

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 89006649		ALVAREZ ANGEL ANDRES	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	calle 75 # 72b - 110 Atp 2404	MEDELLIN-ANTIOQUIA	5054619	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Días Mora	Valor
2026-02	2026-02	115220083	9501081670	I	2026/03/11	2026/03/05	NEQUI	0	\$531,700

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																							
EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres		Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte	
<b>Sucursal: PRINCIPAL ( 1 Afiliados)</b>						\$1,831,840	\$293,100			\$1,831,840	\$229,000			\$0	\$0			\$1,831,840	\$9,600			\$0	\$0
<b>Centro de Trabajo: PRINCIPAL ( 1 Afiliados)</b>						\$1,831,840	\$293,100			\$1,831,840	\$229,000			\$0	\$0			\$1,831,840	\$9,600			\$0	\$0
<b>Ciudad: MEDELLIN Depto: ANTIOQUIA ( 1 Afiliados)</b>						\$1,831,840	\$293,100			\$1,831,840	\$229,000			\$0	\$0			\$1,831,840	\$9,600			\$0	\$0
1	CC 89006649	ALVAREZ ANDRES	230201	30		\$1,831,840	\$293,100	EPS010	30	\$1,831,840	\$229,000	0		\$0	\$0	14-23	30	\$1,831,840	\$9,600	0		\$0	\$0
<b>Total</b>	<b>Afiliados ( 1)</b>					\$1,831,840	\$293,100			\$1,831,840	\$229,000			\$0	\$0			\$1,831,840	\$9,600			\$0	\$0

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 89006649		ALVAREZ ANGEL ANDRES	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	calle 75 # 72b - 110 Atp 2404	MEDELLIN-ANTIOQUIA	5054619	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-02	2026-02	115220083	9501081670	I	2026/03/11	2026/03/05	NEQUI	0	\$531,700

RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR	
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$293,100	\$0	\$0	\$293,100	
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1	\$293,100	\$0	\$0	\$293,100	
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$9,600	\$0	\$0	\$9,600	
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	\$9,600	\$0	\$0	\$9,600	
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$229,000	\$0	\$0	\$229,000	
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	\$229,000	\$0	\$0	\$229,000	
<b>TOTAL</b>				<b>1</b>	<b>\$531,700</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$531,700</b>	



## Resumen de pago

### Descripción de compra

Pago de la Planilla de aportes con clave:  
9501081670

### Tienda

APORTES EN LINEA

### Estado de la transacción

Transacción exitosa

### Fecha de la transacción

5 de marzo de 2026 a las 10:49 a. m.

### CUS

115220083

### Referencia Nequi

M05648658

### ¿Cuánto?

\$ 531.700,00

### Valor de los impuestos

\$ 0,00

### Número de referencia 1

10.129.7.4

### Número de referencia 2

CC

### Número de referencia 3

89006649

### Factura de comercio

9501081670

### Tu plata salió de:



Disponible



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

Armenia, marzo 2026

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

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual Mes marzo de 2026

**Referencia:** CO1.PCCNTR.9057679 de 2026

Andres Alvarez Angel, identificado con la cédula de ciudadanía No. 89.006.649 de Armenia, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro Agroindustrial, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

**Valor y forma de pago:**

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

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

<p><b>Objeto:</b> Prestar los servicios personales de carácter temporal para orientar y evaluar la formación profesional integral del SENA en la modalidad asignada por necesidades del servicio en el área de Gestión Organizacional</p>
---



**Obligaciones Específicas:**

N°	Obligaciones	Acciones Realizadas	Evidencias
1	Planear procesos formativos que respondan a la modalidad de atención, los niveles de formación, el programa y el perfil de los Aprendices en formación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad que se encuentren en la plataforma COMPROMISO, diseñando y/o actualizando los documentos requeridos para la ejecución de la FPI.	Participé en la planeación de los procesos formativos según lineamientos institucionales para el área de <b>gestión organizacional</b> según el objeto contractual. <b>Fichas:</b> 341088, 3414110, 3414112 3414113, 3445388, 3445366, 3445374, 3445387	acciones de alistamiento de fichas en Zajuna
2	Entregar los archivos producidos en el desarrollo del objeto y las obligaciones contractuales, manteniendo actualizado el Portafolio del Instructor, utilizando los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, emitir y reportar los juicios de evaluación a más tardar el último día de la programación del proceso formativo.	Emití juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de la competencia del programa de formación complementaria virtual.	Libro calificaciones Zajuna
3	Ejecutar la Formación Profesional Integral de acuerdo con el Diseño y Desarrollo Curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato, aplicando según la modalidad las estrategias de enseñanza aprendizaje, seguimiento y evaluación continua del proceso, reportando en oportunidad al Aprendiz su avance en el proceso formativo, teniendo en cuenta los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad que se encuentren en la plataforma COMPROMISO.	Ejecuté la FPI según currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área de <b>gestión organizacional</b> de acuerdo con el objeto del contrato. <b>Fichas:</b> 341088, 3414110, 3414112 3414113, 3445388, 3445366, 3445374, 3445387	Guías de Aprendizaje en plataforma Zajuna Cronograma Sesiones en Línea
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto	Se realizan acciones de: - Asociación de aprendices. - Seguimiento a los	Evidencias de asociación en senasofiaplus. Comunicación con



	formativo de los programas del área temática objeto del contrato.	<p>aprendices en la formación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación de migración de aprendices.</li> <li>- Hacer uso de plataforma Zajuna para la ejecución de la formación.</li> <li>- Cumplimiento del cronograma.</li> </ul>	<p>aprendices en medios oficiales. Mensajería, Chat, Foros, Email. Lista de participantes en Zajuna. Diseño del curso en Zajuna. Anuncios en Zajuna. Registro de ingresos en Zajuna.</p>
5	Reportar en el aplicativo SOFIAPLUS 160 horas mensuales, o las ejecutadas de manera proporcional en las fechas indicadas.	<p>Se reportan <b>160 horas</b> en el mes de cobro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>40 horas</b>, Fichas 341088, 3414110, 3414112 3414113</li> <li>• <b>120 horas</b> Fichas 3445388, 3445366, 3445374, 3445387</li> </ul>	Informe de apoyo a la formación
6	En caso de ser requerido, participar de las jornadas de desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, Apoyo y Seguimiento a Proyectos Productivos y demás actividades programadas por la Coordinación Académica y/o Supervisores para fortalecer los procesos de formación.	Se participa en encuentros de E-Pedagogos de transferencias de formación complementaria virtual.	Evidencias de participación en transferencias.
7	Dar respuesta oportuna a las solicitudes contractuales realizadas por la Coordinación Académica y/o Supervisores.	Se dio respuesta oportuna a las solicitudes realizadas.	Correo Institucional
8	Aplicar el Reglamento del Aprendizaje SENA y en caso de presentarse novedades en el proceso formativo, reportar oportunamente a la Coordinación Académica del Centro de Formación.	<p>Apliqué el Reglamento de los Aprendices en los programas de Formación Complementaria Virtual.</p> <p>Se reportan oportunamente novedades de aprendices en formación.</p> <p>Solicitud de documento de identidad T.I y de extranjería.</p>	Correo Institucional Anuncio en Zajuna



9	Promover y divulgar activa y oportunamente el Portafolio de Servicios Institucionales y participar en las actividades de difusión de la oferta académica del SENA, para garantizar el proceso de inscripción de Aprendices.	Apoyé al Centro de Formación en la promoción del portafolio de servicios	Informe de evidencias divulgación en redes sociales
10	Mantener actualizados los pagos al sistema de Seguridad Social (Salud, Pensión y ARL) y presentar los debidos soportes en oportunidad, de acuerdo con la normatividad legal vigente.	Mantuve actualizada mi afiliación y pago a Salud, Pensión y ARL y Realicé el pago de seguridad social correspondiente al mes de FEBRERO de 2026, Planilla 9501081670	Planilla pagada de SS
11	Presentar y entregar en las fechas establecidas, a la supervisión de contrato los informes mensuales de ejecución de las actividades realizadas, novedades o inconvenientes que se presenten durante la ejecución del contrato con los soportes correspondientes.	Presenté oportunamente en las fechas requeridas los documentos GC y GF para el pago del mes de cobro.	Entrega de Informes GF y GC según requerimientos cargados en SECOP II
12	Cumplir y hacer cumplir los protocolos, normas, reglamentos e instrucciones de uso de los ambientes y plataformas de formación, así como velar por el aseo y el cuidado de los equipos y elementos que hacen parte de estos.	Se publica y socializa el buen uso de la plataforma Zajuna a los aprendices atendiendo la función técnica como instructora virtual.	Documento en plataforma Zajuna
13	Cumplir y hacer cumplir los protocolos, normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y participar de las jornadas programadas.	Acaté los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo	Certificación SST y Manual de Discapacidad en la vigencia 2026 entregado en documentos de primer pago.
14	Acompañar e incentivar la participación de los aprendices en las actividades programadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz, cuando se requiera.	Obligación no asignada	No aplica
15	Participar activamente en el logro de los indicadores establecidos para el Centro de Formación.	<b>Indicadores Certificación y Deserción:</b> Se aplican estrategias pedagógicas para aumentar el indicador de certificación. <b>Inscripción Bolsa de aprendices:</b> Divulgación constante cursos de formación complementaria virtual de la Institución.	Correos de seguimiento y motivación. Anuncios y Correos.



<b>16</b>	Responder por los bienes y elementos asignados en la vigencia de ejecución de su contrato y quedar a paz y salvo con el Almacén antes de la finalización de este.	Como instructor virtual no tengo asignado inventario o ambiente de formación.	No aplica
<b>17</b>	Presentar la certificación vigente de la norma técnica de competencia, para la ejecución de su contrato, según requerimientos de la entidad.	Me certifiqué en la NSCL 240201081 "Orientar formación a E-learning de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa" 18/12/2025	Certificados entregados en etapa Contractual
<b>18</b>	Permanecer identificado con su carné, dentro de las instalaciones del SENA y en los lugares donde se desarrolle el objeto contractual.	Acción no realizada por la naturaleza de la formación virtual.	No Aplica
<b>19</b>	Informar al supervisor y/o coordinación académica, inmediatamente hechos y circunstancias, que puedan incidir en la oportuna o debida ejecución de las obligaciones contractuales.	Acción no realizada en el mes de cobro.	No Aplica.
<b>20</b>	En caso de ser requerido, participar en eventos convocados por el SENA a nivel nacional y/o internacional, para fortalecer y contribuir al cumplimiento de la misión institucional.	Obligación no asignada	No Aplica

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

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

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.				
2.				

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



Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 9501081670 de la planilla del operador Aportes en Línea, periodo FEBRERO/2026 y ARL riesgo I. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”).

