

Planilla Resumen

RESUMEN DE PAGO								
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$308,700	\$0	\$0	\$308,700
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	\$308,700	\$0	\$0	\$308,700
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$10,100	\$0	\$0	\$10,100
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	\$10,100	\$0	\$0	\$10,100
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$241,100	\$0	\$0	\$241,100
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	\$241,100	\$0	\$0	\$241,100
TOTAL				1	\$559,900	\$0	\$0	\$559,900

DAVI bank

Pago exitoso por \$559,900

Destino:
APORTES EN LINEA

Referencia de pago (CUS ID):
182296631

Origen:
Cuenta de ahorros • 1652

Mar 31, 2026 - 07:51 AM

Descargar

Volver al comercio

aportes en línea Pagos aportes en línea
Resumen del pago

✓ La transacción fue **APROBADA** por su entidad financiera.

Detalle de la transacción:

Comercio:	Aportes en línea
NIT:	9999001472382
Clave de planilla:	9502489980
Periodo de pago:	2026-03
Fecha de la transacción:	2026/03/31
Valor:	559,900
Banco:	DAVibank S.A.
Dirección IP:	10.129.7.4
Código único de seguimiento (CUS):	182296631

Aceptar



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

Marzo de 2026

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol



Generalidades:

- 1) Este formato tiene por objeto dar cuenta de la ejecución mensual que un contratista desarrolla con ocasión de un contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.
- 2) La acreditación del documento por el contratista brinda al supervisor las herramientas que le permiten verificar la ejecución del contrato para efectos de pago.
- 3) El formato está asociado al Manual de Contratación (GCCON-M-001) y al Manual Supervisión e Interventoría (GCCON-M-002), así como a los procedimientos que rigen la gestión contractual de la entidad.
- 4) Este formato es diligenciado por el contratista y es revisado y aprobado por el supervisor del contrato. De igual forma, también podrá ser suscrito por el ordenador del gasto.
- 5) Su diligenciamiento se debe dar cada vez que se realice un reporte mensual de actividades.
- 6) **El formato no requiere ser impreso.** Sin embargo, debe ser cargado en las plataformas administradas por Colombia Compra Eficiente.
- 7) Este formato, una vez diligenciado, deberá archivarse de conformidad con lo establecido en las tablas de retención documental de la entidad.
- 8) El contenido que se encuentra en color diferente a negro, entre paréntesis o con el signo “[]” son orientaciones para el diligenciamiento del formato.
- 9) El formato puede ser modificado en aquellos apartados en que así se indique.
- 10) Las notas internas son situaciones o recomendaciones que se deben tener en cuenta al momento de elaborar el formato. No obstante, las mismas deben ser eliminadas previa impresión o suscripción del mismo.
- 11) Todas las recomendaciones o sugerencias que busquen mejorar el presente documento pueden ser remitidas al correo de la Dirección jurídica del SENA.



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada	
---------	--	---------------------	--	-------------------	--

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Armenia, **Abril**, 2026

Señor (a)

JORGE MARIO PARDO CASTRO

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.9103547 de 2026**

Centro Agroindustrial

Armenia

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

Referencia: CO1.PCCNTR.9103547 de 2026

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN, identificado con la cédula de ciudadanía No. **79501832** expedida en **Bogotá**, en mi calidad de Contratista del SENA, del Centro Agroindustrial, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas **en el mes objeto de cobro**

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

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

Objeto: Prestar los servicios personales de carácter temporal en actividades de instructor, para orientar, evaluar y realizar seguimiento a la Formación Profesional Integral del SENA, en la modalidad asignada por necesidades del servicio, en el área de Gestión organizacional

Ejecución mensual de actividades

N°	Obligaciones	Acciones Realizadas	Evidencias
1	Planear procesos formativos que respondan a la modalidad de atención, los niveles de formación, el programa y el	Participé en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del	Guías de Aprendizaje, Instrumentos de Evaluación



	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.	objeto contractual.	
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.	Entregué y mantuve actualizado mi Portafolio del Instructor, adjuntando los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, pertenecientes a la guía de procesos formativos.	Capturas de pantalla del Portafolio del Instructor actualizado en la plataforma Zajuna. Copias de los formatos actualizados adjuntados en el Portafolio.
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 formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato.	Guías de Aprendizaje Plataforma Zajuna. Plataforma Compromiso.
4	Ejecutar la Formación Profesional Integral de manera eficiente y oportuna, de acuerdo con la programación y lugar establecidos por necesidades del servicio.	Ejecuté la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato en la plataforma Zajuna.	Guías de Aprendizaje Plataforma Zajuna.
5	Reportar en el aplicativo SOFIAPLUS 160 horas mensuales, o las ejecutadas de manera proporcional en las fechas indicadas.	Reporté 160 horas, durante el mes de cobro 3414353,3414367,3414368, 3414369,3445353,3445356, 3445357,3445359,	Programación Horario Sofia plus.
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.	NO se requirió la actividad	No aplica
7	Dar respuesta oportuna a las solicitudes contractuales realizadas por la Coordinación Académica y/o Supervisores.	Di respuesta oportuna a las solicitudes contractuales de los Directivos del SENA	Correos Electrónicos



