PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 28 febrero de 2026

Señor (a)
JOHANY ANDRES CASALINAS GOMEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 8880504
Formación Complementaria Virtual
Instructor grado 13
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes febrero del año 2026

Referencia: No 8880504 del año 2026

Wilson Alfredo Mora Ramirez, identificado con la cédula de ciudadanía No.**79642066**, en mi calidad de Contratista del SENA, en virtualización, 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 SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL TRECIENTOS TRES PESOS M/CTE. ($48.638.303).** Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un primer pago en el mes de febrero por valor de CUATRO MILLONES CIENTO CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y UN PESOS M/CTE. **($4.105.831).** B) Nueve (9) pagos iguales en los meses de marzo a noviembre por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE. **($4.737.497**). C) un último pago en el mes de diciembre por valor de UN MILLON OCHOCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. **($1.894.999).**

Plazo: Será hasta el 12 de diciembre de 2026.

OBJETO: "Prestar los servicios personales de carácter temporal, para atender la formación complementaria en las competencias técnicas relacionadas con la red de conocimiento logística y transporte en la modalidad presencial y/o virtual, dando cumplimiento a los lineamientos, procesos y metodologías de la Formación Profesional Integral, de acuerdo con los requerimientos del Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información.".

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de apoyo en la planeación de los procesos de la competencia asignada por la supervisión, según la modalidad en la que se oriente el programa, de acuerdo con las necesidades del servicio, las cuales contemplan las jornadas académicas y sedes adscritas que maneje el centro de formación, en la red de conocimiento citada en el objeto contractual.	- Se participó en las sesiones de socialización sobre la nueva Guía de Orientaciones AVAV5. - Se participó Reunión Dudas Cuentas De Cobro Febrero_2026 - Se realizó el debido alistamiento en lasplataformas Sofía Plus yZajuna - Se elaboró el cronograma del programa de acuerdo a las fechas establecidas en Sofía Plus. - Creación de foros **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026 Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidad horaria de 40 horas** - En Sofía Plus se enrutaron los aprendices en las fichas asignadas. - Se realizó el debido alistamiento en las plataformas Sofía Plus y Zajuna - Se generó el listado de aprendices asociados a las fichas asignadas. - Se elaboró los cronogramas del programa de acuerdo a las fechas establecidas en Sofía Plus.	- Captura de pantalla Participación Reunión Dudas Cuentas De Cobro Febrero_2026 - Captura de pantalla desde Sofía Plus de las fichasasignadas. - Cronograma del programa. - Captura de pantalla Creación de foros Carpeta: OBLIGACION 1
2	Ejecutar los lineamientos	- Se procedió a alistar el	.

	establecidos en la Guía Orientación Formación ambientes virtuales de aprendizaje GFPI-G-014 vs.4 o el procedimiento que se encuentre vigente para la modalidad de formaciónvirtual: “Cumplir con laEjecución de la Formación quese asigne para elacompañamiento de aprendices en Ambientes Virtuales de Aprendizaje según lo descrito en el instructivo para orientar el desempeño del instructor en Ambientes Virtuales de Aprendizaje SENA, entregado por la Dirección de Formación Profesional”.	espacio virtual de formación Zajuna, teniendo en cuenta la guía de Formación ambientes virtuales de aprendizaje GFPI-G-014 vs.4 - Se elaboró el cronograma de actividades. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026 Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidadhoraria de 40 horas**	- Captura de pantalla desde Sofía Plus de las fichasasignadas. - Cronograma del programa. - Captura de pantalla Creación de foros Carpeta OBLIGACION 2
3	Realizar la evaluación de los aprendices acorde a la normatividad y registrarlos oportunamente en los aplicativos dispuestos por la entidad.	- Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026 Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidad horaria de 40 horas**	Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026** **Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidadhoraria de 40 horas**

4	Reportar las novedades académicas y/o disciplinarias de los aprendices asignados a la coordinación.	Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026 Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidad horaria de 40 horas**	Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026** **Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidadhoraria de 40 horas**
5	Participar en los comités de evaluación y seguimiento a los aprendices cuando se requiera.	Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026 Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidad horaria de 40 horas**	Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026** **Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidadhoraria de 40 horas**

6	Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar elaprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.	- Teniendo en cuenta la guía de Formación ambientes virtuales de aprendizaje GFPI-G-014 vs.4 se procedió a implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje.	- Cronograma - Captura de pantalla de anuncios. - Captura de pantalla de centro de calificaciones. - Correos electrónicos enviados. - Captura pantalla reporte de juicios evaluativos desde el aplicativo Sofía Plus. - Informe apoyo a la formación Carpeta: OBLIGACION 6
7	Apoyar las actividades relacionadas con el desarrollo curricular de los programas de formación asociados con la línea medular que imparte el centro, de acuerdo con la necesidad y las tendencias del sector.	Por el momento y por estar a cargo de formación complementaria virtual esta obligación no se tiene en cuenta	- No se tiene en cuenta la obligación y por consiguiente no se puede tener una evidencia de la misma.
8	Formular, ejecutar y evaluar cuando sea necesario, las actividades derivadas de los procesos de autoevaluación y registro calificado de los programas de formación en los tiempos establecidos por el centro de formación, la Dirección General y el Ministerio de Educación Nacional, para la actualización de planes y programas de formación, en sintonía con las necesidades del entorno y su especialidad.	Por el momento y por estar a cargo de formación complementaria virtual esta obligación no se tiene en cuenta.	- No se tiene en cuenta la obligación y por consiguiente no se puede tener una evidencia de la misma.

9	Aplicar y hacer cumplir lo establecido en el reglamento del aprendiz.	- Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026 Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidad horaria de 40 horas**	- Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026** **Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidadhoraria de 40 horas**
10	Apoyar la promoción de los programas de Formación Profesional Integral y participar en actividades de divulgación tecnológica.	- Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026 Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidad horaria de 40 horas**	- Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026** **Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidadhoraria de 40 horas**

11	Presentar oportunamente los informes y reportes requeridos sobre las actividades formativas, usando los formatos y plataformas indicadas por el SENA.	Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026 Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidad horaria de 40 horas**	Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026** **Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidadhoraria de 40 horas**
12	Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionados con la ejecución del objeto contractual.	De acuerdo a las solicitudes realizadas por la supervisión se participó activamente y respondiendo oportunamente conlo solicitado.	- Captura de pantalla Participación Reunión Dudas Cuentas De Cobro Febrero_2026 **CARPETA** OBLIGACION 12.pdf
13	Velar por el buen uso de los elementos y equipos ubicados en el lugar donde se preste el servicio.	Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-**	Por el momento esta obligación no se tiene en cuenta y es importante tener presente las fechas de inicio y terminación de la formación. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728**

		3417729 **Fecha Inicio: 6/02/2026 Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidad horaria de 40 horas**	**Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026** **Fecha Final: 5 /03/2026** - **Cada ficha tiene una intensidadhoraria de 40 horas**
14	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.	- Teniendo en cuenta los lineamientos institucionales y la guía AVA se gestionó lo relacionado con los documentos que hacen parte del objeto contractual. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026 Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidad horaria de 40 horas**	- GTH-F-062-v10_formatoinforme mensual de ejecución contractual- febrero 2026 **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026** **Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidadhoraria de 40 horas** **CARPETA**
15	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.	- Según el objeto del contrato desarrollé las acciones necesarias para dar fiel cumplimiento al mismo. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-**	- GTH-F-062-v10_formato informe mensual de ejecución contractual- febrero 2026. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417722**

		3417728 **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026 Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidad horaria de 40 horas**	**Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417728** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha-3417729** **Fecha Inicio: 6/02/2026** **Fecha Final: 5 /03/2026** **Cada ficha tiene una intensidadhoraria de 40 horas** **CARPETA**

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	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.	**N.A**	**N.A**	**N.A**	**N.A**
2.	**N.A**	**N.A**	**N.A**	**N.A**

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. xxxx** expedido por **MI PLANILLA** correspondiente al mes de XXXX del año 2026. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en folios (52)

Cordialmente,



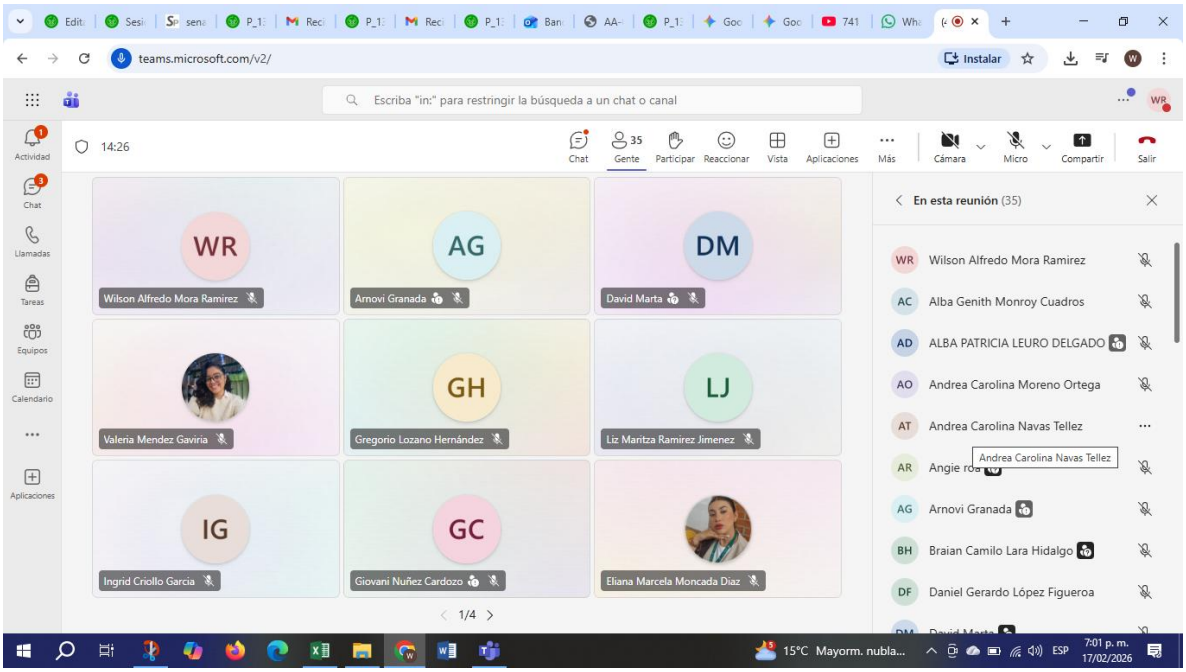
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ.
Contratista
C.C. No. 79642066

Recibí a satisfacción:

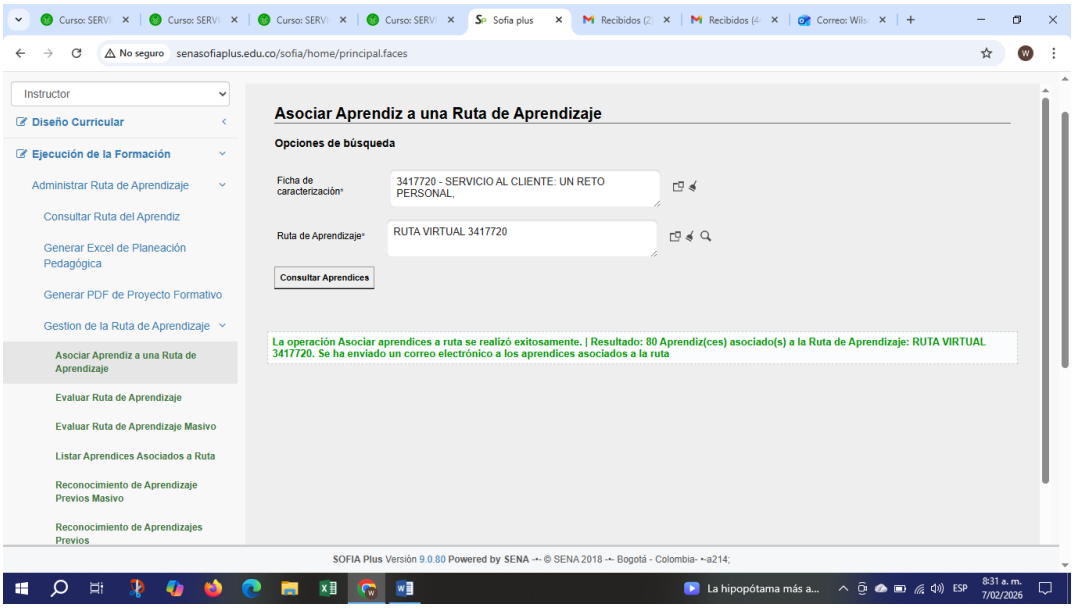
JOHANY ANDRES CASALINAS GOMEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 8880504
Formación Complementaria Virtual
Instructor grado 13

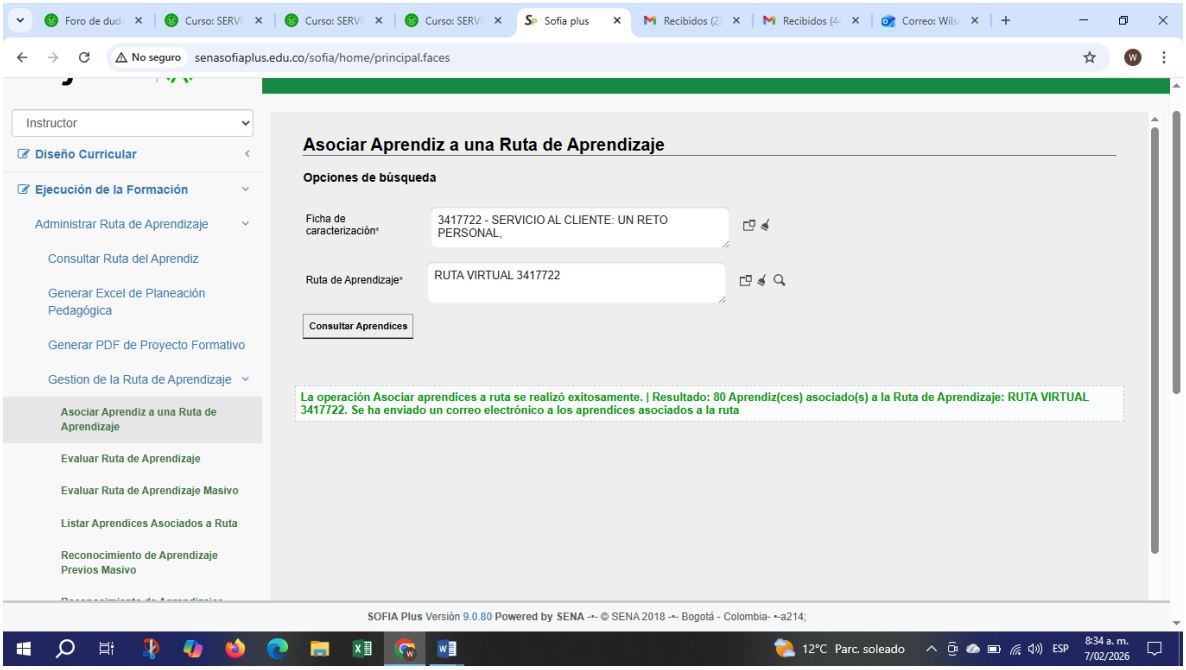
OBLIGACION 1

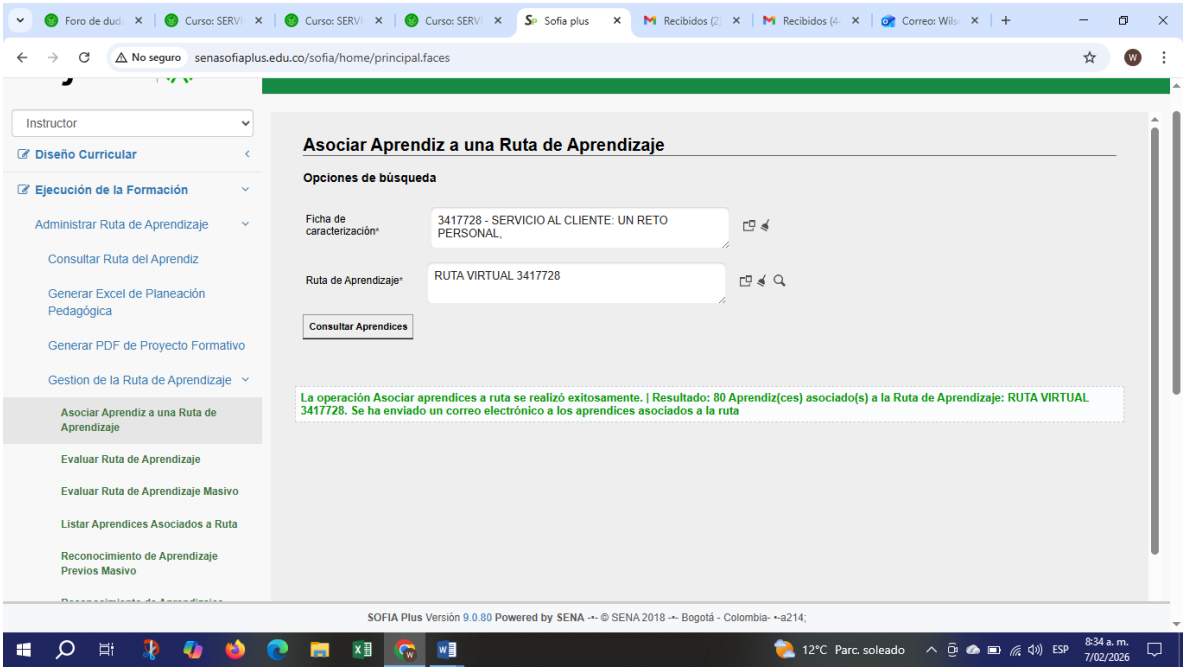
CAPACITACION CUENTAS DE COBRO

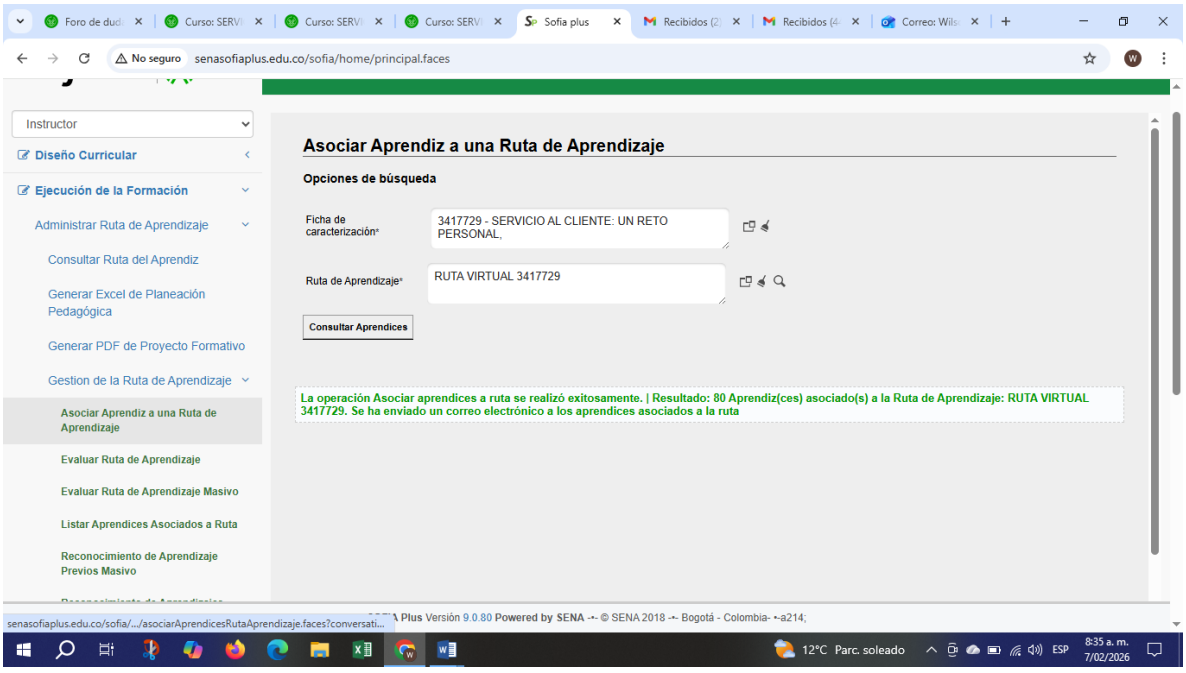


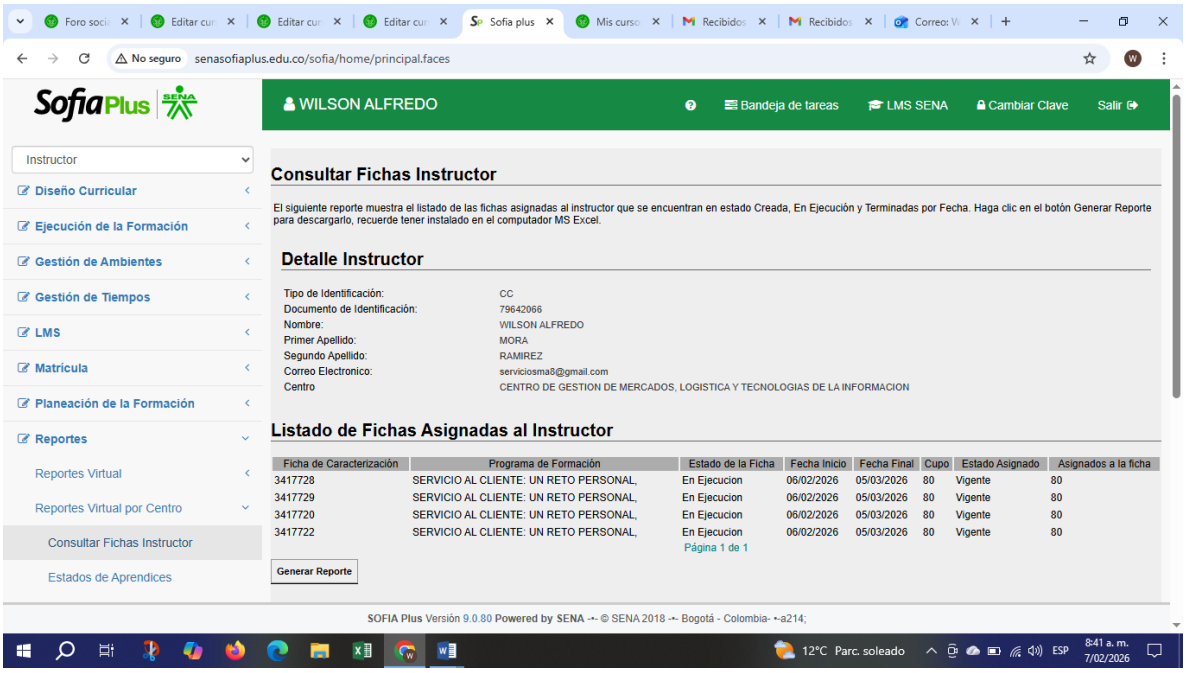
FICHAS ASIGANDAS


Sofia plus
No seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion 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*
3417720 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 3417720
Consultar Aprendices
La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3417720. 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- •-a214;
La hipopótama más a...
ESP
8:31 a. m.
7/02/2026

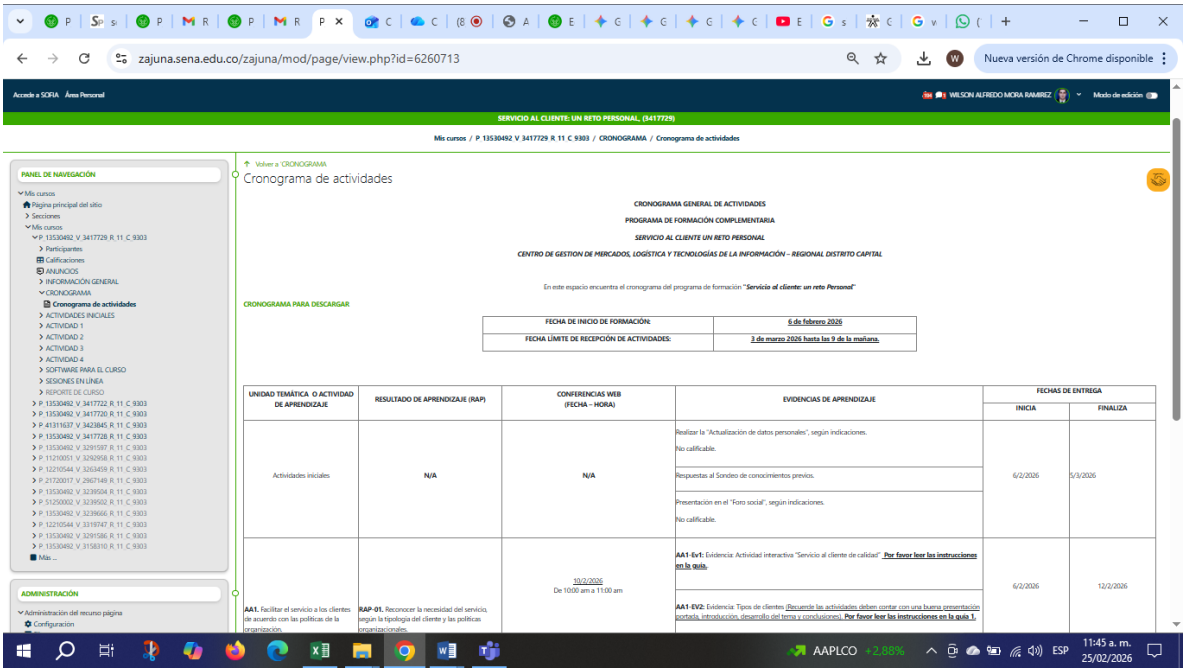

Sofia plus
No seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
3417722 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 3417722
Consultar Aprendices
La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3417722. 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- •-a214;
12°C Parc. soleado
ESP
8:34 a. m.
7/02/2026

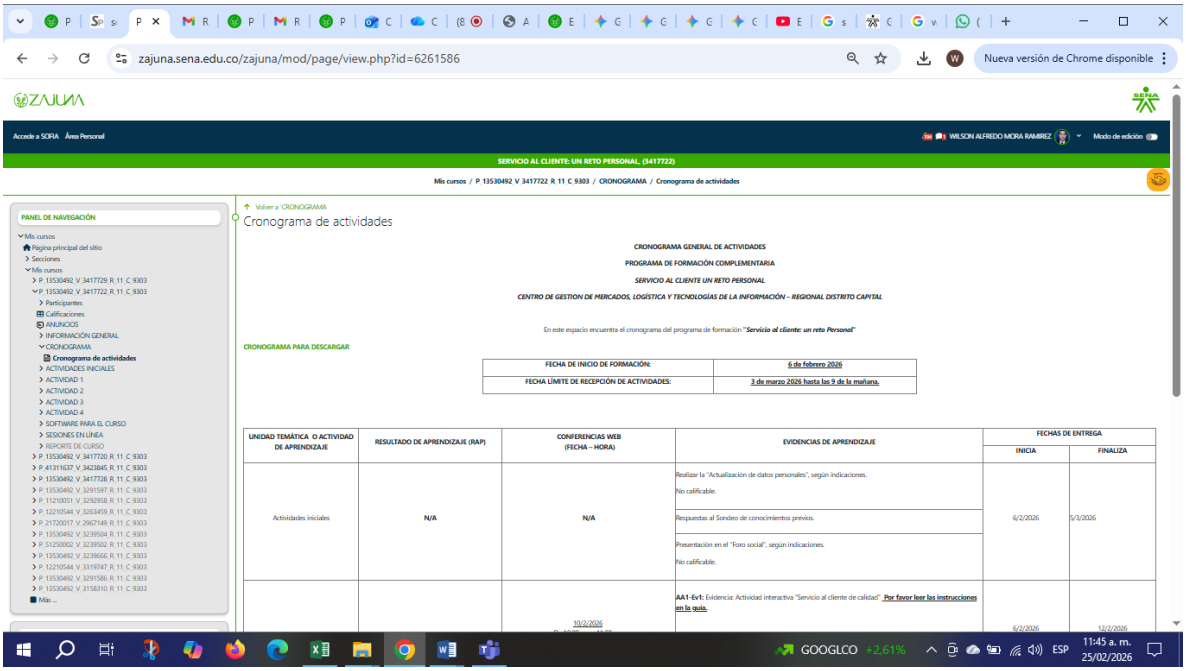

Sofia plus
No seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
3417728 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 3417728
Consultar Aprendices
La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3417728. 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- •-a214;
12°C Parc. soleado
ESP
8:34 a. m.
7/02/2026

