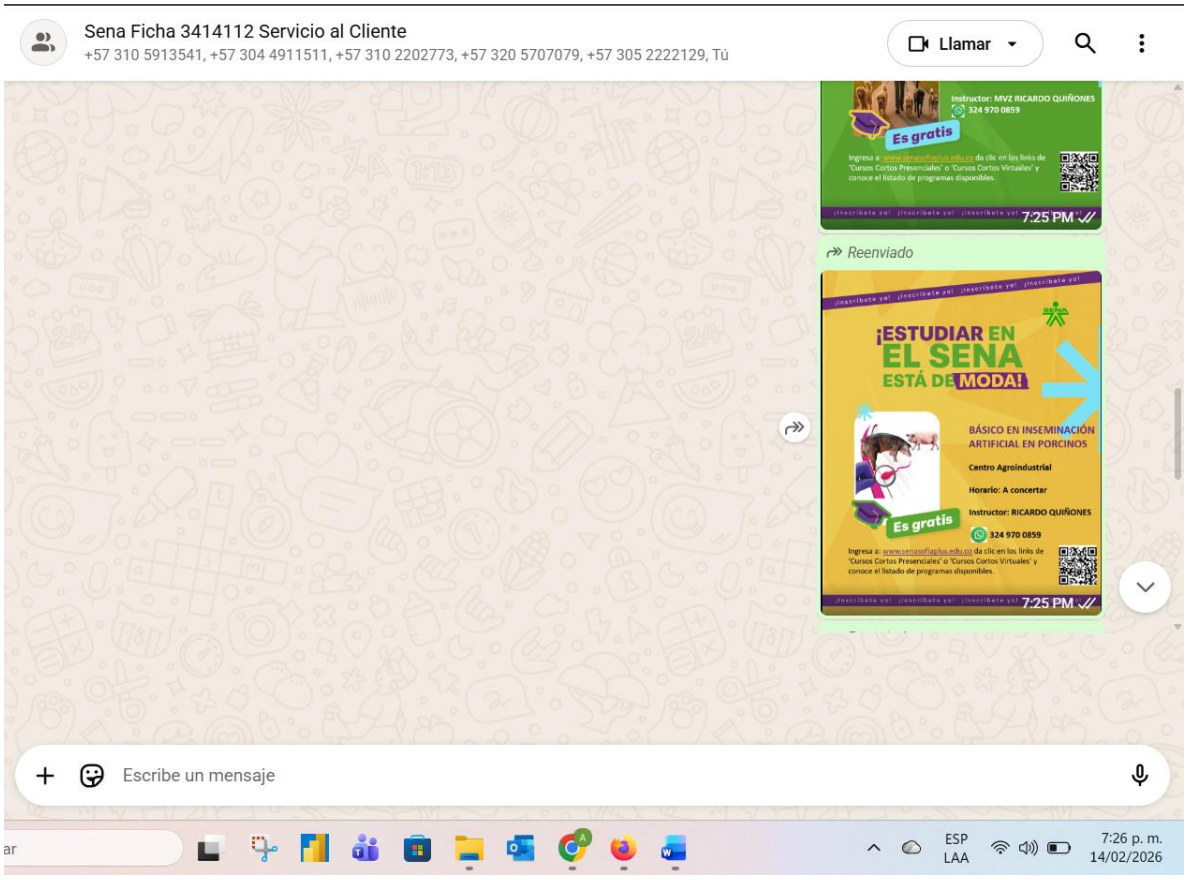
- **SERVICIO AL CLIENTE (3414113)**





12 Divulgación de la oferta del CENTRO





13 Otras actividades asignadas para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANDRES ALVAREZ ANGEL

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROINDUSTRIAL

FECHA INICIAL: 02/02/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 28/02/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3414088 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 38,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3414112 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 38,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3414110 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 38,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3414113 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 38,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 152,00

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: ANDRES ALVAREZ ANGEL

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROINDUSTRIAL

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Hace constar:

Que el Sr(a) ANDRES ALVAREZ ANGEL Identificado(a) con cédula de ciudadanía 89006649 realizó el día 14/02/2026 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, Articulo 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 14/02/2026 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