8	Aplicar el Reglamento del Aprendiz SENA y en caso de presentarse novedades en el proceso formativo, reportar oportunamente a la Coordinación Académica del Centro de Formación.	Apliqué el Reglamento de los Aprendices en los programas de Formación Complementaria Virtual.	Plataforma Zajuna, Aplicativo SOFÍA Plus
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.	Promoción de oferta virtual del centro de formación por medio de correos electrónicos y ofertando el portafolio de servicios de formación y presencial por redes sociales.	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.	Realicé el pago de seguridad social correspondiente a: marzo 2026 planilla 9502489980 pagada el 31 de marzo 2026	Consignación y Planillas de Aportes
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 mensualmente en las fechas estipuladas los documentos GC Y GF requeridos para el pago de honorarios en plataforma SECOP II.	Entrega de documentos GC y GF en plataforma 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 cumplió los protocolos socializando con los aprendices de formación virtual la lectura del reglamento del aprendiz y el buen uso de la plataforma Zajuna, en cuanto al cuidado de equipos y ambientes de formación, no se realiza por que se imparte de manera virtual.	Grabación conferencias Web
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 Formación en Salud y Seguridad en el Trabajo
14	Acompañar e incentivar la participación de los aprendices en las actividades programadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz, cuando se requiera.	NO se requirió la actividad	No Aplica
15	Participar activamente en el logro de los indicadores establecidos para el Centro de Formación.	NO se requirió la actividad	No Aplica
16	Responder por los bienes y elementos asignados en la vigencia de ejecución de su contrato y quedar a paz y salvo con el Almacén antes de la finalización de este.	NO se requirió la actividad	No Aplica
17	Presentar la certificación vigente de la norma técnica de competencia, para la ejecución de su contrato, según requerimientos de la entidad.	Me certifiqué en la NSCL 240201056 "Orientar Formación Presencial de acuerdo con Procedimientos Técnicos y Normativa".	Certificado entregado en la etapa contractual
18	Permanecer identificado con su carné, dentro de las instalaciones del SENA y en los lugares donde se desarrolle el objeto contractual.	Porte el carnet de identificación del SENA donde estoy desarrollando el objeto contractual	Uso permanente del carnet.



19	Informar al supervisor y/o coordinación académica, inmediatamente hechos y circunstancias, que puedan incidir en la oportuna o debida ejecución de las obligaciones contractuales.	NO se requirió la actividad	No Aplica
20	En caso de ser requerido, participar en eventos convocados por el SENA a nivel Nacional y/o internacional, para fortalecer y contribuir al cumplimiento de la misión institucional	NO se requirió la actividad	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 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	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

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 número. **9502489980 con el operador Aportes en línea** referente al mes de **marzo del año 2026**

Cordialmente,

Martin Eduardo Neissa Herrán
C.C. No. 79501832
Contratista SENA

Recibí a satisfacción:

JORGE MARIO PARDO CASTRO
cc 9.725.947
Supervisor(a) Contrato **CO1.PCCNTR.9103547 de 2026**



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.



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Pública Clasificada	<input type="checkbox"/>	Pública Reservada	<input type="checkbox"/>

CONSULTA PORTAL ANTICORRUPCION DE COLOMBIA - PACO

Armenia, **Abril** 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 **Martin Eduardo Neissa Herran**, identificado con la cédula de ciudadanía No. **79501832**, 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.9103547 de 2026**.

Evidencias en (02) folio anexo.

Cordialmente;

Jorge Mario Pardo

C.C. No. 9.725.947

Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.9103547 de 2026

Cargo 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 ...	2025-02-06	2025-12-20	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	\$47,185,925	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL PARA ORIENTAR LA FORMACIÓN ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2024-02-01	2024-12-17	QUINDÍO	
4	\$40,950,000	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL PARA PLANEAR Y EJECUTAR LA ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2022-02-01	2022-12-15	QUINDÍO	
5	\$38,110,000	PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL PARA PLANEAR; EJECUTAR Y ORIEN ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2021-02-01	2021-11-30	QUINDÍO	
6	\$36,797,570	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES DE CARACTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR DE EMPRENDI ...	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZA ...	2019-02-08	2019-12-12	BOGOTA D.C.	
7	\$35,725,910	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL; PARA ORIENTAR ACTIVIDADES ...	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZA ...	2018-01-29	2018-11-27	BOGOTA D.C.	
8	\$35,026,667	PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL PARA PLANEAR; EJECUTAR Y ORIEN ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2020-02-20	2020-12-31	QUINDÍO	
9	\$29,190,200	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE	SENA REGIONAL QUINDIO	2023-05-08	2023-12-15	QUINDÍO	

#	Monto	Objeto de contrato	Entidad	Fecha inicio	Fecha terminación	Departamento	Detalles
		CARÁCTER TEMPORAL PARA PLANEAR Y EJECUTAR LA ...	GRUPO DE ...				
10	\$9,774,700	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL PARA PLANEAR Y EJECUTAR LA ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2023-02-17	2023-04-29	QUINDÍO	



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

Nombre del instructor: MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

En este documento de apoyo el instructor evidencia las actividades realizadas y no reportadas en otro periodo de cobro a lo largo de la formación virtual para, fomentar la retención de aprendices, motivar la certificación y cumplimiento de las obligaciones contractuales.