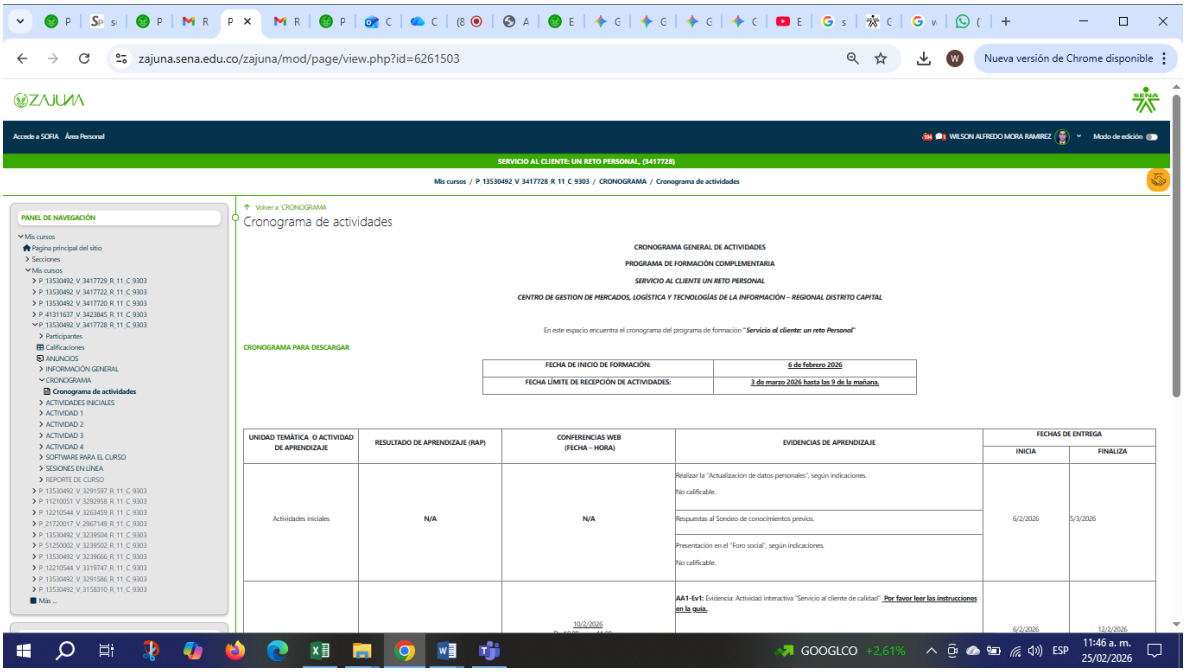

Sofia plus
No seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
3417729 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 3417729
Consultar Aprendices
La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3417729. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta
Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a214;
senasofiaplus.edu.co/sofia/.../asociarAprendicesRutaAprendizaje.faces?conversati...
12°C Parc. soleado
ESP
8:35 a. m.
7/02/2026

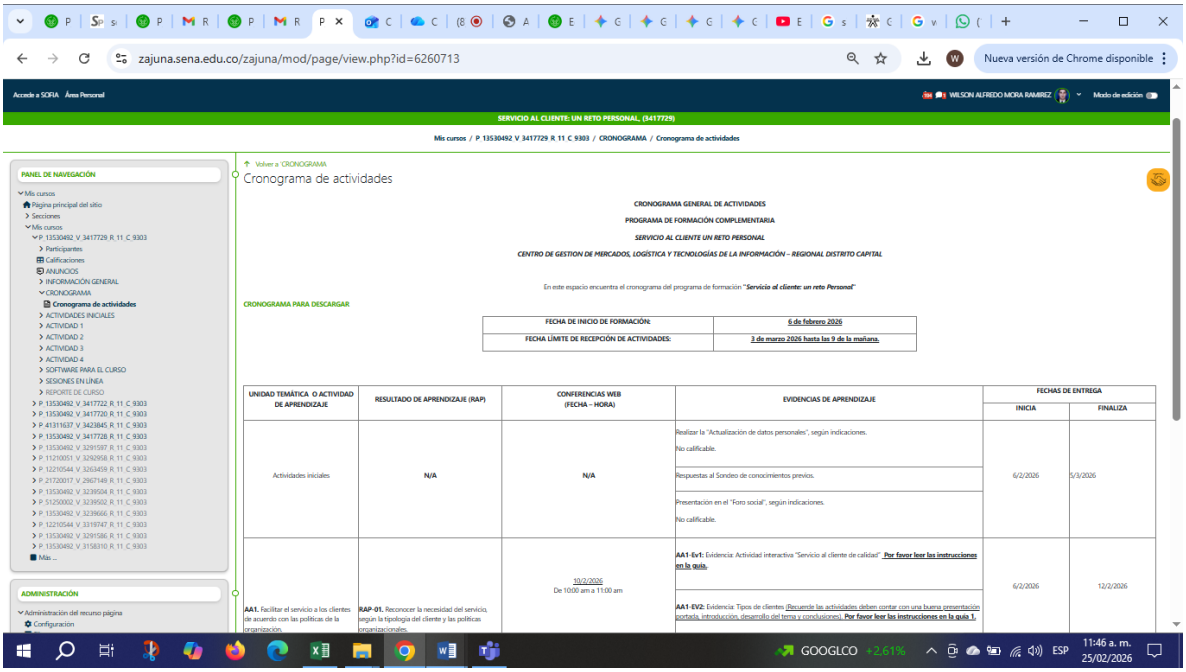


CRONOGRMA 4 FICHAS

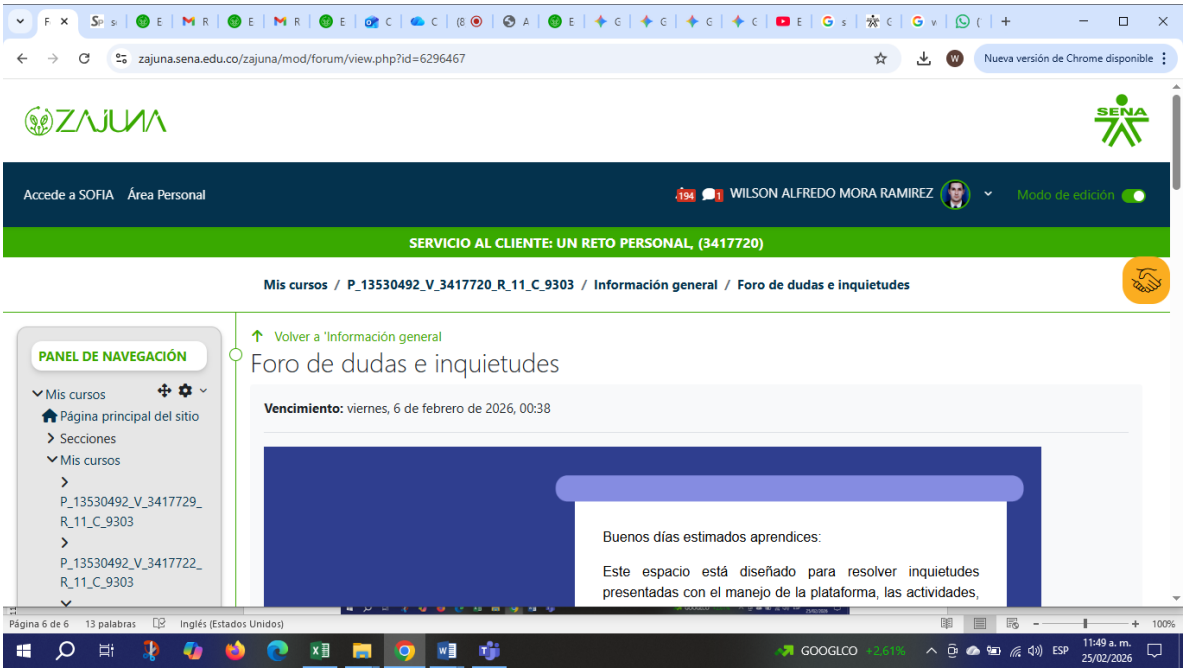

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/page/view.php?id=6260713
Nueva versión de Chrome disponible
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417729)
Mis cursos / P 13530492 V 3417729 R 11 C 9303 / CRONOGRAMA / Cronograma de actividades
Cronograma de actividades
CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
SERVICIO AL CLIENTE UN RETO PERSONAL
CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CRONOGRAMA PARA DESCARGAR
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN: 6 de febrero 2026
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 3 de marzo 2026 hasta las 9 de la mañana.
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
6/2/2026
5/3/2026
AA1. Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización
RAP-01. Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales
10/2/2026
De 10:00 am a 11:00 am
6/2/2026
12/2/2026
AAPLCO +2,88%
ESP
11:45 a. m.
25/02/2026

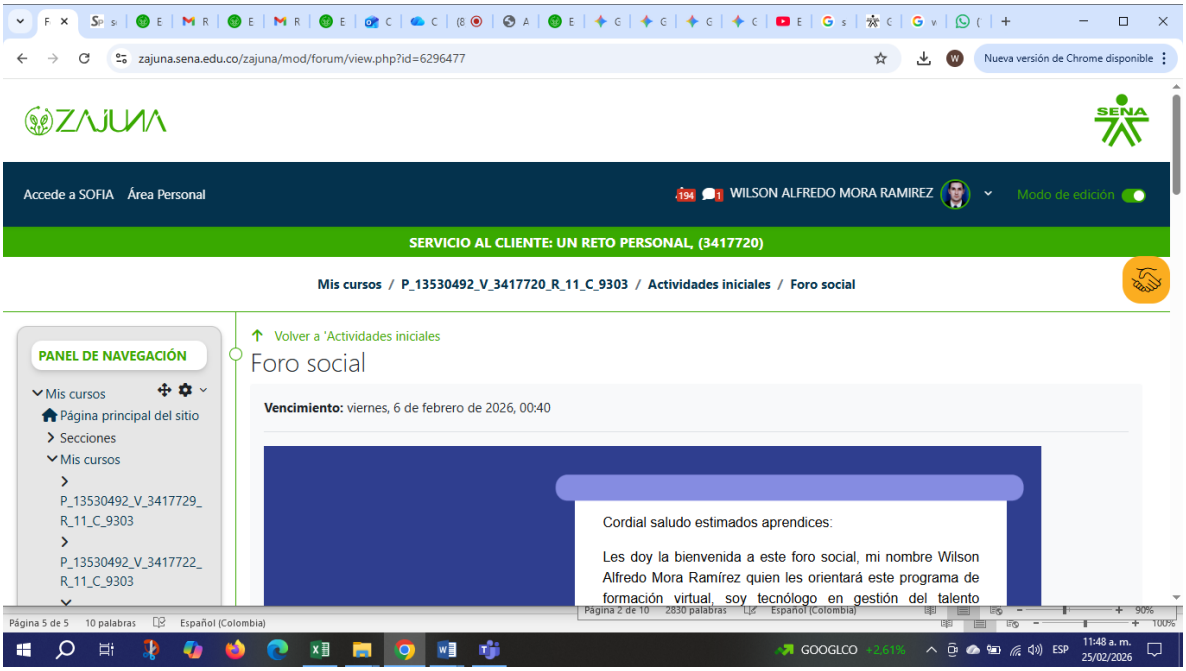

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/page/view.php?id=6261586
Nueva versión de Chrome disponible
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417722)
Mis cursos / P 13530492 V 3417722 R 11 C 9303 / CRONOGRAMA / Cronograma de actividades
Cronograma de actividades
CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
SERVICIO AL CLIENTE UN RETO PERSONAL
CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CRONOGRAMA PARA DESCARGAR
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN: 6 de febrero 2026
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 3 de marzo 2026 hasta las 9 de la mañana.
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
6/2/2026
5/3/2026
GOOGLCO +2,61%
ESP
11:45 a. m.
25/02/2026

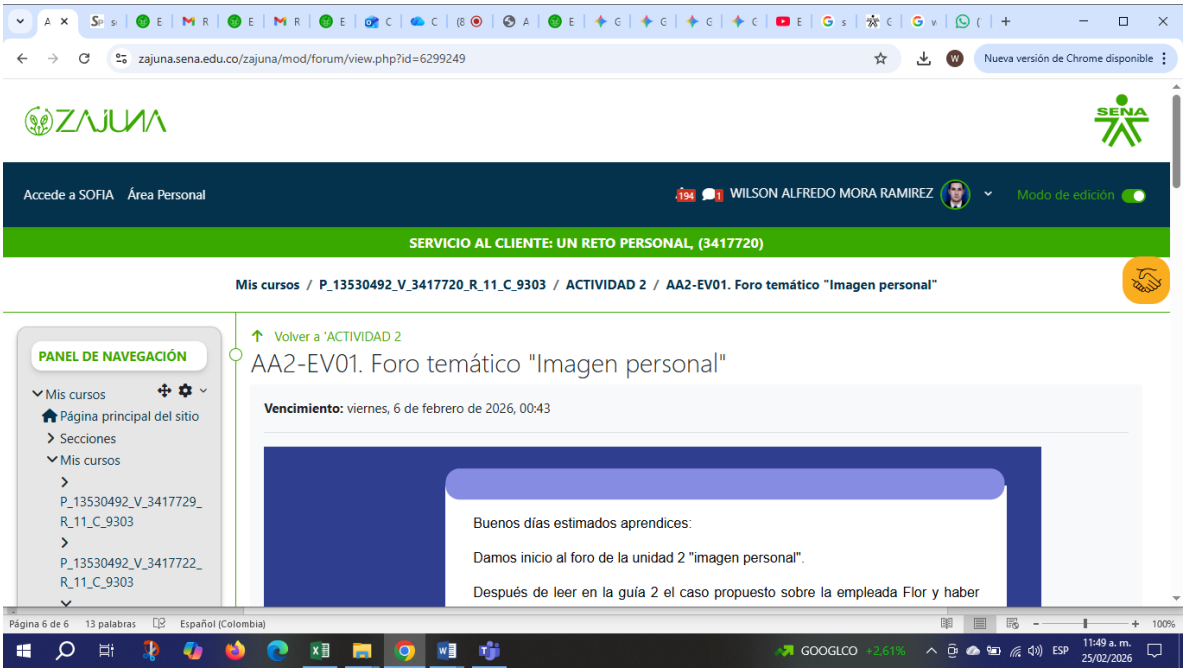

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/page/view.php?id=6261503
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417728)
Mis cursos / P. 13530492 V. 3417728 R. 11 C. 9303 / CRONOGRAMA / Cronograma de actividades
PANEL DE NAVEGACIÓN
Volver a 'CRONOGRAMA
Cronograma de actividades
CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
SERVICIO AL CLIENTE UN RETO PERSONAL
CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – REGIONAL DISTRITO CAPITAL
En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación "Servicio al cliente: un reto Personal"
CRONOGRAMA PARA DESCARGAR
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN: 6 de febrero 2026
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 3 de marzo 2026 hasta las 9 de la mañana.
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 personales", según indicaciones.
No calificable.
Respuestas al Sondeo de conocimientos previos.
Presentación en el "Foro social", según indicaciones.
No calificable.
6/2/2026
5/3/2026
AA1-Ev1: Evidencia: Actividad interactiva "Servicio al cliente de calidad" Por favor leer las instrucciones en la guía.
6/2/2026
12/2/2026
GOOGLCO +2.61%
ESP
11:46 a. m.
25/02/2026

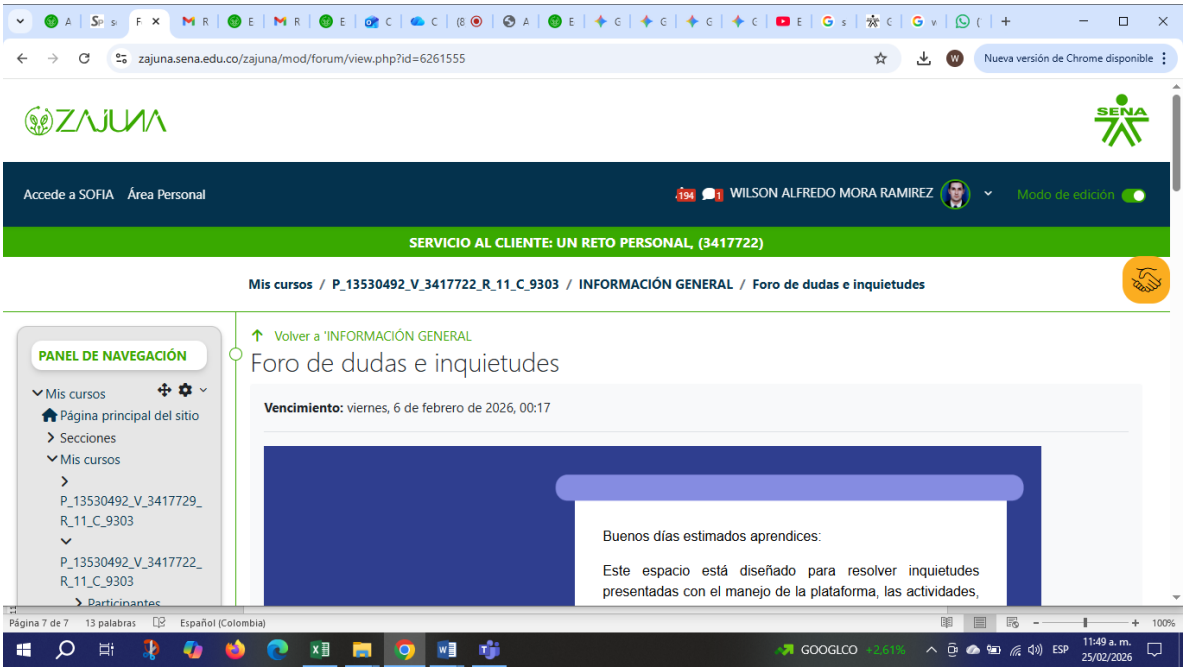


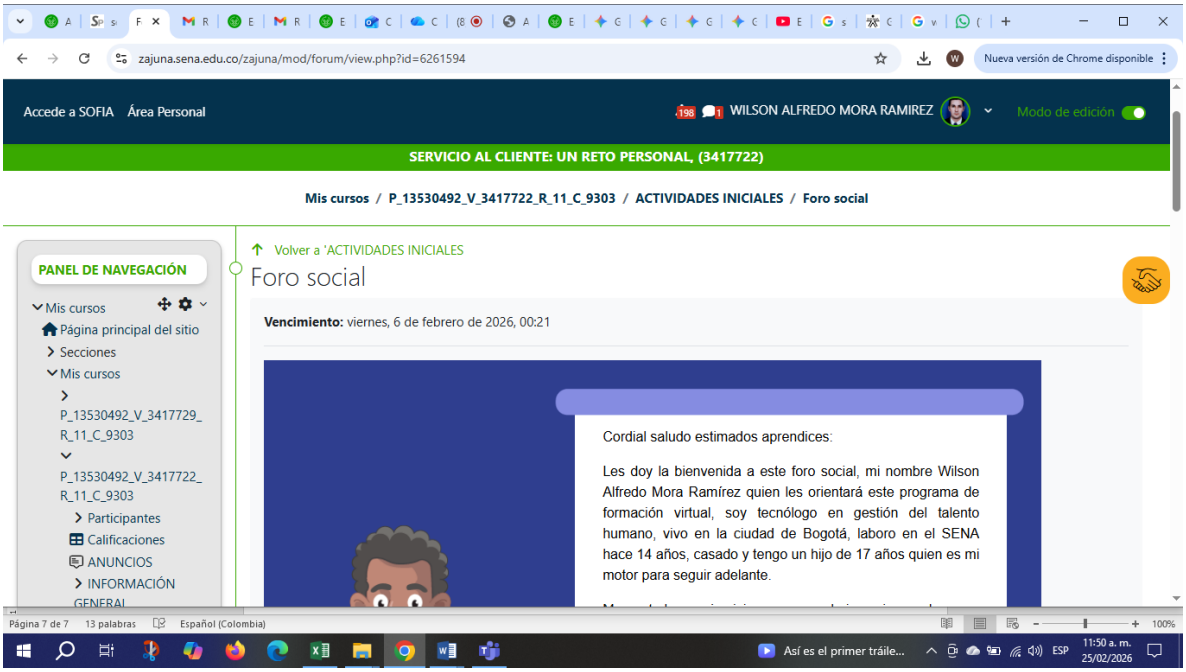
FOROS 4 FICHAS

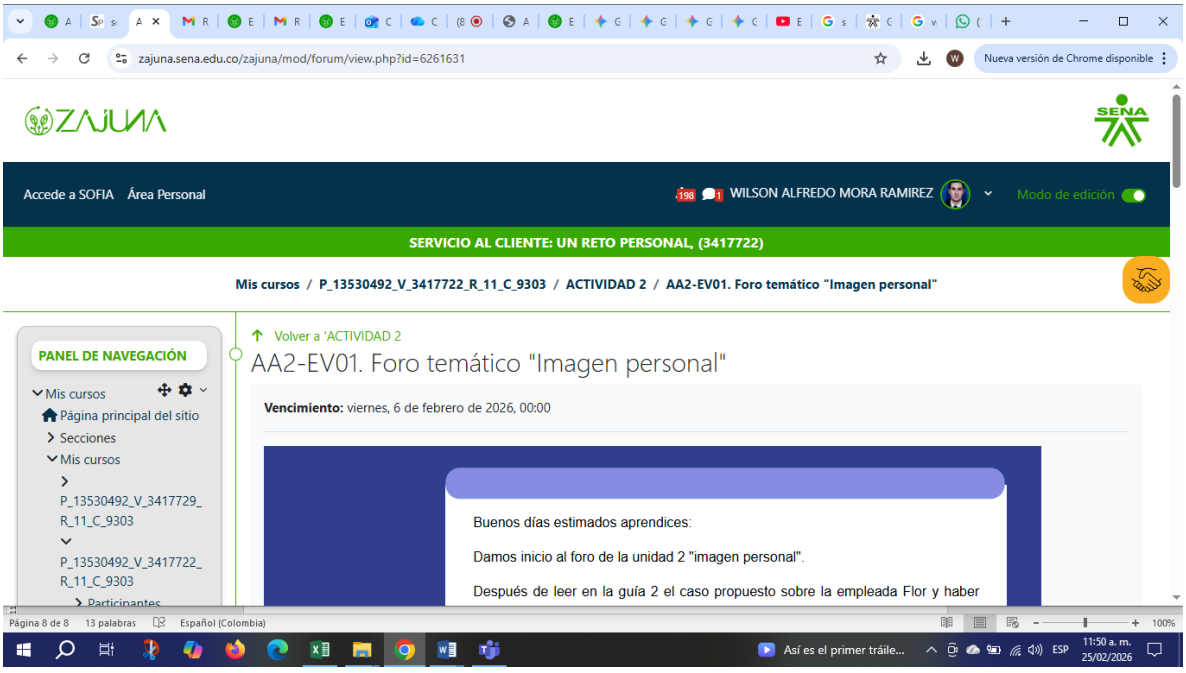

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6296467
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417720)
Mis cursos / P_13530492_V_3417720_R_11_C_9303 / Información general / Foro de dudas e inquietudes
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Volver a 'Información general
Foro de dudas e inquietudes
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:38
Buenos días estimados aprendices:
Este espacio está diseñado para resolver inquietudes presentadas con el manejo de la plataforma, las actividades,
Página 6 de 6
13 palabras
Inglés (Estados Unidos)
GOOGLCO +2.61%
ESP
11:49 a. m.
25/02/2026

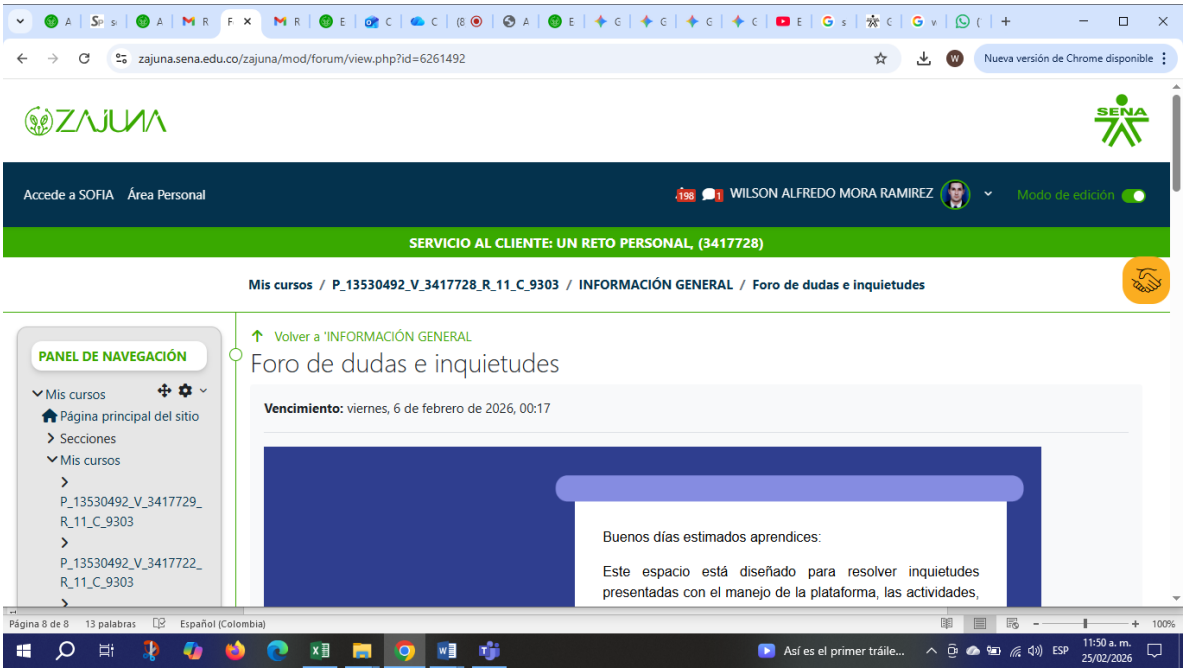

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6296477
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417720)
Mis cursos / P_13530492_V_3417720_R_11_C_9303 / Actividades iniciales / Foro social
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Volver a 'Actividades iniciales
Foro social
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:40
Cordial saludo estimados aprendices:
Les doy la bienvenida a este foro social, mi nombre Wilson Alfredo Mora Ramírez quien les orientará este programa de formación virtual, soy tecnólogo en gestión del talento
Página 5 de 5
10 palabras
Español (Colombia)
Página 2 de 10
2830 palabras
Español (Colombia)
GOOGLCO +2.61%
ESP
11:48 a. m.
25/02/2026

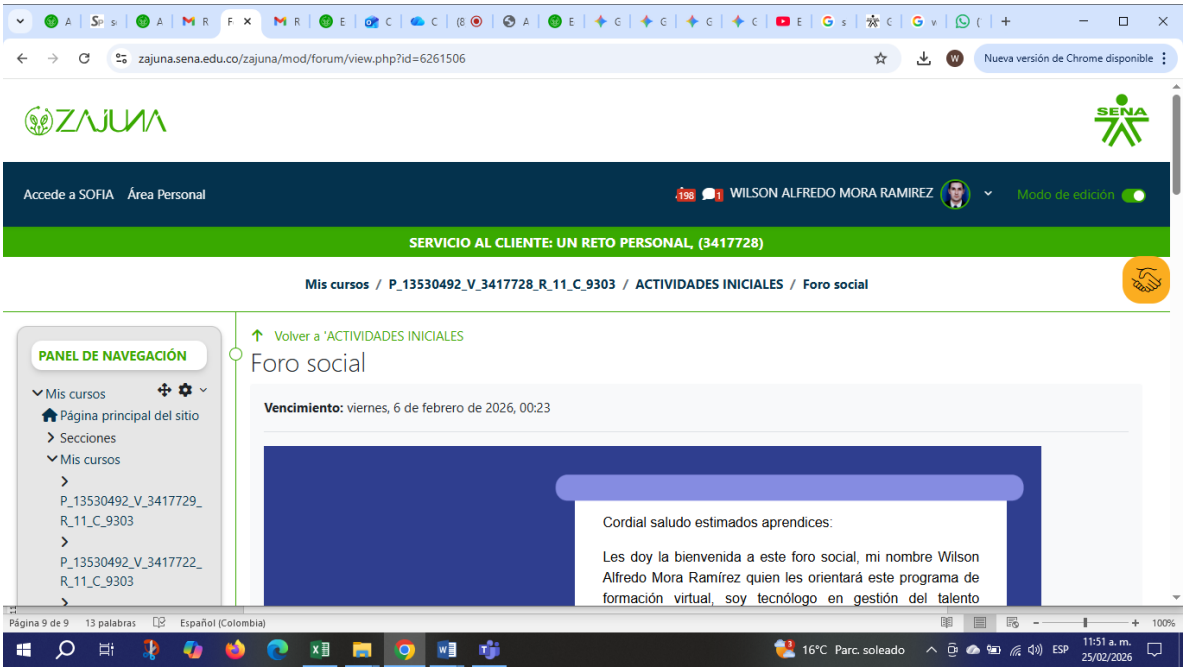

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6299249
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417720)
Mis cursos / P_13530492_V_3417720_R_11_C_9303 / ACTIVIDAD 2 / AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Volver a 'ACTIVIDAD 2
AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:43
Buenos días estimados aprendices:
Damos inicio al foro de la unidad 2 "imagen personal".
Después de leer en la guía 2 el caso propuesto sobre la empleada Flor y haber
Página 6 de 6
13 palabras
Español (Colombia)
100%
GOOGLCO +2.61%
ESP
11:49 a. m.
25/02/2026

