



PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

San Juan de Pasto, marzo 31 de 2026

Señor (a)

Laura Ines Paredes Delgado

Supervisor(A) Contrato No. CO1.PCCNTR. 9047612 de 2026

Coordinador Académico

Comercio y Servicios

Pasto

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual marzo 2026.

Referencia: CO1.PCCNTR. 9047612 de 2026

Hernando Andres Melendez Muñoz, identificado con la cédula de ciudadanía No. 4.612.917 de Popayán, en mi calidad de contratista del SENA, 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: El Valor Total Del Presente Contrato Será De Veintiocho Millones Cuatrocientos Veinticuatro Mil Novecientos Ochenta Y Dos Pesos M/Cte (\$ 28.424.982). Esta Suma Será Pagada Por El Sena Al Contratista De La Siguiete Manera: Seis (06) Pagos Iguales Por Los Meses De Febrero A Julio De 2026, Por Valor De Cuatro Millones Setecientos Treinta Y Siete Mil Cuatrocientos Noventa Y Siete Pesos M/Cte. (\$ 4.737.497) cada uno.

Plazo: Será hasta el (30) de (07) de 2026.

Objeto: Prestación de servicios personales de carácter temporal como instructor para impartir formación profesional Integral en el marco de los programas de formación titulada y complementaria de acciones



regulares en el área de Formación Complementaria Virtual Sin Idiomas/Gestión Organizacional del Centro Internacional de Producción Limpia Lope SENA Regional Nariño, vigencia 2026.

Ejecución mensual de actividades.

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Cumplir el objeto del contrato descrito en las cláusulas primera, en lugares que el SENA indique. Prestar los servicios profesionales de carácter temporal como instructor para desarrollar acciones de formación profesional titulada y complementaria.	Impartir formación Virtual en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.	Registros No. de ficha y listados aprendices en SAVA, SOFIAPLUS y LMS Zajuna, en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.
2	Desarrollar las acciones de formación profesional integral titulada y complementaria presencial o virtual, así como apoyar los servicios Tecnológicos que preste el centro de formación, en los municipios de cobertura del Centro de Formación; registrando la gestión en el portafolio de evidencias del Instructor SENA debe ser consistente y ordenado, con evidencias de calidad de acuerdo con el procedimiento de ejecución de la formación profesional.	Participación en inducciones virtuales sobre LMS Zajuna a los Instructores de Centro.	Informe de ejecución de actividades y cronograma a Coordinación académica y Registro de conferencias Web en el blog del Centro.
3	Participar activamente en Comités de seguimiento y evaluación de aprendices (según el reglamento del aprendiz 009 de 2024) y en la elaboración y ejecución de proyectos que lidera el Centro de Formación.	Formación virtual complementaria no aplica.	Formación virtual complementaria no aplica.
4	Participar cuando se requiera en el proceso de Gestión curricular (diseño curricular, desarrollo curricular, investigación, registros calificados, autoevaluación, gestión de proyectos o evaluador de competencias laborales) del Centro y demás acciones que el centro programe en el área.	Formación virtual complementaria no aplica.	Formación virtual complementaria no aplica.
5	Asistir a capacitaciones, reuniones, jornadas pedagógicas y actividades cuando el SENA las programe, de requerirse adelantar curso de tutor virtual y de manejo	Participación de las reuniones de Centro y transferencias virtuales sobre LMS Zajuna.	Registro en las listas de participación de los eventos.



	de las plataformas técnicas y tecnológicas dispuestas por la Entidad para el cabal cumplimiento de las actividades de formación.		
6	Administrar y desarrollar acciones inherentes al rol de instructor y todos sus paquetes funcionales dentro del sistema de SOFIA Plus en el término y desarrollo del contrato.	Se registran los eventos llevados a cabo con las fichas y los Procesos de Asignación de Ruta en Formación Virtual.en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.	Registros en Sofia Plus –se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.
7	Garantizar la entrega pertinente y oportuna de soportes físicos y magnéticos necesarios para el desarrollo del proceso de matrícula de programas de formación complementaria de acuerdo con las directrices dadas por la respectiva coordinación académica y Coordinación de Formación profesional integral del centro de formación.	Formación virtual complementaria matricula directamente desde Sofia Plus, al asignar curso al aspirante registrado en Bolsa Nacional o Corporativa.en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.
8	Formular el proyecto formativo en el aplicativo Sofia Plus y gestionar con la Coordinación Académica la revisión, aprobación y publicación oportuna del mismo si es designado como GESTOR DE PROYECTOS; este trabajo debe ser concertado con los demás integrantes del equipo ejecutor.	Formación virtual complementaria no requiere Gestor de Proyectos.	Formación virtual complementaria no requiere Gestor de Proyectos.
9	Crear la o las rutas de aprendizaje, resultado de la identificación de conocimientos previos y registrar la totalidad de aprendices matriculados. Si se diera el caso de la ausencia permanente de una persona que estando matriculada no asiste a la inducción sin causa justificada, debe gestionarse con la Coordinación Académica y Administración Educativa la Anulación De Matricula.	Se utiliza SOFIA Plus para asociar a los aprendices a las rutas de aprendizaje en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.
10	Tramitar la deserción, cancelación o retiro voluntario de aprendices de manera inmediata una vez se halla configurado como tal y debe hacerse el seguimiento correspondiente para que quede debidamente registrada la	Se utiliza SOFIA Plus en la fecha de cierre del programa de formación para registrar las novedades de cancelamiento, para los que amerite de acuerdo a los siguientes criterios: Nunca ingresó al curso. Ingresó al curso, pero no participó. No cumplió	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional.