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

<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO</b>	<b>\$47.374.970</b>
<b>VALOR EJECUTADO EN EL PRESENTE PERIODO</b>	<b>\$ 4.737.497</b>
<b>VALOR EJECUTADO A LA FECHA</b>	<b>\$ 9.317.077</b>
<b>VALOR POR EJECUTAR</b>	<b>\$ 38.057.893</b>

Evidencias en (46) folios

Cordialmente,

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

Recibí a satisfacción:

Firma  
**JORGE MARIO PARDO CASTRO**  
**C.C. No. 9725947**  
Supervisor(a) Contrato **9057679 de 2026**  
Coordinador Académico



### CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Pública Clasificada	<input type="checkbox"/>	Pública Reservada	<input type="checkbox"/>
---------	-------------------------------------	---------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------

## CONSULTA PORTAL ANTICORRUPCIÓN DE COLOMBIA - PACO

Armenia, marzo de 2026

En desarrollo del principio de debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, me permito informar que al revisar la información registrada y declarada en las plataformas tecnológicas del Estado disponibles, incluyendo las modificaciones ocurridas durante el tiempo de ejecución, para identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión riesgos en la toma de decisiones, que el contratista Andres Alvarez Angel, identificado con la cédula de ciudadanía No. 89.006.649, cuenta con los contratos registrados en el documento anexo que expide el Portal Anticorrupción de Colombia – PACO, link: <https://portal.paco.gov.co/>.

Para lo cual se encuentra que no se incurre en potenciales conflictos de interés y que el mismo se encuentra en capacidad de ejecutar y cumplir con las obligaciones prevista en el contrato **CO1.PCCNTR.9057679 de 2026**

Evidencias en (01) folio anexo.

Cordialmente;

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

## PACO - CONTRATISTA

#	Monto	Objeto de contrato	Entidad	Fecha inicio	Fecha terminación	Departamento	Detalles
1	\$48,294,866	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA ORIENTAR Y EVALUAR LA ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2025-02-11	2025-12-25	QUINDÍO	
2	\$47,374,970	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL EN ACTIVIDADES DE INSTRUCT ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2026-02-02	2026-12-01	QUINDÍO	
3	\$41,973,750	5_9301_136 PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL PARA ORIENTAR FORMA ...	SENA REGIONAL ANTIOQUIA GRUPO ...	2022-02-01	2022-12-15	ANTIOQUIA	
4	\$38,226,724	PRESTACION DE SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL COMO INSTRUCTORES PARA I ...	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZA ...	2018-01-29	2018-12-16	BOGOTA D.C.	



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

Nombre del instructor: Andres Alvarez Angel  
Mes: marzo/ 2026

En este documento de apoyo el instructor evidencia las actividades realizadas a lo largo de la formación virtual para fomentar la retención de aprendices, motivar la certificación y cumplimiento de las obligaciones contractuales.

**RESUMEN DE HORAS MES DE COBRO**

A continuación, relacionar el reporte de horas para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales en el mes de cobro. Es importante que este reporte esté revisado y autorizado por el supervisor del contrato:

<b>PERIODO DENTRO DEL MES DE COBRO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>HORAS DEDICADAS (mes de cobro)</b>
01 al 06 de marzo	Orientación Fichas <b>3414088</b>	10 horas
01 al 06 de marzo	Orientación Fichas <b>3414110</b>	10 horas
01 al 06 de marzo	Orientación Fichas <b>3414112</b>	10 horas
01 al 06 de marzo	Orientación Fichas <b>3414113</b>	10 horas
09 al 31 de marzo	Orientación Fichas <b>3445388</b>	30 horas
09 al 31 de marzo	Orientacion Fichas <b>3445366</b>	30 horas
09 al 31 de marzo	Orientacion Fichas <b>3445374</b>	30 horas
09 al 31 de marzo	Orientacion Fichas <b>3445387</b>	30 horas
<b>TOTAL, HORAS</b>		<b>160 horas</b>



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

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

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



## 1. Fichas en Ejecución

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

Mis Cursos / Secciones / Mis cursos

¡Hola, ANDRES!

VISTA GENERAL DE CURSO

Todos | Buscar | Ordenar por nombre del curso | Tarjeta

- MODELO DE EXTENSIONISMO TECNOLÓGICO EN LAS FASES DE ... Formación Complementaria
- PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS. (3445374) Formación Complementaria
- PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS. (3445387) Formación Complementaria
- PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS. (3445388) Formación Complementaria
- SERVICIO AL CLIENTE (3414088) Formación Complementaria
- SERVICIO AL CLIENTE (3414110) Formación Complementaria
- SERVICIO AL CLIENTE (3414112) Formación Complementaria
- SERVICIO AL CLIENTE (3414113) Formación Complementaria

ESP LAA | 1:13 p. m. | 5/03/2026

## 2. Anuncios

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

Fichas del 1 al 6 de marzo

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**

SERVICIO AL CLIENTE (3414088)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414088\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS

ANUNCIOS

Anuncios y novedades generales

Buscar en los foros | Añadir un nuevo tema de debate

Debate	Comenzado por	Último mensaje	Réplicas
☆ CIERRE Y DESPEDIDA DEL CURSO. <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ INFORMACIÓN IMPORANTE ÚLTIMOS DÍAS "INVITACIÓN A REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES 1, 2, 3 y 4" <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ INFORMACION MUY IMPORANTE "CIERRE DEL CURSO" <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ INVITACION REALIZACION ACTIVIDADES CUARTA SEMANA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ Cierre de Actividades Tercera <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	0
☆ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA TERCERA SEMANA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	0

ESP LAA | 1:20 p. m. | 5/03/2026



- SERVICIO AL CLIENTE (3414110)

SERVICIO AL CLIENTE (3414110)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414110\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS

### ANUNCIOS

Anuncios y novedades generales

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Réplicas
☆ CIERRE Y DESPEDIDA DEL CURSO. <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ ÚLTIMOS DÍAS "INVITACIÓN A REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES" <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ CIERRE DEL CURSO <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ INVITACIÓN REALIZACIÓN ACTIVIDADES CUARTA SEMANA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ Cierre de Actividades Tercera <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	0
☆ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA TERCERA SEMANA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	0

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 1:22 p. m. 5/03/2026

- SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414112\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS

### ANUNCIOS

Anuncios y novedades generales

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Réplicas
☆ CIERRE Y DESPEDIDA DEL CURSO. <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ ÚLTIMOS DÍAS "INVITACIÓN A REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES" <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ CIERRE DEL CURSO <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ INVITACIÓN REALIZACIÓN ACTIVIDADES CUARTA SEMANA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ Cierre de Actividades Tercera <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	0
☆ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA TERCERA SEMANA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	0

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 1:23 p. m. 5/03/2026



- SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

ANDRES ALVAREZ ANGEL | Modo de edición

SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414113\_R\_63\_C\_9120 / Anuncios

### Anuncios

Anuncios y novedades generales

Buscar en los foros | Añadir un nuevo tema de debate

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Réplicas
☆ CIERRE Y DESPEDIDA DEL CURSO. <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ ÚLTIMOS DÍAS "INVITACIÓN A REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES" <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ CIERRE DEL CURSO <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ INVITACIÓN REALIZACIÓN ACTIVIDADES CUARTA SEMANA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 25 feb 2026	0
☆ Cierre de Actividades Tercera <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	0
☆ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA TERCERA SEMANA <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	ANDRES ALVARE... 17 feb 2026	0

Windows taskbar: 1:24 p. m. 5/03/2026



### 3. Configuración del espacio en el LMS

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

- **Captura del diseño del curso.**

Fichas del 1 al 06 de marzo

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**

ANUNCIO

Colapsar todo

## Servicio al cliente

ANUNCIOS

Añadir una actividad o un recurso

Add section

Material de formación 1

- AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 11 de febrero de 2026, 23:59
- AA1-EV02: Foro: "Juego de roles".  
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00

Material de formación 2

- AA2-EV01: Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación  
Abrió: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cerró: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59
- AA2-EV02: Foro: «Ciclo de servicio».  
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00

Material de formación 3

- AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: jueves, 19 de febrero de 2026, 23:59

Material de formación 4

- AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 25 de febrero de 2026, 23:59

Añadir una actividad o un recurso

Add section

SESIONES EN LÍNEA

- SESION EN LÍNEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02



- SERVICIO AL CLIENTE (3414110)

SERVICIO AL CLIENTE (3414110)  
Acciones masivas

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414110\_R\_63\_C\_9120

ANUNCIO

Colapsar todo



ANUNCIOS

Windows taskbar with search bar (Buscar), system tray (ESP LAA, 1:31 p. m., 5/03/2026), and application icons.

Guía de aprendizaje 1

Material de formación 1

AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.   
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 11 de febrero de 2026, 23:59

AA1-EV02: Foro: "Juego de roles".   
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00

Material de formación 2

AA2-EV01: Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación   
Abrió: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cerró: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59

AA2-EV02: Foro: «Ciclo de servicio».   
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00

Material de formación 3

AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.   
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 25 de febrero de 2026, 23:59

Material de formación 4

AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.   
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59

+ Añadir una actividad o un recurso

Add section

Windows taskbar with search bar (Buscar), system tray (ESP LAA, 1:32 p. m., 5/03/2026), and application icons.



- **SERVICIO AL CLIENTE (3414112)**

SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

Acciones masivas

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414112\_R\_63\_C\_9120

ANUNCIO

Colapsar todo



ANUNCIOS

Windows taskbar with search bar and system tray (ESP LAA, 1:33 p. m., 5/03/2026)

- Guía de aprendizaje 1
- Material de formación 1
- AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 11 de febrero de 2026, 23:59
- AA1-EV02: Foro: "Juego de roles".  
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00
- Material de formación 2
- AA2-EV01: Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación  
Abrió: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59
- AA2-EV02: Foro: «Ciclo de servicio».  
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00
- Material de formación 3
- AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 25 de febrero de 2026, 23:59
- Material de formación 4
- AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59

Add section

Windows taskbar with search bar and system tray (ESP LAA, 1:33 p. m., 5/03/2026)



- SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

SERVICIO AL CLIENTE (3414113)  
Acciones masivas

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414113\_R\_63\_C\_9120

ANUNCIO Colapsar todo

Anuncios

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 1:35 p. m. 5/03/2026

- Guía de aprendizaje 1
- Material de formación 1
- AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.   
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 11 de febrero de 2026, 23:59
- AA1-EV02: Foro: "Juego de roles"   
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00
- Material de formación 2
- AA2-EV01: Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación   
Abrió: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cerró: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59
- AA2-EV02: Foro: «Ciclo de servicio»   
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00
- Material de formación 3
- AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.   
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 25 de febrero de 2026, 23:59
- Material de formación 4
- AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.   
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59

Añadir una actividad o un recurso

Add section

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 1:35 p. m. 5/03/2026



- Foro de dudas

## Fichas del 1 al 6 de marzo

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**

The screenshot shows a forum page for 'SERVICIO AL CLIENTE (3414088)'. The page header includes the user name 'ANDRES ALVAREZ ANGEL' and a 'Modo de edición' indicator. The breadcrumb trail is 'Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414088\_R\_63\_C\_9120 / INFORMACIÓN DEL PROGRAMA / Foro de dudas e inquietudes'. A navigation link 'Volver a INFORMACIÓN DEL PROGRAMA' is present. The main content area features a red banner with the title 'SERVICIO AL CLIENTE' and a description: 'En este espacio, el aprendiz podrá exponer las dudas acerca de los temas, evidencias a presentar, manejo de la plataforma e inconvenientes técnicos sobre el funcionamiento de la misma, y en general sobre el desarrollo del programa de formación.' An illustration of a person with a speech bubble is also shown. Below the banner is a search bar 'Buscar en los foros', a button 'Añadir un nuevo tema de debate', and a 'Suscribirse a este foro' button. A table lists forum topics with columns for 'Comenzado por', 'Último mensaje', 'Réplicas', and 'Suscribir'. The first topic is 'Foro de dudas e inquietudes' by 'ANDRES ALVAREZ...' on '3 feb 2026' with 0 replies. At the bottom, there is a search bar 'Ir a...', a 'Biblioteca SENA' link, and a 'Documentos de interés para el aprendiz' link. The Windows taskbar at the bottom shows the date '5/03/2026' and time '2:06 p. m.'.