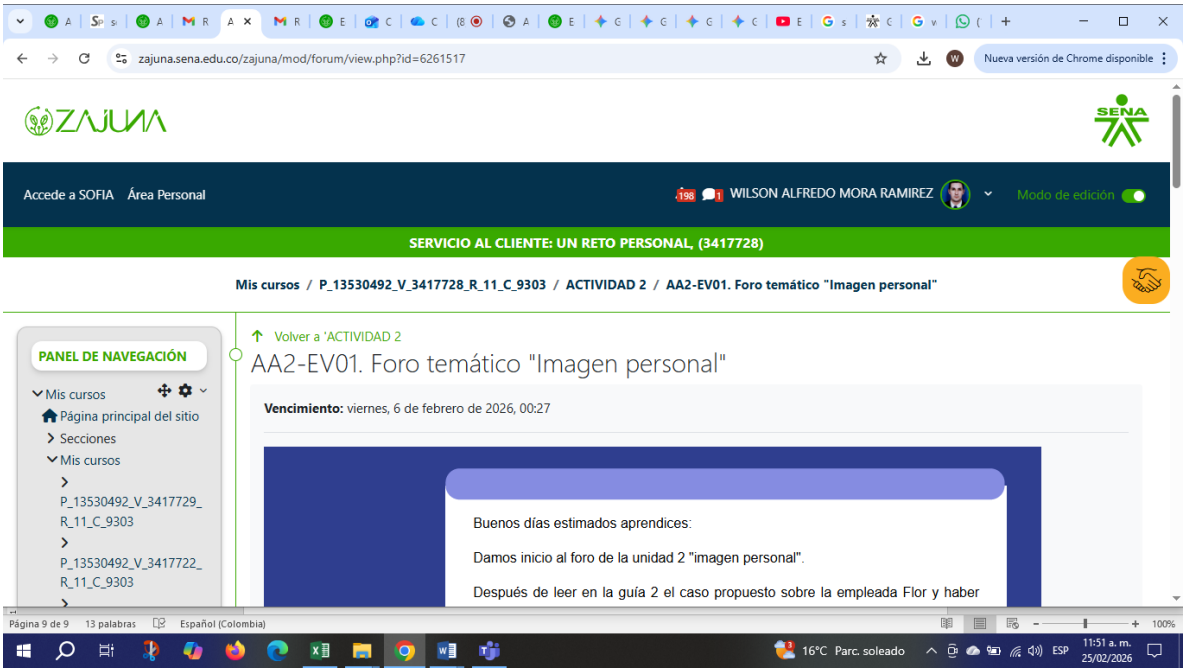

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261555
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417722)
Mis cursos / P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303 / INFORMACIÓN GENERAL / Foro de dudas e inquietudes
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Participantes
Volver a 'INFORMACIÓN GENERAL
Foro de dudas e inquietudes
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:17
Buenos días estimados aprendices:
Este espacio está diseñado para resolver inquietudes presentadas con el manejo de la plataforma, las actividades,
Página 7 de 7
13 palabras
Español (Colombia)
100%
GOOGLCO +2.61%
ESP
11:49 a. m.
25/02/2026

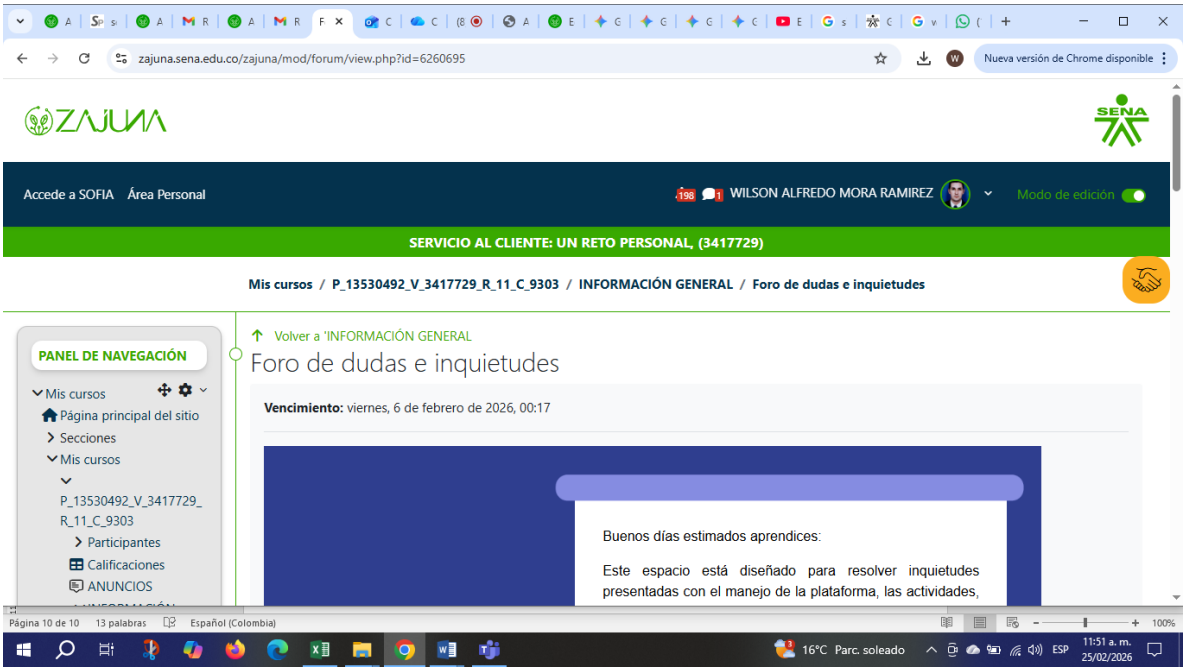

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261594
Nueva versión de Chrome disponible
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417722)
Mis cursos / P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro social
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
INFORMACIÓN GENERAL
Volver a 'ACTIVIDADES INICIALES
Foro social
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:21
Cordial saludo estimados aprendices:
Les doy la bienvenida a este foro social, mi nombre Wilson Alfredo Mora Ramírez quien les orientará este programa de formación virtual, soy tecnólogo en gestión del talento humano, vivo en la ciudad de Bogotá, laboro en el SENA hace 14 años, casado y tengo un hijo de 17 años quien es mi motor para seguir adelante.
Página 7 de 7
13 palabras
Español (Colombia)
100%
Así es el primer tráile...
ESP
11:50 a. m.
25/02/2026

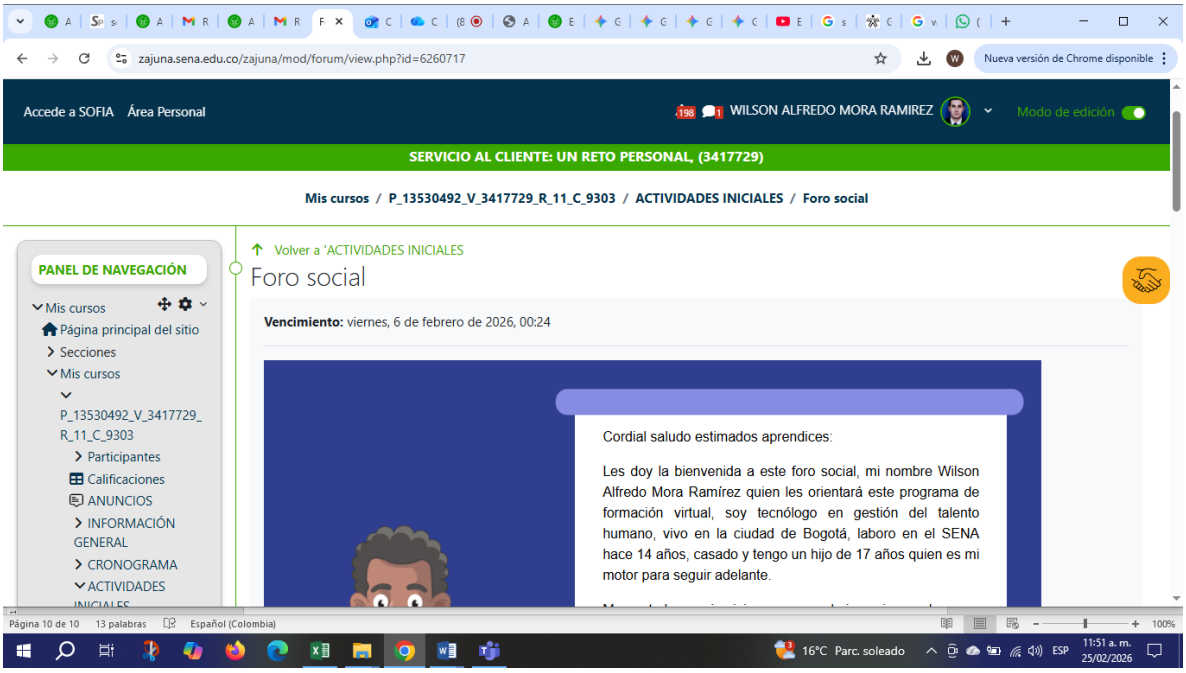

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261631
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417722)
Mis cursos / P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303 / ACTIVIDAD 2 / AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Participantes
Volver a 'ACTIVIDAD 2
AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:00
Buenos días estimados aprendices:
Damos inicio al foro de la unidad 2 "imagen personal".
Después de leer en la guía 2 el caso propuesto sobre la empleada Flor y haber
Página 8 de 8
13 palabras
Español (Colombia)
100%
Así es el primer tráile...
ESP
11:50 a. m.
25/02/2026

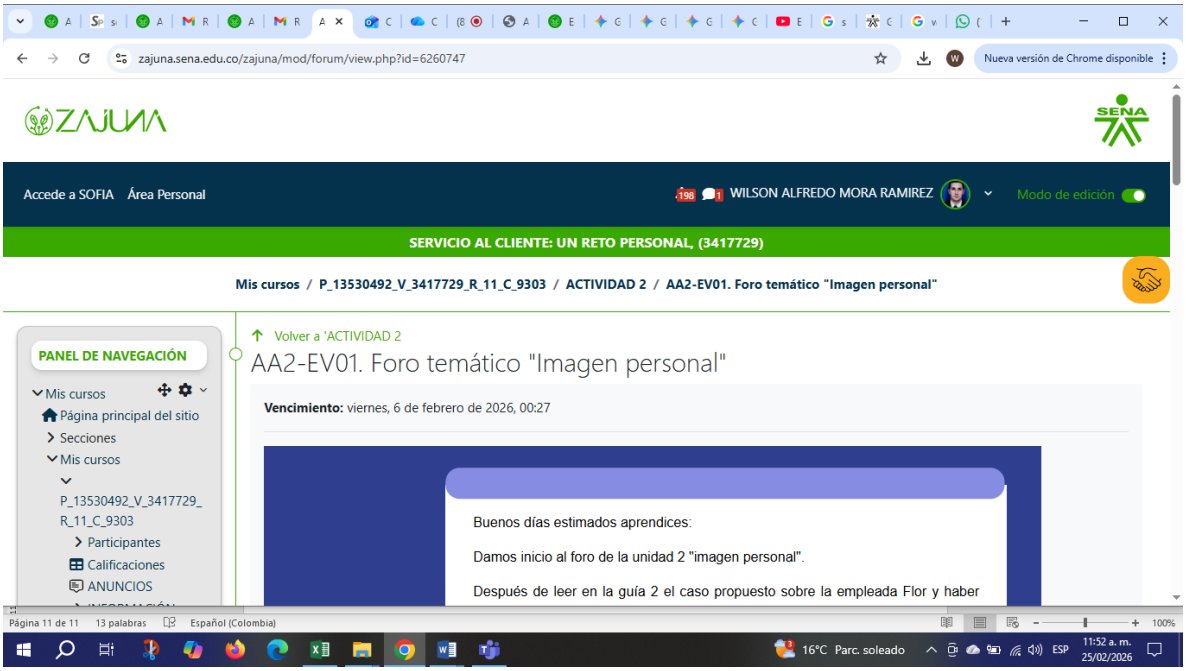

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261492
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417728)
Mis cursos / P_13530492_V_3417728_R_11_C_9303 / INFORMACIÓN GENERAL / Foro de dudas e inquietudes
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Volver a 'INFORMACIÓN GENERAL
Foro de dudas e inquietudes
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:17
Buenos días estimados aprendices:
Este espacio está diseñado para resolver inquietudes presentadas con el manejo de la plataforma, las actividades,
Página 8 de 8
13 palabras
Español (Colombia)
100%
Así es el primer tráile...
ESP
11:50 a. m.
25/02/2026


zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261506
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417728)
Mis cursos / P_13530492_V_3417728_R_11_C_9303 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro social
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Volver a 'ACTIVIDADES INICIALES
Foro social
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:23
Cordial saludo estimados aprendices:
Les doy la bienvenida a este foro social, mi nombre Wilson Alfredo Mora Ramírez quien les orientará este programa de formación virtual, soy tecnólogo en gestión del talento
Página 9 de 9
13 palabras
Español (Colombia)
100%
16°C Parc. soleado
ESP
11:51 a. m.
25/02/2026


zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261517
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417728)
Mis cursos / P_13530492_V_3417728_R_11_C_9303 / ACTIVIDAD 2 / AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Volver a 'ACTIVIDAD 2
AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:27
Buenos días estimados aprendices:
Damos inicio al foro de la unidad 2 "imagen personal".
Después de leer en la guía 2 el caso propuesto sobre la empleada Flor y haber
Página 9 de 9
13 palabras
Español (Colombia)
16°C Parc. soleado
ESP
11:51 a. m.
25/02/2026

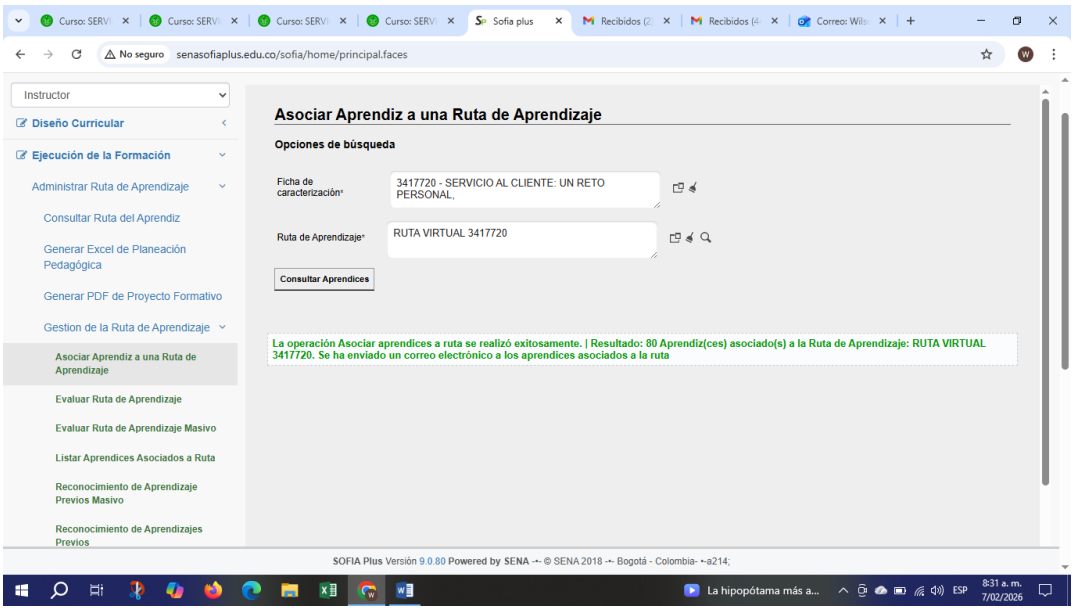

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6260695
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417729)
Mis cursos / P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303 / INFORMACIÓN GENERAL / Foro de dudas e inquietudes
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
Volver a 'INFORMACIÓN GENERAL
Foro de dudas e inquietudes
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:17
Buenos días estimados aprendices:
Este espacio está diseñado para resolver inquietudes presentadas con el manejo de la plataforma, las actividades,
Página 10 de 10
13 palabras
Español (Colombia)
16°C Parc. soleado
ESP
11:51 a. m.
25/02/2026

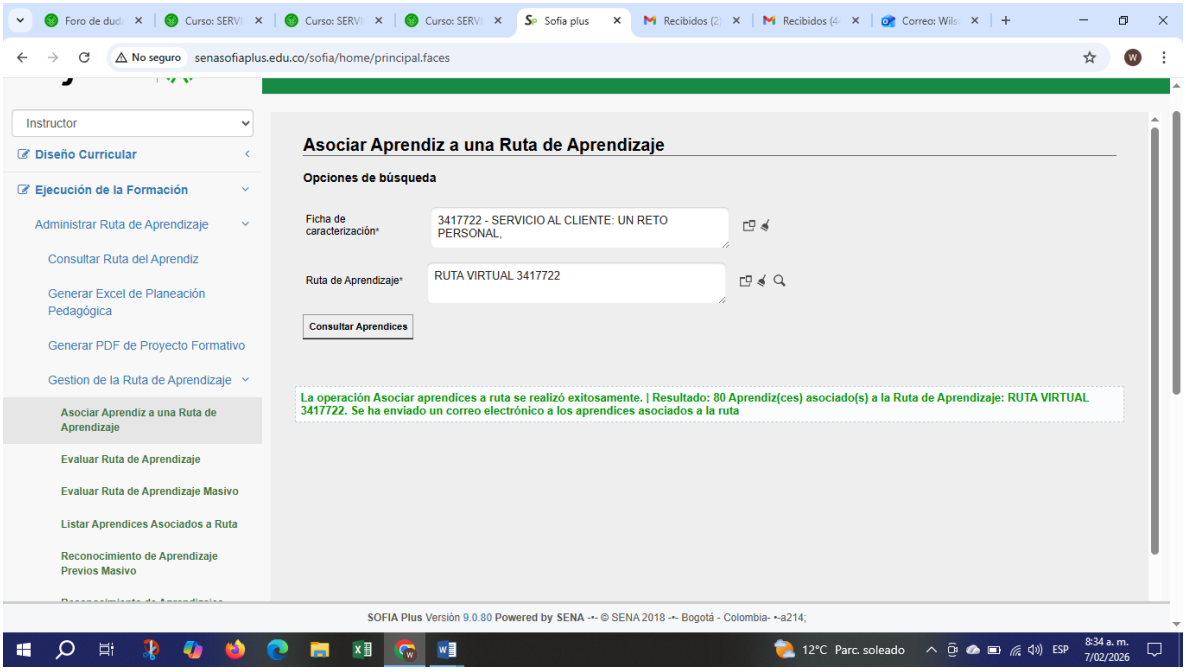

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6260717
Nueva versión de Chrome disponible
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417729)
Mis cursos / P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro social
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
INFORMACIÓN GENERAL
CRONOGRAMA
ACTIVIDADES
Volver a 'ACTIVIDADES INICIALES
Foro social
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:24
Cordial saludo estimados aprendices:
Les doy la bienvenida a este foro social, mi nombre Wilson Alfredo Mora Ramírez quien les orientará este programa de formación virtual, soy tecnólogo en gestión del talento humano, vivo en la ciudad de Bogotá, laboro en el SENA hace 14 años, casado y tengo un hijo de 17 años quien es mi motor para seguir adelante.
Página 10 de 10
13 palabras
Español (Colombia)
16°C Parc. soleado
ESP
11:51 a. m.
25/02/2026

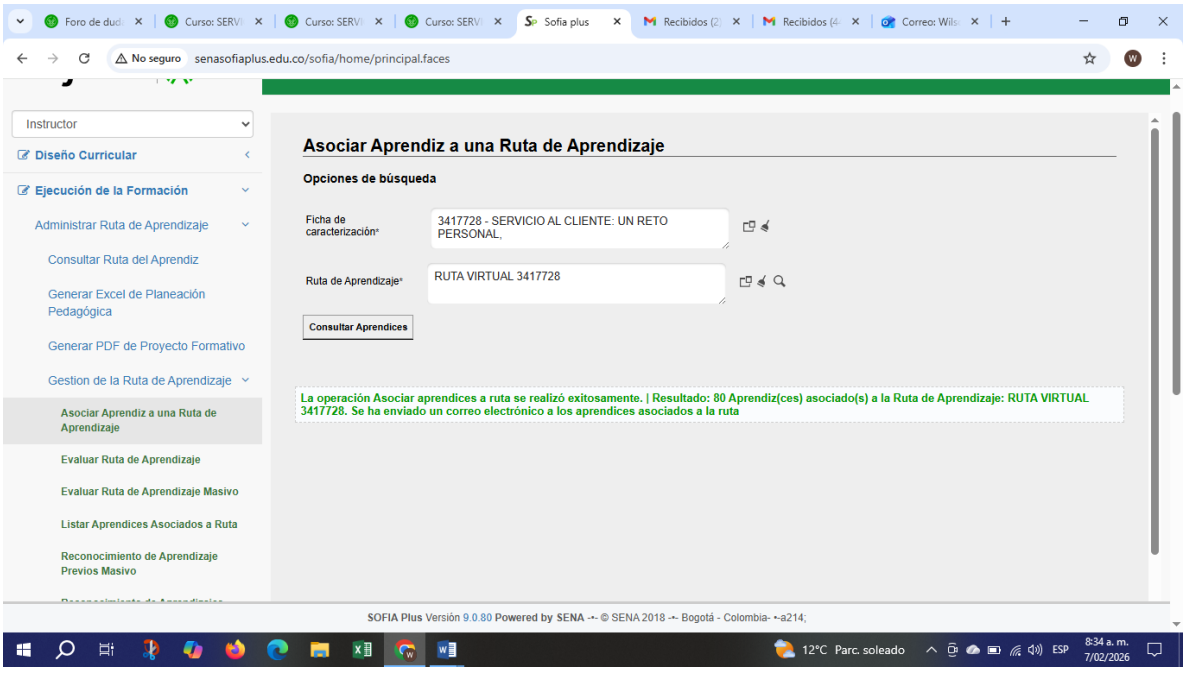

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6260747
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417729)
Mis cursos / P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303 / ACTIVIDAD 2 / AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
Volver a 'ACTIVIDAD 2
AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:27
Buenos días estimados aprendices:
Damos inicio al foro de la unidad 2 "imagen personal".
Después de leer en la guía 2 el caso propuesto sobre la empleada Flor y haber
Página 11 de 11
13 palabras
Español (Colombia)
16°C Parc. soleado
ESP
11:52 a. m.
25/02/2026

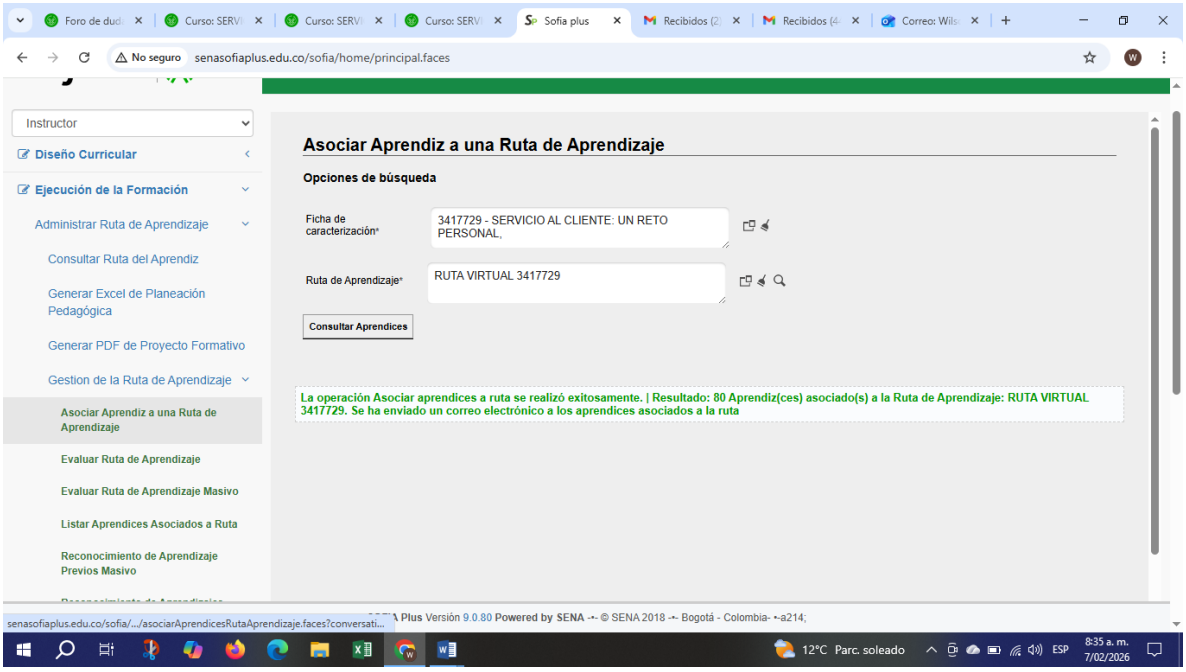
OBLIGACION 2

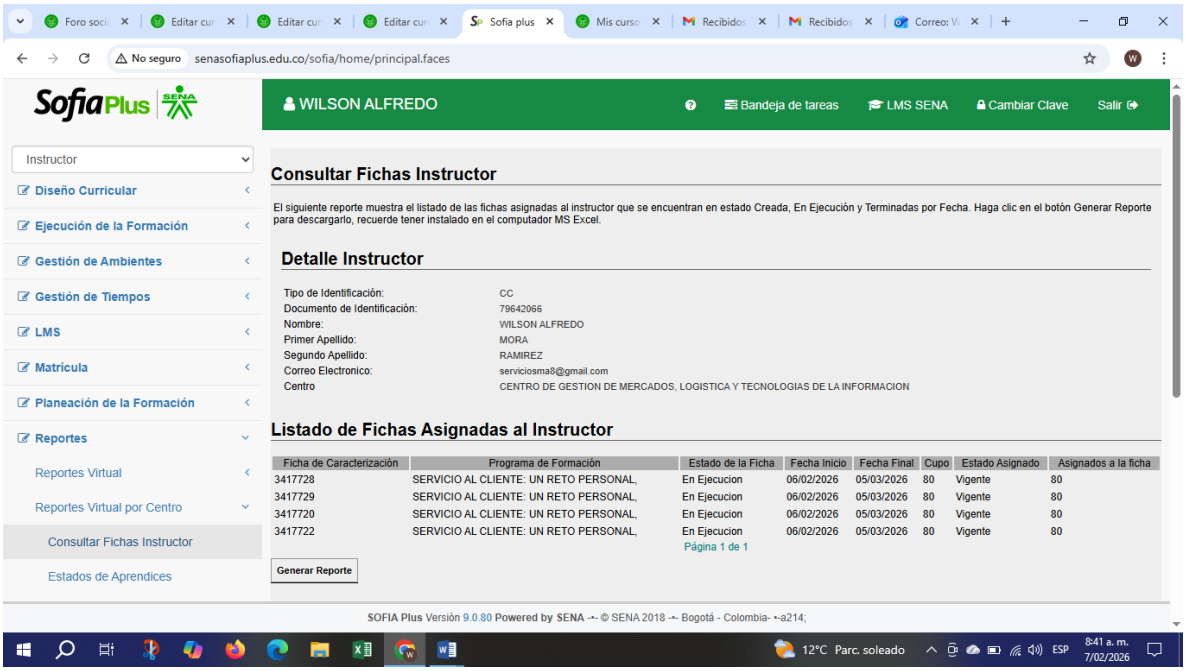
FICHAS ASIGANDAS



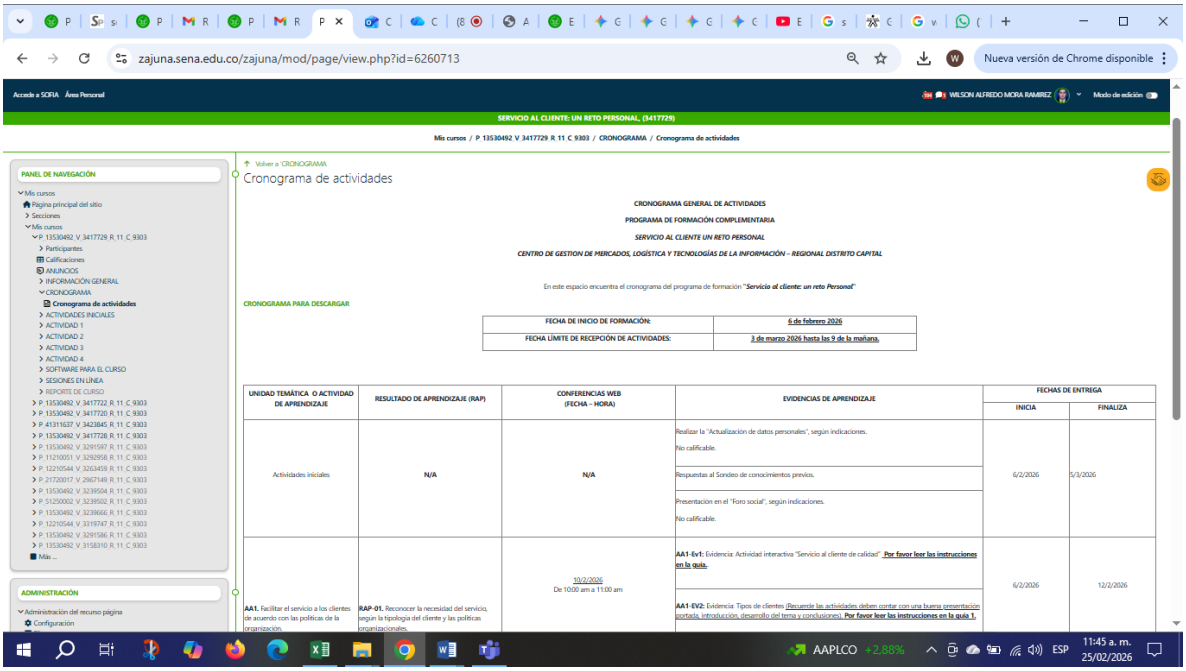

Sofia plus
No seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
3417722 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 3417722
Consultar Aprendices
La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3417722. 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- •-a214;
12°C Parc. soleado
ESP
8:34 a. m.
7/02/2026