	novedad en SOFIA Plus, esto con el fin de evitar que El SENA o el Departamento de la Prosperidad Social DPS, otorguen beneficios económicos (apoyos de sostenimiento, monitorias, apoyos FIC, apoyos Jóvenes en Acción) a personas que pierden este derecho y de esta manera evitar un detrimento en el erario público.	con las actividades de validación propuestas, así como en los casos, cuando no se da la sincronización entre LMS Zajuna y SOFIA PLUS. en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.	Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.
11	Registrar el desarrollo curricular del programa en las plataformas tecnológicas del SENA, al igual que las inasistencias de cada uno de los aprendices. Todos los eventos de aprendizaje deben obedecer a una correcta planeación pedagógica y el registro en SOFIA Plus debe garantizar que todos los aprendices enrutados, los instructores y los resultados de aprendizaje, queden asociados al evento, esto para garantizar la correcta programación de las fichas.	Desde Sofía Plus se asigna Ruta de Aprendizaje a los aprendices matriculados para que sincronicen con el LMS y al finalizar el proceso formativo se asigna estados finales en los resultados de Aprendizaje en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.
12	Entregar soportes de los registros de recepción al almacén sobre la entrega a los aprendices de materiales de formación, con una breve explicación de cómo se utilizaron y en qué actividad de formación según la guía de aprendizaje.	Formación virtual complementaria matricula directamente desde Sofia Plus, al asignar curso al aspirante registrado en Bolsa Nacional o Corporativa.	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.
13	Evaluar y registrar los resultados de aprendizaje en el aplicativo SOFIA Plus, de acuerdo con el procedimiento de ejecución de la Formación Profesional que puede revisarse en el Aplicativo Compromiso. (8 días) Por ninguna razón, una ficha que ha terminado por fecha debe tener juicios evaluativos pendientes, excepto la Etapa Productiva.	Desde Sofía Plus se asigna Ruta de Aprendizaje a los aprendices matriculados para que sincronicen con el LMS y al finalizar el proceso formativo se asigna estados finales en los resultados de Aprendizaje en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.
14	Elaborar plan de trabajo concertado si se asigna seguimiento a la etapa productiva el instructor debe elaborar el plan de trabajo concertado entre aprendiz, conformador (empresario) e instructor y registrar evidencias quincenales	Formación virtual complementaria no aplica.	Formación virtual complementaria no aplica.



	aportadas por los aprendices en el portafolio del instructor, realizando seguimiento oportuno a las actividades programadas en el plan, (bitácoras) utilizar las plataformas técnicas y tecnológicas dispuestas por la Entidad para seguimiento y evaluación de etapa práctica.		
15	Revisar con el aprendiz la información básica registrada en el aplicativo SOFIA Plus (nombres, apellidos, documento de identidad, dirección, teléfonos, etc.) y gestionar con Administración Educativa la corrección de errores, si se detectan; se debe crear una base de datos, con información valida en el largo plazo, de todos los aprendices, esta base de datos debe entregarse a Coordinación Académica para consolidar el banco de egresados SENA.	Se dan instrucciones mediante correos a los aprendices antes de asociarlos a las rutas de aprendizaje para revisión y corrección de la información registrada en Sofia plus (nombres, apellidos, documento de identidad, dirección, teléfono, etc).	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.
16	Actualizar la certificación de competencias según normas que aplican a la función de instructor, así como a los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas, de los instructores contratistas.	Certificación en la norma NSCL 240201056. Certificación en la norma NCL 240201081 Orientar formación E-Learning.	Certificados disponibles en SIGEP y SECOP. Se ingresará Certificado Competencia Laboral disponible para consulta en Sofia Plus.
17	Solicitar a la Coordinación Académica el registro oportuno en la plataforma SOFÍA Plus de la alternativa de etapa productiva de todos los aprendices del programa de formación asignado, en su calidad de gestor, tanto al inicio del proceso formativo como una vez los aprendices culminen la etapa lectiva y accedan al desarrollo de la etapa productiva.	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.
18	Actuar como miembro de comités de evaluación y/o ser apoyo a la supervisión según sea el caso en aquellos contratos o procesos de contratación que se les requiera.	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.
19	Garantizar la correcta organización de la documentación producida en la dependencia (clasificar, ordenar, describir) de acuerdo con las Tablas de Retención Documental y la	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.



	normatividad vigente; y, hacer la respectiva entrega de los expedientes Documentales con sus respectivos Inventarios al supervisor del contrato al finalizar la vigencia.		
20	Realizar y entregar al Supervisor antes de la terminación del contrato, copias de respaldo de los archivos, carpetas y en general de toda la información que trámite en cumplimiento de las obligaciones contractuales.	En Formación virtual complementaria todas las actividades e información que se tramitan en cumplimiento de las obligaciones contractuales quedan registradas y cargadas en el sistema ZAJUNA,, así mismo en el DRIVE dentro de la carpeta del instructor durante toda la vigencia contractual a disposición del Supervisor del contrato.	Registros No. de ficha y listados aprendices en SAVA, SOFIAPLUS y LMS ZAJUNA, en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202.
21	Las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que sean asignados por la supervisión del contrato.	En Formación virtual complementaria se realizan actividades relacionadas con la elaboración de presentaciones graficas digitales para socialización del material de estudio, elaboración y ajuste de las diferentes actividades dentro de la plataforma ZAJUNA relacionadas con las actividades a desarrollar de conformidad con la guía de aprendizaje, utilizando las diferentes herramientas TIC, se realizan sesiones tanto sincrónicas como asincrónicas para realizar el seguimiento de la formación y el debido acompañamiento a los aprendices.	Estas actividades se crean y desarrollan en carpetas personales del instructor, las cuales pueden ser compartidas de ser requeridas, no obstante, todas estas actividades como documentos y sesiones se cargan directamente a la plataforma ZAJUNA y de igual forma se guarda un registro del seguimiento correspondiente en el DRIVE del instructor.