PERIODO DE REPORTE DE EVIDENCIAS

A continuación, relacionar las fechas y números de fichas orientadas. Es importante que este reporte esté revisado y autorizado por el supervisor del contrato:

Fecha inicial del reporte de evidencias <i>Debe registrar la fecha de elaboración de su anterior informe de evidencias.</i>	3/5/2026
Fecha final de reporte de evidencias <i>Debe registrar la fecha de entrega de este informe</i>	4/12/2026
Fichas orientadas	9 de marzo cierre ,3414367,3414368, 3414369, 10 de marzo al 14 de abril 3445353,3445356, 3445357,3445359

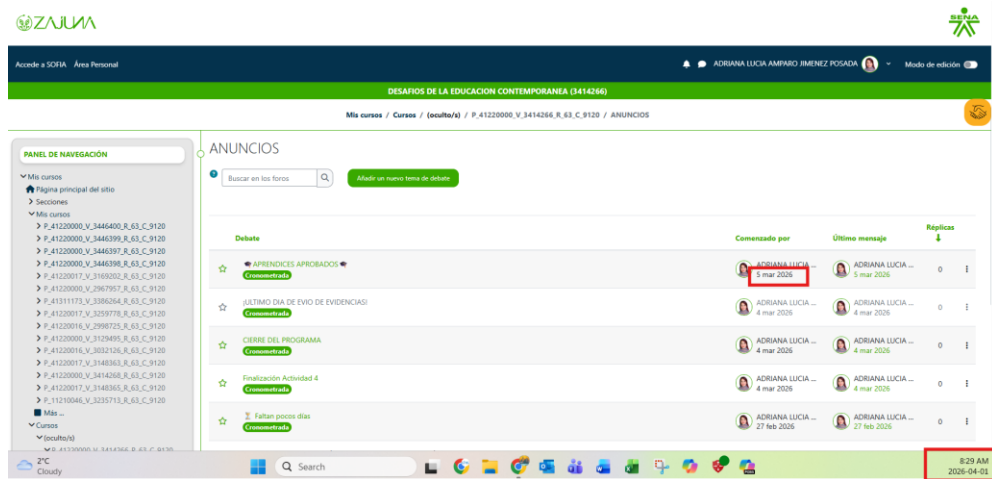
INSTRUCCIONES

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

- **FECHAS:** Deben corresponder a **la ejecución de la formación dentro de las fechas estipuladas en la tabla**. No se aceptan evidencias repetidas, de publicaciones, asociación, calificaciones, actividades, comunicación, etc., ejecutadas en un periodo diferente al relacionado en la tabla.
- **CAPTURA DE PANTALLA:** Deben ser completa, que evidencie la fecha del equipo correspondiente al periodo relacionado en la tabla. No recortar, no editar, no alterar las capturas.
- **LEGIBLE:** Todas las evidencias deben facilitar la lectura, no se aceptan capturas borrosas, que no sean claras las fechas reportadas.
- **RELACIONADAS CON EL OBJETO CONTRACTUAL** - Las evidencias deben:
 - a) Corresponder ÚNICAMENTE a las obligaciones contractuales
 - b) Estar completas y relacionadas con todas las acciones registradas en el informe mensual.
 - c) Cuando aplique, autorizadas por la supervisión del contrato.
- **CANTIDAD:** El reporte y tipo de evidencias es a discreción del instructor, por favor anexar lo solicitado en cada título de los anexos, sin omitir ninguno.



- **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, con su respectivo soporte.
- **NO ELIMINAR NUMERALES:** No eliminar Ningún numeral de este formato, si no cuenta con la evidencia de algún numeral, debe seguir la instrucción anterior **SIN EVIDENCIA EN EL MES DE COBRO.**
- **EJEMPLO DE CAPTURA DE PANTALLA**



EVIDENCIAS

1. Acciones de alistamiento
2. Anuncios
3. Cronograma
4. Implementación de sesiones en línea
5. Atención sincrónica de chat
6. Calificaciones y Realimentación
7. Juicios Evaluativos
8. Respuesta a las inquietudes de los aprendices
9. Registro de Ingresos en la Plataforma
10. Asociación de aprendices
11. Divulgación de la oferta del CENTRO
12. Otras actividades

Las siguientes evidencias corresponden a las actividades relacionadas con el apoyo a la formación y las relacionadas con las obligaciones contractuales. Todas las evidencias aquí relacionadas deberán cumplir con lo siguiente:



1. Acciones de alistamiento

1) Diseño del curso – Evidenciar todos los espacios solicitados por la Guía AVA

Pegar aquí sus evidencias

The screenshot displays the SENA ZAJUNA course management interface. The browser address bar shows the URL: <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=99820>. The interface includes a top navigation bar with the user name "MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN" and a "Modo de edición" toggle. The main content area is titled "ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (3445353)" and shows a course card with the ID "3445353". The left sidebar contains several sections: "PRÓXIMOS EVENTOS" with a notification for "Atención sincrónica" on Monday, April 20 at 1:00 PM; "PANEL DE NAVEGACIÓN" with a list of course sections; and "ADMINISTRACIÓN" with options for course management. The main content area is divided into sections: "ANUNCIOS" (empty), "INFORMACIÓN GENERAL" (with "Información del programa"), "CRONOGRAMA" (with "Cronograma"), "ACTIVIDADES INICIALES" (with "Actualización datos personales" and "Foro Social"), and "ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA" (with "Guía de aprendizaje 1", "Componente formativo: Factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente.", "Mapa conceptual o mental sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.", "Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01.", and "Componente formativo: Protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente."). The bottom of the interface shows a Windows taskbar with the date "13/04/2026" and time "4:37 p. m.".



https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=99820

SENA

Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01.
Vencimiento: sábado, 6 de abril de 2024, 20:29

Componente formativo: Protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente.

Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.
Apertura: Lunes, 25 de marzo de 2024, 00:00 Cierre: domingo, 29 de marzo de 2026, 23:59

Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01.
Apertura: Lunes, 25 de marzo de 2024, 00:00 Cierre: viernes, 10 de abril de 2026, 23:59

SESIONES EN LÍNEA

Atención sincrónica
Próxima hora de chat: Lunes, 20 de abril de 2026, 13:00

Grabación y conferencia web 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológica 11/03/2026 6:00pm

Resumen conferencia web 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológica 11/03/2026 6:00pm PDF

Grabación conferencia web 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales 17/03/2026 6:30pm

Resumen conferencia web 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales 17/03/2026 6:30pm PDF

Grabación conferencia web 3ra Unidad Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles 24/03/2026 2:00pm

Resumen conferencia web 3ra Unidad Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles 24/03/2026 2:00pm PDF

25°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA 4:39 p. m. 13/04/2026

2) Foro Social

Pegar aquí sus evidencias

Nueva pestaña x Foro Social | Zajuna x +

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6492483

Accede a SOFIA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

Vencimiento: domingo, 8 de marzo de 2026, 09:10

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

Foro social

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 Añadir un nuevo tema de debate Suscribirse a este foro

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas	Suscribir
PRESENTACION PERSONAL	MATEO EDUARD... 10 abr 2026	MATEO EDUARD... 10 abr 2026	0	🔴
presentación	EDWIN ANDRÉS ... 20 mar 2026	MARTIN EDUAR... 21 mar 2026	1	🟢
PRESENTACION PERSONAL	KAREN VANESSA... 20 mar 2026	MARTIN EDUAR... 21 mar 2026	1	🟢
	MARLEY JOHAN... 20 mar 2026	MARTIN EDUAR... 21 mar 2026	1	🟢

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6492483#collapseAddForm

25°C Parc. nublado

Buscar

ESP LAA 7:14 p. m. 12/04/2026



3) Foro de dudas

Pegar aquí sus evidencias

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6492859>. The page title is 'Foro de dudas e inquietudes | Zaji'. The user is logged in as 'MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN'. The page features a sidebar with navigation options like 'Mis cursos', 'ANUNCIOS', and 'Foro de dudas e inquietudes'. The main content area has a header with the date 'Vencimiento: domingo, 8 de marzo de 2026, 09:07' and a title 'Foro de dudas e inquietudes'. Below the header, there is a search bar and a button to 'Añadir un nuevo tema de debate'. A message states 'Se ha alcanzado la fecha límite para publicar en este foro, por lo que ya no puede publicar en él.' Below this, there is a table of forum posts:

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Réplicas	Suscribir
☆ Plataforma	KAREN DAYANA ... 6 abr 2026	MARTIN EDUAR... 7 abr 2026	1	🔴
☆ Apertura del foro de dudas e inquietudes Cronometrada	MARTIN EDUAR... 8 mar 2026	MARTIN EDUAR... 13 mar 2026	2	🔴

4) Publicación de Guías de aprendizaje, Materiales, Espacios de entrega de evidencias.

Pegar aquí sus evidencias

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=99829>. The page title is 'Curso: ATENCION AL CLIENTE POR'. The user is logged in as 'MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN'. The page features a sidebar with navigation options like 'Administración del curso' and 'Asistencia'. The main content area has a header with the date 'Vencimiento: domingo, 8 de marzo de 2026, 09:10'. Below the header, there is a section titled 'ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA' with a list of activities:

- Guía de aprendizaje 1
- Componente formativo: Factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente.
- Mapa conceptual o mental sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.
Apertura: lunes, 25 de marzo de 2024, 00:00 Cierre: domingo, 15 de marzo de 2026, 23:59
- Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01.
Vencimiento: viernes, 10 de abril de 2026, 20:59
- Componente formativo: Protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente.
- Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.
Apertura: lunes, 25 de marzo de 2024, 00:00 Cierre: domingo, 29 de marzo de 2026, 23:59
- Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01.
Apertura: lunes, 25 de marzo de 2024, 00:00 Cierre: viernes, 10 de abril de 2026, 23:59



2. Anuncios

5) Capturas de los anuncios de las fichas asignadas

Bienvenida, Apertura de curso, Inicio y fin de Actividades de aprendizaje, Sesiones en línea, Anuncios de cierre y otros que considere es evidencia de esta ejecución.

Pegar aquí sus evidencias

The screenshot displays the ZAJUNA forum interface. At the top, there is a navigation bar with the SENA logo and user information for MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN. Below this, a green banner reads "ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3445356)". The main content area is titled "ANUNCIOS" and features a search bar and a button to "Añadir un nuevo tema de debate".

The forum posts are listed in a table with the following columns: "Debate", "Comenzado por", "Último mensaje", and "Réplicas". The posts include:

- Fin de la Actividad 4 (Cronometrada) - 10 abr 2026
- Cierre de la formación (Cronometrada) - 10 abr 2026
- Actividad 4 (Cronometrada) - 30 mar 2026
- Fin de la Actividad 3 (Cronometrada) - 30 mar 2026
- SESION EN LÍNEA 4-4ta Unidad Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en ... - 30 mar 2026
- Fin de la Actividad 2 (Cronometrada) - 22 mar 2026
- SESIÓN EN LÍNEA 3-3ra Unidad Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con ... - 20 mar 2026
- Actividad 2 (Cronometrada) - 16 mar 2026
- Fin de la actividad 1 (Cronometrada) - 15 mar 2026
- SESIÓN EN LÍNEA 2 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al ... - 13 mar 2026
- SESIÓN EN LÍNEA 1 ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al ... - 9 mar 2026
- ATENCIÓN SINCRÓNICA (CHAT) resolver dudas (Cronometrada) - 9 mar 2026
- Inicio de las Actividades 1 (Cronometrada) - 9 mar 2026
- Apertura del curso, Instrucciones y actividades previas (Cronometrada) - 9 mar 2026
- ¡Bienvenido al curso! (Cronometrada) - 8 mar 2026

The interface also includes a "PANEL DE NAVEGACIÓN" on the left with options like "Mis cursos", "Página principal del sitio", and "Secciones". Below the forum posts, there is an "ADMINISTRACIÓN" section with options like "Configuración", "Filtros", and "Registros".