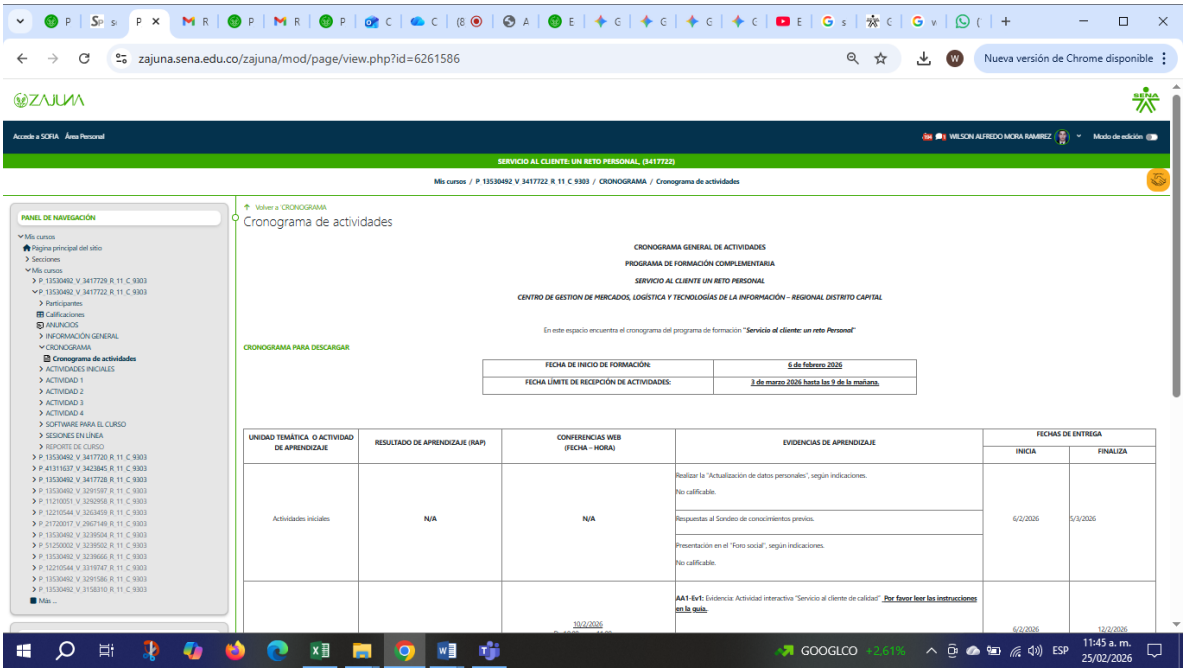

Sofia plus
No seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
3417728 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 3417728
Consultar Aprendices
La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3417728. 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- •-a214;
12°C Parc. soleado
ESP
8:34 a. m.
7/02/2026

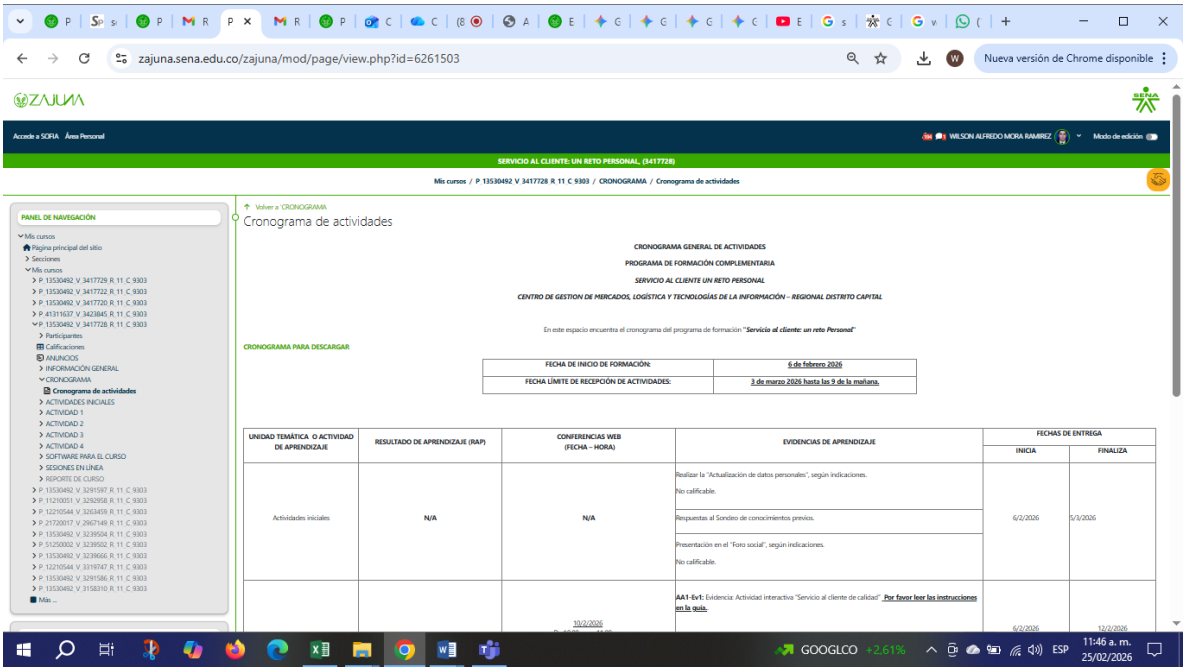

Sofia plus
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
3417729 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 3417729
Consultar Aprendices
La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3417729. 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- •-a214;
12°C Parc. soleado
ESP
8:35 a. m.
7/02/2026

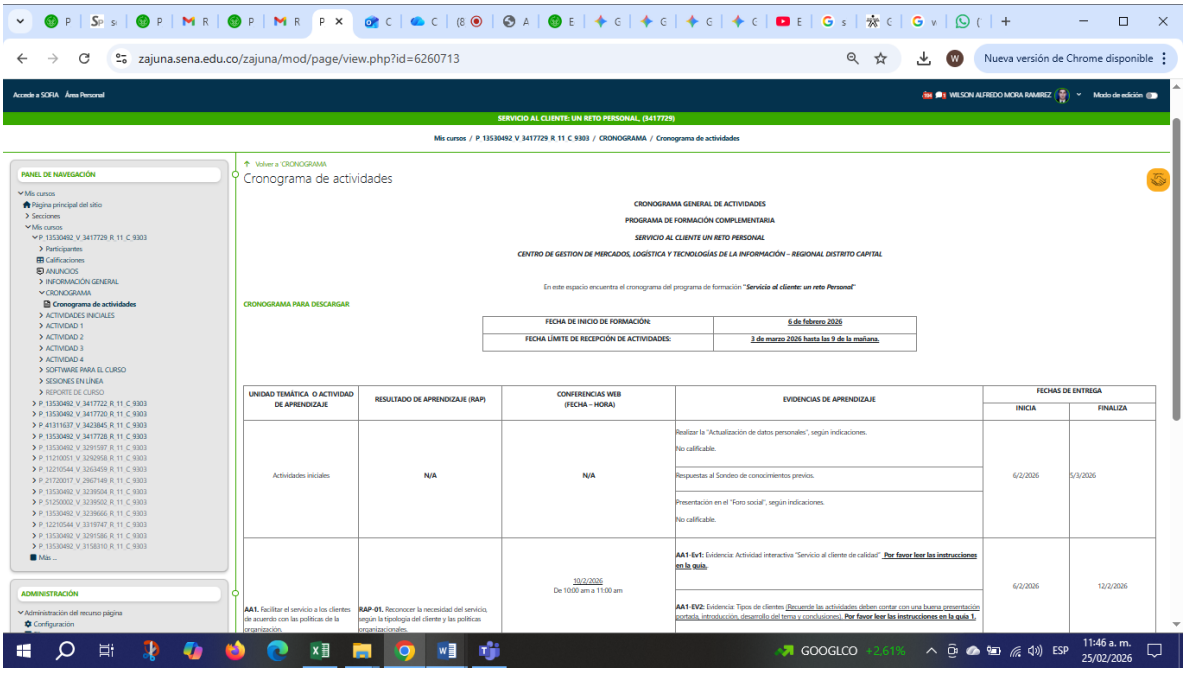

Sofia plus
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
SofiaPlus
WILSON ALFREDO
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
Reportes Virtual
Reportes Virtual por Centro
Consultar Fichas Instructor
Estados de Aprendices
Consultar Fichas Instructor
El siguiente reporte muestra el listado de las fichas asignadas al instructor que se encuentran en estado Creada, En Ejecución y Terminadas por Fecha. Haga clic en el botón Generar Reporte para descargarlo, recuerde tener instalado en el computador MS Excel.
Detalle Instructor
Tipo de Identificación: CC
Documento de Identificación: 79642066
Nombre: WILSON ALFREDO
Primer Apellido: MORA
Segundo Apellido: RAMIREZ
Correo Electronico: serviciosma8@gmail.com
Centro CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
Listado de Fichas Asignadas al Instructor
Ficha de Caracterización | Programa de Formación | Estado de la Ficha | Fecha Inicio | Fecha Final | Cupo | Estado Asignado | Asignados a la ficha
3417728 SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, En Ejecucion 06/02/2026 05/03/2026 80 Vigente 80
3417729 SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, En Ejecucion 06/02/2026 05/03/2026 80 Vigente 80
3417720 SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, En Ejecucion 06/02/2026 05/03/2026 80 Vigente 80
3417722 SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, En Ejecucion 06/02/2026 05/03/2026 80 Vigente 80
Página 1 de 1
Generar Reporte
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a214;
12°C Parc. soleado
ESP
8:41 a. m.
7/02/2026

CRONOGRMA 4 FICHAS

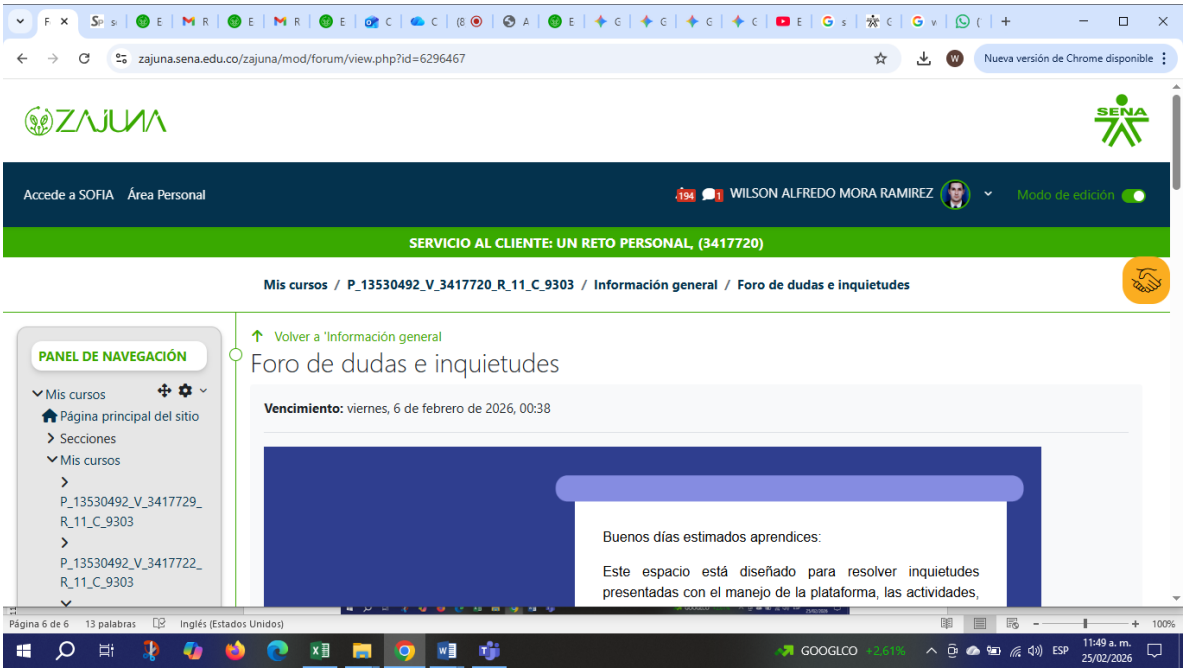


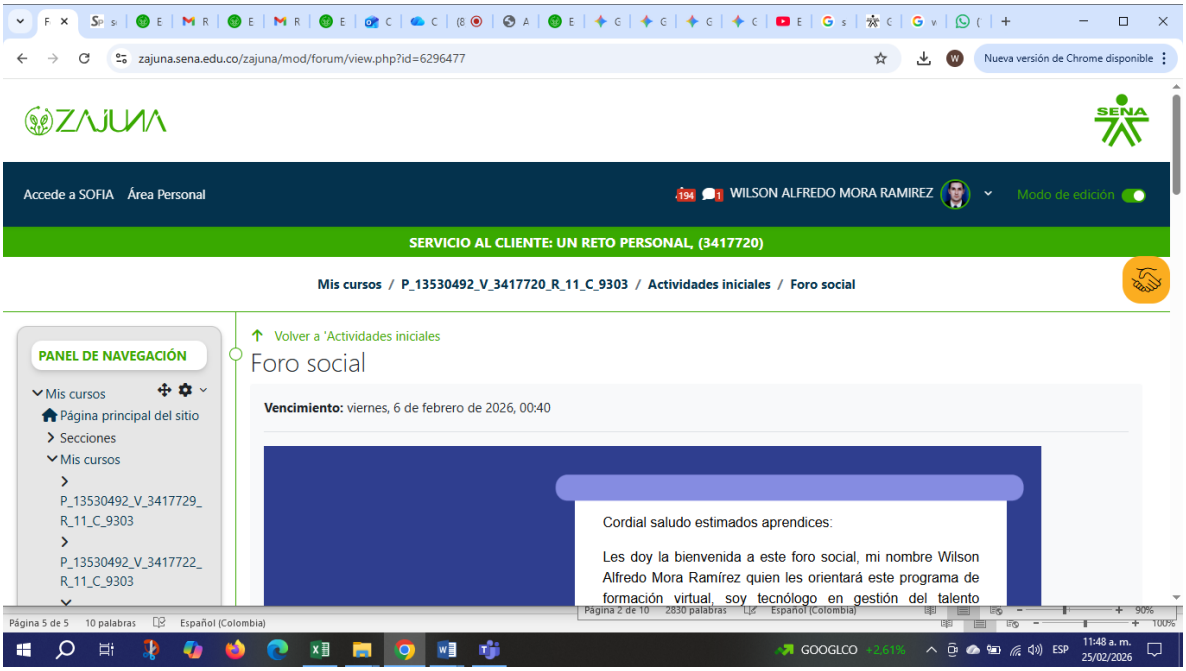

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/page/view.php?id=6261586
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417722)
Mis cursos / P 13530492 V 3417722 R 11 C 9303 / CRONOGRAMA / Cronograma de actividades
PANEL DE NAVEGACIÓN
Volver a 'CRONOGRAMA
Cronograma de actividades
CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
SERVICIO AL CLIENTE UN RETO PERSONAL
CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – REGIONAL DISTRITO CAPITAL
En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación "Servicio al cliente: un reto Personal"
CRONOGRAMA PARA DESCARGAR
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN: 6 de febrero 2026
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 3 de marzo 2026 hasta las 9 de la mañana.
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 personales", según indicaciones.
No calificable.
Respuestas al Sondeo de conocimientos previos.
Presentación en el "Foro social", según indicaciones.
No calificable.
6/2/2026
5/3/2026
AA1-Ev1: Evidencia: Actividad interactiva "Servicio al cliente de calidad" Por favor leer las instrucciones en la quia.
6/2/2026
12/2/2026
GOOGLCO +2,61%
ESP
11:45 a. m.
25/02/2026

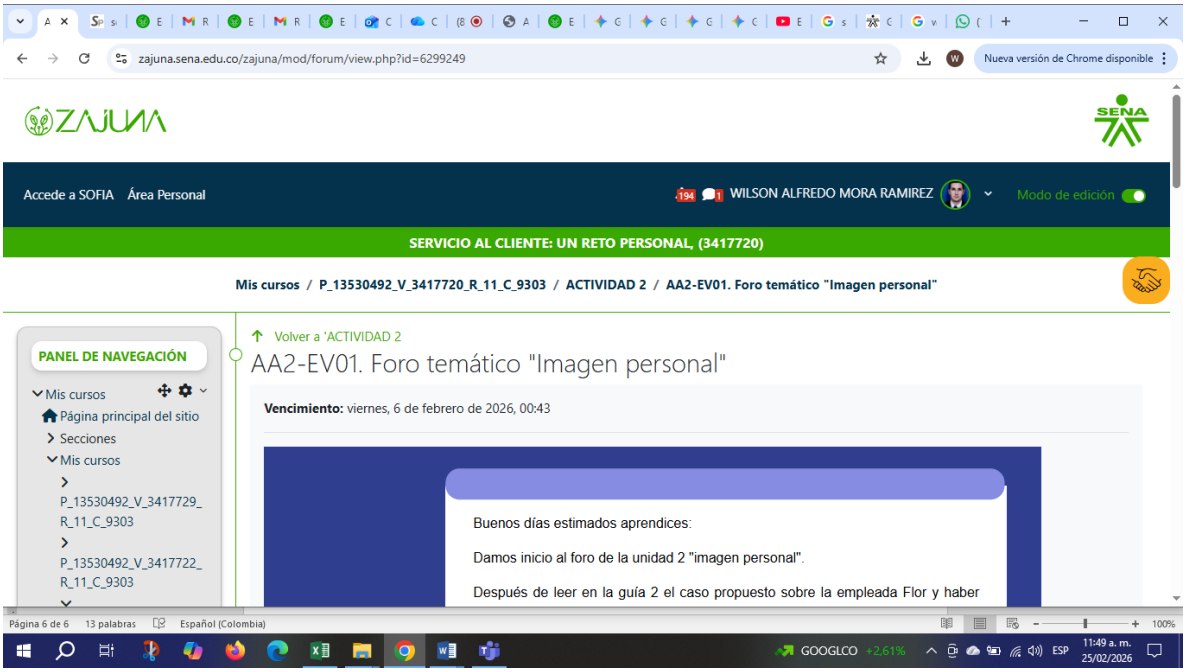

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/page/view.php?id=6261503
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417728)
Mis cursos / P 13530492 V 3417728 R 11 C 9303 / CRONOGRAMA / Cronograma de actividades
PANEL DE NAVEGACIÓN
Volver a 'CRONOGRAMA
Cronograma de actividades
CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
SERVICIO AL CLIENTE UN RETO PERSONAL
CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – REGIONAL DISTRITO CAPITAL
En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación "Servicio al cliente: un reto Personal"
CRONOGRAMA PARA DESCARGAR
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN: 6 de febrero 2026
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 3 de marzo 2026 hasta las 9 de la mañana.
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 personales", según indicaciones.
No calificable.
Respuestas al Sondeo de conocimientos previos.
Presentación en el "Foro social", según indicaciones.
No calificable.
6/2/2026
5/3/2026
AA1-Ev1: Evidencia: Actividad interactiva "Servicio al cliente de calidad" Por favor leer las instrucciones en la quia.
6/2/2026
12/2/2026
GOOGLCO +2,61%
ESP
11:46 a. m.
25/02/2026

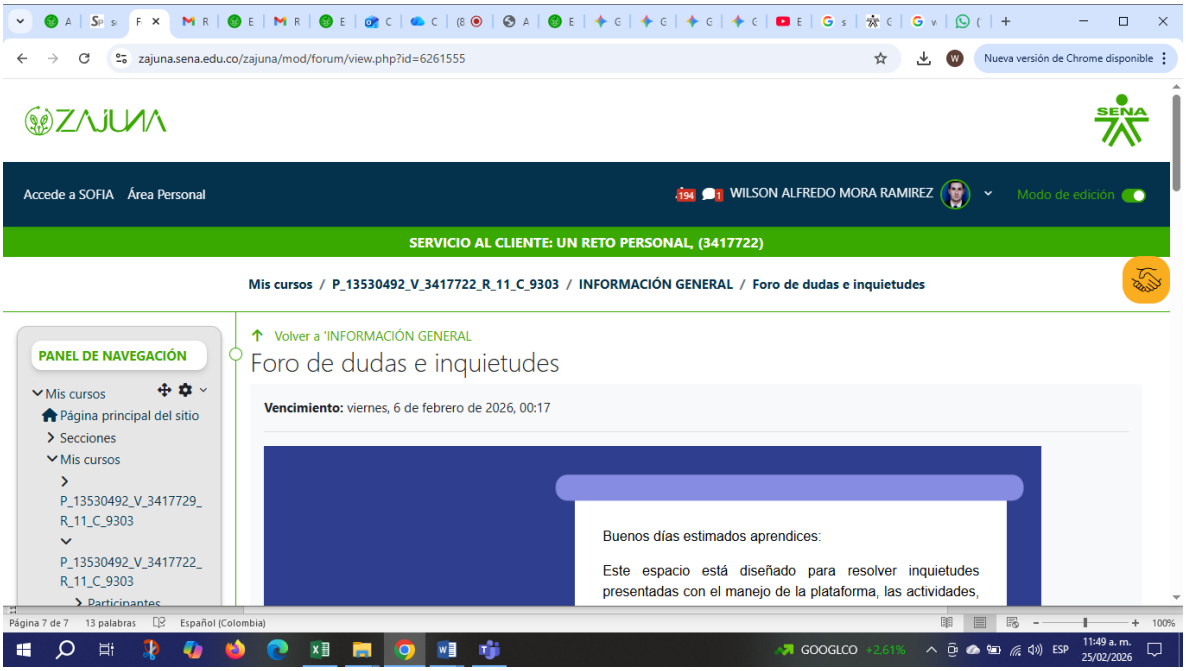


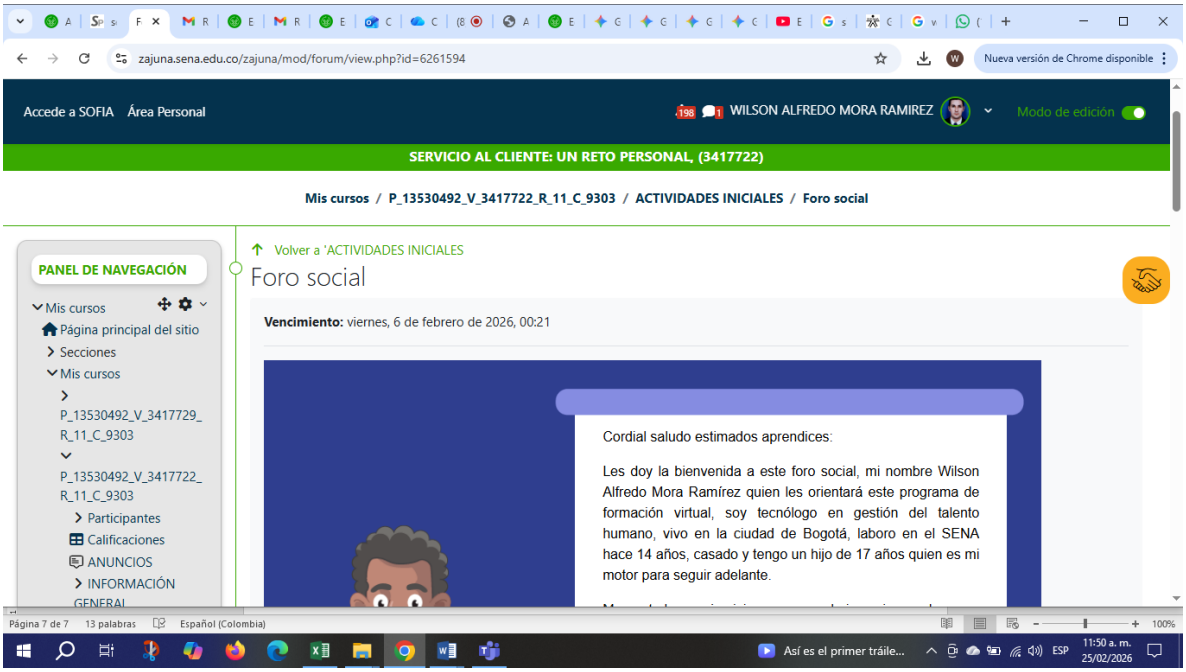
FOROS 4 FICHAS

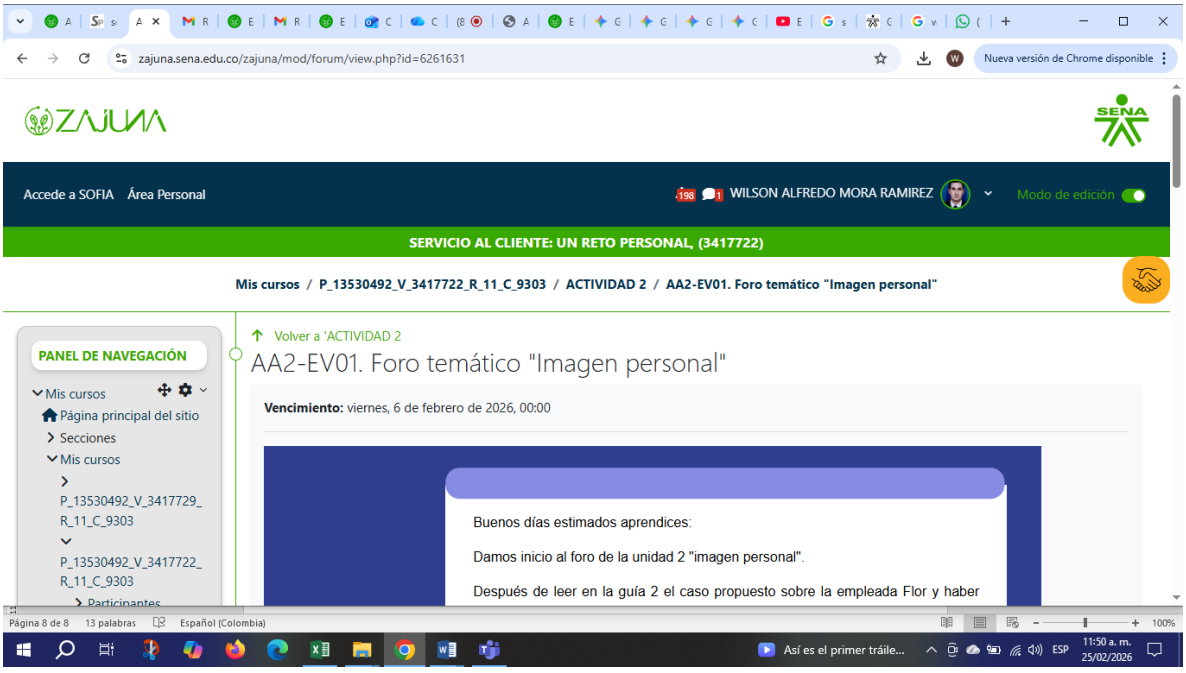

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6296467
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417720)
Mis cursos / P_13530492_V_3417720_R_11_C_9303 / Información general / Foro de dudas e inquietudes
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Volver a 'Información general
Foro de dudas e inquietudes
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:38
Buenos días estimados aprendices:
Este espacio está diseñado para resolver inquietudes presentadas con el manejo de la plataforma, las actividades,
Página 6 de 6
13 palabras
Inglés (Estados Unidos)
GOOGLCO +2.61%
ESP
11:49 a. m.
25/02/2026