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**

The screenshot shows a forum page for 'SERVICIO AL CLIENTE (3414110)'. The page header includes the user name 'ANDRES ALVAREZ ANGEL' and a 'Modo de edición' indicator. The breadcrumb trail is 'Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414110\_R\_63\_C\_9120 / INFORMACIÓN DEL PROGRAMA / Foro de dudas e inquietudes'. A navigation link 'Volver a INFORMACIÓN DEL PROGRAMA' is present. The main content area features a red banner with the title 'SERVICIO AL CLIENTE' and a description: 'En este espacio, el aprendiz podrá exponer las dudas acerca de los temas, evidencias a presentar, manejo de la plataforma e inconvenientes técnicos sobre el funcionamiento de la misma, y en general sobre el desarrollo del programa de formación.' An illustration of a person with a speech bubble is also shown. Below the banner is a search bar 'Buscar en los foros', a button 'Añadir un nuevo tema de debate', and a 'Suscribirse a este foro' button. A table lists forum topics with columns for 'Comenzado por', 'Último mensaje', 'Réplicas', and 'Suscribir'. The first topic is 'Consulta respecto a la actividad N°4' by 'DIDALBA ZAPAT...' on '4 mar 2026' with 1 reply. The second topic is 'Foro de dudas e inquietudes' by 'ANDRES ALVAREZ...' on '3 feb 2026' with 0 replies. At the bottom, there is a search bar 'Ir a...', a 'Biblioteca SENA' link, and a 'Documentos de interés para el aprendiz' link. The Windows taskbar at the bottom shows the date '5/03/2026' and time '2:12 p. m.'.



- SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414112\_R\_63\_C\_9120 / INFORMACIÓN DEL PROGRAMA / Foro de dudas e inquietudes

Volver a INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

### Foro de dudas e inquietudes

**SERVICIO AL CLIENTE**

En este espacio, el aprendiz podrá exponer las dudas acerca de los temas, evidencias a presentar, manejo de la plataforma e inconvenientes técnicos sobre el funcionamiento de la misma, y en general sobre el desarrollo del programa de formación.

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas	Suscribir
<input type="checkbox"/> Inquietud	IRANIS DEL CAR... 13 feb 2026	ANDRES ALVARE... 14 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Información	CARLOS ALEXAN... 5 feb 2026	ANDRES ALVARE... 6 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Foro de dudas e inquietudes <b>Cronometrado</b>	ANDRES ALVARE... 3 feb 2026	ANDRES ALVARE... 4 feb 2026	2	<input checked="" type="checkbox"/>

← Biblioteca SENA  Documentos de interés para el aprendiz →

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 2:13 p. m. 5/03/2026

- SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414113\_R\_63\_C\_9120 / INFORMACIÓN DEL PROGRAMA / Foro de dudas e inquietudes

Volver a INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

### Foro de dudas e inquietudes

**SERVICIO AL CLIENTE**

En este espacio, el aprendiz podrá exponer las dudas acerca de los temas, evidencias a presentar, manejo de la plataforma e inconvenientes técnicos sobre el funcionamiento de la misma, y en general sobre el desarrollo del programa de formación.

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas	Suscribir
<input type="checkbox"/> Foro de dudas e inquietudes <b>Cronometrado</b>	ANDRES ALVARE... 3 feb 2026	ANDRES ALVARE... 18 feb 2026	2	<input checked="" type="checkbox"/>

← Biblioteca SENA  Documentos de interés para el aprendiz →

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 2:14 p. m. 5/03/2026



- Foro social
- SERVICIO AL CLIENTE (3414088)

SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414113\_R\_63\_C\_9120 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro Social

Volver a ACTIVIDADES INICIALES

### Foro Social

SERVICIO AL CLIENTE

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

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas	Suscribir
☆ PRESENTACIÓN	NANCY VANIRA ... 18 feb 2026	ANDRES ALVARE... 18 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Presentación Personal	MIGUEL ANDRES... 14 feb 2026	ANDRES ALVARE... 14 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ MI PRESENTACIÓN	JENNYFER ASTRIL... 11 feb 2026	ANDRES ALVARE... 14 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 2:15 p. m. 5/03/2026

- SERVICIO AL CLIENTE (3414110)

SERVICIO AL CLIENTE (3414110)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414110\_R\_63\_C\_9120 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro Social

Volver a ACTIVIDADES INICIALES

### Foro Social

SERVICIO AL CLIENTE

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

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas	Suscribir
☆ Foro social	NATALIA ALEJAN... 25 feb 2026	ANDRES ALVARE... 26 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Presentación	CAROL MISHELL... 20 feb 2026	ANDRES ALVARE... 21 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Presentación	ROSA ANGELICA... 20 feb 2026	ANDRES ALVARE... 21 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ presentación	GABRIEL MONSA... 16 feb 2026	ANDRES ALVARE... 16 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Presentación	KELLY PAOLA L.A... 11 feb 2026	ANDRES ALVARE... 15 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 2:16 p. m. 5/03/2026



- SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414112\_R\_63\_C\_9120 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro Social

Volver a 'ACTIVIDADES INICIALES'

### Foro Social

SERVICIO AL CLIENTE

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

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas	Suscribir
☆ Presentación	SANTIAGO VILLA... 22 feb 2026	ANDRES ALVARE... 23 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ PRESENTACIÓN	JULIO ALBERTO ... 22 feb 2026	ANDRES ALVARE... 22 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ presentacion	JAZMIN GALVIZ ... 15 feb 2026	ANDRES ALVARE... 16 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Presentación	ANDRES DIAZ V... 8 feb 2026	ANDRES ALVARE... 9 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Presentación	ANDRES DIAZ V... 8 feb 2026	ANDRES ALVARE... 9 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>

Windows taskbar: 2:18 p. m. 5/03/2026

- SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414113\_R\_63\_C\_9120 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro Social

Volver a 'ACTIVIDADES INICIALES'

### Foro Social

SERVICIO AL CLIENTE

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

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas	Suscribir
☆ PRESENTACIÓN	NANCY YANIRA ... 18 feb 2026	ANDRES ALVARE... 18 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Presentación Personal	IGUEL ANDRES... 14 feb 2026	ANDRES ALVARE... 14 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ MI PRESENTACIÓN	JENNYFER ASTRI... 11 feb 2026	ANDRES ALVARE... 14 feb 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Foro Social <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 3 feb 2026	ANDRES ALVARE... 14 feb 2026	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	VIVIANA PATRICI...	ANDRES ALVARE...		

Windows taskbar: 2:19 p. m. 5/03/2026



- Guía de aprendizaje, Material de formación y Evidencias

Fichas del 1 al 6 de marzo

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**

ANUNCIOS

Servicio al cliente

ANUNCIOS

Añadir una actividad o un recurso

Add section

Material de formación 1

- AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.   
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 11 de febrero de 2026, 23:59
- AA1-EV02: Foro: "Juego de roles".   
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00

Material de formación 2

- AA2-EV01: Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación   
Abrió: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cerró: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59
- AA2-EV02: Foro: «Ciclo de servicio»   
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00

Material de formación 3

- AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.   
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: jueves, 19 de febrero de 2026, 23:59

Material de formación 4

- AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.   
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 25 de febrero de 2026, 23:59

Añadir una actividad o un recurso

Add section

SESIONES EN LÍNEA

- SESION EN LÍNEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02



- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**

SERVICIO AL CLIENTE (3414110)  
Acciones masivas  
Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414110\_R\_63\_C\_9120

ANUNCIO

Colapsar todo



ANUNCIOS

Windows taskbar with search bar, system tray, and time: 1:31 p. m. 5/03/2026

Guía de aprendizaje 1

Material de formación 1

AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 11 de febrero de 2026, 23:59

AA1-EV02: Foro: "Juego de roles".  
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00

Material de formación 2

AA2-EV01: Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación  
Abrió: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cerró: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59

AA2-EV02: Foro: "Ciclo de servicio".  
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00

Material de formación 3

AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 25 de febrero de 2026, 23:59

Material de formación 4

AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59

+ Añadir una actividad o un recurso

Add section

Windows taskbar with search bar, system tray, and time: 1:32 p. m. 5/03/2026



- SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

SERVICIO AL CLIENTE (3414112)  
Acciones masivas  
Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414112\_R\_63\_C\_9120

ANUNCIO

Colapsar todo



ANUNCIOS

Windows taskbar with search bar and system tray (ESP LAA, 1:33 p. m., 5/03/2026)

- Guía de aprendizaje 1
- Material de formación 1
- AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 11 de febrero de 2026, 23:59
- AA1-EV02: Foro: "Juego de roles".  
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00
- Material de formación 2
- AA2-EV01: Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación  
Abrió: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cerró: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59
- AA2-EV02: Foro: «Ciclo de servicio»  
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00
- Material de formación 3
- AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 25 de febrero de 2026, 23:59
- Material de formación 4
- AA4-EV01 - Informe encuesta de servicio.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59
- Añadir una actividad o un recurso

Add section

Windows taskbar with search bar and system tray (ESP LAA, 1:33 p. m., 5/03/2026)



- SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

SERVICIO AL CLIENTE (3414113)  
Acciones masivas  
Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414113\_R\_63\_C\_9120

ANUNCIO Colapsar todo



Anuncios

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 1:35 p. m. 5/03/2026

- Guía de aprendizaje 1
- Material de formación 1
- AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se le puede brindar.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 11 de febrero de 2026, 23:59
- AA1-EV02: Foro: "Juego de roles"  
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00
- Material de formación 2
- AA2-EV01: Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación  
Abrió: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cerró: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59
- AA2-EV02: Foro: «Ciclo de servicio»  
Vencimiento: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00
- Material de formación 3
- AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 25 de febrero de 2026, 23:59
- Material de formación 4
- AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59

Añadir una actividad o un recurso

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 1:35 p. m. 5/03/2026



## 4. Cronograma

### Fichas del 1 al 6 de marzo

- SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**

Actividad de aprendizaje 1	10/02/2026 a las 03:00 PM	11/02/2026
Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	Evidencia de desempeño: AA1- EV02- Foro "Juego de roles".
Actividad de aprendizaje 2	17/02/2026 a las 03:00 PM	12/02/2026
Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	Evidencia de conocimiento: AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. Evidencia de conocimiento: AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".
Actividad de aprendizaje 3	26/02/2026 a las 03:00 PM	19/02/2026
Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	Evidencia de producto: AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.
Actividad de aprendizaje 4	03/03/2026 a las 03:00 PM	26/02/2026
Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	Evidencia de producto: AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.
<b>FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS - 04/03/2026</b>		
<b>FECHA DE CIERRE - 06/03/2026</b>		
<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado</b>		
* Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.		