3. Cronograma

6) Publicación de los cronogramas

Evidenciando fechas de formación en el periodo reportado en la tabla.

Pegar aquí sus evidencias

Accede a SOFIA Área Personal

Mis cursos / P_12210544_V_3445356_R_63_C_9120 / CRONOGRAMA / Cronograma

Volver a 'CRONOGRAMA'

Cronograma

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS
CENTRO AGROINDUSTRIAL REGIONAL QUINDIO

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación "ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS"

Para acceder al documento descargable **HAGA CLIC AQUÍ**

FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:	09/03/2026
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:	10/04/2026

UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE (RAP)	CONFERENCIAS WEB (FECHA - HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA INICIA FINALIZA
--------------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	---------------------------	--------------------------------------

Realizar la "Actualización de



4. Implementación de sesiones en línea

7) Anuncios/Mensajes de invitación a sesiones del mes de cobro

Pegar aquí sus evidencias

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6492839>. The page is titled "ANUNCIOS | Zajuna" and displays a list of activities and sessions. The left sidebar contains a navigation menu with options like "Participantes", "Calificaciones", "ANUNCIOS", "INFORMACIÓN GENERAL", "CRONOGRAMA", "ACTIVIDADES INICIALES", "ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE", "GUÍA", "SESIONES EN LÍNEA", and "Reporte de curso". The main content area shows a list of activities, each with a star icon, a title, a date, and a status of "Cronometrada". The activities include "Fin de la Actividad 3", "SESIÓN EN LÍNEA 4-4ta Unidad Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en...", "Actividad 3", "Fin de la Actividad 2", "SESIÓN EN LÍNEA 3-3ra Unidad Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con...", "Actividad 2", "Fin de la actividad 1", "SESIÓN EN LÍNEA 2 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al...", and "SESIÓN EN LÍNEA 1 ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al...". Each activity is associated with a user profile and a date.

8) Publicación de grabaciones y resumen de sesiones ejecutadas en el mes de cobro.

Pegar aquí sus evidencias

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=99829>. The page is titled "Curso: ATENCION AL CLIENTE POI: X" and displays a list of sessions and recordings. The left sidebar contains a navigation menu with options like "Herramientas Externas LTI" and "Asistencia". The main content area shows a list of sessions, each with a title, a date, and a status of "Cronometrada". The sessions include "Atención sincrónica", "Grabación y conferencia web 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológica 11/03/2026 6:00pm", "Resumen conferencia web 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológica 11/03/2026 6:00pm PDF", "Grabación conferencia web 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales 17/03/2026 6:30pm", "Resumen conferencia web 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales 17/03/2026 6:30pm PDF", "Grabación conferencia web 3ra Unidad Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles 24/03/2026 2:00pm", "Resumen conferencia web 3ra Unidad Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles 24/03/2026 2:00pm PDF", "Grabación conferencia web 4ta Unidad Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente. 31/03/2026 8am", and "Resumen conferencia web 4ta Unidad Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente. 31/03/2026 8am PDF". Each session is associated with a user profile and a date.



9) Enlaces de grabación si los tiene.

<https://youtu.be/o2ctPa8V9fo>

<https://youtu.be/o2ctPa8V9fo>

<https://youtu.be/Uecd1TUF0BQ>

https://youtu.be/5lJj_KpyGX4

5. Atención sincrónica de chat

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

The screenshot shows a web browser window displaying the user profile of MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN on the SENA ZAJUNA platform. The browser address bar shows the URL: <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/user/profile.php>. The page header includes the ZAJUNA logo and navigation links like 'Accede a SOFIA' and 'Área Personal'. The user's name and profile picture are visible, along with a 'Mensaje' button. Below the profile, there is a section titled 'Mis cursos / Perfil' which lists the location and chat hours for various courses. The chat hours are as follows:

- Horario de atención sincrónica (chat de dudas e inquietudes y asesoramiento)
- Horario de chat ficha 3445353 de 1pm a 2pm todos los lunes de mar y abr
https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/chat/gui_ajax/index.php?id=19778
- Horario de chat ficha 3445356 de 2pm a 3pm todos los lunes de mar y abr
https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/chat/gui_ajax/index.php?id=19780
- Horario de chat ficha 3445357 de 3pm a 4pm todos los lunes de mar y abr
https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/chat/gui_ajax/index.php?id=19781
- Horario de chat ficha 3445359 de 4pm a 5pm todos los lunes de mar y abr
https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/chat/gui_ajax/index.php?id=19782

The left sidebar contains a 'PANEL DE NAVEGACIÓN' with a tree view of 'Mis cursos' and 'Secciones'. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 7:24 p. m. on 12/04/2026.