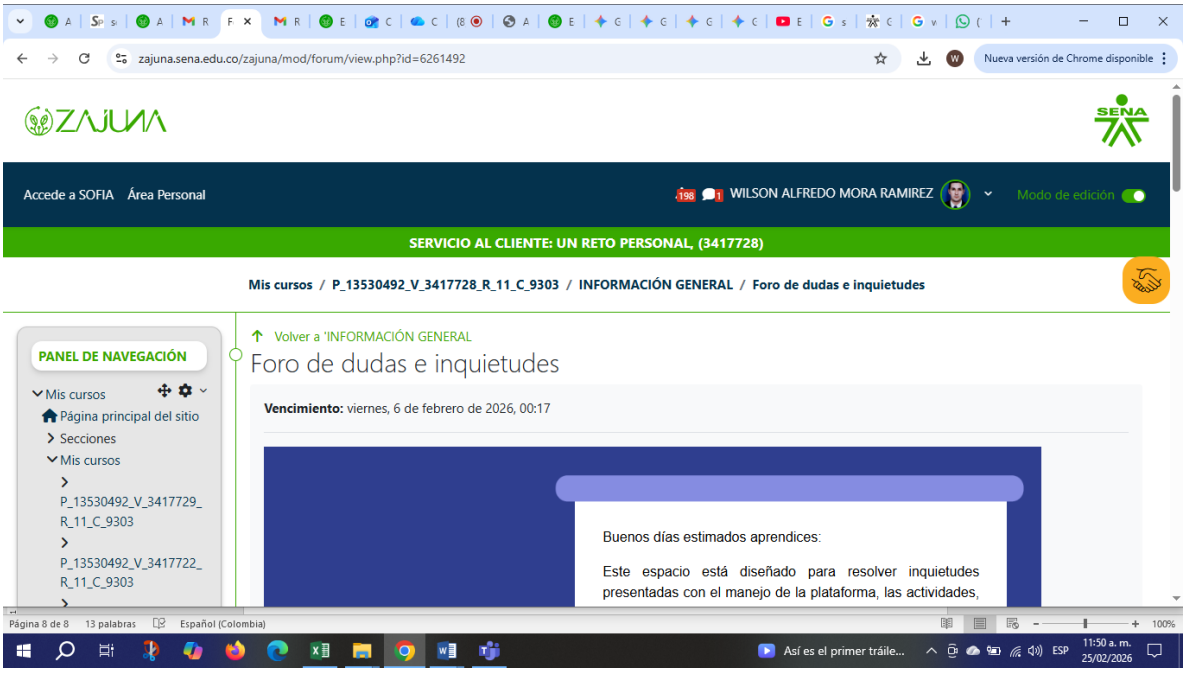

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6296477
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417720)
Mis cursos / P_13530492_V_3417720_R_11_C_9303 / Actividades iniciales / Foro social
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Volver a 'Actividades iniciales
Foro social
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:40
Cordial saludo estimados aprendices:
Les doy la bienvenida a este foro social, mi nombre Wilson Alfredo Mora Ramírez quien les orientará este programa de formación virtual, soy tecnólogo en gestión del talento
Página 5 de 5
10 palabras
Español (Colombia)
Página 2 de 10
2830 palabras
Español (Colombia)
GOOGLCO +2.61%
ESP
11:48 a. m.
25/02/2026

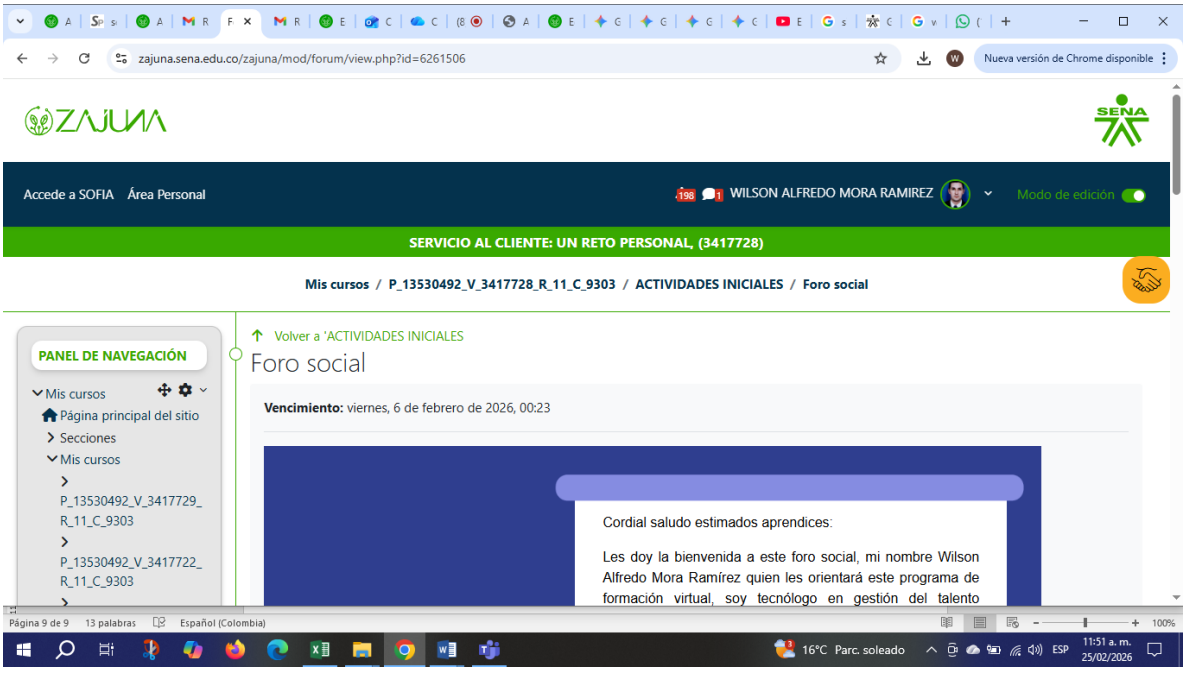

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6299249
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417720)
Mis cursos / P_13530492_V_3417720_R_11_C_9303 / ACTIVIDAD 2 / AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Volver a 'ACTIVIDAD 2
AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:43
Buenos días estimados aprendices:
Damos inicio al foro de la unidad 2 "imagen personal".
Después de leer en la guía 2 el caso propuesto sobre la empleada Flor y haber
Página 6 de 6
13 palabras
Español (Colombia)
100%
GOOGLCO +2.61%
ESP
11:49 a. m.
25/02/2026

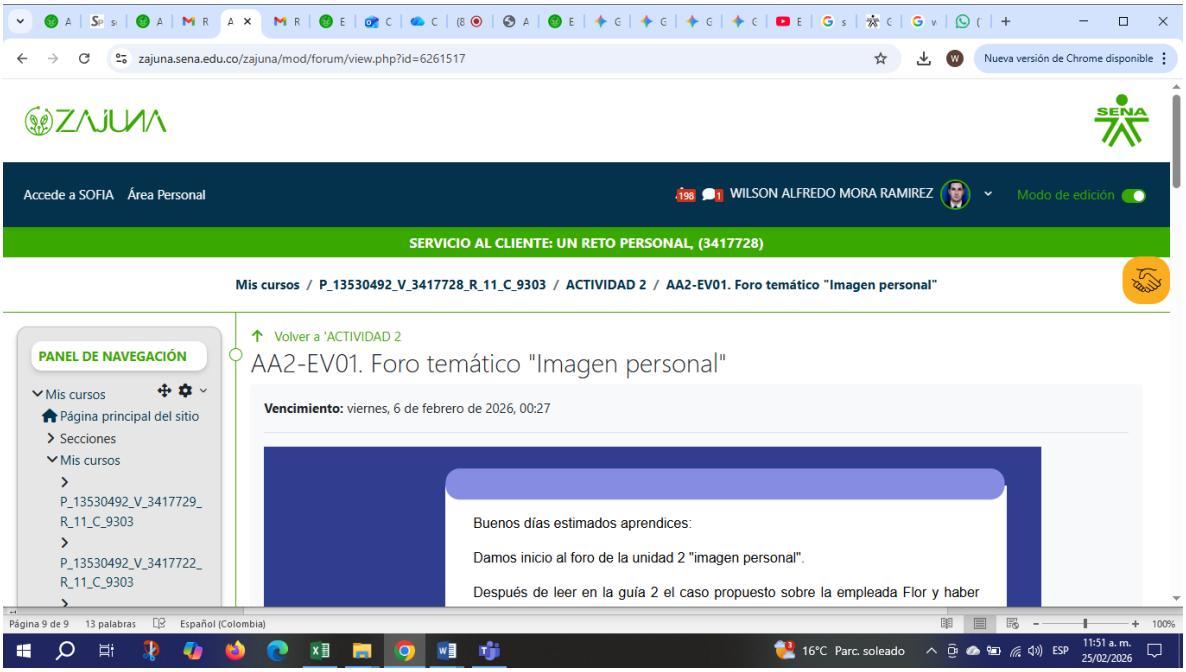

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261555
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417722)
Mis cursos / P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303 / INFORMACIÓN GENERAL / Foro de dudas e inquietudes
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Participantes
Volver a 'INFORMACIÓN GENERAL
Foro de dudas e inquietudes
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:17
Buenos días estimados aprendices:
Este espacio está diseñado para resolver inquietudes presentadas con el manejo de la plataforma, las actividades,
Página 7 de 7
13 palabras
Español (Colombia)
100%
GOOGLCO +2.61%
ESP
11:49 a. m.
25/02/2026

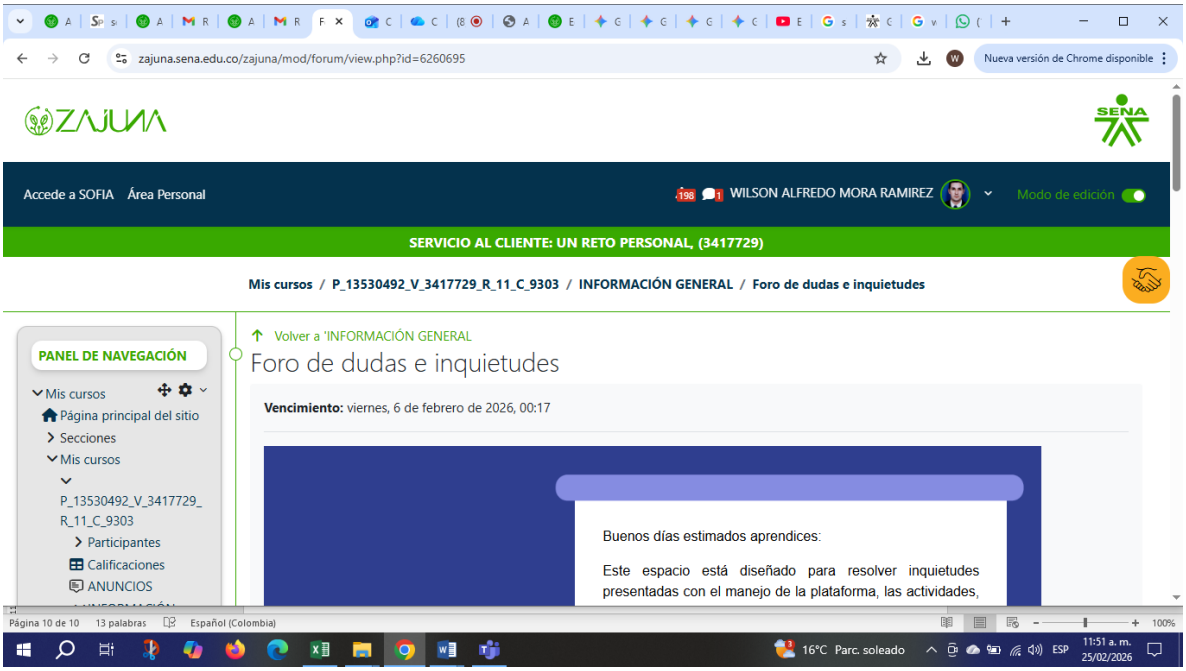

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261594
Nueva versión de Chrome disponible
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417722)
Mis cursos / P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro social
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
INFORMACIÓN GENERAL
Volver a 'ACTIVIDADES INICIALES
Foro social
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:21
Cordial saludo estimados aprendices:
Les doy la bienvenida a este foro social, mi nombre Wilson Alfredo Mora Ramírez quien les orientará este programa de formación virtual, soy tecnólogo en gestión del talento humano, vivo en la ciudad de Bogotá, laboro en el SENA hace 14 años, casado y tengo un hijo de 17 años quien es mi motor para seguir adelante.
Página 7 de 7
13 palabras
Español (Colombia)
100%
Así es el primer tráile...
ESP
11:50 a. m.
25/02/2026

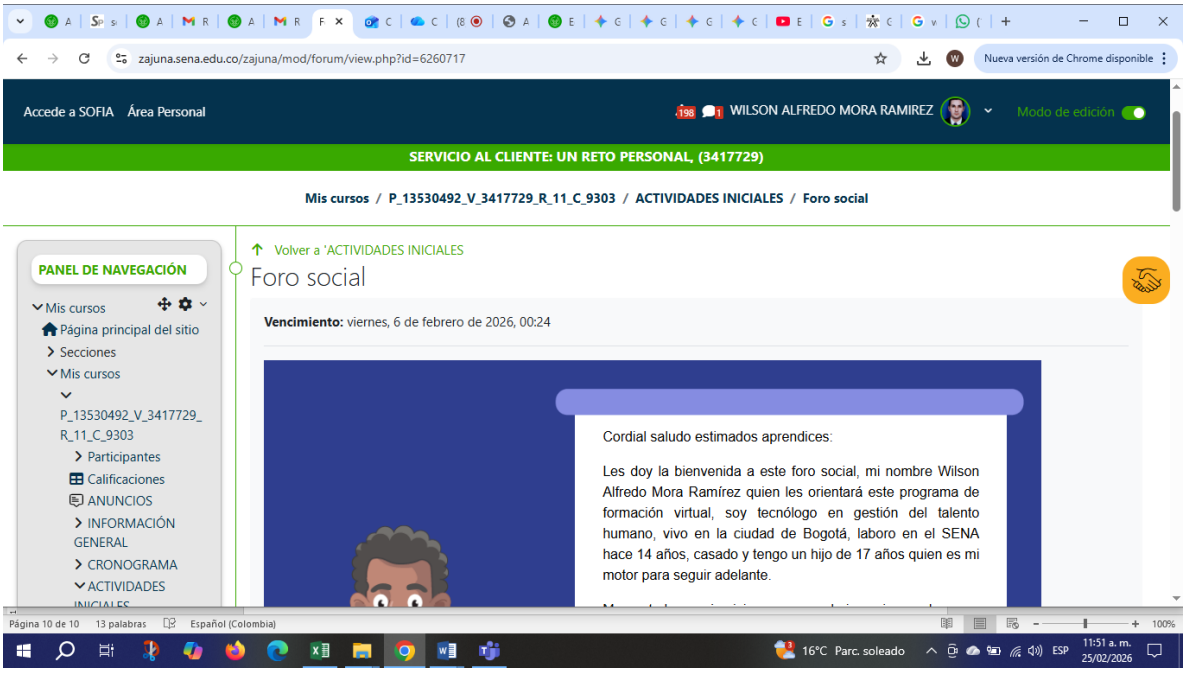

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261631
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417722)
Mis cursos / P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303 / ACTIVIDAD 2 / AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Participantes
Volver a 'ACTIVIDAD 2
AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:00
Buenos días estimados aprendices:
Damos inicio al foro de la unidad 2 "imagen personal".
Después de leer en la guía 2 el caso propuesto sobre la empleada Flor y haber
Página 8 de 8
13 palabras
Español (Colombia)
100%
Así es el primer tráile...
ESP
11:50 a. m.
25/02/2026

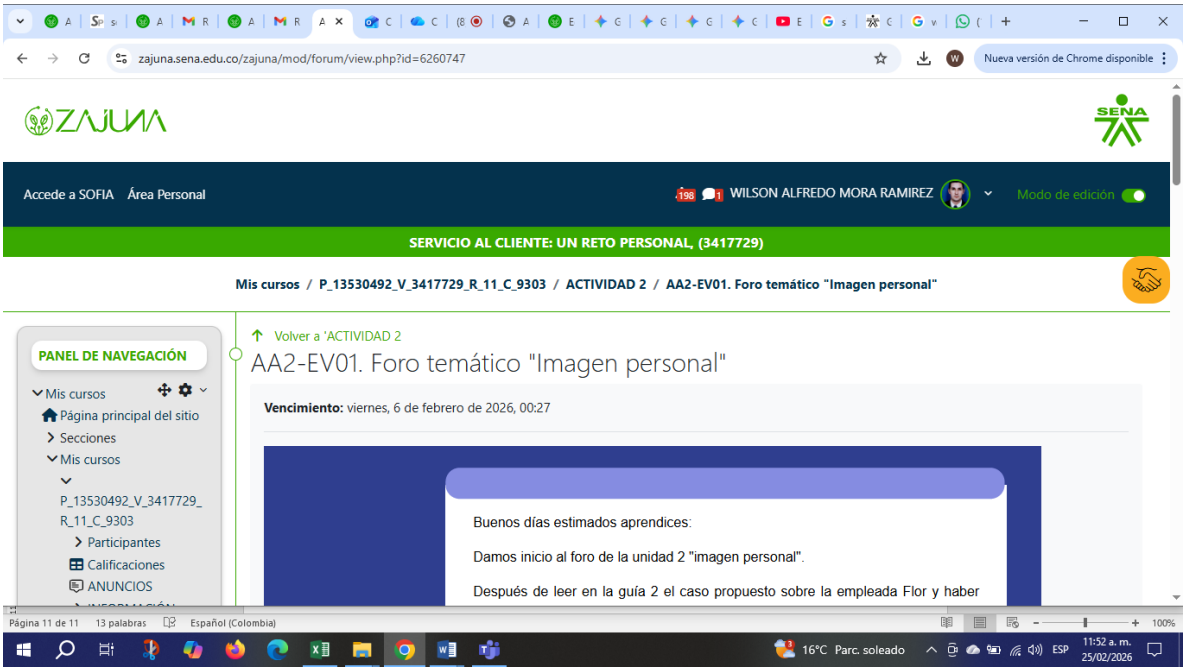

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261492
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417728)
Mis cursos / P_13530492_V_3417728_R_11_C_9303 / INFORMACIÓN GENERAL / Foro de dudas e inquietudes
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Volver a 'INFORMACIÓN GENERAL
Foro de dudas e inquietudes
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:17
Buenos días estimados aprendices:
Este espacio está diseñado para resolver inquietudes presentadas con el manejo de la plataforma, las actividades,
Página 8 de 8
13 palabras
Español (Colombia)
100%
Así es el primer tráile...
ESP
11:50 a. m.
25/02/2026


zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261506
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417728)
Mis cursos / P_13530492_V_3417728_R_11_C_9303 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro social
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Volver a 'ACTIVIDADES INICIALES
Foro social
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:23
Cordial saludo estimados aprendices:
Les doy la bienvenida a este foro social, mi nombre Wilson Alfredo Mora Ramírez quien les orientará este programa de formación virtual, soy tecnólogo en gestión del talento
Página 9 de 9
13 palabras
Español (Colombia)
100%
16°C Parc. soleado
ESP
11:51 a. m.
25/02/2026


zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261517
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417728)
Mis cursos / P_13530492_V_3417728_R_11_C_9303 / ACTIVIDAD 2 / AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
P_13530492_V_3417722_R_11_C_9303
Volver a 'ACTIVIDAD 2
AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:27
Buenos días estimados aprendices:
Damos inicio al foro de la unidad 2 "imagen personal".
Después de leer en la guía 2 el caso propuesto sobre la empleada Flor y haber
Página 9 de 9
13 palabras
Español (Colombia)
16°C Parc. soleado
ESP
11:51 a. m.
25/02/2026

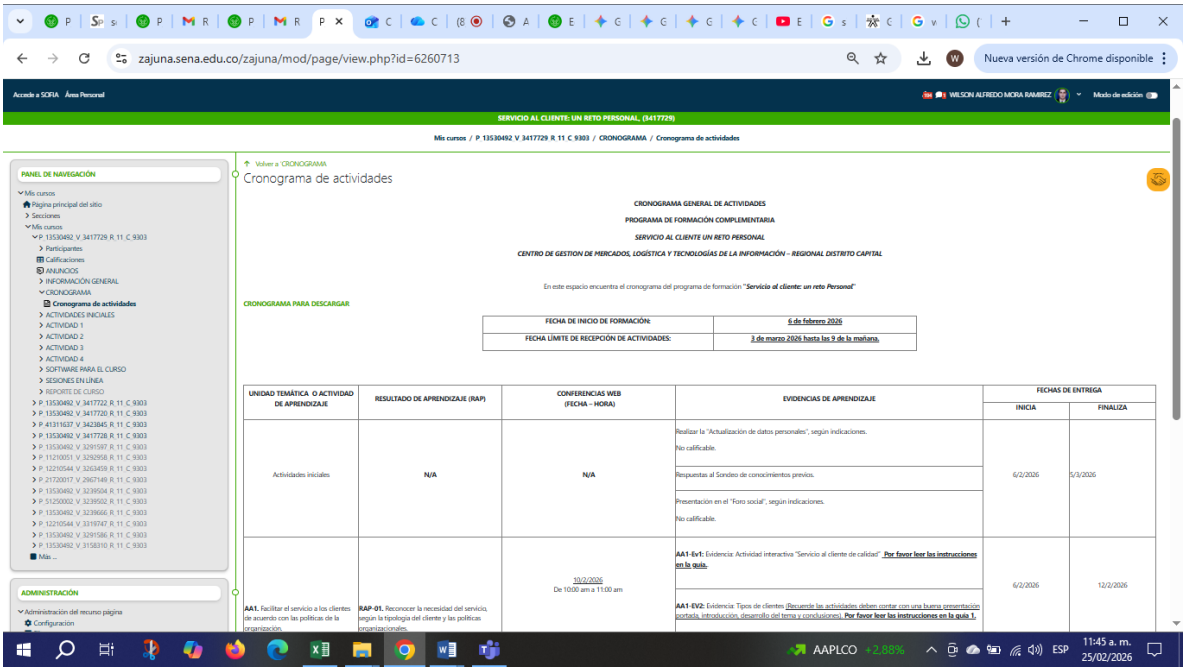

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6260695
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417729)
Mis cursos / P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303 / INFORMACIÓN GENERAL / Foro de dudas e inquietudes
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
Volver a 'INFORMACIÓN GENERAL
Foro de dudas e inquietudes
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:17
Buenos días estimados aprendices:
Este espacio está diseñado para resolver inquietudes presentadas con el manejo de la plataforma, las actividades,
Página 10 de 10
13 palabras
Español (Colombia)
16°C Parc. soleado
ESP
11:51 a. m.
25/02/2026

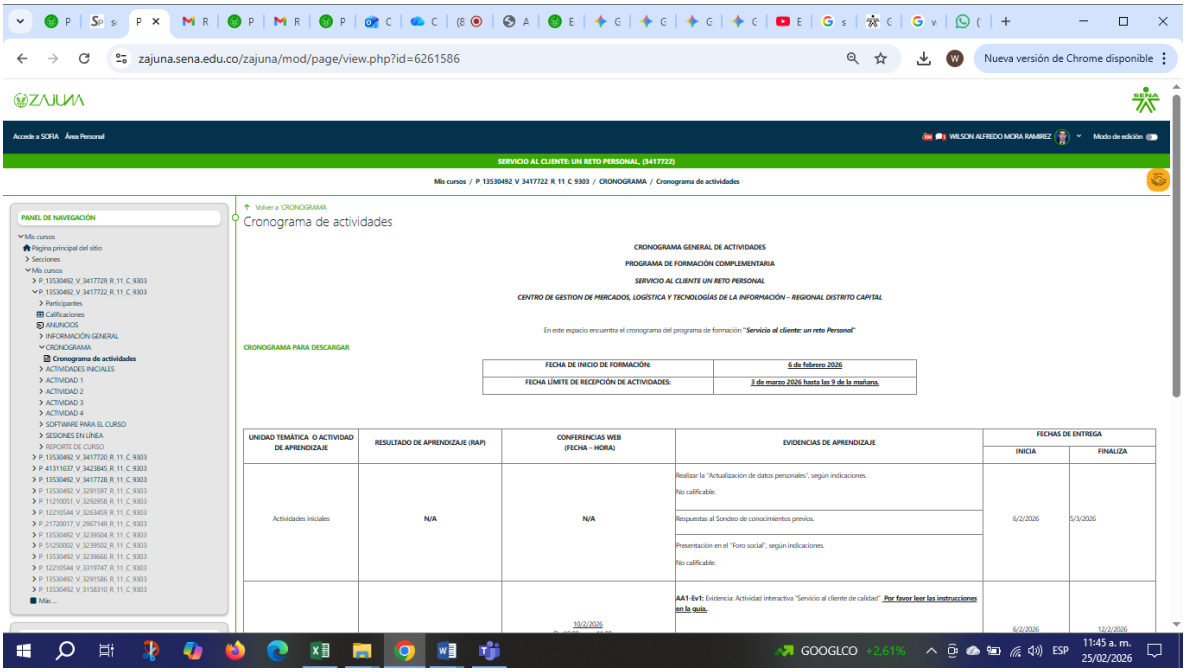

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6260717
Nueva versión de Chrome disponible
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417729)
Mis cursos / P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro social
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
INFORMACIÓN GENERAL
CRONOGRAMA
ACTIVIDADES
Volver a 'ACTIVIDADES INICIALES
Foro social
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:24
Cordial saludo estimados aprendices:
Les doy la bienvenida a este foro social, mi nombre Wilson Alfredo Mora Ramírez quien les orientará este programa de formación virtual, soy tecnólogo en gestión del talento humano, vivo en la ciudad de Bogotá, laboro en el SENA hace 14 años, casado y tengo un hijo de 17 años quien es mi motor para seguir adelante.
Página 10 de 10
13 palabras
Español (Colombia)
100%
16°C Parc. soleado
ESP
11:51 a. m.
25/02/2026