Última modificación: miércoles, 25 de febrero de 2026, 16:54

→ Foro Social  Cronograma en PDF (oculto)

- SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**

Actividad de aprendizaje 1	10/02/2026 a las 03:00 PM	11/02/2026
Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	Evidencia de desempeño: AA1- EV02- Foro "Juego de roles".
Actividad de aprendizaje 2	17/02/2026 a las 03:00 PM	12/02/2026
Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	Evidencia de conocimiento: AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. Evidencia de conocimiento: AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".
Actividad de aprendizaje 3	26/02/2026 a las 03:00 PM	19/02/2026
Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	Evidencia de producto: AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.
Actividad de aprendizaje 4	03/03/2026 a las 03:00 PM	26/02/2026
Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	Evidencia de producto: AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.
<b>FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS - 04/03/2026</b>		
<b>FECHA DE CIERRE - 06/03/2026</b>		
<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado</b>		
* Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.		

Última modificación: miércoles, 25 de febrero de 2026, 16:54

→ Foro Social  Cronograma en PDF (oculto)



- SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición					
<b>Actividad de aprendizaje 1</b> Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	10/02/2026 a las 03:00 PM	Evidencia de desempeño: AA1- EV02- Foro "Juego de roles".	03/02/2026	11/02/2026
<b>Actividad de aprendizaje 2</b> Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	17/02/2026 a las 03:00 PM	Evidencia de conocimiento: AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. Evidencia de conocimiento: AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".	12/02/2026	18/02/2026
<b>Actividad de aprendizaje 3</b> Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	26/02/2026 a las 03:00 PM	Evidencia de producto: AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	19/02/2026	25/02/2026
<b>Actividad de aprendizaje 4</b> Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	03/03/2026 a las 03:00 PM	Evidencia de producto: AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	26/02/2026	04/03/2026
<b>FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS - 04/03/2026</b>					
<b>FECHA DE CIERRE - 06/03/2026</b>					
<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado</b>					
* Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y correos electrónicos.					

Última modificación: miércoles, 25 de febrero de 2026, 16:54

→ Foro Social

Ir a...

Cronograma en PDF (oculto) →

- SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

ANDRES ALVAREZ ANGEL Modo de edición					
<b>Actividad de aprendizaje 1</b> Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	10/02/2026 a las 03:00 PM	Evidencia de desempeño: AA1- EV02- Foro "Juego de roles".	03/02/2026	11/02/2026
<b>Actividad de aprendizaje 2</b> Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	17/02/2026 a las 03:00 PM	Evidencia de conocimiento: AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. Evidencia de conocimiento: AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".	12/02/2026	18/02/2026
<b>Actividad de aprendizaje 3</b> Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	26/02/2026 a las 03:00 PM	Evidencia de producto: AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	19/02/2026	25/02/2026
<b>Actividad de aprendizaje 4</b> Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	03/03/2026 a las 03:00 PM	Evidencia de producto: AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	26/02/2026	04/03/2026
<b>FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS - 04/03/2026</b>					
<b>FECHA DE CIERRE - 06/03/2026</b>					
<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado</b>					
* Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y correos electrónicos.					

Última modificación: miércoles, 25 de febrero de 2026, 16:54

→ Foro Social

Ir a...

Cronograma en PDF (oculto) →



## 5. Implementación de sesiones en línea

- Anuncios de invitación a sesiones:

Fichas del 1 al 6 de marzo

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**

ANUNCIOS

SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA

← INFORMACION IMPORANTE ÚLTIMOS DÍAS "INVITACIÓN A REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES 1, 2, 3 y 4"

GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA →

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

Configuraciones ▾

**SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA**  
de ANDRES ALVAREZ ANGEL - domingo, 1 de marzo de 2026, 00:00

SESIÓN EN LÍNEA SEMANA 4

Cordial saludo respetados aprendices,

Quiero extenderles una cordial invitación a la Sesión en línea que se llevará a cabo el martes 03 de marzo de 2025 a las 03:00 PM hasta las 04:00 PM, que corresponde "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos", en esta Sesión en Línea,

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

Enlace de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de sala: 85c2ac90-247b-4818-826e-9561f29b679

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

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

Andres Alvarez Angel  
Tutor Virtual

Enlace permanente Editar Borrar Responder

← INFORMACION IMPORANTE ÚLTIMOS DÍAS "INVITACIÓN A REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES 1, 2, 3 y 4"

GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA →

Ir a... ▾ Diseño curricular →

Buscar

ESP LAA 2:32 p. m. 5/03/2026

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**

SERVICIO AL CLIENTE (3414110)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414110\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS / SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA

ANUNCIOS

SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA

← ÚLTIMOS DÍAS "INVITACIÓN A REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES"

GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA →

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

Configuraciones ▾

**SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA**  
de ANDRES ALVAREZ ANGEL - domingo, 1 de marzo de 2026, 00:00

SESIÓN EN LÍNEA SEMANA 4

Cordial saludo respetados aprendices,

Quiero extenderles una cordial invitación a la Sesión en línea que se llevará a cabo el martes 03 de marzo de 2025 a las 03:00 PM hasta las 04:00 PM, que corresponde "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos", en esta Sesión en Línea,

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

Enlace de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de sala: 85c2ac90-247b-4818-826e-9561f29b679

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

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

Andres Alvarez Angel  
Tutor Virtual

Enlace permanente Editar Borrar Responder

← ÚLTIMOS DÍAS "INVITACIÓN A REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES"

GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA →

Ir a... ▾ Diseño curricular →

Buscar

ESP LAA 2:35 p. m. 5/03/2026



- SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414112\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS / SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA

### ANUNCIOS

SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA

← ÚLTIMOS DÍAS "INVITACIÓN A REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES"

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

**SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA**  
de ANDRÉS ALVAREZ ÁNGEL - domingo, 1 de marzo de 2026, 00:00

**SESIÓN EN LÍNEA SEMANA 4**

Cordial saludo respetados aprendices,

Quiero extenderles una cordial invitación a la Sesión en línea que se llevará a cabo el martes 03 de marzo de 2025 a las 03:00 PM hasta las 04:00 PM, que corresponde "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos", en esta Sesión en Línea,

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

Enlace de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de sala: 85c2ac90-247b-4818-826e-95611298b679

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

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

Andrés Álvarez Ángel  
Tutor Virtual

Enlace permanente | Editar | Borrar | Responder

ESP LAA | 2:37 p. m. 5/03/2026

- SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414113\_R\_63\_C\_9120 / Anuncios / SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA

### Anuncios

SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA

← ÚLTIMOS DÍAS "INVITACIÓN A REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES"

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

**SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA**  
de ANDRÉS ALVAREZ ÁNGEL - domingo, 1 de marzo de 2026, 00:00

**SESIÓN EN LÍNEA SEMANA 4**

Cordial saludo respetados aprendices,

Quiero extenderles una cordial invitación a la Sesión en línea que se llevará a cabo el martes 03 de marzo de 2025 a las 03:00 PM hasta las 04:00 PM, que corresponde "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos", en esta Sesión en Línea,

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

Enlace de acceso: [https://zajuna.sena.edu.co/sesion\\_linea](https://zajuna.sena.edu.co/sesion_linea)  
Número de sala: 85c2ac90-247b-4818-826e-95611298b679

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

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

Andrés Álvarez Ángel  
Tutor Virtual

Enlace permanente | Editar | Borrar | Responder

ESP LAA | 2:38 p. m. 5/03/2026



- **Publicación de grabaciones y resumen de sesiones**

Fichas del 1 al 06 de marzo

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**

**SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414088\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS / GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA

### ANUNCIOS

#### GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA

SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA

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

**GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA**  
de ANDRES ALVAREZ ANGEL - martes, 3 de marzo de 2026, 18:00

**GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA**

Cordial Saludo

Estimados aprendices.

El día 03 de marzo realizamos la Sesión en línea la cual se encuentra en el icono:

- Sesión en línea.
- o En esta encontraras Sesión en línea segunda semana.
- o En esta encontraras Grabaciones y luego presionas descargar.
- o En esta encontraras la grabación que corresponde a la sesión en línea.

*"La educación es el pasaporte al futuro, porque el mañana pertenece a quienes se preparan para él hoy."*- Malcolm X

Andres Alvarez Angel  
Instructor Virtual

SESIONES EN LÍNEA

- SESION EN LÍNEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02
- RESUMEN SESION EN LÍNEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 PDF
- GRABACION SESION EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización" 17-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización" 17-02 PDF
- GRABACION SESION EN LÍNEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LÍNEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 PDF
- GRABACION SESION EN LÍNEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 MP4
- RESUMEN SESION EN LÍNEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 PDF

CHAT SINCRÓNICO  
Próxima hora de Chat: martes, 9 de marzo de 2026, 14:00

Material de apoyo al instructor **Disponible a los aprendices**



• SERVICIO AL CLIENTE (3414110)

SERVICIO AL CLIENTE (3414110)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414110\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS / GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA

### ANUNCIOS

GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA

→ SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA

Ordénar desde el más antiguo | Mover este debate a... | Mover | Configuraciones

**GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA**  
de ANDRÉS ALVAREZ ANGEL - martes, 3 de marzo de 2026, 18:00

GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA

Cordial Saludo

Estimados aprendices.

El día 03 de marzo realizamos la Sesión en línea la cual se encuentra en el icono:

- Sesión en línea.
- o En esta encontraras Sesión en línea segunda semana.
- o En esta encontraras Grabaciones y luego presionas descargar.
- o En esta encontraras la grabación que corresponde a la sesión en línea.

"La educación es el pasaporte al futuro, porque el mañana pertenece a quienes se preparan para él hoy."- Malcolm X

Andres Alvarez Angel  
Instructor Virtual

2:42 p. m. 5/03/2026

Add section

SESIONES EN LÍNEA

- GRABACION SESION EN LÍNEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LÍNEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 PDF
- SESION EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización" 17-02
- RESUMEN SESION EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización" 17-02 PDF
- GRABACION SESION EN LÍNEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LÍNEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 PDF
- GRABACION SESION EN LÍNEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 MP4
- RESUMEN SESION EN LÍNEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 PDF

CHAT-SINCRONICO  
Próxima hora de chat: Lunes, 9 de marzo de 2026, 15:00

Añadir una actividad o un recurso

Add section

Material de apoyo al instructor **Disponible a los aprendices**

2:43 p. m. 5/03/2026



- SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414112\_R\_63\_C\_9120 / ANUNCIOS / GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA

### ANUNCIOS

#### GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA

→ SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA

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

**GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA**  
de ANDRÉS ALVAREZ ANGEL - martes, 3 de marzo de 2026, 18:00

**GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA**

Cordial Saludo

Estimados aprendices.

El día 03 de marzo realizamos la Sesión en línea la cual se encuentra en el icono:

- Sesión en línea.
- En esta encontraras Sesión en línea segunda semana.
- En esta encontraras Grabaciones y luego presionas descargar.
- En esta encontraras la grabación que corresponde a la sesión en línea.