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 para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

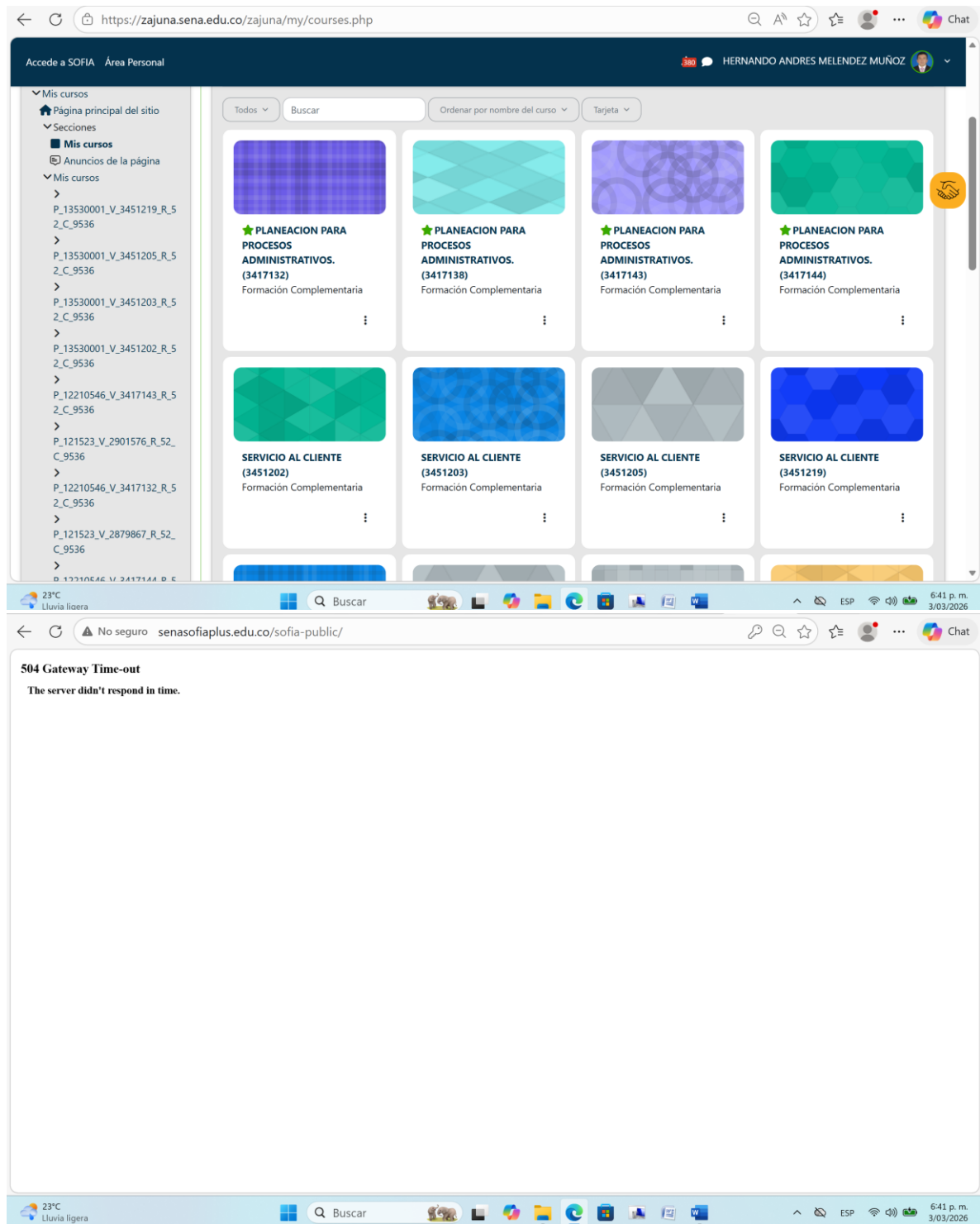


Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. 9498859772 de Aportes en Línea referente al mes de febrero de 2026.

Cordialmente,

Hernando Andrés Melendez Muñoz
C.C. No. 4.612.917 de Popayán, Cauca

Laura Inés Paredes Delgado
Supervisor(A) Contrato No. CO1.PCCNTR. 9047612 de 2026





Accede a SOFIA

Área Personal

HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ

Modo de edición

Mis cursos / P_13530001_V_3451202_R_52_C_9536 / ANUNCIOS

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_13530001_V_3451219_R_52_C_9536

P_13530001_V_3451205_R_52_C_9536

P_13530001_V_3451203_R_52_C_9536

P_13530001_V_3451202_R_52_C_9536

Participantes

Calificaciones

ANUNCIOS

INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

ACTIVIDADES INICIALES

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE - GUÍA 1

ANUNCIOS

Anuncios y novedades generales

Buscar en los foros

Añadir un nuevo tema de debate

(Aún no se han publicado noticias.)

Ir a...

Diseño curricular

23°C Lluvia ligera

Buscar

ESP

6:42 p. m. 3/03/2026

No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

SofiaPlus

HERNANDO ANDRES MELENDEZ

Ayuda y soporte

Bandeja de tareas

LMS SENA

Cambiar Clave

Salir

Instructor

Diseño Curricular

Ejecución de la Formación

Gestión de Ambientes

Gestión de Tiempos

LMS

Matricula

Planeación de la Formación

Reportes

SGS

Consultar Fichas Instructor

El siguiente reporte muestra el listado de las fichas asignadas al instructor que se encuentran en estado Creada, En Ejecución y Terminadas por Fecha. Haga clic en el botón Generar Reporte para descargarlo, recuerde tener instalado en el computador MS Excel.