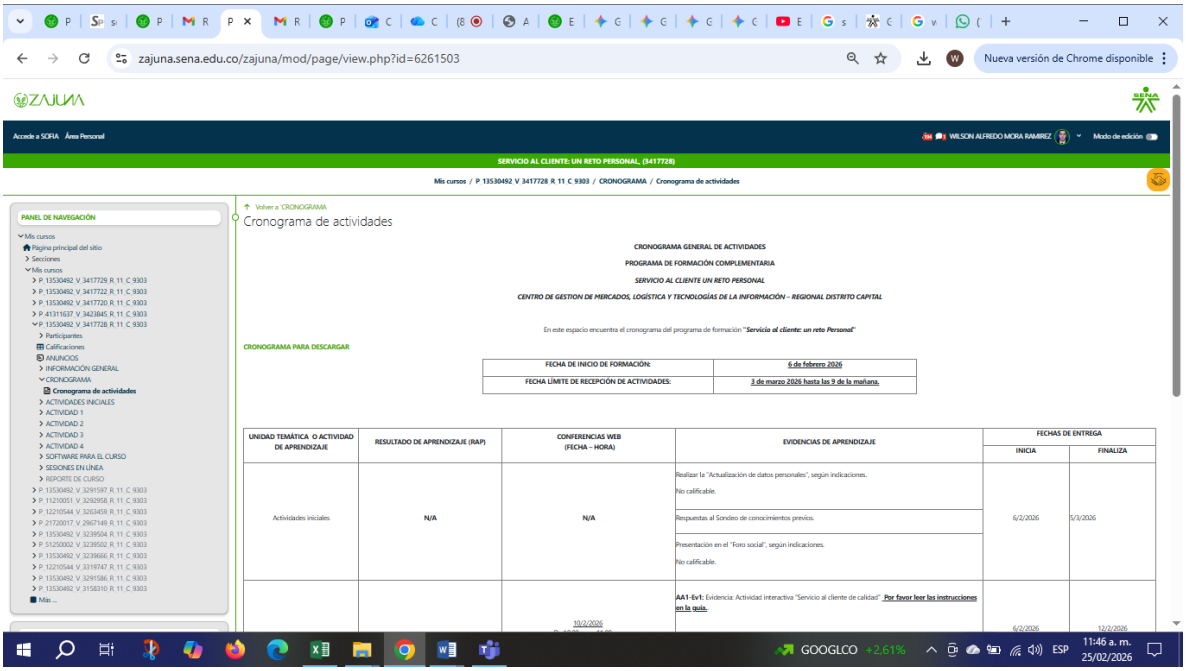

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6260747
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417729)
Mis cursos / P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303 / ACTIVIDAD 2 / AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_13530492_V_3417729_R_11_C_9303
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
Volver a 'ACTIVIDAD 2
AA2-EV01. Foro temático "Imagen personal"
Vencimiento: viernes, 6 de febrero de 2026, 00:27
Buenos días estimados aprendices:
Damos inicio al foro de la unidad 2 "imagen personal".
Después de leer en la guía 2 el caso propuesto sobre la empleada Flor y haber
Página 11 de 11
13 palabras
Español (Colombia)
100%
16°C Parc. soleado
ESP
11:52 a. m.
25/02/2026

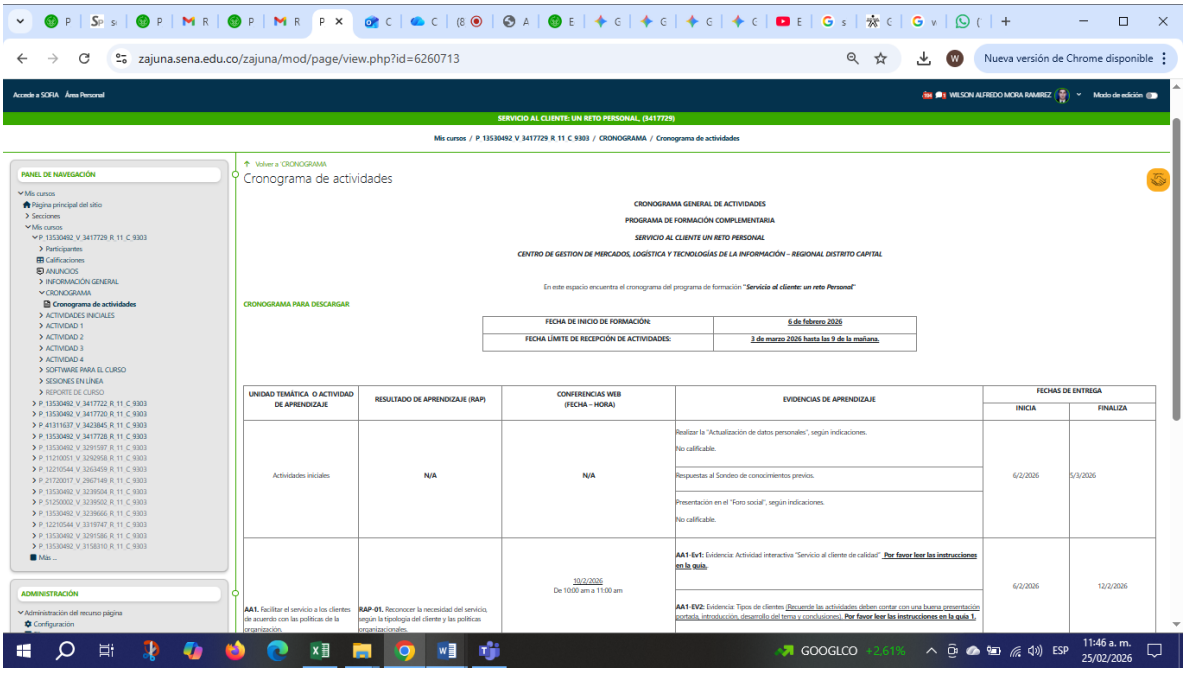
OBLIGACION 6

CRONOGRMA 4 FICHAS

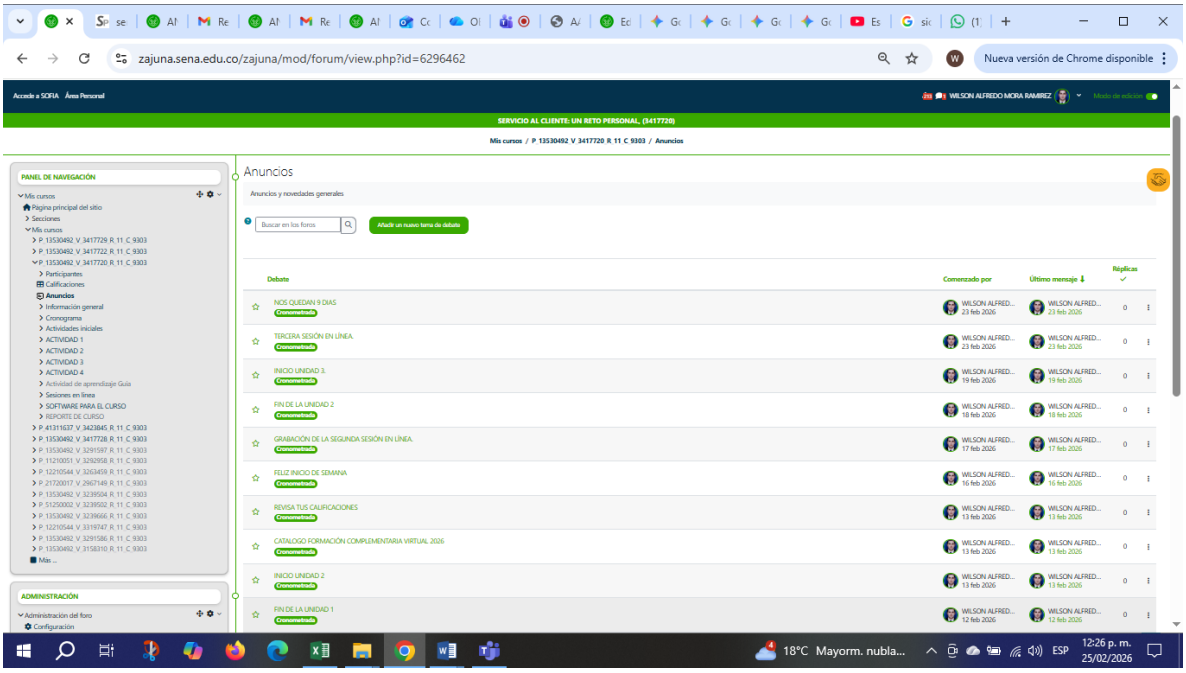


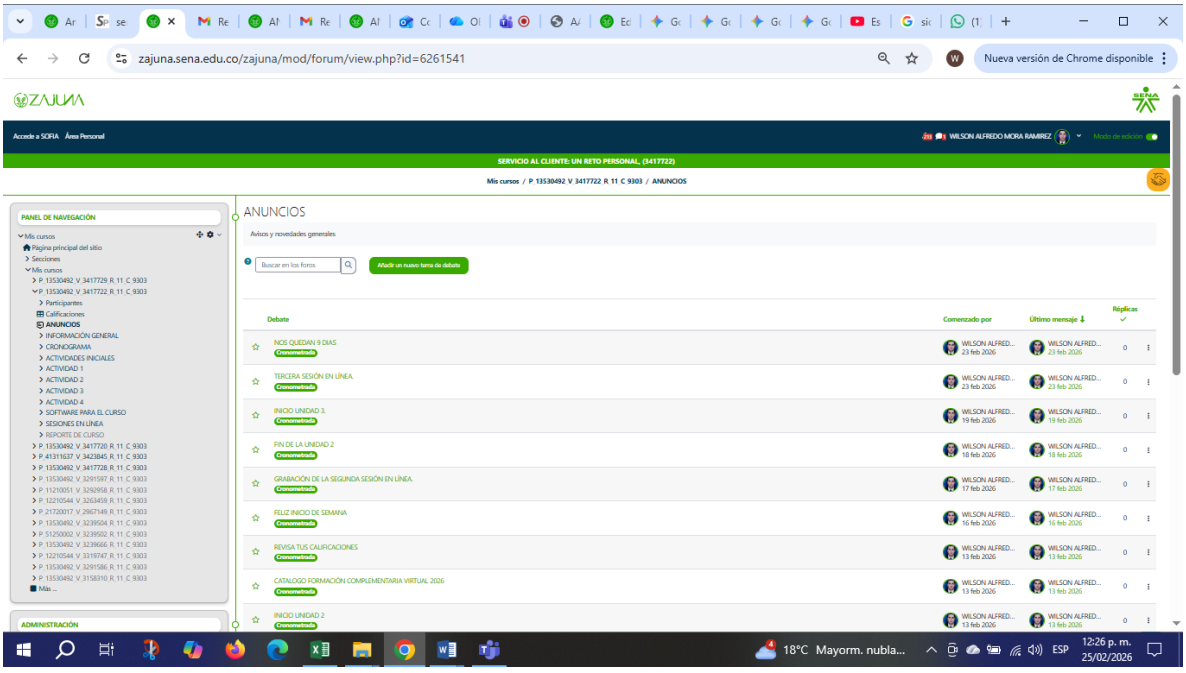

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/page/view.php?id=6261586
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417722)
Mis cursos / P 13530492 V 3417722 R 11 C 9303 / CRONOGRAMA / Cronograma de actividades
PANEL DE NAVEGACIÓN
Volver a 'CRONOGRAMA
Cronograma de actividades
CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
SERVICIO AL CLIENTE UN RETO PERSONAL
CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – REGIONAL DISTRITO CAPITAL
En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación "Servicio al cliente: un reto Personal"
CRONOGRAMA PARA DESCARGAR
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN: 6 de febrero 2026
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 3 de marzo 2026 hasta las 9 de la mañana.
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 personales", según indicaciones.
No calificable.
Respuestas al Sondeo de conocimientos previos.
Presentación en el "Foro social", según indicaciones.
No calificable.
6/2/2026
5/3/2026
AA1-Ev1: Evidencia: Actividad interactiva "Servicio al cliente de calidad" Por favor leer las instrucciones en la quia.
6/2/2026
12/2/2026
GOOGLCO +2,61%
ESP
11:45 a. m.
25/02/2026

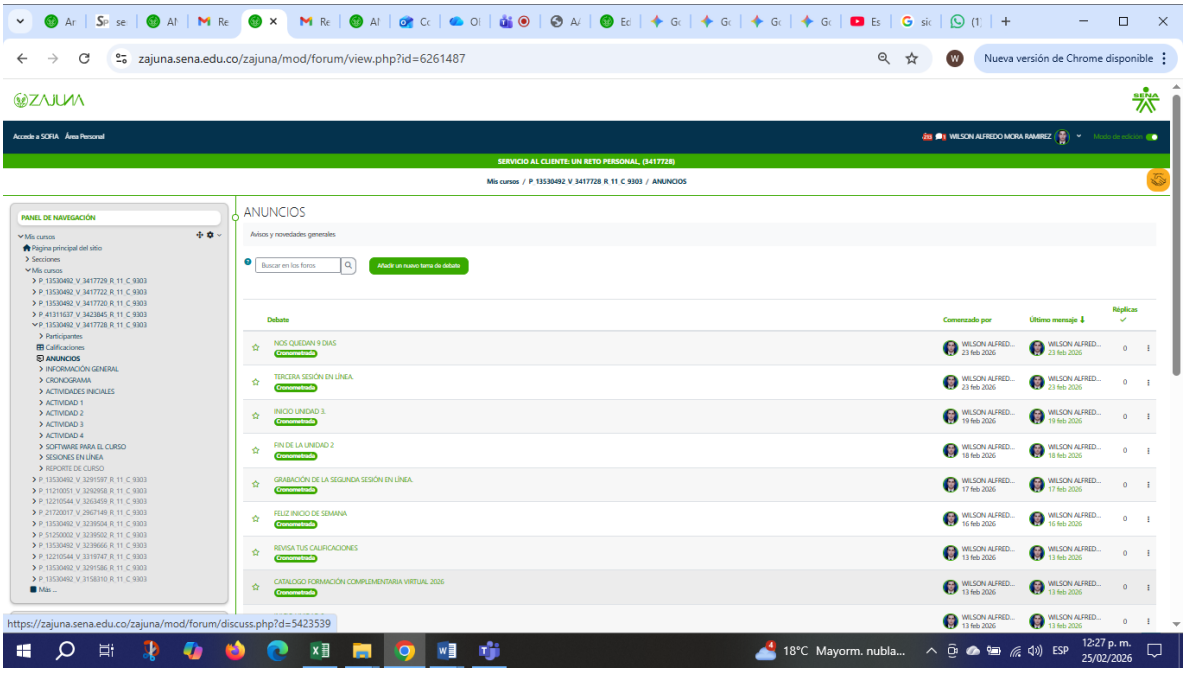

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/page/view.php?id=6261503
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
Accede a SOFIA Área Personal
WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
Modo de edición
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417728)
Mis cursos / P 13530492 V 3417728 R 11 C 9303 / CRONOGRAMA / Cronograma de actividades
PANEL DE NAVEGACIÓN
Volver a 'CRONOGRAMA
Cronograma de actividades
CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
SERVICIO AL CLIENTE UN RETO PERSONAL
CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – REGIONAL DISTRITO CAPITAL
En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación "Servicio al cliente: un reto Personal"
CRONOGRAMA PARA DESCARGAR
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN: 6 de febrero 2026
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 3 de marzo 2026 hasta las 9 de la mañana.
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 personales", según indicaciones.
No calificable.
Respuestas al Sondeo de conocimientos previos.
Presentación en el "Foro social", según indicaciones.
No calificable.
6/2/2026
5/3/2026
AA1-Ev1: Evidencia: Actividad interactiva "Servicio al cliente de calidad" Por favor leer las instrucciones en la quia.
6/2/2026
12/2/2026
GOOGLCO +2,61%
ESP
11:46 a. m.
25/02/2026

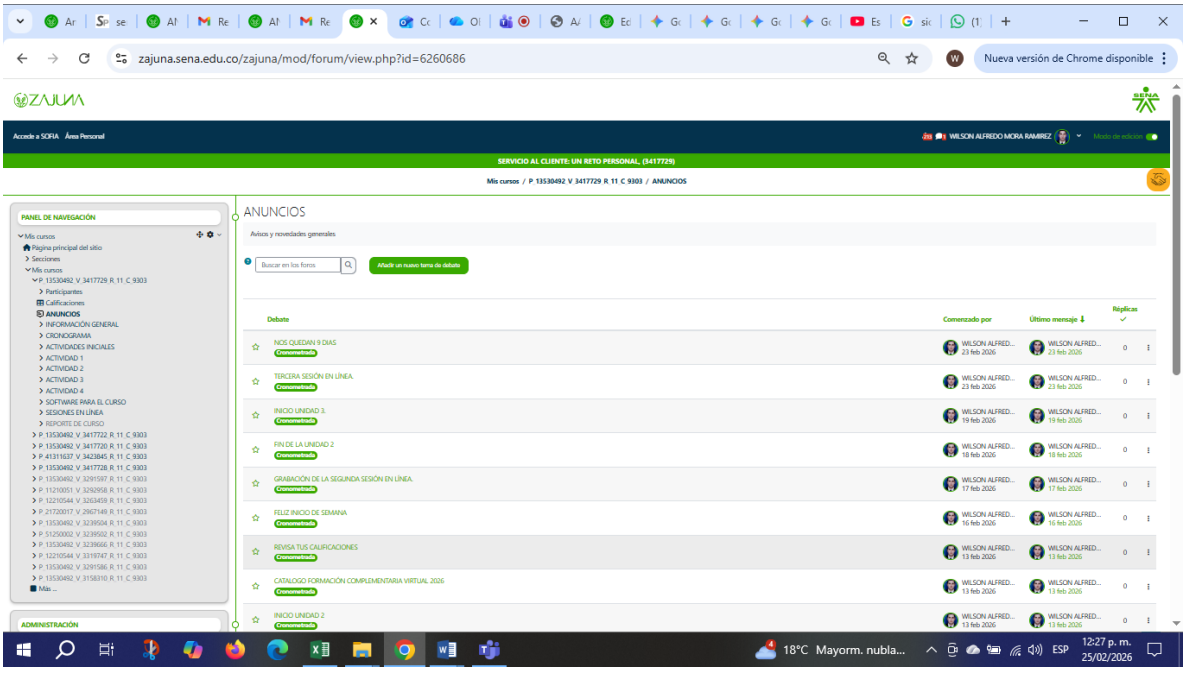


ANUNCIOS 4 FICHAS

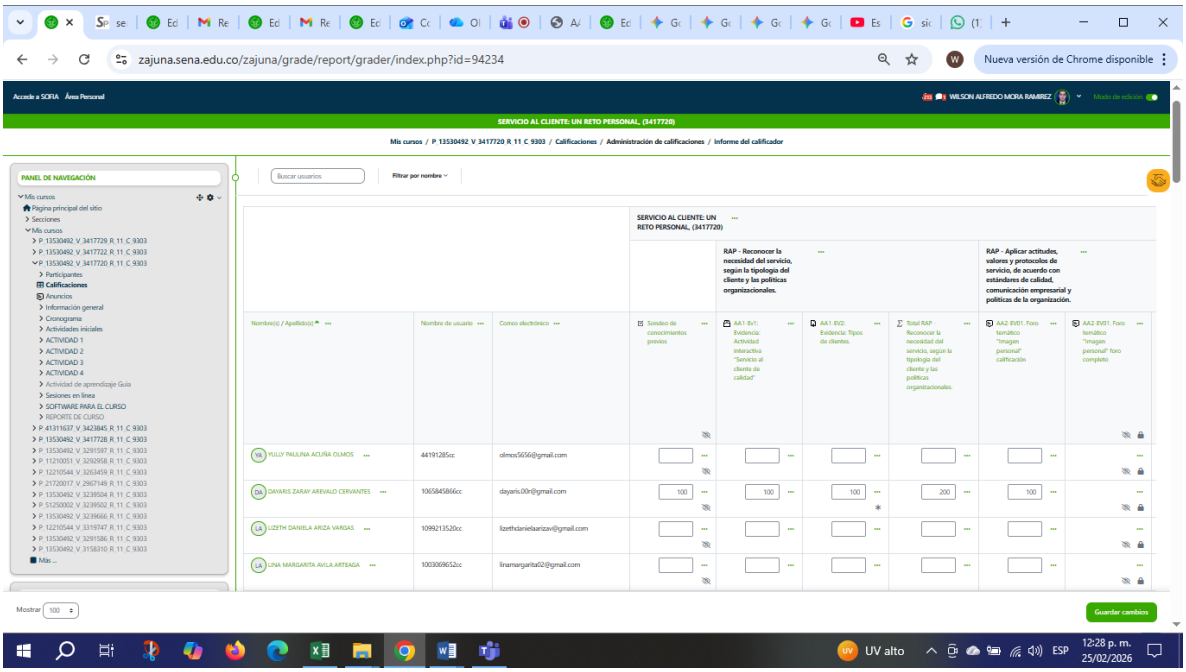

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6296462
Nueva versión de Chrome disponible
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL. (3417720)
Anuncios
PANEL DE NAVEGACIÓN
ADMINISTRACIÓN
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:26 p. m.
25/02/2026

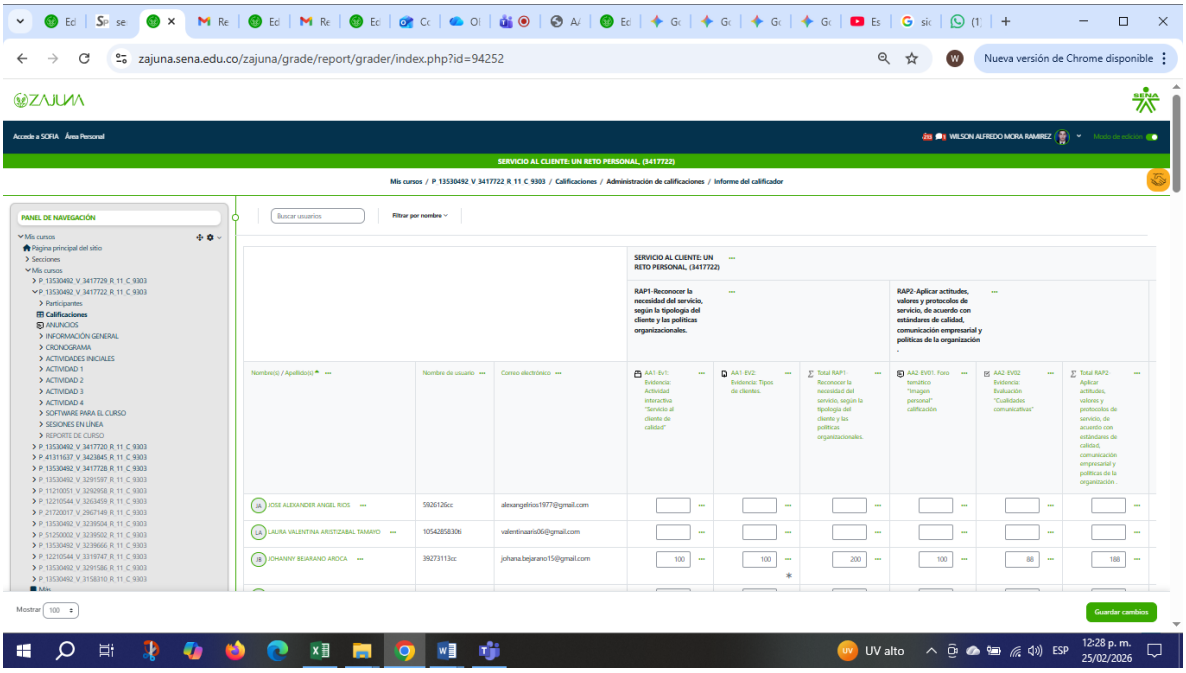

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261541
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL. (3417722)
ANUNCIOS
PANEL DE NAVEGACIÓN
ADMINISTRACIÓN
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:26 p. m.
25/02/2026

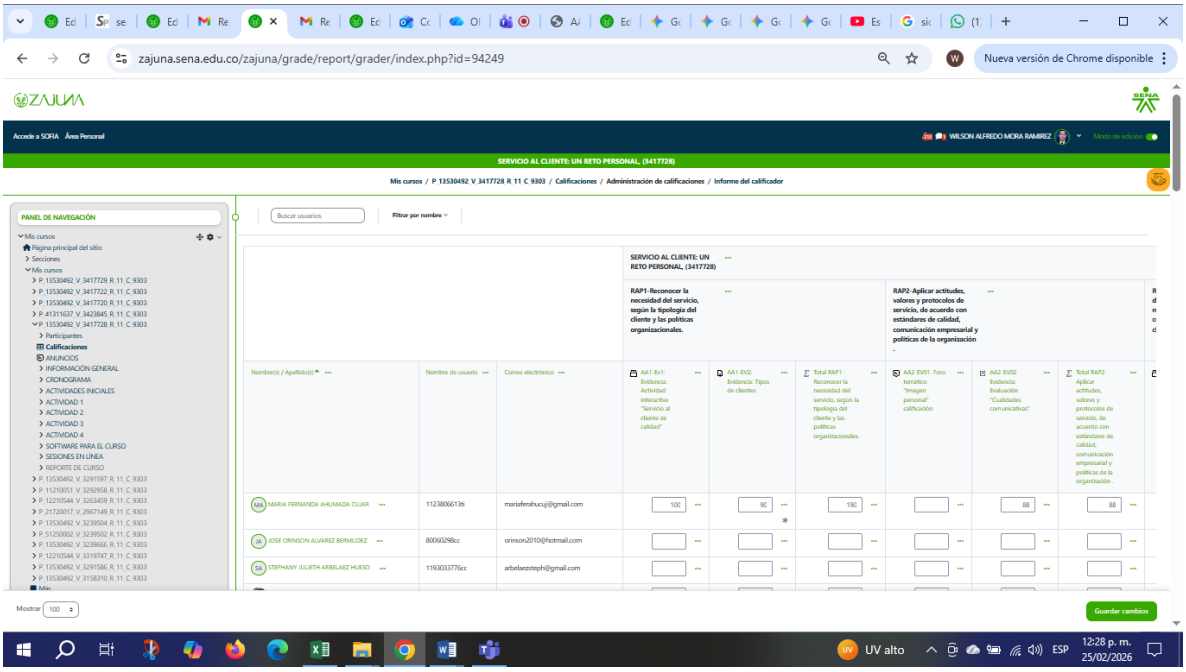

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261487
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL. (3417728)
PANEL DE NAVEGACIÓN
ANUNCIOS
Avisos y novedades generales
Buscar en los foros
Añadir un nuevo tema de debate
Debate
Comenzado por
Último mensaje
Réplicas
NOS QUEDAN 9 DIAS
TERCERA SESIÓN EN LÍNEA.
INICIO UNIDAD 3.
FIN DE LA UNIDAD 2
GRABACIÓN DE LA SEGUNDA SESIÓN EN LÍNEA.
FELIZ INICIO DE SEMANA
REVISA TUS CALIFICACIONES
CATALOGO FORMACIÓN COMPLEMENTARIA VIRTUAL 2026
https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/discuss.php?id=5423539
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:27 p. m.
25/02/2026