*"La educación es el pasaporte al futuro, porque el mañana pertenece a quienes se preparan para él hoy."* - Malcolm X

Andres Alvarez Angel  
Instructor Virtual

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 2:45 p. m. 5/03/2026

Add section

SESIONES EN LÍNEA

- GRABACION SESION EN LÍNEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LÍNEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 PDF
- GRABACION SESION EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización " 17-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LÍNEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización " 17-02 PDF
- SESION EN LÍNEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02
- RESUMEN SESION EN LÍNEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 PDF
- GRABACION SESION EN LÍNEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 MP4**
- RESUMEN SESION EN LÍNEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 PDF
- CHAT SÍNCRONICO  
Próxima hora de chat: lunes, 9 de marzo de 2026, 16:00

Añadir una actividad o un recurso

Add section

Material de apoyo al instructor **Disponible a los aprendices**

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 2:45 p. m. 5/03/2026



- SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414113\_R\_63\_C\_9120 / Anuncios / GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA

### Anuncios

#### GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA

SESIÓN EN LÍNEA CUARTA SEMANA

Ordernar desde el más antiguo | Mover este debate a... | Mover | Configuraciones

**GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA**  
de ANDRES ALVAREZ ANGEL - martes, 3 de marzo de 2026, 18:00

**GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA**

Cordial Saludo

Estimados aprendices.

El día 03 de marzo realizamos la Sesión en línea la cual se encuentra en el icono:

- Sesión en línea.
- En esta encontraras Sesión en línea segunda semana.
- En esta encontraras Grabaciones y luego presionas descargar.
- En esta encontraras la grabación que corresponde a la sesión en línea.

*"La educación es el pasaporte al futuro, porque el mañana pertenece a quienes se preparan para él hoy."*- Malcolm X

Andres Alvarez Angel  
Instructor Virtual

2:50 p. m.  
5/03/2026

Add section

SESIONES EN LÍNEA

- GRABACION SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 PDF
- GRABACION SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización" 17-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización" 17-02 PDF
- GRABACION SESION EN LINEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LINEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 PDF
- SESION EN LINEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03
- RESUMEN SESION EN LINEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 PDF
- CHAT SINCRONICO  
Próxima hora de chat: lunes, 9 de marzo de 2026, 17:00

Añadir una actividad o un recurso

Add section

Material de apoyo al instructor **Ocultado a los aprendices**

2:51 p. m.  
5/03/2026



## 6. Atención sincrónica de chat

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

ANDRES ALVAREZ ANGEL  
Mensaje

Mis cursos / Perfil

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

Recuerden que tenemos nuestro Chat Sincrónico los Días y horas:  
Recuerden ingresar Sesión sincrónica.  
Ingresa al curso, busca Sesión en línea, y busca **CHAT DE ATENCIÓN SINCRÓNICA** y presiona ingresar.

Servicio al Cliente (341088) Chat Lunes de 2 pm a 3 pm  
Servicio al Cliente (3414110) Chat Lunes de 3 pm a 4 pm  
Servicio al Cliente (3414112) Chat Lunes de 4 pm a 5 pm  
Servicio al Cliente (3414113) Chat Lunes de 5 pm a 6 pm

**Detalles de usuario**  
Correo electrónico: aalvarez@sena.edu.co (Visible para otros participantes del curso)  
País: Colombia  
Regional y Centro de Formación: Centro Agroindustrial SENA Regional Quindío  
Zona horaria: America/Bogota

**Privacidad y Políticas**  
Resumen de retención de datos

**Miscelánea**  
Mensajes en foros  
Foros de discusión

**Detalles del curso**  
Perfiles de curso:  
PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS. (3445374)  
SERVICIO AL CLIENTE (3414110)  
SERVICIO AL CLIENTE (3414113)  
SERVICIO AL CLIENTE (3414088)

**Informes**  
Sesiones del navegador  
Resumen de Calificaciones

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

## Fichas del 1 al 6 de marzo

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**

RESUMEN SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 PDF

GRABACION SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización " 17-02 MP4

RESUMEN SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización " 17-02 PDF

GRABACION SESION EN LINEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 MP4

RESUMEN SESION EN LINEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 PDF

GRABACION SESION EN LINEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 MP4

RESUMEN SESION EN LINEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 PDF

**CHAT SINCRONICO**  
Próxima hora de chat: lunes, 9 de marzo de 2026, 14:00

Material de apoyo al instructor **Disponible a los aprendices**

Planeación pedagógica **Disponible a los aprendices**

Instrumentos de evaluación **Disponible a los aprendices**

Plantillas HTML **Disponible a los aprendices**

Plantilla HTML 1 **Disponible a los aprendices**



## ● SERVICIO AL CLIENTE (3414110)

AAA-EV01 - Informe: encuesta de servicio.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59

SESIONES EN LÍNEA

- GRABACION SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 PDF
- SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización " 17-02
- RESUMEN SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización " 17-02 PDF
- GRABACION SESION EN LINEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LINEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 PDF
- GRABACION SESION EN LINEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 MP4
- RESUMEN SESION EN LINEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 PDF
- CHAT SINCRONICO  
Próxima hora de chat: lunes, 9 de marzo de 2026, 15:00

Material de apoyo al instructor [Consultar a los aprendices](#)

- Planeación pedagógica [Consultar a los aprendices](#)
- Instrumentos de evaluación [Consultar a los aprendices](#)

Buscar

ESP LAA 2:59 p. m. 5/03/2026

## ● SERVICIO AL CLIENTE (3414112)

SESIONES EN LÍNEA

- GRABACION SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 PDF
- GRABACION SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización " 17-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización " 17-02 PDF
- SESION EN LINEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02
- RESUMEN SESION EN LINEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 PDF
- GRABACION SESION EN LINEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 MP4
- RESUMEN SESION EN LINEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 PDF
- CHAT SINCRONICO  
Próxima hora de chat: lunes, 9 de marzo de 2026, 16:00

Material de apoyo al instructor [Consultar a los aprendices](#)

- Planeación pedagógica [Consultar a los aprendices](#)
- Instrumentos de evaluación [Consultar a los aprendices](#)

Plantillas HTML [Consultar a los aprendices](#)

Buscar

ESP LAA 3:02 p. m. 5/03/2026

## ● SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

AAA-EV01 - Informe: encuesta de servicio.  
Apertura: martes, 3 de febrero de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 4 de marzo de 2026, 23:59

SESIONES EN LÍNEA

- GRABACION SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA "Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios" 03-02 PDF
- GRABACION SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización " 17-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización " 17-02 PDF
- GRABACION SESION EN LINEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 MP4
- RESUMEN SESION EN LINEA TERCERA SEMANA "Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad" 26-02 PDF
- SESION EN LINEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03
- RESUMEN SESION EN LINEA CUARTA SEMANA "Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos" 03-03 PDF
- CHAT SINCRONICO  
Próxima hora de chat: lunes, 9 de marzo de 2026, 17:00

Material de apoyo al instructor [Consultar a los aprendices](#)

- Planeación pedagógica [Consultar a los aprendices](#)
- Instrumentos de evaluación [Consultar a los aprendices](#)

Buscar

ESP LAA 3:04 p. m. 5/03/2026



## 7. Calificaciones y Retroalimentación

Fichas del 1 al 6 de marzo

- SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**

SERVICIO AL CLIENTE (3414088)										
Mis cursos / P_13530001_V_3414088_R_3_C_9120 / Calificaciones / Administración de calificaciones / Informe del calificador										
SERVICIO AL CLIENTE (3414088)			RAP - Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.					RAP - Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.		
Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	AA1-EV01: Taller "Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar."	AA1-EV02: Foro "Juego de roles" calificación	AA2-EV01: Cuestionario "cliente servicio al cliente y comunicación"	AA2-EV02: Foro "Ciclo de servicio" calificación	AA3-EV01: Presentación: "Necesidades del servicio al cliente."	RA001: Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización. Total:	AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	RA002: Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización. Total:
CINDY MIREU CABRALES REYES	1090468020cc	CINDYCARALES1993@GMAIL.COM	90	90	84	90	90	444	0	0
LORENA PAOLA RINCON RODRIGUEZ	104244543cc	lorenaz204@gmail.com	90	90	78	90	90	438	0	0
LAURA CRISTINA MOLINA VANGAS	1033341053cc	astaura90@gmail.com	90		84		90	264		
ANDREA ISABEL SOBRINO PALLARES	1143451250cc	sobrinandrea12@gmail.com	90	90	84	90	90	444	90	90
SANDA YINETH FLOREZ	1098151887cc	saidavilamizar76@gmail.com	90	90	84	90		354	90	90
SASKIA ALEJANDRA GUTIERREZ RINCON	1234091447cc	saskyagutierrezricon@gmail.com	90	90	92	90	90	452	90	90
KAROLL LORENA OSORIO	1124821800cc	karollosorio4321@gmail.com	90	90	70	90	0	340		

AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.

ANDREA ISABEL SOBRINO PALLARES  
1143451250cc

Cordial Saludo

Andrea, Hemos procesado la información de tu encuesta y el resultado es un diagnóstico claro y útil. Tu satisfacción general es total, lo que nos confirma que la experiencia global fue positiva. Además, destacamos con la máxima calificación la variedad del menú y la excelencia de la comida, lo que respalda nuestro enfoque en la calidad gastronómica. Sin embargo, el análisis detallado revela que varios atributos se quedaron en un nivel medio de satisfacción. La brevedad de los platos, la atención del mesero, el tiempo de entrega y la limpieza fueron calificados como "Satisfecho", es decir, cumplieron pero no sobrepasaron. La relación precio-calidad fue el único aspecto valorado como "Normal", lo que indica una percepción de desajuste entre el costo y el beneficio recibido. Estos puntos son especialmente importantes porque, aunque no arruinan tu experiencia, le restan posibilidades de ser memorable. Considerando que nos visitas una vez por semana, tu retroalimentación es clave para medir la consistencia de nuestro servicio. Hemos iniciado acciones correctivas inmediatas: revisión de los tiempos y métodos de cocción para garantizar frescura y temperatura óptimas, entrenamiento en habilidades de servicio para meseros, ajustes en los flujos de trabajo para reducir demoras, y una evaluación de nuestra estructura de precios y comunicación de valor. Nuestro compromiso es que en tus próximas visitas notes mejoras tangibles en cada uno de los puntos señalados, elevando tu experiencia de satisfacción a excelente en todos los aspectos.

Andrés Álvarez Angiel  
Instructor Virtual

Nombre de usuario	Correo electrónico	AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	RA001: Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización. Total:	AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	RA002: Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización. Total:	Total del curso
1090468020cc	CINDYCARALES1993@GMAIL.COM	90	444	0	0	373
104244543cc	lorenaz204@gmail.com	90	438	0	0	368
1033341053cc	astaura90@gmail.com	90	264			222
1143451250cc	sobrinandrea12@gmail.com	90	444	90	90	535
1098151887cc	saidavilamizar76@gmail.com	90	354	90	90	459
1234091447cc	saskyagutierrezricon@gmail.com	90	452	90	90	542
1124821800cc	karollosorio4321@gmail.com	90	340			288
100833007cc	joephcamlor@gmail.com	90	354	90	90	459



● SERVICIO AL CLIENTE (3414110)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414110\_R\_03\_C\_9120 / Calificaciones / Administración de calificaciones / Informe del calificador

Buscar usuarios Filtrar por nombre ▾

SERVICIO AL CLIENTE (3414110)			RAP - Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.					RAP - Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.		
Nombre(s) / Apellidos	Nombre de usuario	Correo electrónico	AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de cliente y sus características en relación con el servicio de atención que se le puede brindar.	AA1-EV02 - Foro: "Juego de roles" calificación	AA2-EV01 - Cuestionario: cliente servicio al cliente y comunicación	AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio" calificación	AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	RAPO1 - Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización. Total.	AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	RAPO2 - Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización. Total.
KEILY PAOLA LAMADRID GUERRA	4553335cc	kellylamadrid.02@gmail.com	90	90	100	90		370		
ROSA ANGELICA MORALES RODRIGUEZ	1047470892cc	asuntosacademicos1@gmail.com	90	90	68	90	90	428	90	90
LISEBETH DEL CARMEN ESCOBAR LOPEZ	1067877157cc	jandil0619@gmail.com	90	90	84	90	90	444		
JOCEL DEL CARMEN MERCADO VASQUEZ	32581813cc	jmercadovasq@gmail.com	90	90	86	90	90	446		
NANCY MENA CUESTA	1077447556cc	menacuna@y@gmail.com	90	90	76	90	90	436		

1 2 3 4 - Guardar cambios

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 3:16 p. m., 5/03/2026

AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.