Detalle Instructor

Tipo de Identificación: CC

Documento de Identificación: 4612917

Nombre: HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ

Primer Apellido: MELENDEZ

Segundo Apellido: MUÑOZ

Correo Electronico: hernandoandresmelendez@gmail.com

Centro: CENTRO INTERNACIONAL DE PRODUCCIÓN LIMPIA - LOPE

Listado de Fichas Asignadas al Instructor

Ficha de Caracterización	Programa de Formación	Estado de la Ficha	Fecha Inicio	Fecha Final	Cupo	Estado Asignado	Asignados a la ficha
1749879	GESTIÓN LOGÍSTICA	Terminada por fecha	28/08/2018	28/08/2020	50	Anulado	50
1749880	GESTIÓN LOGÍSTICA	Terminada por fecha	28/08/2018	28/08/2020	51	Anulado	51
1966017	GESTIÓN LOGÍSTICA	Terminada por fecha	27/08/2019	27/08/2021	50	Anulado	50
2561302	MANTENIMIENTO DE EQUIPO PESADO PARA INFRAESTRUCTURA, MINERÍA Y TRANSPORTE.	Terminada por fecha	18/07/2022	17/10/2023	30	Anulado	30
2619606	INSTALACION DE SISTEMAS ELECTRICOS RESIDENCIALES Y COMERCIALES	Terminada por fecha	06/10/2022	05/01/2024	30	Anulado	29
2452697	ELECTRICISTA INDUSTRIAL	Terminada por fecha	24/01/2022	23/04/2023	35	Anulado	36
2620078	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA.	Terminada por fecha	06/10/2022	05/01/2024	30	Anulado	27
2901576	COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS	En Ejecucion	15/12/2023	27/03/2026	50	Vigente	34
3451219	SERVICIO AL CLIENTE	Creada	11/03/2026	16/04/2026	80	Vigente	80
2879867	COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS	En Ejecucion	20/11/2023	10/03/2026	51	Vigente	43

9

GCCON-F-087 V1



← No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

SofiaPlus 

HERNANDO ANDRES MELENDEZ [Ayuda y soporte](#) [Bandeja de tareas](#) [LMS SENA](#) [Cambiar Clave](#) [Salir](#)

Instructor

- [Diseño Curricular](#)
- [Ejecución de la Formación](#)
- [Gestión de Ambientes](#)
- [Gestión de Tiempos](#)
- [LMS](#)
- [Matricula](#)
- [Planeación de la Formación](#)
- [Reportes](#)
- [SGS](#)

Consultar Fichas Instructor

El siguiente reporte muestra el listado de las fichas asignadas al instructor que se encuentran en estado Creada, En Ejecución y Terminadas por Fecha. Haga clic en el botón Generar Reporte para descargarlo, recuerde tener instalado en el computador MS Excel.

Detalle Instructor

Tipo de Identificación: CC
Documento de Identificación: 4612917
Nombre: HERNANDO ANDRES
Primer Apellido: MELENDEZ
Segundo Apellido: MUÑOZ
Correo Electronico: hermandandresmelendez@gmail.com
Centro: CENTRO INTERNACIONAL DE PRODUCCIÓN LIMPIA - LOPE

Listado de Fichas Asignadas al Instructor

Ficha de Caracterización	Programa de Formación	Estado de la Ficha	Fecha Inicio	Fecha Final	Curso	Estado Asignado	Asignados a la ficha
3417132	PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.	En Ejecucion	05/02/2026	10/03/2026	80	Vigente	80
3417143	PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.	En Ejecucion	05/02/2026	10/03/2026	80	Vigente	80
3417144	PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.	En Ejecucion	05/02/2026	10/03/2026	80	Vigente	80
3451205	SERVICIO AL CLIENTE	Creada	11/03/2026	16/04/2026	80	Vigente	80
3451203	SERVICIO AL CLIENTE	Creada	11/03/2026	16/04/2026	80	Vigente	80
3417138	PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.	En Ejecucion	05/02/2026	10/03/2026	80	Vigente	80
3451202	SERVICIO AL CLIENTE	Creada	11/03/2026	16/04/2026	80	Vigente	80

Anterior 1 2 Siguiente

Página 2 de 2

Generar Reporte

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia- --a195;

20°C Mayorm. nublado

Buscar

Accede a SOFIA Área Personal

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
- Añadidos de la página
- Mis cursos
- P_12210546_V_3417144_R_S2_C_9536
- P_12210546_V_3417143_R_S2_C_9536
- P_13330001_V_3451219_R_S2_C_9536
- P_13330001_V_3451205_R_S2_C_9536
- P_13330001_V_3451203_R_S2_C_9536
- P_13330001_V_3451202_R_S2_C_9536
- P_121523_V_2901576_R_S2_C_9536
- P_121523_V_2879867_R_S2_C_9536
- P_12210546_V_3417138_R_S2_C_9536
- P_13330001_V_3284988_R_S2_C_9536
- P_13330001_V_3344126_R_S2_C_9536
- P_60360013_V_3350635_R_S2_C_9536
- P_60360013_V_3350102_R_S2_C_9536
- P_13410029_V_3292473_R_S2_C_9536
- Más ...