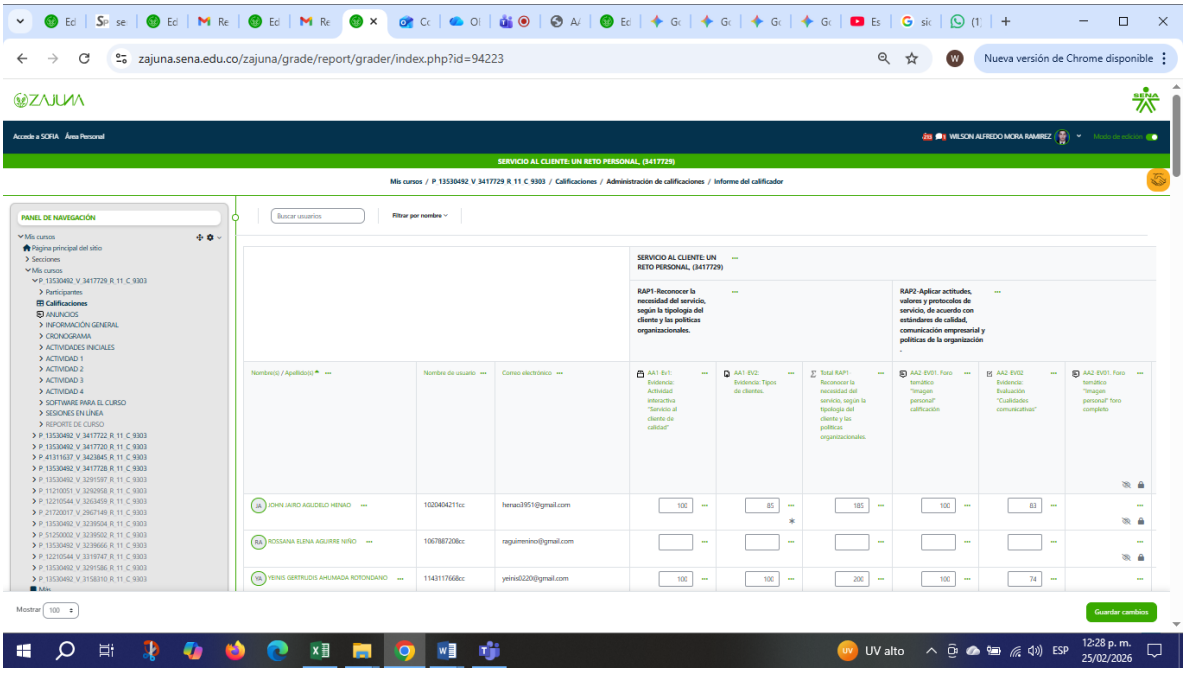

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6260686
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL. (3417729)
PANEL DE NAVEGACIÓN
ANUNCIOS
Avisos y novedades generales
Buscar en los foros
Añadir un nuevo tema de debate
Debate
Comenzado por
Último mensaje
Réplicas
NOS QUEDAN 9 DIAS
TERCERA SESIÓN EN LÍNEA.
INICIO UNIDAD 3.
FIN DE LA UNIDAD 2
GRABACIÓN DE LA SEGUNDA SESIÓN EN LÍNEA.
FELIZ INICIO DE SEMANA
REVISA TUS CALIFICACIONES
CATALOGO FORMACIÓN COMPLEMENTARIA VIRTUAL 2026
INICIO UNIDAD 2
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:27 p. m.
25/02/2026

CENTRO DE CALIFICACIONES 4 FICHAS

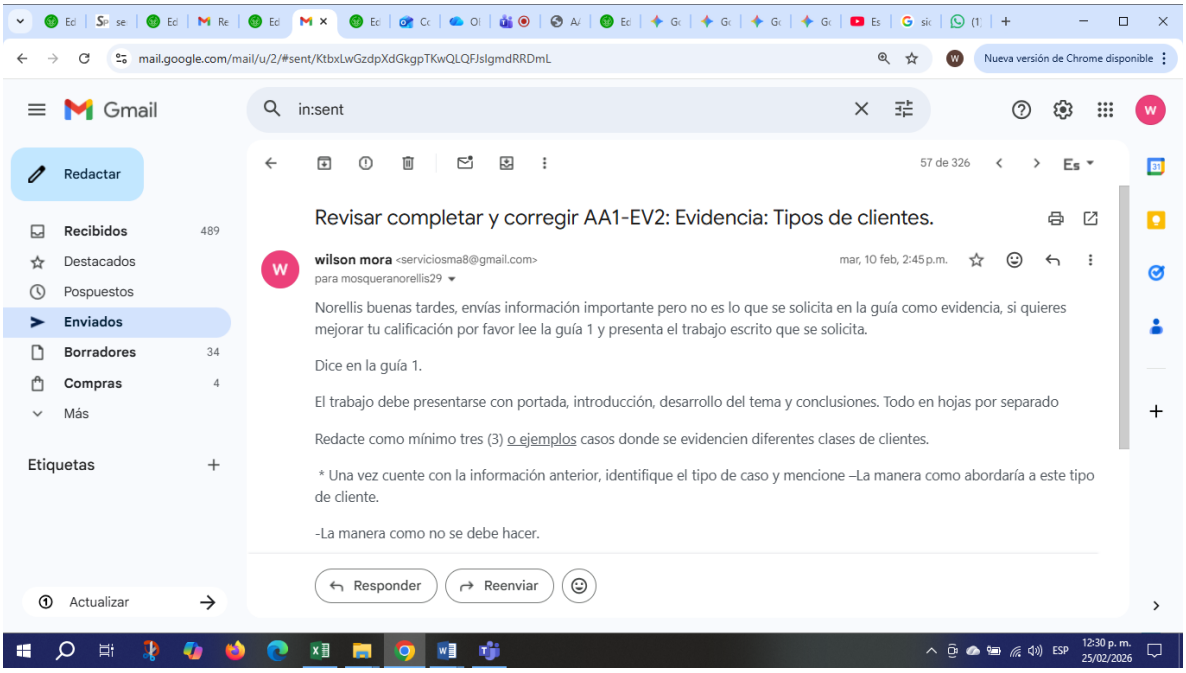


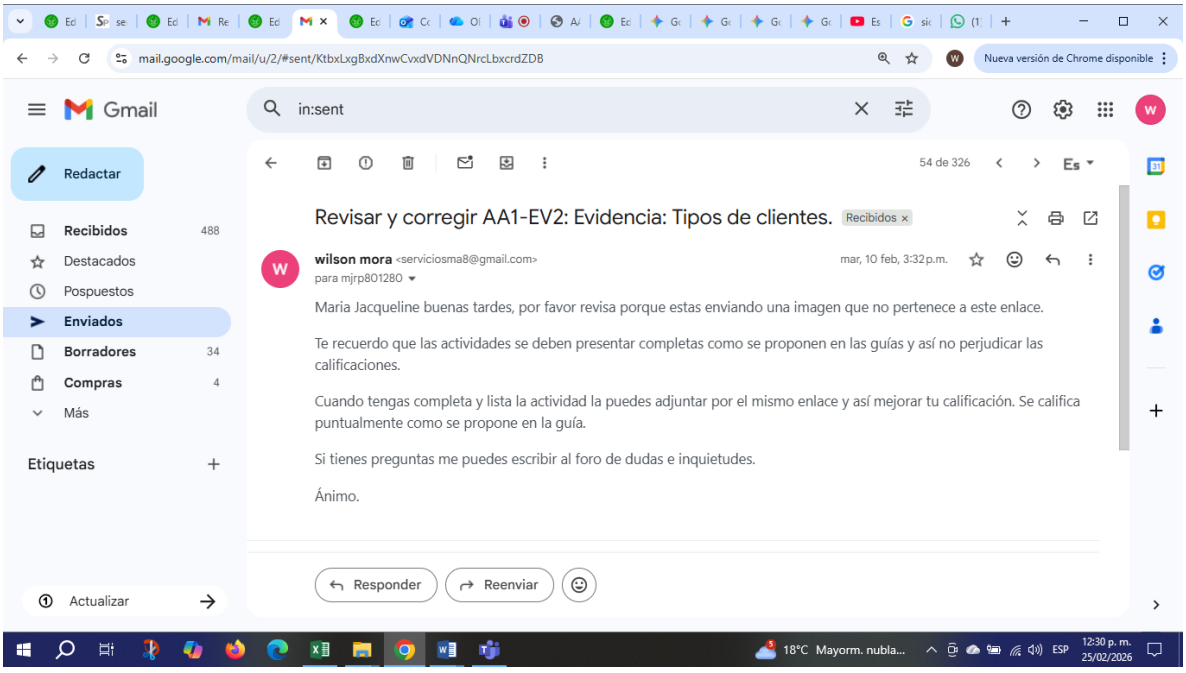

zajuna.sena.edu.co/zajuna/grade/report/grader/index.php?id=94252
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417722)
Mis cursos / P 13530492 V 3417722 R 11 C 9303 / Calificaciones / Administración de calificaciones / Informe del calificador
PANEL DE NAVEGACIÓN
Guardar cambios
UV alto
ESP
12:28 p. m.
25/02/2026

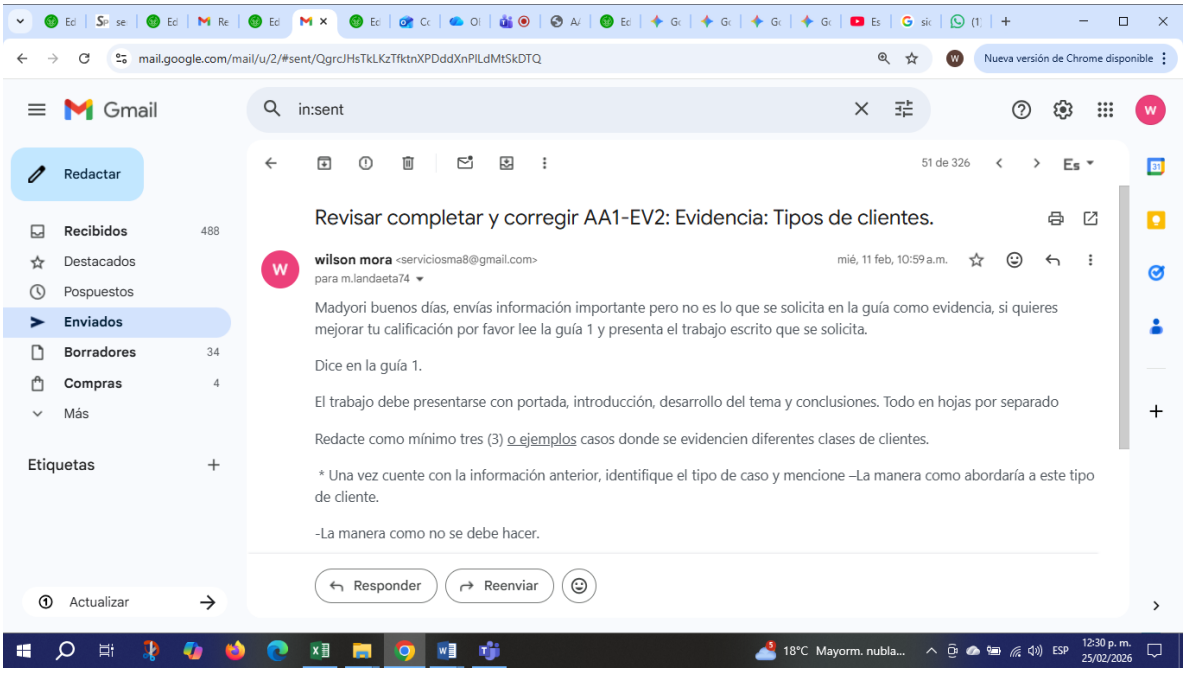

zajuna.sena.edu.co/zajuna/grade/report/grader/index.php?id=94249
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417728)
Mis cursos / P 13530492 V 3417728 R 11 C 9303 / Calificaciones / Administración de calificaciones / Informe del calificador
PANEL DE NAVEGACIÓN
Guardar cambios
UV alto
ESP
12:28 p. m.
25/02/2026

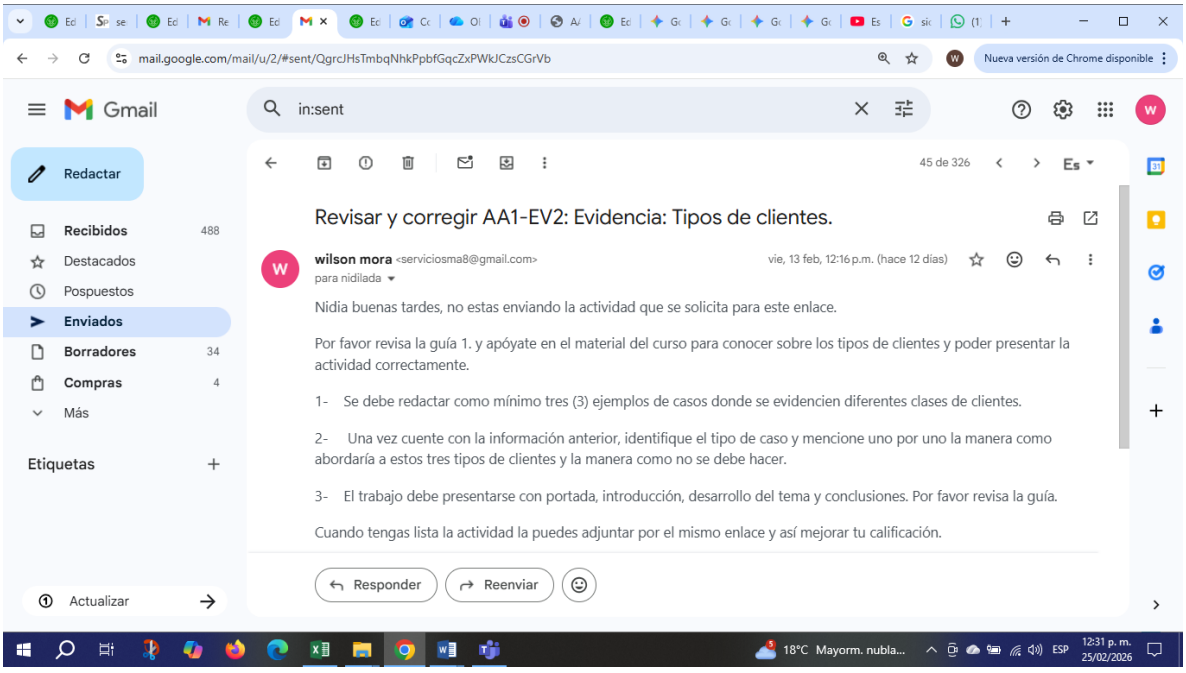


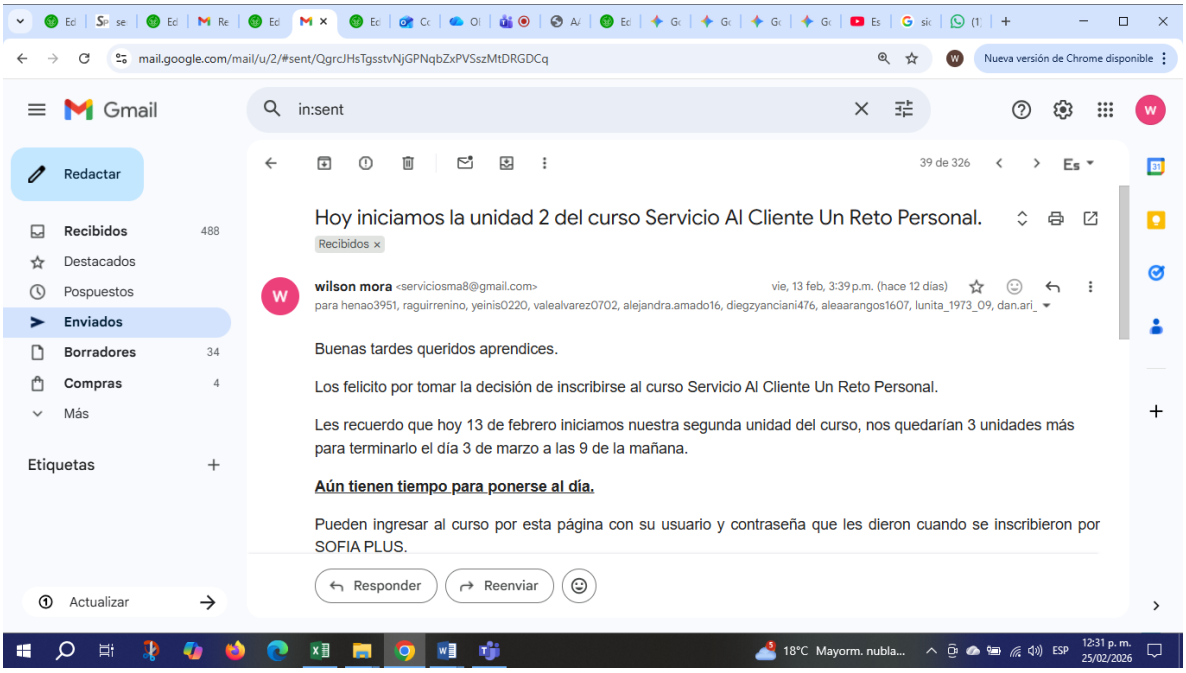
CORREOS ELECTRONICOS 4 FICHAS

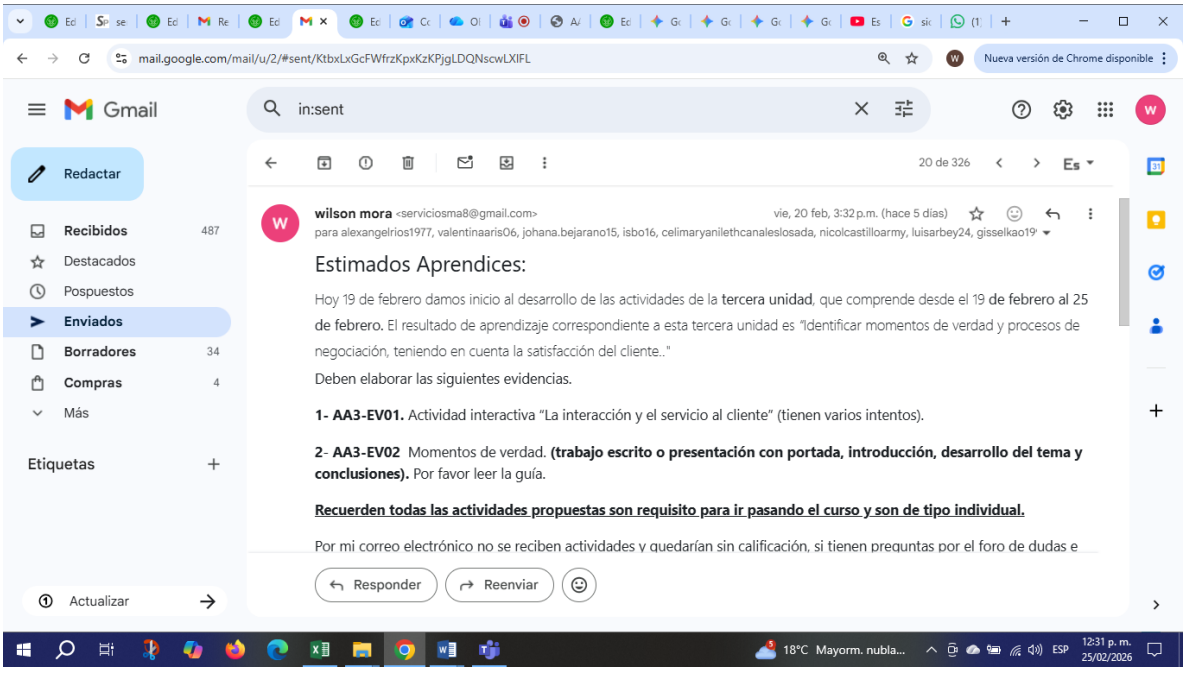

mail.google.com/mail/u/2/#sent/KtbxLwGzdpXdGkgpTKwQLQFJsIgmdRRDmL
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 489
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
57 de 326
Revisar completar y corregir AA1-EV2: Evidencia: Tipos de clientes.
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
mar, 10 feb, 2:45 p.m.
para mosqueranorellis29
Norellis buenas tardes, envías información importante pero no es lo que se solicita en la guía como evidencia, si quieres mejorar tu calificación por favor lee la guía 1 y presenta el trabajo escrito que se solicita.
Dice en la guía 1.
El trabajo debe presentarse con portada, introducción, desarrollo del tema y conclusiones. Todo en hojas por separado
Redacte como mínimo tres (3) o ejemplos casos donde se evidencien diferentes clases de clientes.
* Una vez cuente con la información anterior, identifique el tipo de caso y mencione –La manera como abordaría a este tipo de cliente.
-La manera como no se debe hacer.
Responder
Reenviar
ESP
12:30 p. m.
25/02/2026

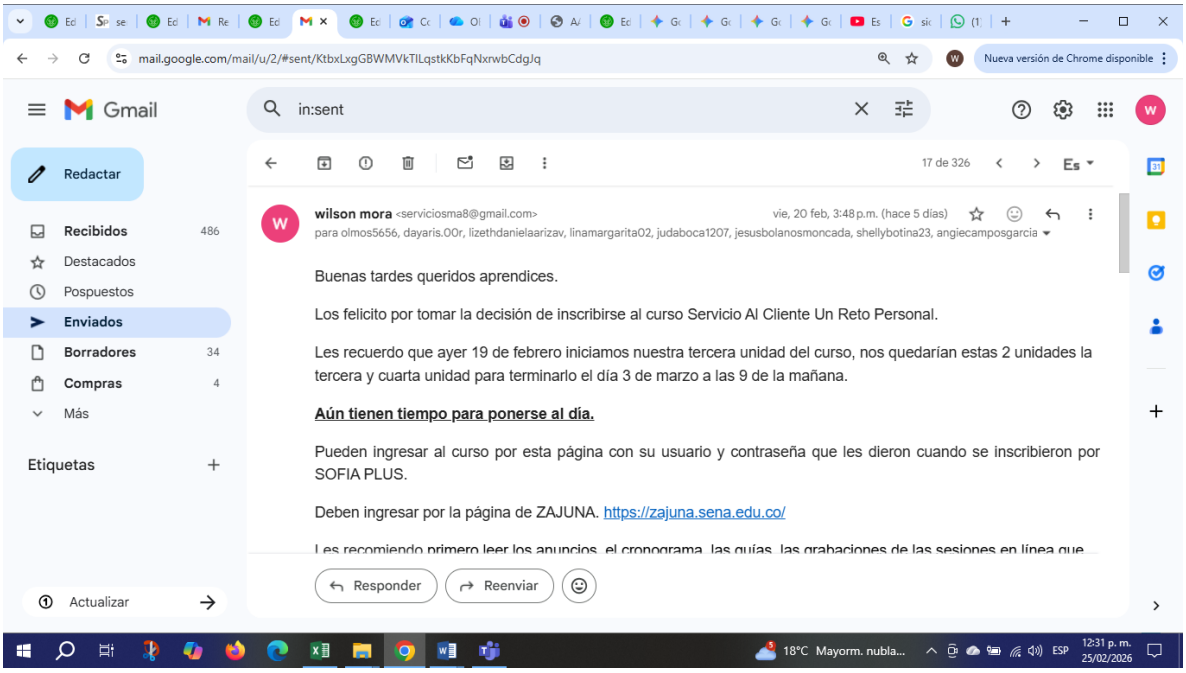

mail.google.com/mail/u/2/#sent/KtbxLxgBxdXnwCvxdVDNnQNrcLbxcrdZDB
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 488
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
54 de 326
Revisar y corregir AA1-EV2: Evidencia: Tipos de clientes.
Recibidos ×
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
mar, 10 feb, 3:32 p.m.
para mjrp801280
Maria Jacqueline buenas tardes, por favor revisa porque estas enviando una imagen que no pertenece a este enlace.
Te recuerdo que las actividades se deben presentar completas como se proponen en las guías y así no perjudicar las calificaciones.
Cuando tengas completa y lista la actividad la puedes adjuntar por el mismo enlace y así mejorar tu calificación. Se califica puntualmente como se propone en la guía.
Si tienes preguntas me puedes escribir al foro de dudas e inquietudes.
Ánimo.
Responder
Reenviar
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:30 p. m.
25/02/2026

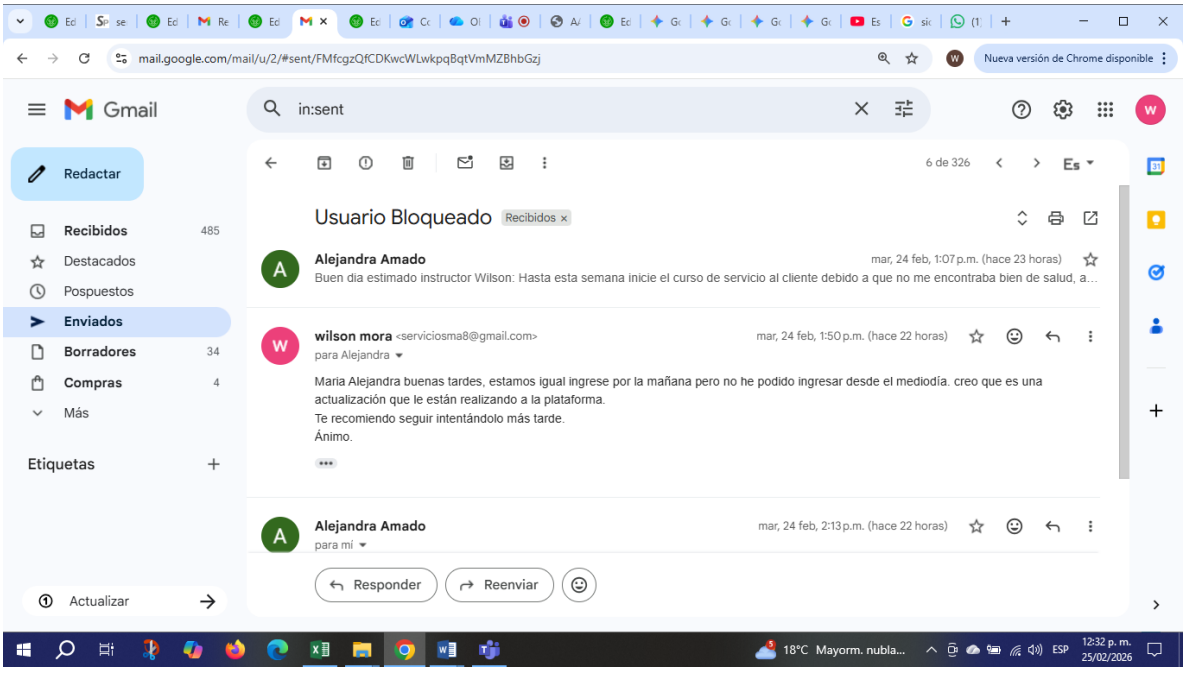

mail.google.com/mail/u/2/#sent/QgrcJHsTkLKzTfktnXPDddXnPlLdMtSkDTQ
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 488
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
51 de 326
Revisar completar y corregir AA1-EV2: Evidencia: Tipos de clientes.
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
para m.landaeta74
mié, 11 feb, 10:59 a.m.
Madyori buenos días, envías información importante pero no es lo que se solicita en la guía como evidencia, si quieres mejorar tu calificación por favor lee la guía 1 y presenta el trabajo escrito que se solicita.
Dice en la guía 1.
El trabajo debe presentarse con portada, introducción, desarrollo del tema y conclusiones. Todo en hojas por separado
Redacte como mínimo tres (3) o ejemplos casos donde se evidencien diferentes clases de clientes.
* Una vez cuente con la información anterior, identifique el tipo de caso y mencione –La manera como abordaría a este tipo de cliente.
-La manera como no se debe hacer.
Responder
Reenviar
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:30 p. m.
25/02/2026


mail.google.com/mail/u/2/#sent/QgrcJHsTmbqNhkPpbfGqcZxPWkJCzsCGrVb
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 488
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
45 de 326
Revisar y corregir AA1-EV2: Evidencia: Tipos de clientes.
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
para nidilada
vie, 13 feb, 12:16 p.m. (hace 12 días)
Nidia buenas tardes, no estas enviando la actividad que se solicita para este enlace.
Por favor revisa la guía 1. y apóyate en el material del curso para conocer sobre los tipos de clientes y poder presentar la actividad correctamente.
1- Se debe redactar como mínimo tres (3) ejemplos de casos donde se evidencien diferentes clases de clientes.
2- Una vez cuente con la información anterior, identifique el tipo de caso y mencione uno por uno la manera como abordaría a estos tres tipos de clientes y la manera como no se debe hacer.
3- El trabajo debe presentarse con portada, introducción, desarrollo del tema y conclusiones. Por favor revisa la guía.
Cuando tengas lista la actividad la puedes adjuntar por el mismo enlace y así mejorar tu calificación.
Responder
Reenviar
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:31 p. m.
25/02/2026