**RM ROSA ANGELICA MORALES RODRIGUEZ**  
1047470892cc

Cordial Saludo

Rosa, Se revisó el informe de encuesta de servicio elaborado por Rosa Morales Rodríguez con 10 personas encuestadas de forma presencial. En satisfacción general, el ochenta por ciento manifestó satisfacción positiva, con solo un diez por ciento de insatisfacción asociada a tiempos de espera en horas pico, evidenciando un buen nivel general con oportunidades de mejora. En platos calientes y frescos, se cumple con calidad y trazabilidad de cocina. En variedad del menú, el portafolio es percibido como amplio, con sugerencias de incluir opciones vegetarianas. En calidad de la comida, al servir por ciento quedó muy satisfecho, el veinte por ciento satisfecho y el veinte por ciento normal. En atención del mesero, la valoración es positiva, aunque la insatisfacción se relaciona con demora en toma de pedido o actitud. En tiempo de entrega, se requiere mejor gestión de contingencias en alta demanda. En limpieza e instalaciones, se cumple con protocolo empresarial y condiciones de seguridad. En frecuencia de visita, los encuestados son muy frecuentes, lo que aporta buena participación del servicio. En general, solo una minoría entre cinco y diez por ciento presentó inconformidad. Se concluye que el restaurante tiene fortalezas consolidadas en calidad de comida, limpieza y variedad del menú, pero debe enfocarse en optimizar los tiempos de entrega y reforzar la capacitación del mesero en momentos de alta demanda para reducir la insatisfacción y mejorar la experiencia de los clientes frecuentes, garantizando así su fidelización.

Andrés Álvarez Angel  
Instructor Virtual

Nombre de usuario	Correo electrónico	AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	RAPO1 - Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización. Total.	AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	RAPO2 - Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización. Total.	Total del curso
4553335cc	kellylamadrid.02@gmail.com		370			311
1047470892cc	asuntosacademicos1@gmail.com	90	428	90	90	522
1067877157cc	jandil0619@gmail.com	90	444			373
32581813cc	jmercadovasq@gmail.com	90	446			375
1077447556cc	menacuna@y@gmail.com	90	436			366
109039177cc	monsavaldedongabiel@gmail.com	90	270			227
1075305458cc	paolita.ramos@hotmail.com	90	444			373
1003520147cc	gonzalezkarol107@gmail.com	90	460	90	90	548
100508979cc	alejandruarez2009@gmail.com	90	444	90	90	535
100256000cc	laure.valencia@correo.policia.gov.co	90	444	90	90	535

1 2 3 4 - Guardar cambios

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 3:18 p. m., 5/03/2026





• SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

SERVICIO AL CLIENTE (3414113)

Mis cursos / P\_33530001\_Y\_3414113\_R\_63\_C\_9120 / Calificaciones / Administración de calificaciones / Informe del calificador

Buscar usuarios Filtrar por nombre

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.	AA1-EV02: Foro: "Juego de roles" calificación	AA2-EV01: Cuestionario: cliente servicio al cliente y comunicación	AA2-EV02: Foro: "Ciclo de servicio" calificación	AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	RAP01: Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización. Total.	AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	RAP02: Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización. Total.
NANCY YANIRA SABOGAL PULIDO	5237781ecc	nancysabpu@gmail.com	90	90	92	90	90	452	90	90
NOEILA GALLEGO GONZALEZ	41940245ecc	ada-230676@hotmail.com	90	90	78	90	90	436	70	70
ALFONSO GONZALEZ LOPEZ	93384918ecc	alfonso253@hotmail.com	90	90				180		
JENNY MARITZA GARCIA VALENZUELA	1094961045ecc	JuanJose.19.08.14@gmail.com	90	90	78	90	90	436	90	90
MIGUEL ANDRES GARNICA RINCON	1073807947ecc	Andresgarinco96@gmail.com	90	90	92	90	90	452	90	90
MYRIAM LOPEZ LURGO	1000757506ecc	myriam141@gmail.com	90	90	84	90	90	444	90	90
INGRID CATHERINE RUEDA GUEVARA	1097094955ecc	ingridrueda72@gmail.com	90	90	92			272		

1 2 3 4 Guardar cambios

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 3:21 p.m. 5/03/2026

AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio

NANCY YANIRA SABOGAL PULIDO (5237781ecc)

Cordial Saludo

Nancy, Se revisó el Informe de encuesta de servicio elaborado por Nancy Yanira Sabogal Pulido con 10 encuestados. En conocimiento del portafolio, siete si y tres no, con setenta por ciento de conocimiento y treinta por ciento que necesita mejor comunicación. En oportunidad en la atención, cuatro excelente, cuatro buena y dos regular, con ochenta por ciento positivo. En claridad en la respuesta, ocho si y dos no, con ochenta por ciento positivo. En presentación de PQRS, tres si y siete no, solo treinta por ciento ha utilizado canales. En solución adecuada a PQRS, de tres dos si y uno no, sesenta y seis por ciento satisfecho con la solución y treinta y tres por ciento insatisfecho que requiere mejor seguimiento. En nivel de satisfacción general, cuatro muy satisfechos, cuatro satisfechos y dos poco satisfechos, con ochenta por ciento positivo y veinte por ciento insatisfecho. Se concluye que el servicio funciona bien en general, pero debe mejorar la comunicación del portafolio, el seguimiento a quejas hasta resolución completa, la capacitación del equipo y la aplicación continua de encuestas para mantener la mejora continua y aumentar la satisfacción.

Andres Alvarez Angel  
Instructor Virtual

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	AA1-EV01	AA1-EV02	AA2-EV01	AA2-EV02	AA3-EV01	RAP01	AA4-EV01	RAP02
NANCY YANIRA SABOGAL PULIDO	5237781ecc	nancysabpu@gmail.com	90	90	92	90	90	452	90	90
NOEILA GALLEGO GONZALEZ	41940245ecc	ada-230676@hotmail.com	90	90	78	90	90	436	70	70
ALFONSO GONZALEZ LOPEZ	93384918ecc	alfonso253@hotmail.com	90	90				180		151
JENNY MARITZA GARCIA VALENZUELA	1094961045ecc	JuanJose.19.08.14@gmail.com	90	90	78	90	90	436	90	90
MIGUEL ANDRES GARNICA RINCON	1073807947ecc	Andresgarinco96@gmail.com	90	90	92	90	90	452	90	90
MYRIAM LOPEZ LURGO	1000757506ecc	myriam141@gmail.com	90	90	84	90	90	444	90	90
INGRID CATHERINE RUEDA GUEVARA	1097094955ecc	ingridrueda72@gmail.com	90	90	92			272		228
YAYELI YANETAPIAS	1001835576ecc	Yayeliyanetapias19@gmail.com	90	90	100	90	90	460	90	90
SUAREZCESAR	1002393676ecc	suarecesar578@gmail.com	90		84	90		264		222
DANILOSANTOS	1193120273ecc	danilosanchez047@gmail.com	90	90	84			264		222
VIVIANAPAZ	101232548ecc	vivianapazibari1994@gmail.com	90	90	100	90	90	460		388

1 2 3 4 Guardar cambios

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 3:22 p.m. 5/03/2026



## 8. Juicios Evaluativos

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

Fichas del 1 al 6 de marzo

Fichas del 9 al 31 de marzo

No se presentan Reporte de juicios por tiempo de cierre e inicio de las fichas

### CARPETA DE REPORTE DE CURSO

Fichas del 1 al 6 de marzo

Fichas del 9 al 31 de marzo

No se presentan Reporte de juicios por tiempo de cierre e inicio de las fichas

## 9. Respuesta a las inquietudes de los aprendices

- Captura de respuestas foro de dudas

SERVICIO AL CLIENTE (3414110)

Mis cursos / P\_13530001\_V\_3414110\_R\_63\_C\_9120 / INFORMACIÓN DEL PROGRAMA / Foro de dudas e inquietudes

Volver a INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

### Foro de dudas e inquietudes

SERVICIO AL CLIENTE

En este espacio, el aprendiz podrá exponer las dudas acerca de los temas, evidencias a presentar, manejo de la plataforma e inconvenientes técnicos sobre el funcionamiento de la misma, y en general sobre el desarrollo del programa de formación.

Buscar en los foros

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Réplicas	Suscribir
☆ Consulta respecto a la actividad N°4	DIDALBA ZAPAT... 4 mar 2026	ANDRES ALVARE... 5 mar 2026	1	<input checked="" type="checkbox"/>
☆ Foro de dudas e inquietudes <b>Cronometrada</b>	ANDRES ALVARE... 3 feb 2026	ANDRES ALVARE... 3 feb 2026	0	<input checked="" type="checkbox"/>

→ Biblioteca SENA

Documentos de interés para el aprendiz →

ESP LAA 3:25 p. m. 5/03/2026



- Captura de comunicación vía mensajería interna de Zajuna

ANDRES ALVAREZ ANGEL

25/02/26  
Tú: la de la tercera semana se va a reprogramar por temas de daño ayer en la...

25/02/26  
Tú: hola breyner no se desanime tenemos plazo aun para terminar el curso ani...

23/02/26  
ADIELA GALLEGO GONZALEZ  
muchas gracias instructor por la oportunidad que nos das

20/02/26  
NAVELYS PAOLA YANES TAPIAS  
Tú: INVITACIÓN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES. Estimados aprendices. Con el f...

20/02/26  
PAOLA ANDREA VILLARRAGA LEGUIZAMON  
Tú: INVITACIÓN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES. Estimados aprendices. Con el f...

20/02/26  
ANA PATRICIA VEGA ECHEVERRY  
Tú: INVITACIÓN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES. Estimados aprendices. Con el f...

20/02/26  
ANDRES FELIPE VARGAS CARRILLO  
Tú: INVITACIÓN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES. Estimados aprendices. Con el f...

20/02/26  
DIEGO ALEJANDRO TRIANA MUÑOZ  
Tú: INVITACIÓN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES. Estimados aprendices. Con el f...

20/02/26  
NERALIGT TORDECILLA CERVANTES  
Tú: INVITACIÓN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES. Estimados aprendices. Con el f...

20/02/26  
PAULA ANDREA SOLANA CONEO  
Tú: INVITACIÓN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES. Estimados aprendices. Con el f...

20/02/26  
LAURA VALENTINA SILVA PEÑA  
Tú: INVITACIÓN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES. Estimados aprendices. Con el f...

20/02/26  
VIVIANA PATRICIA SILVA ARIAS  
Tú: INVITACIÓN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES. Estimados aprendices. Con el f...