VISTA GENERAL DE CURSO

Todos Buscar Ordenar por nombre del curso Tarjeta

PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS. (3417132)

Formación Complementaria

PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS. (3417138)

Formación Complementaria

PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS. (3417143)

Formación Complementaria

PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS. (3417144)

Formación Complementaria

SERVICIO AL CLIENTE (3451202)

Formación Complementaria

SERVICIO AL CLIENTE (3451203)

Formación Complementaria

SERVICIO AL CLIENTE (3451205)

Formación Complementaria

SERVICIO AL CLIENTE (3451219)

Formación Complementaria

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (3292473)

Formación Complementaria

Disponible a los aprendices

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS ...

Formación Complementaria

Disponible a los aprendices

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS ...

Formación Complementaria

Disponible a los aprendices

COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR. (3284745)

Formación Complementaria

Disponible a los aprendices



Accede a SOTIA Área Personal

HERNANDO ANDRES MELLENDEZ MUÑOZ

Modo de edición

SERVICIO AL CLIENTE (3451202)

Mis cursos / P.13530001_V.3451202_R.52_C.9536

PRÓXIMOS EVENTOS

No hay eventos próximos
Ir al calendario...

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P.12210546_V.3417144_R.52_C.9536
 - P.12210546_V.3417143_R.52_C.9536
 - P.13530001_V.3451219_R.52_C.9536
 - P.13530001_V.3451205_R.52_C.9536
 - P.13530001_V.3451201_R.52_C.9536
 - P.13530001_V.3451202_R.52_C.9536**
- Participantes
- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN DEL PROGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE - GUÍA 1
- SESIONES EN LÍNEA
 - P.121523_V.2901576_R.52_C.9536
 - P.121523_V.2878867_R.52_C.9536
 - P.12210546_V.3417132_R.52_C.9536
 - P.12210546_V.3417138_R.52_C.9536
 - P.13530001_V.3284988_R.52_C.9536
 - P.13530001_V.3344136_R.52_C.9536
 - P.62360013_V.3355635_R.52_C.9536
 - P.62360013_V.3320102_R.52_C.9536
 - P.13410029_V.3292473_R.52_C.9536

ANUNCIO

Colapsar todo

Servicio al cliente

ANUNCIOS

INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

Diseño curricular

<https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=...>

<https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/page/view.php?id=6556996>

Accede a SOTIA Área Personal

HERNANDO ANDRES MELLENDEZ MUÑOZ

Modo de edición

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P.12210546_V.3417144_R.52_C.9536
 - P.12210546_V.3417143_R.52_C.9536
 - P.13530001_V.3451219_R.52_C.9536
 - P.13530001_V.3451205_R.52_C.9536
 - P.13530001_V.3451201_R.52_C.9536
 - P.13530001_V.3451202_R.52_C.9536**
- Participantes
- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN DEL PROGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE - GUÍA 1
- SESIONES EN LÍNEA
 - P.121523_V.2901576_R.52_C.9536
 - P.121523_V.2878867_R.52_C.9536
 - P.12210546_V.3417132_R.52_C.9536
 - P.12210546_V.3417138_R.52_C.9536
 - P.13530001_V.3284988_R.52_C.9536
 - P.13530001_V.3344136_R.52_C.9536
 - P.62360013_V.3355635_R.52_C.9536
 - P.62360013_V.3320102_R.52_C.9536
 - P.13410029_V.3292473_R.52_C.9536
- Más...

Volver a CRONOGRAMA

Cronograma

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

FECHA DE INICIO: DD/MM/AAAA

FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS: DD/MM/AAAA

FECHA DE CIERRE: DD/MM/AAAA

GUÍA DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR	DESIGNES EN LÍNEA	TIPO DE EVIDENCIA	TIEMPOS DE ENTREGA	
				INICIA	TERMINA
Actividad de aprendizaje 1 Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	DD/MM/AAAA a las XX:XX*	Evidencia de conocimiento: AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA
			Evidencia de desempeño: AA1-EV02 - Foro "Juego de roles".		
Actividad de aprendizaje 2 Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	DD/MM/AAAA a las XX:XX*	Evidencia de conocimiento: AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación.	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA
			Evidencia de conocimiento: AA2-EV02 - Foro "Ciclo de servicio".		
Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	DD/MM/AAAA a las XX:XX*	Evidencia de producto: AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA
Actividad de aprendizaje 4 Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	DD/MM/AAAA a las XX:XX*	Evidencia de producto: AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS - DD/MM/AAAA					
FECHA DE CIERRE - DD/MM/AAAA					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
* 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: martes, 9 de abril de 2024, 11:47



senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

SofiaPlus HERNANDO ANDRES MELENDEZ Ayuda y soporte Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Instructor

- ✓ Diseño Curricular
- ✓ Ejecución de la Formación
 - Administrar Ruta de Aprendizaje
 - Complementaria Virtual
 - Consultar Envío Correo Electrónico a Aprendices
 - Crear Novedad Cancelamiento
- Enviar Correo Electrónico a Aprendices
- Eventos de Divulgación Tecnológica
- ✓ Gestión de Ambientes
- ✓ Gestión de Tiempos
- ✓ LMS
- ✓ Matricula
- ✓ Planeación de la Formación
- ✓ Reportes
- ✓ SGS

Enviar Correo Electrónico a Aprendices

Buscar Ficha de Caracterización

Datos de la Búsqueda

Debe seleccionar al menos un filtro.