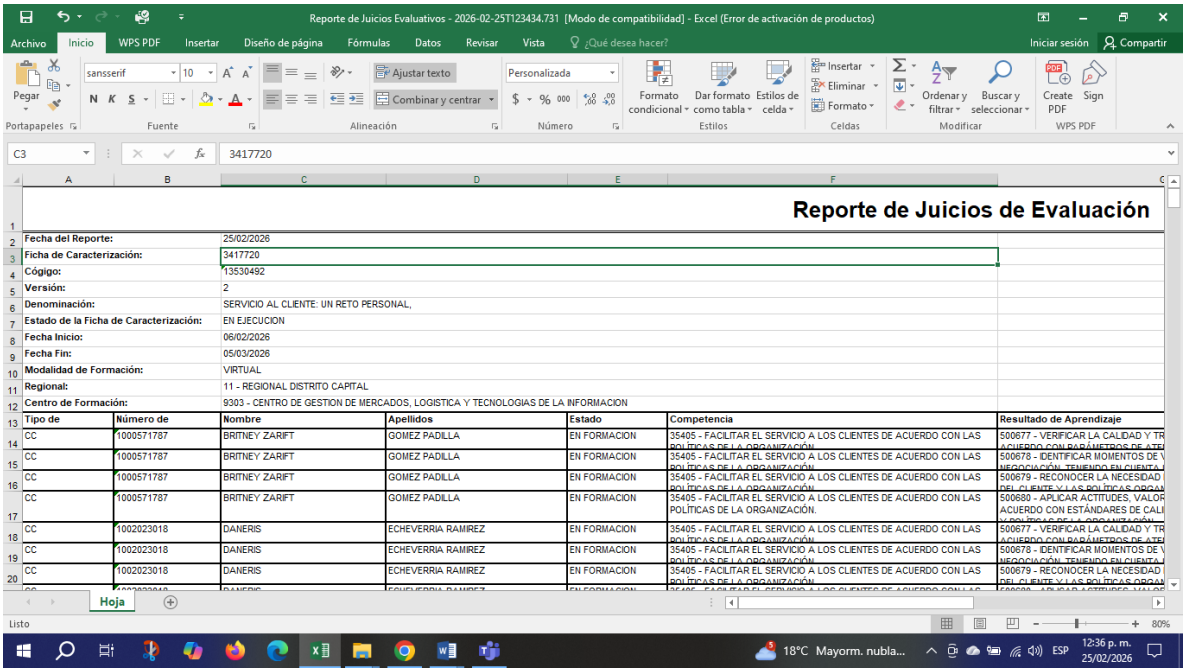

mail.google.com/mail/u/2/#sent/QgrcJHsTgsstvNjGPNqbZxPVSszMtDRGDCq
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 488
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
39 de 326
Hoy iniciamos la unidad 2 del curso Servicio Al Cliente Un Reto Personal.
Recibidos ×
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
vie, 13 feb, 3:39 p.m. (hace 12 días)
para henao3951, raguirrenino, yeinis0220, valealvarez0702, alejandra.amado16, diegzyanciani476, aleaarangos1607, lunita_1973_09, dan.ari_
Buenas tardes queridos aprendices.
Los felicito por tomar la decisión de inscribirse al curso Servicio Al Cliente Un Reto Personal.
Les recuerdo que hoy 13 de febrero iniciamos nuestra segunda unidad del curso, nos quedarían 3 unidades más para terminarlo el día 3 de marzo a las 9 de la mañana.
Aún tienen tiempo para ponerse al día.
Pueden ingresar al curso por esta página con su usuario y contraseña que les dieron cuando se inscribieron por SOFIA PLUS.
Responder
Reenviar
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:31 p. m.
25/02/2026


mail.google.com/mail/u/2/#sent/KtbxLxGcFWfrzKpxKzKPjgLDQNscwLXlFL
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 487
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
20 de 326
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
vie, 20 feb, 3:32 p.m. (hace 5 días)
para alexangelrios1977, valentinaaris06, johana.bejarano15, isbo16, celimaryanilethcanaleslosada, nicolcastilloarmy, luisarbey24, gisselkao19
Estimados Aprendices:
Hoy 19 de febrero damos inicio al desarrollo de las actividades de la tercera unidad, que comprende desde el 19 de febrero al 25 de febrero. El resultado de aprendizaje correspondiente a esta tercera unidad es "Identificar momentos de verdad y procesos de negociación, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.."
Deben elaborar las siguientes evidencias.
1- AA3-EV01. Actividad interactiva "La interacción y el servicio al cliente" (tienen varios intentos).
2- AA3-EV02 Momentos de verdad. (trabajo escrito o presentación con portada, introducción, desarrollo del tema y conclusiones). Por favor leer la guía.
Recuerden todas las actividades propuestas son requisito para ir pasando el curso y son de tipo individual.
Por mi correo electrónico no se reciben actividades y quedarían sin calificación, si tienen preguntas por el foro de dudas e
Responder
Reenviar
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:31 p. m.
25/02/2026


mail.google.com/mail/u/2/#sent/KtbxLxgGBWMVkTlLqstkKbFqNxrwbCdgJq
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 486
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
17 de 326
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
vie, 20 feb, 3:48 p.m. (hace 5 días)
para olmos5656, dayaris.00r, lizethdanielaarizav, linamargarita02, judaboca1207, jesusbolanosmoncada, shellybotina23, angiecamposgarcia
Buenas tardes queridos aprendices.
Los felicito por tomar la decisión de inscribirse al curso Servicio Al Cliente Un Reto Personal.
Les recuerdo que ayer 19 de febrero iniciamos nuestra tercera unidad del curso, nos quedarían estas 2 unidades la tercera y cuarta unidad para terminarlo el día 3 de marzo a las 9 de la mañana.
Aún tienen tiempo para ponerse al día.
Pueden ingresar al curso por esta página con su usuario y contraseña que les dieron cuando se inscribieron por SOFIA PLUS.
Deben ingresar por la página de ZAJUNA. https://zajuna.sena.edu.co/
Responder
Reenviar
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:31 p. m.
25/02/2026


mail.google.com/mail/u/2/#sent/FMfcgzQfCDKwcWLwkpqBqtVmMZBhbGzj
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 485
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
6 de 326
Usuario Bloqueado
Recibidos
Alejandra Amado
mar, 24 feb, 1:07 p.m. (hace 23 horas)
Buen dia estimado instructor Wilson: Hasta esta semana inicie el curso de servicio al cliente debido a que no me encontraba bien de salud, a...
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
mar, 24 feb, 1:50 p.m. (hace 22 horas)
para Alejandra
Maria Alejandra buenas tardes, estamos igual ingrese por la mañana pero no he podido ingresar desde el mediodía. creo que es una actualización que le están realizando a la plataforma.
Te recomiendo seguir intentándolo más tarde.
Ánimo.
Alejandra Amado
mar, 24 feb, 2:13 p.m. (hace 22 horas)
para mí
Responder
Reenviar
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:32 p. m.
25/02/2026

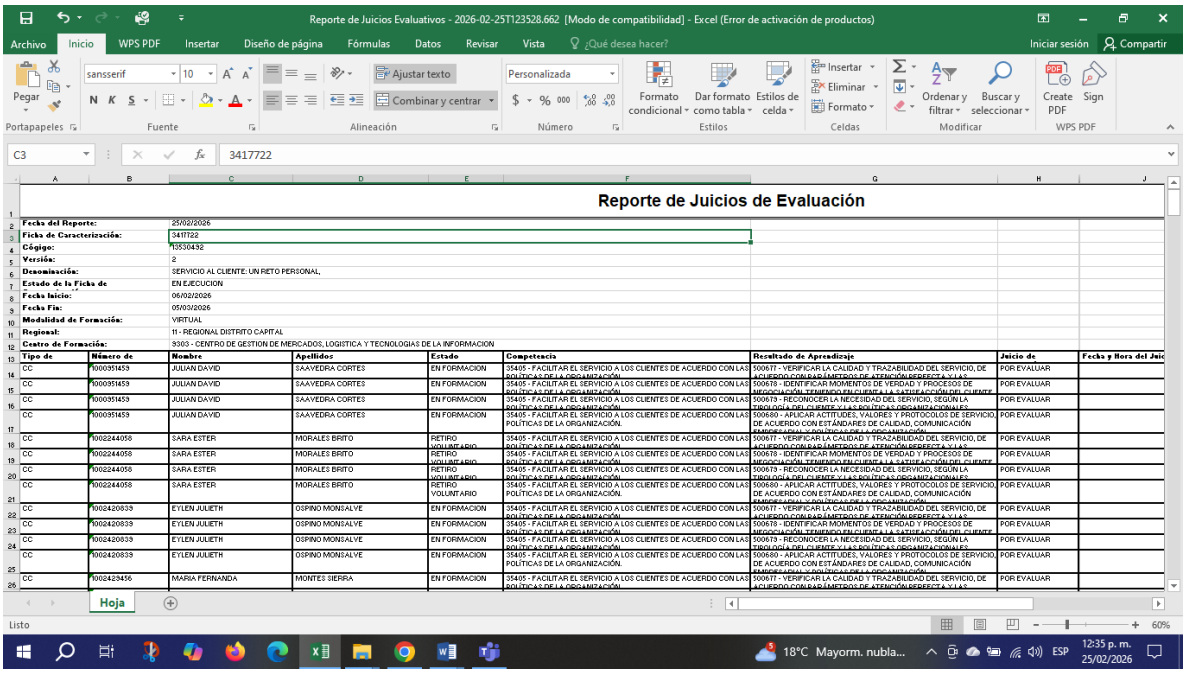
Captura pantalla reporte de juicios evaluativos desde el aplicativo Sofía Plus 4 FICHAS

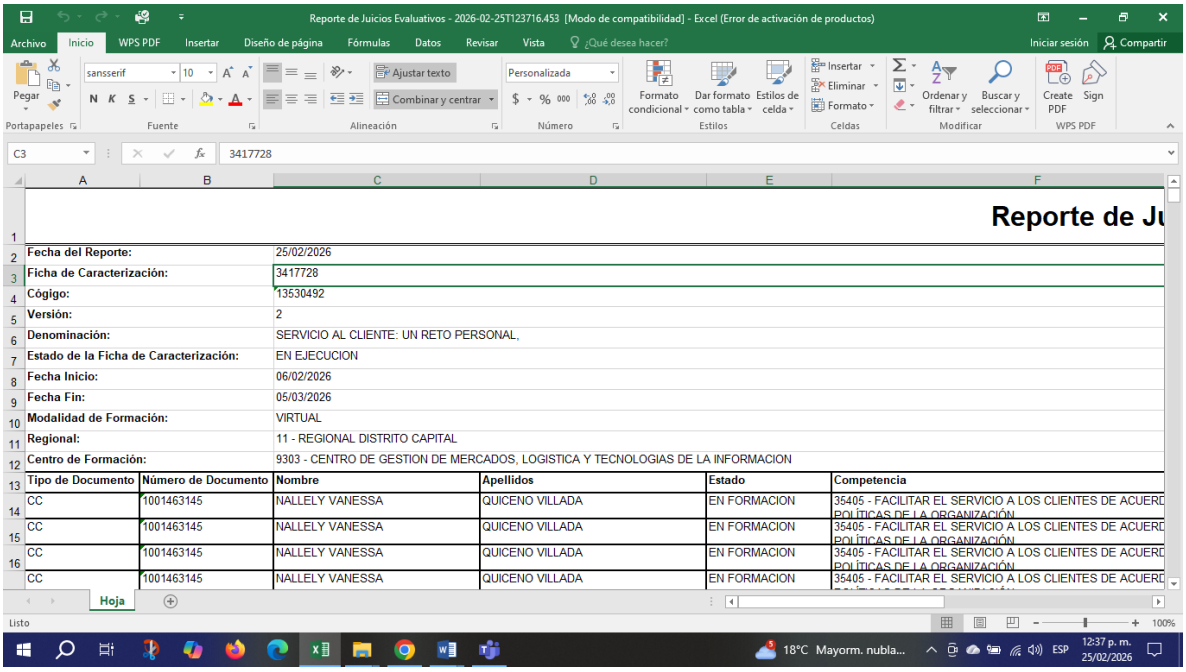


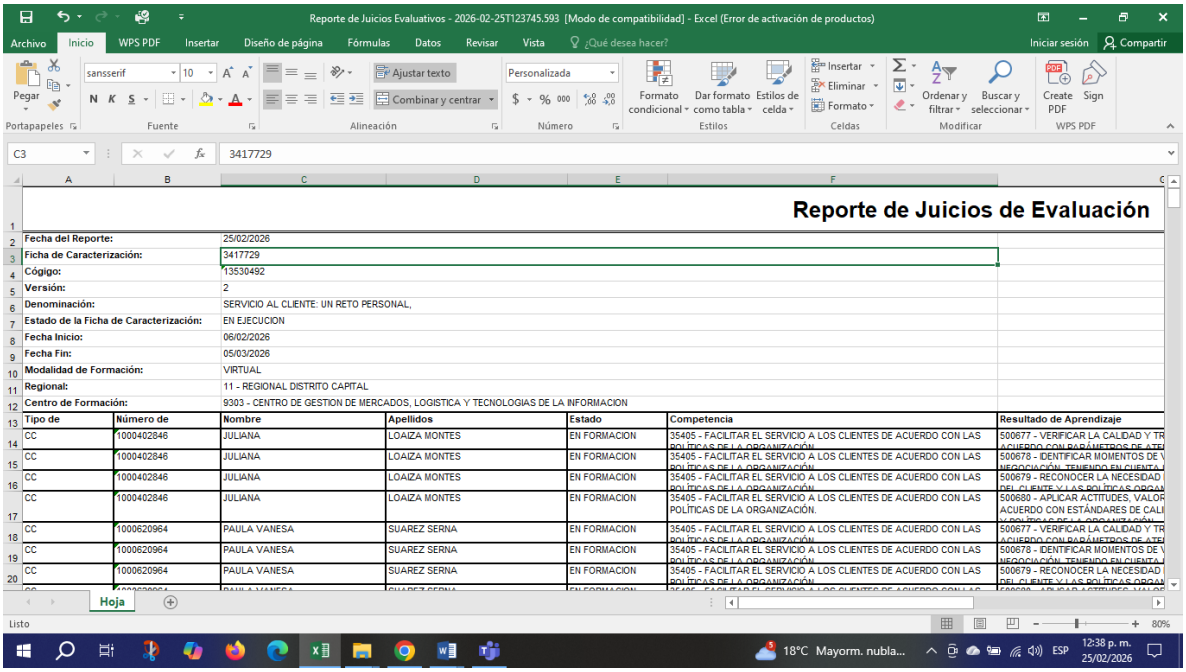
Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	25/02/2026
Ficha de Caracterización:	3417720
Código:	13530492
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	06/02/2026
Fecha Fin:	05/03/2026
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL
Centro de Formación:	9303 - CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje
CC	1000571787	BRITNEY ZARIFT	GOMEZ PADILLA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TR ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATE
CC	1000571787	BRITNEY ZARIFT	GOMEZ PADILLA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE V NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA
CC	1000571787	BRITNEY ZARIFT	GOMEZ PADILLA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGAN
CC	1000571787	BRITNEY ZARIFT	GOMEZ PADILLA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500680 - APLICAR ACTITUDES, VALOR ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALI Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
CC	1002023018	DANERIS	ECHEVERRIA RAMIREZ	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TR ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATE
CC	1002023018	DANERIS	ECHEVERRIA RAMIREZ	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE V NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA
CC	1002023018	DANERIS	ECHEVERRIA RAMIREZ	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGAN


Reporte de Juicios Evaluativos - 2026-02-25T123528.662 [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)
Reporte de Juicios de Evaluación
Fecha del Reporte: 25/02/2026
Ficha de Caracterización: 3417722
Código: 13530492
Versión: 2
Denominación: SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Estado de la Ficha de Caracterización: EN EJECUCION
Fecha Inicio: 06/02/2026
Fecha Fin: 05/03/2026
Modalidad de Formación: VIRTUAL
Regional: 11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL
Centro de Formación: 9303 - CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
Tipo de | Número de | Nombre | Apellidos | Estado | Competencia | Resultado de Aprendizaje | Juicio de | Fecha y Hora del Juic
CC | 1000351459 | JULIAN DAVID | SAAVEDRA CORTES | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARAMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS | POR EVALUAR
CC | 1000351459 | JULIAN DAVID | SAAVEDRA CORTES | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE RETROALIMENTACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | POR EVALUAR
CC | 1000351459 | JULIAN DAVID | SAAVEDRA CORTES | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES | POR EVALUAR
CC | 1000351459 | JULIAN DAVID | SAAVEDRA CORTES | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506680 - APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN | POR EVALUAR
CC | 1002244058 | SARA ESTER | MORALES BRITO | RETIRO VOLUNTARIO | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARAMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS | POR EVALUAR
CC | 1002244058 | SARA ESTER | MORALES BRITO | RETIRO VOLUNTARIO | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE RETROALIMENTACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | POR EVALUAR
CC | 1002244058 | SARA ESTER | MORALES BRITO | RETIRO VOLUNTARIO | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES | POR EVALUAR
CC | 1002244058 | SARA ESTER | MORALES BRITO | RETIRO VOLUNTARIO | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506680 - APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN | POR EVALUAR
CC | 1002420839 | EYLEN JULIETH | OSPINO MONSALVE | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARAMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS | POR EVALUAR
CC | 1002420839 | EYLEN JULIETH | OSPINO MONSALVE | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE RETROALIMENTACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | POR EVALUAR
CC | 1002420839 | EYLEN JULIETH | OSPINO MONSALVE | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES | POR EVALUAR
CC | 1002420839 | EYLEN JULIETH | OSPINO MONSALVE | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506680 - APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN | POR EVALUAR
CC | 1002429456 | MARIA FERNANDA | MONTES SIERRA | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. | 506677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARAMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS | POR EVALUAR
Hoja
Listo
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:35 p. m.
25/02/2026


Reporte de Juicios Evaluativos - 2026-02-25T123716.453 [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)
Reporte de Ju
Fecha del Reporte: 25/02/2026
Ficha de Caracterización: 3417728
Código: 13530492
Versión: 2
Denominación: SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Estado de la Ficha de Caracterización: EN EJECUCION
Fecha Inicio: 06/02/2026
Fecha Fin: 05/03/2026
Modalidad de Formación: VIRTUAL
Regional: 11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL
Centro de Formación: 9303 - CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
Tipo de Documento | Número de Documento | Nombre | Apellidos | Estado | Competencia
CC | 1001463145 | NALLELY VANESSA | QUICENO VILLADA | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERD
CC | 1001463145 | NALLELY VANESSA | QUICENO VILLADA | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERD
CC | 1001463145 | NALLELY VANESSA | QUICENO VILLADA | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERD
CC | 1001463145 | NALLELY VANESSA | QUICENO VILLADA | EN FORMACION | 35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERD
Hoja
Listo
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:37 p. m.
25/02/2026

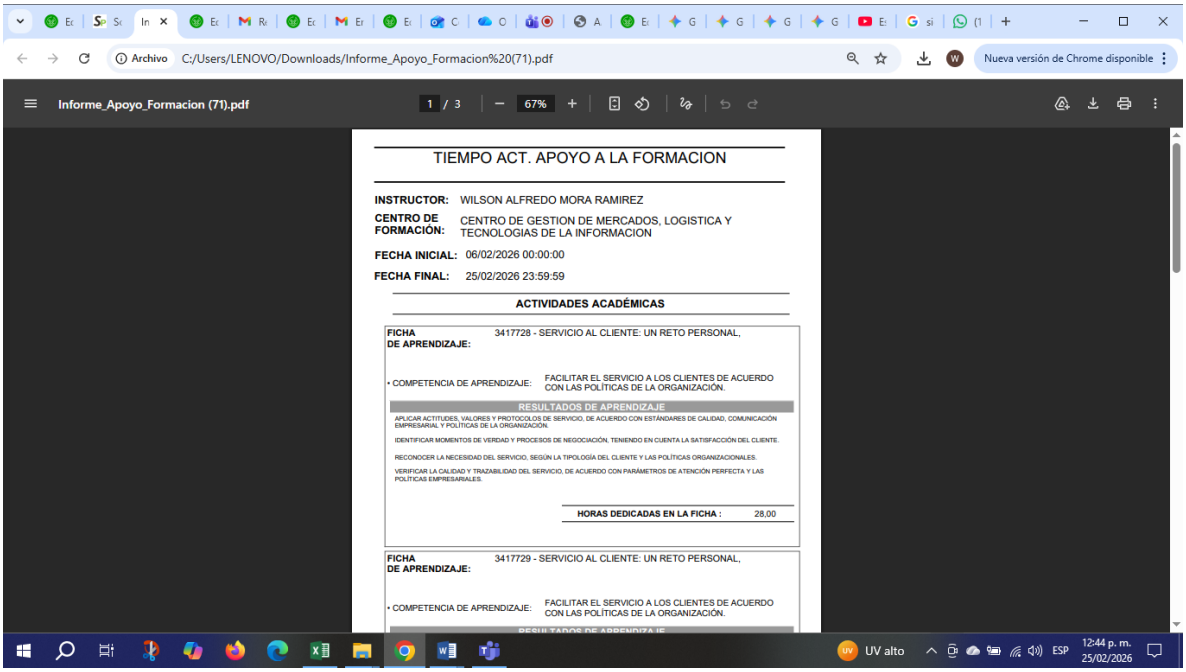


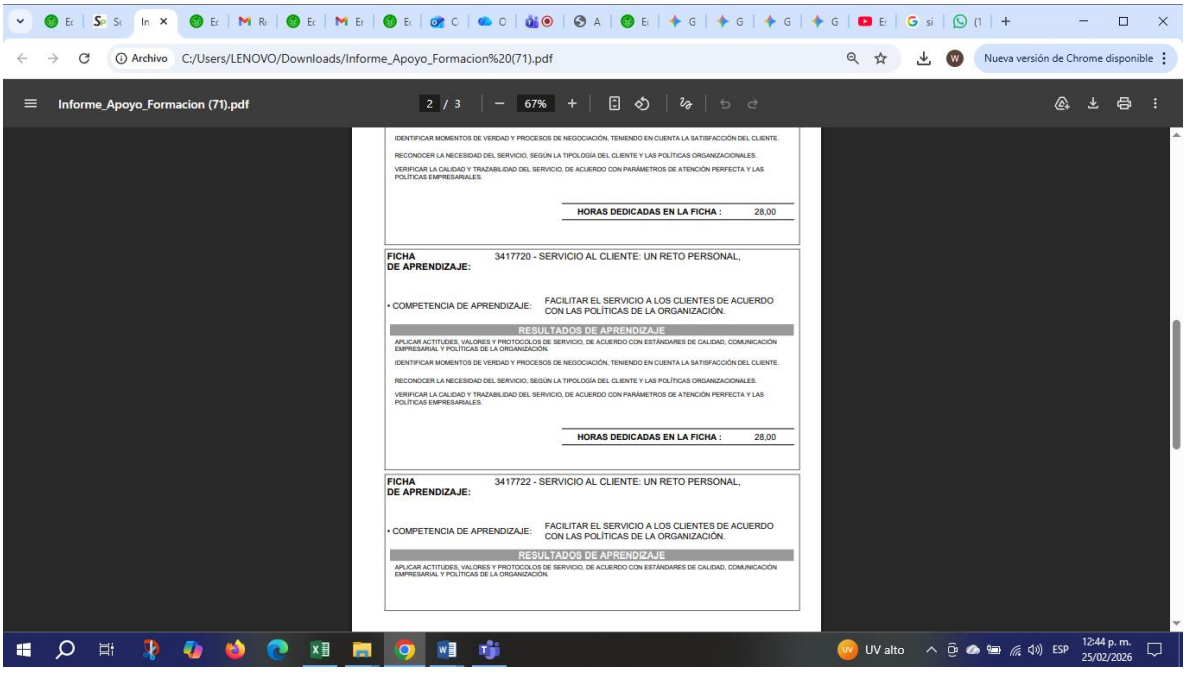
Reporte de Juicios de Evaluación

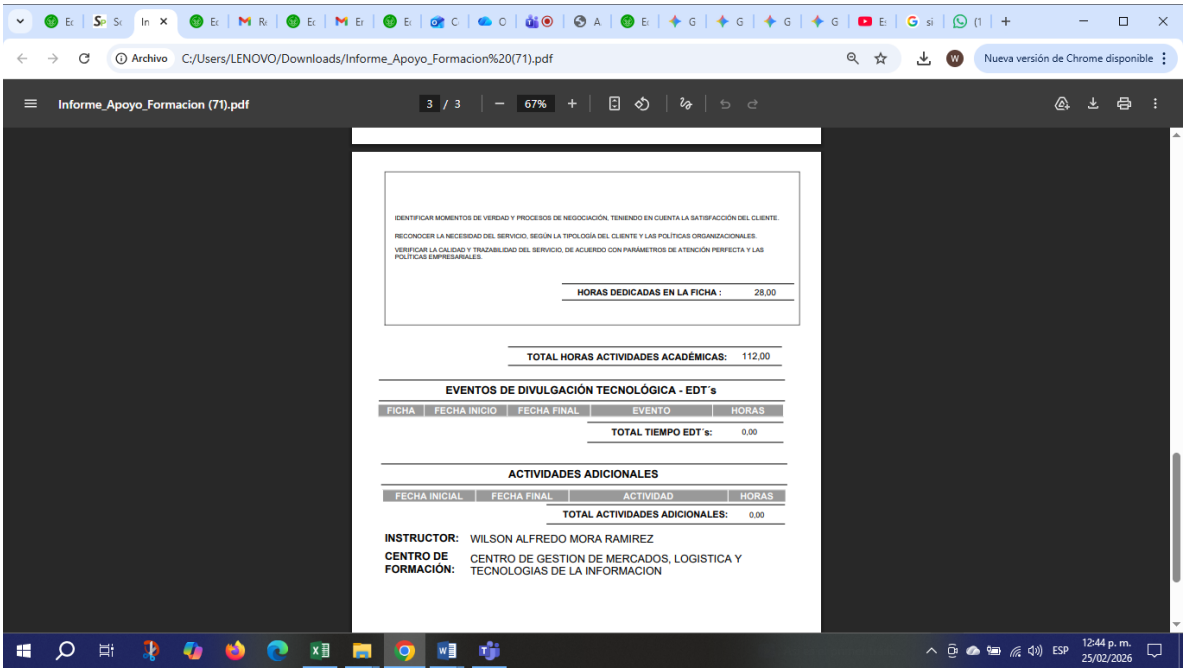
Fecha del Reporte:	25/02/2026
Ficha de Caracterización:	3417729
Código:	13530492
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	06/02/2026
Fecha Fin:	05/03/2026
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL
Centro de Formación:	9303 - CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje
CC	1000402846	JULIANA	LOAIZA MONTES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TR ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATE
CC	1000402846	JULIANA	LOAIZA MONTES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE V NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA
CC	1000402846	JULIANA	LOAIZA MONTES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGAN
CC	1000402846	JULIANA	LOAIZA MONTES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500680 - APLICAR ACTITUDES, VALOR ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALI
CC	1000620964	PAULA VANESA	SUAREZ SERNA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TR ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATE
CC	1000620964	PAULA VANESA	SUAREZ SERNA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE V NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA
CC	1000620964	PAULA VANESA	SUAREZ SERNA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGAN

INFORME APOYO A LA FORMACION 4 FICHAS


Archivo
C:/Users/LENOVO/Downloads/Informe_Apoyo_Formacion%20(71).pdf
Nueva versión de Chrome disponible
Informe_Apoyo_Formacion (71).pdf
1 / 3
67%
TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION
INSTRUCTOR: WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
FECHA INICIAL: 06/02/2026 00:00:00
FECHA FINAL: 25/02/2026 23:59:59
ACTIVIDADES ACADÉMICAS
FICHA DE APRENDIZAJE: 3417728 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE
APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00
FICHA DE APRENDIZAJE: 3417729 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
UV alto
ESP
12:44 p. m.
25/02/2026


Archivo
C:/Users/LENOVO/Downloads/Informe_Apoyo_Formacion%20(71).pdf
Nueva versión de Chrome disponible
Informe_Apoyo_Formacion (71).pdf
2 / 3
67%
IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00
FICHA DE APRENDIZAJE: 3417720 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE
APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00
FICHA DE APRENDIZAJE: 3417722 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE
APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
UV alto
ESP
12:44 p. m.
25/02/2026


Informe_Apoyo_Formacion (71).pdf
3 / 3
67%
C:/Users/LENOVO/Downloads/Informe_Apoyo_Formacion%20(71).pdf
IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00
TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 112,00
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: WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ
CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
ESP
12:44 p. m.
25/02/2026