· AA1- EV02- Foro "Juego de roles"  
Actividad de Aprendizaje 2 Segunda Semana. "Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización"

· AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación.  
Actividad de Aprendizaje 3 tercera Semana. "Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad"

· AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente  
"El camino hacia el éxito y el camino hacia el fracaso son prácticamente el mismo". (Colin R. Davis)

Andres Alvarez Angel  
Instructor Virtual

22 de febrero

JUAN CARLOS MORENO GOMEZ 16:03  
Un cordial saludo instructor ya termine todas las actividades Juan Carlos Moreno Gómez cc 1.118.167.953

ok juan carlos 16:25

Escribe un mensaje...

- Captura de comunicación vía correo institucional con los aprendices

Re: AVISO IMPORTANTE "INVITACION A REALIZAR ACTIVIDADES SEMANA 1, 2, Y 3" Resumir

Lorena Orjuela <lorenaorjuela344@gmail.com>  
Para: Andres Alvarez Angel  
Vie 2026-02-27 12:54

Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Lun 2036-02-25 12:54

Este remitente lorenaorjuela344@gmail.com es de fuera de su organización. Bloquear remitente Mostrar contenido bloqueado

No suele recibir correo electrónico de lorenaorjuela344@gmail.com. Por qué es esto importante

Buenas tardes instructor mira lo que pasa. Esque cuando yo me inscribi no estaba trabajando y ahorita q ya conseguí trabajo me queda difícil y el problema también esq no tengo internet para entrar a Sofía plus para realizar los trabajos habrá otra manera para poder enviarte los trabajos ? Y para que tú me digas cuáles son y cómo se deben de enviar muchas gracias quedo atenta

El vie, 20 feb 2026, 5:33 p. m., Andres Álvarez Angel <aalvareza@sena.edu.co> escribió:

**INVITACIÓN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES.**

Estimados aprendices.

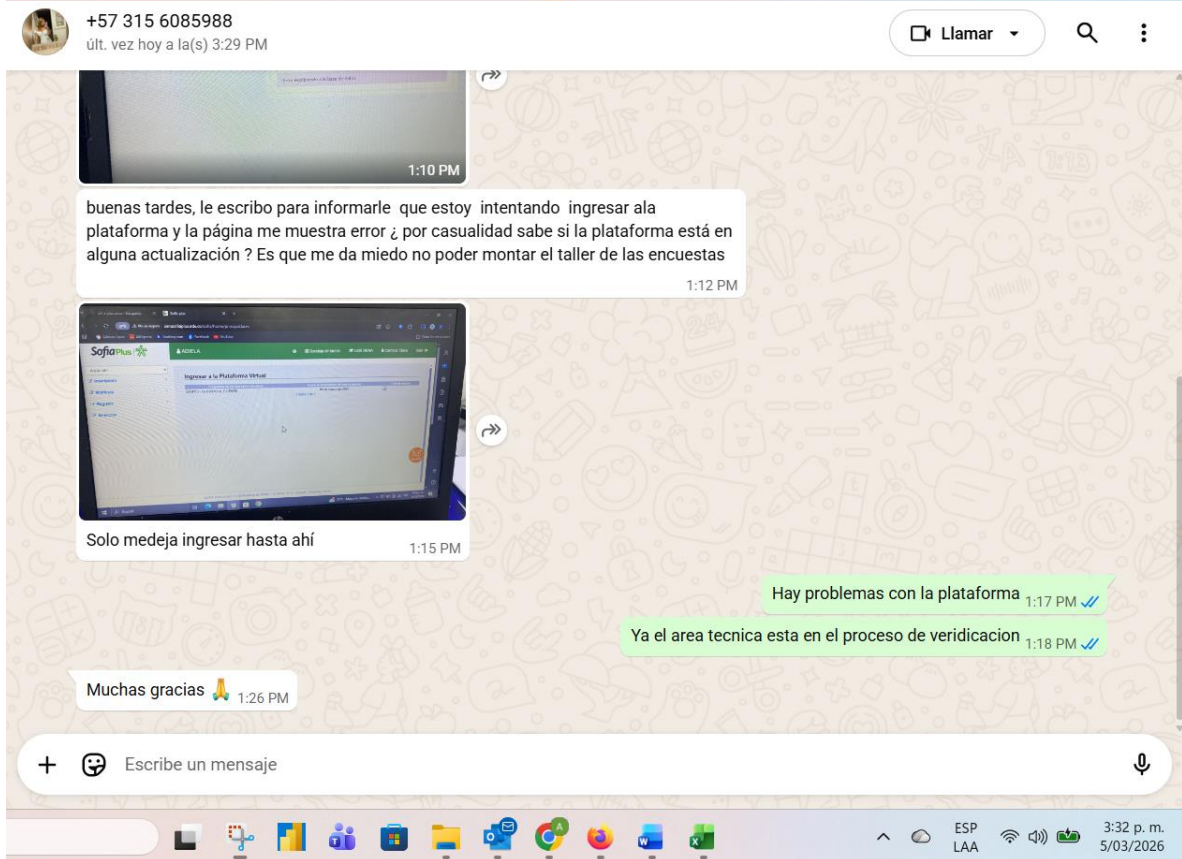
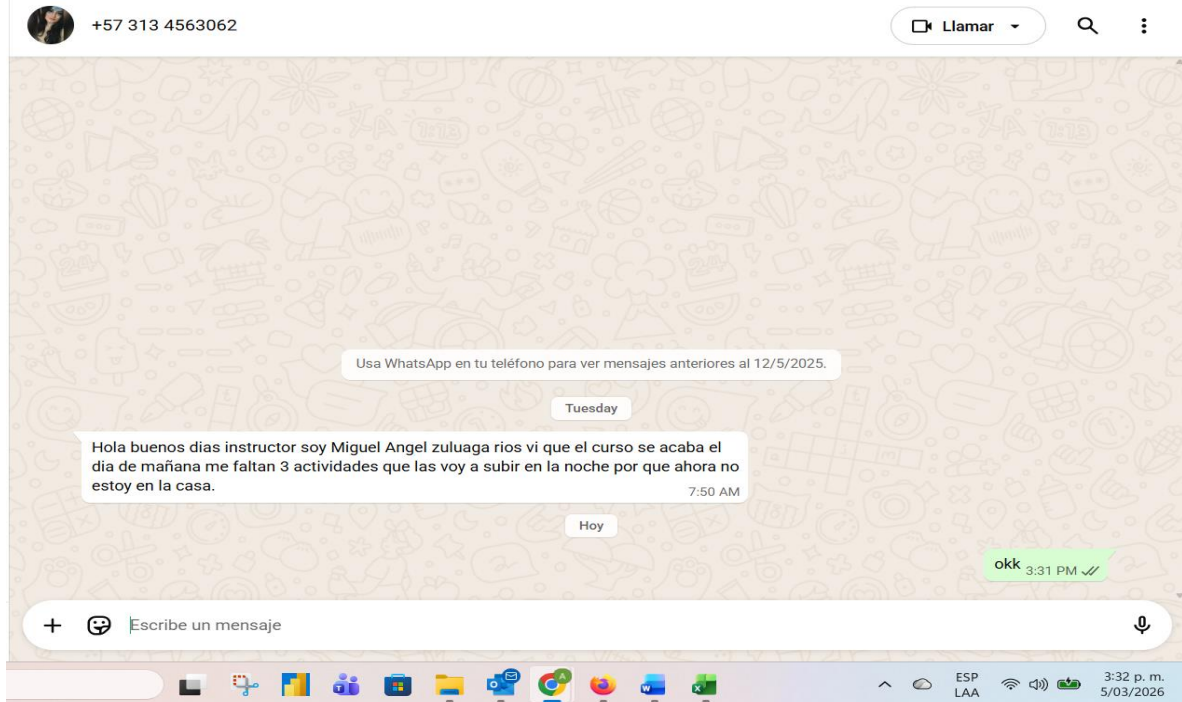
Con el fin que ustedes puedan cumplir con la certificación al curso: "**SERVICIO AL CLIENTE**"

Quiero invitarlos a la realización de las actividades propuestas y como sé que algunos no han podido realizar la primera actividad esta quedara habilitada de nuevo desde hoy 20 de febrero del 2026 al 25 de febrero del 2026. Espero aprovechen la oportunidad para que se pongan al día.

Adicional a esto les recuerdo que la actividad 3 está disponible para ustedes también para su ejecución, esta también estará disponible hasta el día 25 de febrero del 2026.