Lista

- 2879867-COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS
- 2901576-COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS
- 3417132-PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
- 3417138-PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
- 3417143-PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
- 3417144-PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Para cerrar esta ventana presione la tecla Esc.

senasofiaplus.edu.co/sofia/ejecucionformacion/popup/modalEjecucion.faces?lista=ef_buscarFichaTitYComPorInstructor¶ms=15789137:7:1#

17°C Mayorm. nublado Buscar ESP 8:47 p. m. 9/03/2026

senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

SofiaPlus HERNANDO ANDRES MELENDEZ Ayuda y soporte Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Instructor

- ✓ Diseño Curricular
- ✓ Ejecución de la Formación
- ✓ Gestión de Ambientes
 - Gestión Ambientes
 - Consultar Fichas Instructor
 - Consultar horas programadas
 - Diagramar Horario Instructor
 - Reporte de Instructores por Ficha
 - Reporte Ejecución Horas Instructor
 - Solicitar Eventos
- ✓ Gestión de Tiempos
- ✓ LMS
- ✓ Matricula
- ✓ Planeación de la Formación
- ✓ Reportes
- ✓ SGS

Reporte de Instructores por Ficha

Consultar Ficha de Caracterización

Código Ficha

Consultar

Fichas de caracterización asignadas

Código Ficha	Programa de Formación
3344126	SERVICIO AL CLIENTE
3353333	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
3355635	EMPRENDIMIENTO DIGITAL.
3390563	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
3391927	SERVICIO AL CLIENTE
3417132	PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
3417138	PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
3417143	PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
3417144	PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Anterior 1 2 Siguiente

Para cerrar esta ventana presione la tecla Esc.

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia - ~a144.

17°C Mayorm. nublado Buscar ESP 8:49 p. m. 9/03/2026



← No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

Instructor

✓ Diseño Curricular

✓ Ejecución de la Formación

Administrar Ruta de Aprendizaje

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestión de la Ruta de Aprendizaje

Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizajes Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

Reportes

Solicitud de Segunda Evaluación

Complementaria Virtual

Eventos de Divulgación Tecnológica

✓ Gestión de Ambientes

☐	CC 1007311694	ESNEIDER DUVAN	OCAMPO PULGAR	Formacion
☐	CC 1047476805	YOMIRA MARCELA	DITA ENAMORADO	Formacion
☐	CC 1005573664	MIGUEL ANTONIO	ALVAREZ ARIAS	Formacion
☐	CC 52761158	INGRID YOHANA	RODRIGUEZ ESPINOSA	Formacion
☐	CC 1121879377	YEISON DAVID	LOZANO	Formacion
☐	CC 1013654588	CRISTIAN CAMILO	RIVEROS MUNAR	Formacion
☐	CC 1043028619	LUISA NATALIA	PEREZ CARDENAS	Formacion
☐	CC 39809904	NYDIA JOHANA	CAMACHO ROA	Formacion
☐	CC 1114821854	ELIZABETH	CUERO ASCENCIO	Formacion
☐	TI 1041350760	JULIANA MELISA	ANGEL ACEVEDO	Formacion
☐	CC 1006307338	JULIANA	GOMEZ MUÑOZ	Formacion
☒	CC 1007393881	ANGIE NATALIA	URIBE ESCOBAR	Formacion
☐	CC 52911396	MARIA ANGELICA	VITAMA VALENZUELA	Formacion
☒	CC 1000256938	DIEGO ALEJANDRO	HUERTAS MARTINEZ	Formacion
☐	CC 1107510194	CAMILA	AVILA RIVERA	Formacion
☐	CC 53116972	YULIETH	BELTRAN VILLA	Formacion

Anterior 1 2 3 Siguiente

Página 1 de 3

Resultado de aprendizaje* 01 ESTRUCTURAR PLAN DE ACCION DE ACUERDO CON NORMAS TECNICAS Y LEGALES.

Juicio Evaluativo* Aprobada

Guardar Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia - +5133;

17°C Nublado

← No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

SofiaPlus

HERNANDO ANDRES MELENDEZ

Ayuda y soporte Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Instructor

✓ Diseño Curricular

✓ Ejecución de la Formación

Administrar Ruta de Aprendizaje

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestión de la Ruta de Aprendizaje

Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizajes Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

Reportes

Solicitud de Segunda Evaluación

Complementaria Virtual

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3417132-PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Competencia de aprendizaje* COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTION Y PROCESO ADMINISTRATIVO

Aprendices

	Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
☐	CC 1098677133	YENIFFER PATRICIA	PALENCIA VISBAL	Formacion
☐	CC 1113512779	JHON EDINSON	LARGO DOMINGUEZ	Formacion
☐	CC 1010086736	JULIAN	PIEDRAHITA VARGAS	Formacion
☐	CC 1144165344	RONY	TRUQUE MELO	Formacion
☐	CC 1038485524	LUZ MARINA	CUADRADO PASTRANA	Formacion
☐	CC 1127389071	EDWIN	GAITAN GALLARDO	Formacion
☐	CC 1004879688	JUAN PABLO	PABON RAMIREZ	Formacion
☒	CC 1010029426	XIMENA CAROLINA	CARO IBARRA	Formacion
☒	CC 7713696	ANDRES MAURICIO	POLANIA COLLAZOS	Formacion
☐	CC 73197094	OSBALDO	PEREZ APONTE	Formacion
☐	CC 43113669	ANA MARIA	ARANGO YEPES	Formacion
☐	CC 1052395432	YEISON ANTONIO	CARRILLO DIAZ	Formacion
☐	CC 1030624619	MONICA YIETH	MOLINA GARZON	Formacion
☐	CC 1002430864	PAULA ANDREA	RIPOLL PEDRAZA	Formacion
☐	CC 1044611975	AILYN CAMILA	MENDOZA GARCIA	Formacion

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia - +5133;

17°C Nublado

← No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

17°C Nublado

← No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces



HERNANDO ANDRES MELENDEZ

Crear Novedad Complementaria Virtual

Código del Programa: 12210546
Versión del Programa: 1
Centro de Formación: 9536 - CENTRO INTERNACIONAL DE PRODUCCIÓN LIMPIA - LOPE
Fecha de Caracterización: 3417132 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
Tipo de Programa: COMPLEMENTARIA
Cupo Total de la Ficha: 80
Número de Aprendiz en la Ficha: 69
Fecha de Terminación de la Ficha: 10/03/2026