SESIONES EN LÍNEA

Atención sincrónica

Próxima hora de chat: Lunes, 9 de marzo de 2026, 13:00

luego clic en entrar al chat:

Mis cursos / P. 12210544_V.3443353_R.63_C.9120 / SESIO

Atención sincrónica

Próxima hora de chat: Lunes, 9 de marzo de 2026, 13:00

Atención al cliente por medios tecnológicos:

estaremos atendiendo sus dudas y comentarle todos los lunes entre 1 y 2 Pm

La siguiente sesión de chat empezará en 1 día 2 horas desde ahora.

Ir a mi perfil Usar interfaz más sencilla

Detalles de usuario

Detalles del curso

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico
senacursosmen@gmail.com (Visible para otros participantes del curso)

País
Colombia

Regional y Centro de Formación
Quindío - Centro Agroindustrial

Zona horaria
América/Bogotá

Profesión
Administrador de empresas

Experiencia Profesional

Experiencia:

Mi experiencia laboral es de 25 años, y como instructor (facilitador Tutor Virtual o Teletabajo) es de 20 años de los cuales los últimos 10 años he alternado entre la presencialidad y la virtualidad, orientando cursos y capacitaciones, en la mayoría de empresas del estado, todos relacionados con mi área empresarial y profesional como: Administración, Planeación, Organización, Dirección, Control, Talento H, Ventas Servicio Cliente y las que se derivan tales como Contabilidad, Finanzas, Cartera, Logística y neurociencia aplicada a las actividades de mi experiencia, entre otros. También me desempeño como docente universitario dirigiendo asignaturas como Habilidades gerenciales, responsabilidad social, administración pública, producción, negocios internacionales etc.

Detalles del curso

Perfiles de curso

- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3479727)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3445359)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3479726)
- HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS. (3477645)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3479728)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3445356)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3479729)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3445357)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3445353)
- ELABORACION DEL PRESUPUESTO PARA EL MANEJO DE LAS FINANZAS PERSONALES. (3148605)
- ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (2967833)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3389112)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3092846)
- ELABORACION DEL PRESUPUESTO PARA EL MANEJO DE LAS FINANZAS PERSONALES. (3148607)
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3324631)

Ver más

Miscelánea

Mensajes en foros

Foros de discusión



6. Calificaciones y Realimentación

12) Captura del espacio Configuración de Calificaciones

Evidenciar Actividades asociadas a los RAP

Pegar aquí sus evidencias

Nombre	Ponderaciones	Calificación máxima	Estado	Acciones
ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3445356)				
RAP - Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.				
Mapa conceptual o mental sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1 EVO1.	25.0 %	100	None	Editar calificaciones reales
Total RAP - Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.				
100				
RAP - Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.				
Fase: Diagnostics dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2 EVO1. calificación	25.0 %	100	None	
Total RAP - Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.				
100				
RAP - Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.				
Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3 EVO1.	25.0 %	100	None	
Total RAP - Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.				
100				
RAP - Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente.				
	25.0 %	100	None	



13) Captura desde el enlace de calificaciones.

Considere evidenciar calificaciones de las diferentes actividades del cronograma

Pegar aquí sus evidencias

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/grade/report/grader/index.php?id=99029

Accede a SOFIA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3445356)

Mis cursos / P. 12210544 V. 3445356 R. 63 C. 9120 / Calificaciones / Administración de calificaciones / Informe del calificador

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Inicio principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - P. 12210544 V. 347927 R. 63 C. 9120
 - P. 12210544 V. 346759 R. 63 C. 9120
 - P. 12210544 V. 347926 R. 63 C. 9120
 - P. 302130003 V. 347765 R. 63 C. 9120
 - P. 12210544 V. 347928 R. 63 C. 9120
 - P. 12210544 V. 344536 R. 63 C. 9120
- Participantes
- Calificaciones
 - ANUNCIOS
 - INFORMACIÓN GENERAL
 - CRONOGRAMA
 - ACTIVIDADES INICIALES
 - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
 - SESIONES EN LÍNEA
 - Reporte de curso
 - P. 12210544 V. 347928 R. 63 C. 9120
 - P. 12210544 V. 344537 R. 63 C. 9120
 - P. 12210544 V. 344535 R. 63 C. 9120
 - P. 12250003 V. 3148605 R. 63 C. 9120
 - P. 13410029 V. 2967833 R. 63 C. 9120
 - P. 12210544 V. 3389112 R. 63 C. 9120
 - P. 12250003 V. 3148607 R. 63 C. 9120
 - P. 12210544 V. 3324631 R. 63 C. 9120
- Mis...

ADMINISTRACIÓN

Mostrar Todos

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Mapa conceptual o mental sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.	Total RAP - Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	Firma. Disponibilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con las necesidades y políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.	Total RAP - Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con las necesidades y políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.	Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA2-EV01.	Total RAP - Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.
MIGUEL ANDREY ABRIL COBOS	1022984203cc	miguelabri@hotmail.com	100	100	100	100	10	
YENY SAIDITH AGUIRRE URIBE	1007433002cc	yenyaguire11@gmail.com						
YANDY ESTELA ALVARADO MOYA	1001872384cc	alvaradomoyayandystela@gmail.com						

Guardar cambios

14) Captura de realimentación a los aprendices.

Evidenciar retroalimentaciones enviadas a los aprendices de evidencias que así lo requieran.

Pegar aquí sus evidencias

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/grade/report/grader/index.php?id=99829

Accede a SOFIA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mapa conceptual o mental sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.