- Captura de otros medios de comunicación usados por el instructor

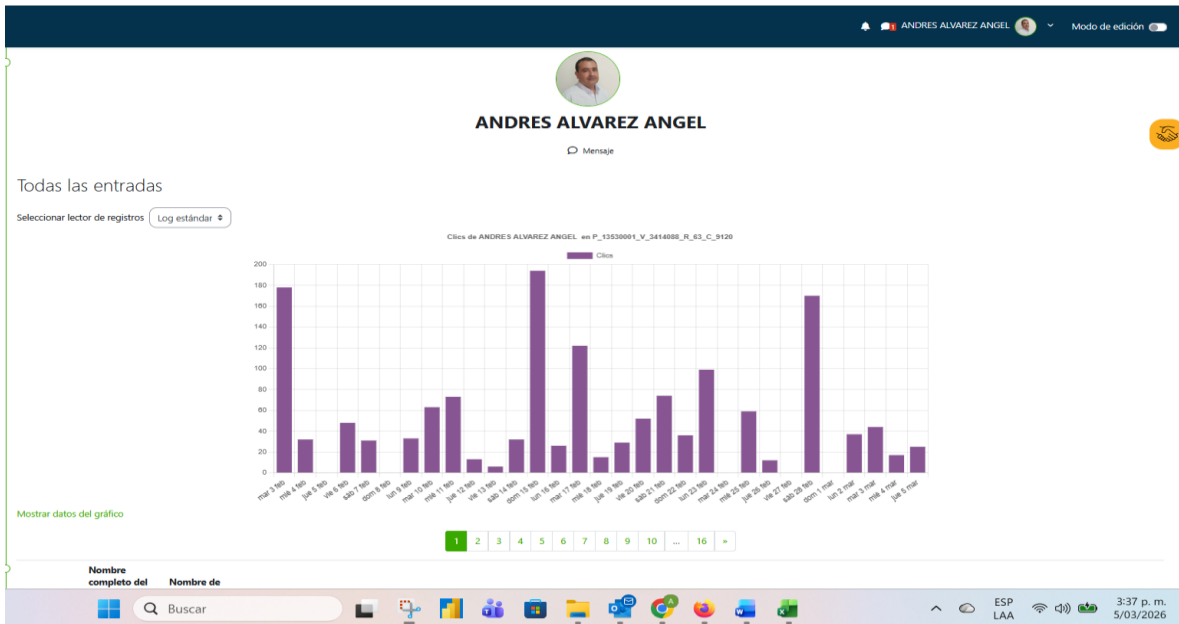




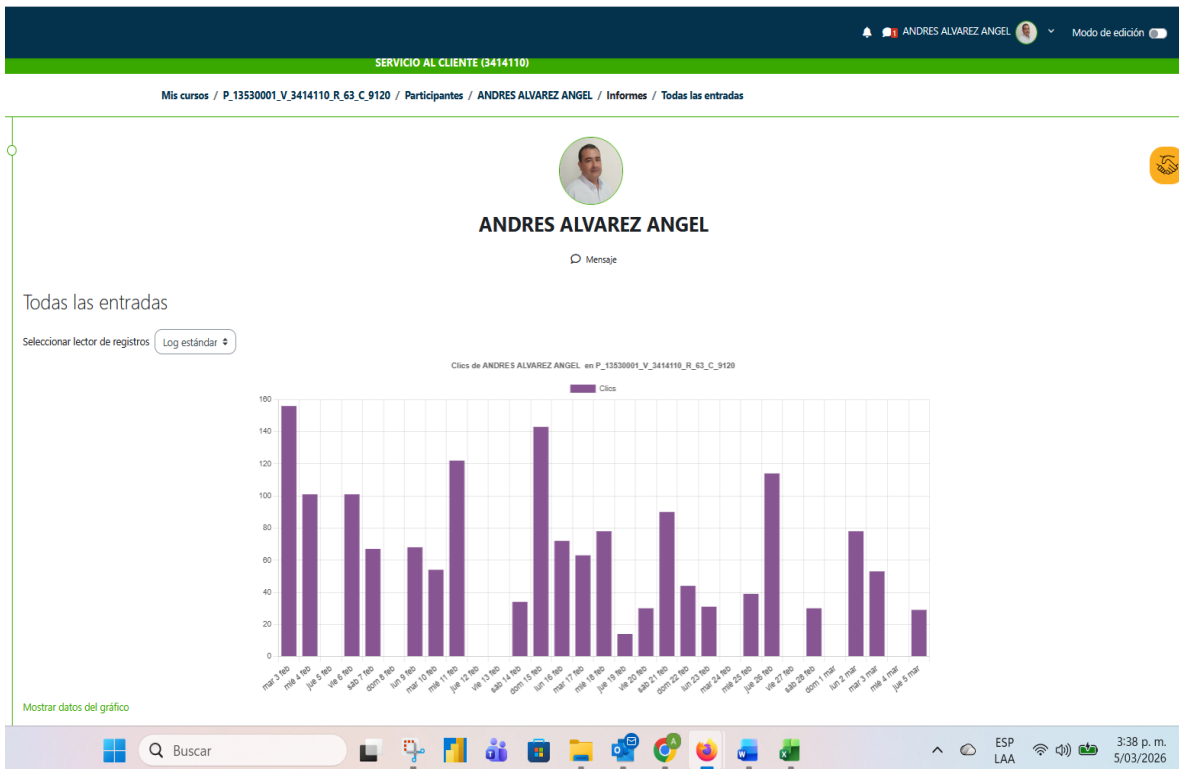
## 10. Registro de Ingresos en la Plataforma

### Fichas del 1 al 6 de marzo

- **SERVICIO AL CLIENTE (3414088)**

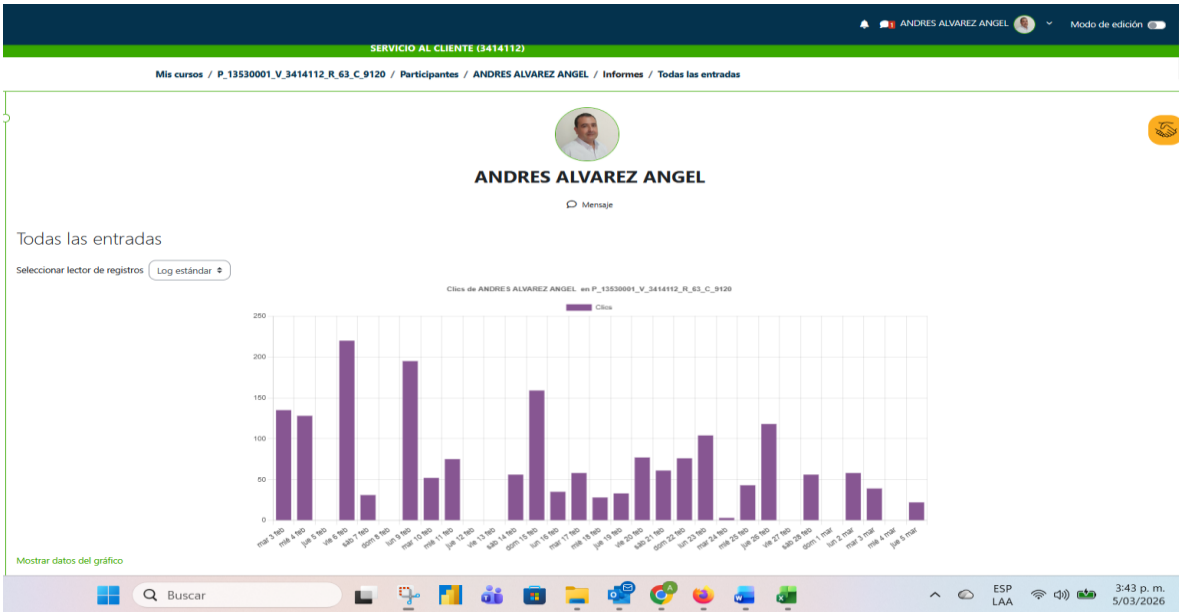


- **SERVICIO AL CLIENTE (3414110)**

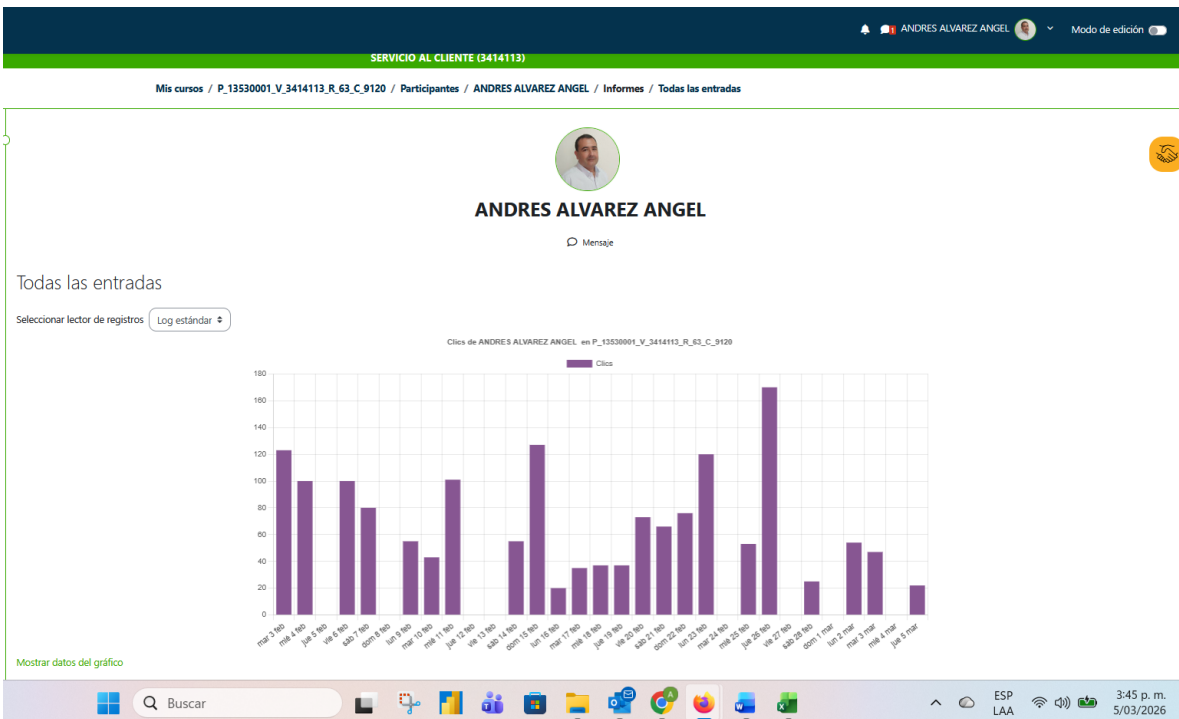




- SERVICIO AL CLIENTE (3414112)



- SERVICIO AL CLIENTE (3414113)





### 11. Asociación de aprendices en el aplicativo senasofiaplus

No se presentan asociación de aprendices por tiempo inicio de las fichas

### 12 Divulgación de la oferta del CENTRO



Sena Ficha 3396403 Creatividad para la Solucion de Conflictos Laborales  
+57 304 5814666, +57 310 4624630, Tú

Llamar



Reenviado

**Oferta Presencial y a Distancia 2026**

Centro Agroindustrial  
Inscripciones en [www.sena.edu.co](https://www.sena.edu.co)  
Hasta el 3 de febrero.

TECNOLOGÍAS EN

Tecnología	Días y Horarios	Modalidad
Gestión Integrada de la Calidad Medio Ambiente Seguridad y Salud Ocupacional	Lunes a viernes de 8 p.m. a 10 p.m.	Armenia
Control de Calidad en la Industria de Alimentos	Lunes a viernes de 6 p.m. a 10 p.m.	Armenia
Prevención y Control Ambiental	Lunes a viernes de 2 p.m. a 6 p.m.	Armenia
Gestión Agroempresarial	Lunes a viernes de 7 a.m. a 2 p.m.	Armenia
Supervisión en Sistemas de Agua y Saneamiento	Distancia: Sábados de 8 a.m. a 6 p.m.	Armenia

Centro Agroindustrial Oficina Administración Educativa, lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.  
Teléfono: 3104666  
Correo Electrónico: [matriculacion@seena.edu.co](mailto:matriculacion@seena.edu.co)

Buena tarde, por favor nos colaboran en difundir nuestra oferta académica en sus redes sociales, estados y contactos, muchas gracias!

2:33 PM ✓✓

Hoy

3:51 PM ✓✓

+ 🗨️ Escribe un mensaje

ESP LAA 3:51 p. m. 5/03/2026

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

14 No se presentan asociación de aprendices por tiempo inicio de las fichas

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** ANDRES ALVAREZ ANGEL

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO AGROINDUSTRIAL

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

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

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3414088 - SERVICIO AL CLIENTE

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 38,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3414112 - SERVICIO AL CLIENTE

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 38,00

---

**FICHA** 3414110 - SERVICIO AL CLIENTE  
**DE APRENDIZAJE:**

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

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

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

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 38,00

---

**FICHA** 3414113 - SERVICIO AL CLIENTE  
**DE APRENDIZAJE:**

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

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

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

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 38,00

---

---

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 152,00

---

---

**EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's**

---

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


---

### ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
<b>TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:</b>			0,00

**INSTRUCTOR:** ANDRES ALVAREZ ANGEL

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO AGROINDUSTRIAL

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA PROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA RELACION DE BIENES A CARGO DEL CUENTADANTE	Versión: 1.01
		Fecha: 15.10.2020

De acuerdo con los registros del Sistema para la Administración y Control de Bienes SACB, el Sr(a) ALVAREZ ANGEL ANDRES identificado(a) con CC. 89006649 NO registra bienes a cargo.

Fecha de emisión del reporte: 5 de Marzo de 2026 a las 16:16:14

El cuentadante responde administrativa y fiscalmente por los bienes aquí relacionados y rendirá cuentas de su utilización. Todo ello según lo dispuesto sobre este particular en la Constitución Política Nacional Art. 124 y en especial lo establecido en los numerales 21 y 22 del Art. 34 de la Ley 734 de 2002; Resolución 1378 de 2018 y en las obligaciones generales de los Contratos de Prestación de Servicios.