Identificación Aprendiz	Aprendiz
CC - 1131004960	XIOMARA SOFIA BROCHERO CAMPO
CC - 1052395432	YEISON ANTONIO CARRILLO DIAZ
CC - 1121879377	YEISON DAVID LOZANO
CC - 1099677133	YENIFFER PATRICIA PALENCIA VISBAL
CC - 1012414838	YITSENIA PAOLA LOPEZ SANCHEZ
CC - 1047476805	YOMIRA MARCELA DITA ENAMORADO
CC - 1048273591	YULIANIS ORTIZ MICHELL
CC - 53116972	YULIETH BELTRAN VILLA
CC - 1006034821	YURI MARCELA OROBIO CUBILLOS

Aprendiz: [Páginas: Anterior 1 2 3 4 5 6 7 Siguiente] Página 7 de 7

Tipo de Novedad: CANCELACIÓN
Subtipo de Novedad*: NO CUMPLIÓ CON LA ACTIVIDAD VALIDACIÓN PROPUESTA

Guardar Cancelar

Se ha creado la novedad exitosamente.

Evaluación ruta de aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*: 3417138-PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Competencia de aprendizaje*: COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTION Y PROCESO ADMINISTRATIVO

Aprendiz*: YUDIER ALEJANDRA SOTO

Juicio Evaluativo: Por Evaluar

Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva

Actividad	Descripción Resultado	Juicio de Evaluación
ACTIVIDAD VIRTUAL	01 ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES.	NO APROBADO
ACTIVIDAD VIRTUAL	02 ESTRUCTURA PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.	NO APROBADO
ACTIVIDAD VIRTUAL	03 EVALUAR INFORME DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD, ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO	APROBADO
ACTIVIDAD VIRTUAL	04 AJUSTAR INFORME DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS LEGALES Y PROCESO ADMINISTRATIVO.	NO APROBADO

Guardar Cancelar

Se ha guardado con éxito el juicio de evaluación. Si se registró un juicio de evaluación como NO APROBADO, se enviará una notificación vía correo electrónico al aprendiz.



← No seguro senasofiaplus.edu.co/solia/home/principal.faces

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

Instructor

- ✓ Diseño Curricular
- ✓ Ejecución de la Formación
 - Administrar Ruta de Aprendizaje
 - Complementaria Virtual
 - Consultar Envío Correo Electrónico a Aprendices
 - Crear Novedad Cancelamiento**
 - Enviar Correo Electrónico a Aprendices
 - Eventos de Divulgación Tecnológica
- ✓ Gestión de Ambientes
- ✓ Gestión de Tiempos
- ✓ LMS
- ✓ Matrícula
- ✓ Planeación de la Formación
- ✓ Reportes
- ✓ SGS

Crear Novedad Complementaria Virtual

Código del Programa: 12210546
Versión del Programa: 1
Centro de Formación: 9536 - CENTRO INTERNACIONAL DE PRODUCCIÓN LIMPIA - LOPE
Fecha de Caracterización: 3417138 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
Tipo de Programa: COMPLEMENTARIA
Cupo Total de la Ficha: 80
Número de Aprendices en la Ficha: 73
Fecha de Terminación de la Ficha: 10/03/2026

Identificación Aprendiz	Aprendiz
CC - 68297632	YENI YOANA CASTILLO HURTADO
TI - 1112050121	YENIFER DANIELA RIOS GUETIO
CC - 1003488128	YENIFER DAYANA GALLEGOS ACOSTA
CC - 1033709509	YENNIFER CUERVO BENITEZ
CC - 1121892233	YENNY ANDREA MORENO GIRALDO
CC - 1000762295	YERLY GIRON
CC - 1002681377	YESICA LORENA LARGO MURCIA
CC - 1093912870	YURLEIDY SERENO BACCA
CC - 1102880655	ZULEIMA VELASQUEZ BELTRAN

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 Siguiendo

Página 7 de 7

Tipo de Novedad: CANCELACION
Subtipo de Novedad*: NUNCA INGRESO AL CURSO

Se ha creado la novedad exitosamente.

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a133;

17°C Nublado | Buscar | 10:28 p. m. 10/03/2026

← https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=93870§ion=0#section-15

2_C_9536

- ✓ P_12210546_V_3417138_R_52_C_9536
 - Participantes
 - Calificaciones
 - Anuncios
 - Información general
 - Cronograma
 - Actividades iniciales
 - Actividades de aprendizaje_Guía 1
 - Sesiones en línea
 - Biblioteca SENA
 - Documentos de interés para el aprendiz
 - Material de apoyo al instructor
 - Reporte del curso
- ✓ P_13530001_V_3391927_R_52_C_9536
- ✓ P_12210546_V_3417143_R_52_C_9536
- Más ...

CALENDARIO

marzo 2026

Lun Mar Mié Jue Vie Sáb Do

Lloverá pronto
En aprox. 1.5 hor...

10:43 p. m. 10/03/2026

Sesiones en línea

Add section

Biblioteca SENA

Add section

Documentos de interés para el aprendiz

Add section

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

Add section

Reporte del curso **Ocultado a los aprendices**

Formato de Cierre XLS **Ocultado a los aprendices**

Centro de Calificaciones Completo XLS **Ocultado a los aprendices**

Añadir una actividad o un recurso



← ↻ No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces?conversationContext=1 🔍 A ☆ ☆ Chat

SofiaPlus

Instructor ▾

✓ Diseño Curricular ▾

✓ Ejecución de la Formación ▾

Administrar Ruta de Aprendizaje ▾

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestion de la Ruta de Aprendizaje ▾

Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizajes Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

Reportes ▾

Solicitud de Segunda Evaluación ▾

Complementaria Virtual ▾

HERNANDO ANDRES MELENDEZ

Ayuda y soporte Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

503 Service Unavailable

No server is available to handle this request.