MIGUEL ANDREY ABRIL COBOS
1022984203cc

Para dar un buen servicio hay que crear un vínculo con el cliente, a fin de lograr una relación duradera, crear confianza, lograr que el cliente sea leal a nuestra marca, producto o servicio. Lo importante aquí es que el cliente salga satisfecho y sienta que sus necesidades han sido cubiertas

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Mapa conceptual o mental sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.	Total RAP - Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.
MIGUEL ANDREY ABRIL COBOS	1022984203cc	miguelabri@hotmail.com	100	100
YENY SAIDITH AGUIRRE URIBE	1007433002cc	yenyaguire11@gmail.com		
YANDY ESTELA ALVARADO MOYA	1001872384cc	alvaradomoyayandystela@gmail.com		
JULIANA ALVAREZ RUIZ	1128464658cc	julianaalvarezruiz30@gmail.com		
YICEL VALENTINA ANTONIO RIAÑO	1073381290cc	adrianariano649@gmail.com		

Guardar cambios



7. Juicios Evaluativos

15) Captura de reporte de juicios de senasofiaplus al cierre de la formación.

Pegar aquí sus evidencias

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	06/03/2026
Ficha de Caracterización:	3414353
Código:	12210544
Versión:	1
Denominación:	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	03/02/2026
Fecha Fin:	06/03/2026
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO
Centro de Formación:	9120 - CENTRO AGROINDUSTRIAL

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
CC	1001299569	DANIEL ARTURO	SALGADO RIOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sei
CC	1001970173	KAROLAY MARGARITA	GAVIRIA LORA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sei
CC	1001472602	IBIBI EY DAVIANA	IML7 JIMENEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sei

Reporte J. Evaluativos SOFIA Resumen (General)

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	06/03/2026
Ficha de Caracterización:	3414367
Código:	12210544
Versión:	1
Denominación:	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	03/02/2026
Fecha Fin:	06/03/2026
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO
Centro de Formación:	9120 - CENTRO AGROINDUSTRIAL

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
CC	1000773831	ITALIA MARIA	SANCHEZ ZAPATA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sei
CC	1001712630	YINETH YOHANA	VILLALBA ARBELAEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sei
CC	1001826078	MAYRA ALFIANDRA	ADALDO GOMEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sei

Reporte J. Evaluativos SOFIA Resumen (General)

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	06/03/2026
Ficha de Caracterización:	3414368
Código:	12210544
Versión:	1
Denominación:	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	03/02/2026
Fecha Fin:	06/03/2026
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO
Centro de Formación:	9120 - CENTRO AGROINDUSTRIAL

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
CC	1001897882	YENNIS PAOLA	VEGA JIMENEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sei
CC	1003540572	VALERIA	SALAZAR PENAGOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sei
CC	1001826077	KAREN DAFINA	TAMARA ALMANTA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sei

Reporte J. Evaluativos SOFIA Resumen (General)



Reporte de Juicios de Evaluación					
Fecha del Reporte:	06/03/2026				
Ficha de Caracterización:	3414369				
Código:	12210544				
Versión:	1				
Denominación:	ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.				
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION				
Fecha Inicio:	03/02/2026				
Fecha Fin:	06/03/2026				
Modalidad de Formación:	VIRTUAL				
Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO				
Centro de Formación:	9120 - CENTRO AGROINDUSTRIAL				
Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
CC	1001779493	GISELLE CAROLINA	CARRACEDO HUELVAS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sei
CC	1005043351	GISETHER CARELY	QUINTERO MORA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sei
CC	1005416849	VERE FERRYS	GARCIA GILVEADA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sei

16) Captura de correo enviado reportando aprendices certificados.

Nota: Si no realizó cierre de formación, reportar que no se realizó en este periodo y anexar captura del espacio “Consultar Fichas del Instructor” del aplicativo senasofiaplus.

Pegar aquí sus evidencias

The screenshot shows a Gmail interface with an email from 'martin' (senacuscumen@gmail.com) dated March 6, 2026. The subject is 'Certificacion9120 para mi'. The email body contains the following text:

Apreciados compañeros adjunto Informes de cierre para su respectiva certificación junto con los documentos de las aprendices de las fichas 3414353, 3414367, 3414368 quedo atento gracias

7 archivos adjuntos • Analizados por Gmail • Añadido todo a Drive

The attachments include three PDF files: 'ppt naoryth.pdf', 'yisbledis.pdf', and 'ppt nilsangelys.pdf', and four 'Informe de Cierre' files.

Below the email, there is a notification from 'Certificacion9120' dated March 17, 2026, with the subject 'Cordial Saludo'. The text of the notification reads:

Amablemente informamos que su ficha 3414367, 3414353, 3414368, 3414369 ha sido certificada el día de hoy 17/03/2026

Se deben esperar entre 5 a 8 días hábiles (sin contar sábados, domingo, festivos) para que estén disponibles en el Aplicativo, tiempo prudencial en algunas oportunidades aparecen en menor tiempo.

Cordialmente,



8. Respuesta a las inquietudes de los aprendices

17) Captura de respuestas foro de dudas

Pegar aquí sus evidencias

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/discuss.php?id=5974192

Accede a SOFIA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

Mis cursos / P_12210544_V_3445356_R_63_C_9120 / INFORMACIÓN GENERAL / Foro de dudas e inquietudes / Plataforma

Foro de dudas e inquietudes

Plataforma

→ Apertura del foro de dudas e inquietudes

Ordenar desde el más reciente Mover este debate a... Configuraciones

Se ha alcanzado la fecha límite para publicar en este foro, por lo que ya no puede publicar en él.