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a213.

16°C Nublado 🔍 Buscar 🌐 📁 📄 📊 📅 📧 📞 📠 📡 📢 📣 📤 📥 📦 📧 📨 📩 📪 📫 📬 📭 📮 📯 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿 📠 📡 📢 📣 📤 📥 📦 📧 📨 📩 📪 📫 📬 📭 📮 📯 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿

11:03 p. m. 10/03/2026

← ↻ No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces?conversationContext=1 🔍 ☆ ☆ ☆ Chat

503 Service Unavailable

No server is available to handle this request.

16°C Nublado 🔍 Buscar 🌐 📁 📄 📊 📅 📧 📞 📠 📡 📢 📣 📤 📥 📦 📧 📨 📩 📪 📫 📬 📭 📮 📯 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿

11:05 p. m. 10/03/2026



Senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

SofiaPlus

HERNANDO ANDRES MELENDEZ

Ayuda y soporte | Bandeja de tareas | LMS SENA | Cambiar Clave | Salir

estructur

Diseño Curricular

Ejecución de la Formación

Administrar Ruta de Aprendizaje

Complementaria Virtual

Consultar Envío Correo Electrónico a Aprendices

Crear Novedad CANCELAMIENTO

Enviar Correo Electrónico a Aprendices

Eventos de Divulgación Tecnológica

Gestión de Ambientes

Gestión de Tiempos

LMS

Matrícula

Planeación de la Formación

Reportes

SGS

Crear Novedad Complementaria Virtual

Código del Programa: 12210546
Versión del Programa: 1
Centro de Formación: 9536 - CENTRO INTERNACIONAL DE PRODUCCIÓN LIMPIA - LOPE
Fecha de Caracterización: 3417143 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
Tipo de Programa: COMPLEMENTARIA
Cupo Total de la Ficha: 80
Número de Aprendices en la Ficha: 64
Fecha de Terminación de la Ficha: 10/03/2026

Identificación Aprendiz	Aprendiz
CC - 1140899753	VALENTINA OCHOA PEÑA
CC - 1007679080	YARI ZULAY TORRES ROJAS
CC - 52588241	YOHANNA RODRIGUEZ ACOSTA
CC - 1115916080	YULY MILENA GONZALEZ RAMOS

Anterior 1 2 3 4 5 6 Siguiente

Página 6 de 6

Tipo de Novedad: CANCELACIÓN
Subtipo de Novedad*: NUNCA INGRESO AL CURSO

Guardar Cancelar

Se ha creado la novedad exitosamente.

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a213;

16°C Nublado

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=93872§ion=0#section-15

Calificaciones

Anuncios

Información general

Cronograma

Actividades iniciales

Actividades de aprendizaje_Guia 1

Sesiones en línea

Biblioteca SENA

Documentos de interés para el aprendiz

Material de apoyo al instructor

Reporte del curso

Más ...

CALENDARIO

marzo 2026

Lun Mar Mié Jue Vie Sáb Do

1

2 3 4 5 6 7 8

9 10 11 12 13 14 15

16 17 18 19 20 21 22

23 24 25 26 27 28 29

30 31

Calendario completo

16°C Tormenta pronto

Documentos de interés para el aprendiz

Add section

Material de apoyo al instructor Ocultado a los aprendices

Add section

Reporte del curso Ocultado a los aprendices

Formato de Cierre XLS Ocultado a los aprendices

Centro de Calificaciones Completo XLS Ocultado a los aprendices

Añadir una actividad o un recurso

Add section

11:36 p. m. 10/03/2026



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INTERNACIONAL DE PRODUCCIÓN LIMPIA - LOPE

FECHA INICIAL: 02/03/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/03/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3451202 - 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 : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3451219 - 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 : 28,00

FICHA 3417138 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES.
- 02 ESTRUCTURA PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.
- 03 EVALUAR INFORME DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD, ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO
- 04 AJUSTAR INFORME DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS LEGALES Y PROCESO ADMINISTRATIVO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 14,00

FICHA 3417132 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES.
- 02 ESTRUCTURA PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.
- 03 EVALUAR INFORME DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD, ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO
- 04 AJUSTAR INFORME DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS LEGALES Y PROCESO ADMINISTRATIVO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 14,00



FICHA DE APRENDIZAJE:	3417143 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
01 ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES.	
02 ESTRUCTURA PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.	
03 EVALUAR INFORME DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD, ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO	
04 AJUSTAR INFORME DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS LEGALES Y PROCESO ADMINISTRATIVO.	
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 14,00	

FICHA DE APRENDIZAJE:	3451203 - 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 : 28,00	

FICHA DE APRENDIZAJE:	3417144 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	



01 ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES.

02 ESTRUCTURA PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.

03 EVALUAR INFORME DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD, ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

04 AJUSTAR INFORME DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS LEGALES Y PROCESO ADMINISTRATIVO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 14,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3451205 - 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 : 28,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 168,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
TOTAL TIEMPO EDT's:				0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

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



TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 168,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
TOTAL TIEMPO EDT's:				0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

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

11/03/26 5:49

Page 4 of 5

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INTERNACIONAL DE PRODUCCIÓN LIMPIA - LOPE



Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Marzo 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-062, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.