Plataforma
de KAREN DAYANA FANDIÑO GUTIERREZ - lunes, 6 de abril de 2026, 17:46

Se me dificulta un poco poder cargar los PDF ya que muy poco se el manejo de la plataforma

Enlace permanente Editar Borrar Responder

Re: Plataforma
de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN - martes, 7 de abril de 2026, 17:26

en q parte especificamente se te dificulta escríbeme al wp 3143707482

Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

→ Apertura del foro de dudas e inquietudes

18) Captura de comunicación vía mensajería interna de Zajuna

Pegar aquí sus evidencias

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6492859

Accede a SOFIA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

en generar sobre el desarrollo del programa de formación.

Búsqueda

Destacados (0)

Grupo (0)

Privado (146)

OLGA LUCIA MARTINEZ GÓMEZ
Tú: Cordial saludo, aprendiz. Agrade...

GERMAN YESID GARCIA SÁNCHEZ
Tú: German mi numero es 31437...

MARIA JOSE PALACIO CHAVEZ
Tú: 3143707482

MARIA CAMILA CORDERO PINO
Tú: muchas gracias profesor

INDIRIA TATIANA ZAPATA VILLALBA
Tú: buscas presentaciones prezi

BREYDIS LUIS PINEDA IBARRA
Tú: Hola para hoy como así ? env...

JOSUE MATIAS AVILA TORRES
Tú: Cordial saludo, Instructor Martín...

Ver todo

en generar sobre el desarrollo del programa de formación.

Buscar en los foros Añadir un nuevo tema de debate

Se ha alcanzado la fecha límite para publicar en este foro, por lo que ya no puede publicar en él.

Debate	Comenzado por	Último mensaje
Plataforma	KAREN DAYANA ... 6 abr 2026	MARTIN EDUAR... 7 abr 2026
Apertura del foro de dudas e inquietudes Cronometrado	MARTIN EDUAR... 8 mar 2026	MARTIN EDUAR... 13 mar 2026
No he podido ingresar a las sesiones en línea	ANA CAROLINA ... 11 mar 2026	MARTIN EDUAR... 12 mar 2026
PREGUNTAS FRECUENTE QUE ME HAGO	NIDIA PAOLA PL... 10 mar 2026	MARTIN EDUAR... 10 mar 2026
Preguntas frecuentes foro de dudas e inquietudes Cronometrado	MARTIN EDUAR... 8 mar 2026	MARTIN EDUAR... 8 mar 2026

Ir a...

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6492859#



19) Captura de comunicación vía correo institucional con los aprendices

Pegar aquí sus evidencias

outlook.cloud.microsoft/mail/inbox/id/AQIAEQZGVGZGFLTU3YmUNDVZC04ZmMxLTUxNmE1Y1s1YTQzNwAQM4d0XAQWMMHZjgHr28DFTM9k3D

Recibidos (1,995) ... Correo: martin.edu... Correo - mneissa@s... Entrar en Yahoo! SENA virtual Calendario | Micro... WhatsApp IA SENA SURA Servicios a un... SURA Sucursal Virtu... acortar enlaces Bity... unad Classroom Timers ...

Outlook

Archivo Inicio Vista Ayuda

Correo nuevo Eliminar Archivar Informar Limpiar Mover a Pasos rápidos Leído / No leído

Favoritos

mneissa@sena.edu.co

Bandeja de entrada 2658

Borradores 32

Elementos enviados

Elementos eliminados 135

Correo no deseado 26

Notas

Archivo

Historial de conversaciones

Sent

Unwanted

Carpetas de búsqueda

In-Place Archive -Martin Edua...

Ir a Grupos

Grabación y resumen conferencia web Tra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente Publica Resumir

Angie Lozano <angielozano9904@gmail.com>

Para: @ Martin Eduardo Neissa Herran

Este remitente angielozano9904@gmail.com es de fuera de su organización.

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Mar 04/2028 21:31

No su vez recibí como electrónico de angielozano9904@gmail.com. [Bo. ou. el. es. m. o. p. e. t. a. m. e.](mailto:angielozano9904@gmail.com)

Buenas noches instructor estoy intentando subir las evidencias a las plataformas y el sistema no me lo permite había entendido que se subían las evidencias hasta el 15 de abril por favor me colabora

Enviado desde mi iPhone

El 12/03/2026, a las 6:19 a.m., Martin Eduardo Neissa Herran <mneissa@sena.edu.co> escribió:

GRABACION SESION EN LINEA 1

Grabación y resumen conferencia web Tra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas 11/03/2026 6:00pm

En esta sesión en línea, se desarrollaron los temas tales como bienvenida al SENA, se muestra los diferentes alcances que tiene el SENA como APE, FONDOENPRENDER, SENDOVA, etc; bienvenida al curso, introducción a las actividades previas, también se les muestra las funciones de la nueva plataforma, ZAUUNA, y se desarrolla el tema principal de la semana, **comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas**

Se desarrolla el tema de la semana mostrando la semántica y el significado de servicio al cliente se refuerza en atención a los demás.

Muy buena participación se refuerza mediante actividad interactiva lo que esperan del curso mediante el reconocimiento de deseos necesidades y sueños también habló de propósito misión trabajo pasión

Enlace de la grabación: <https://youtu.be/2cfP8V9f0>

También la puede ver dentro de la plataforma la sección Sesiones en línea / Grabaciones sesiones en línea

Enlace de El SENA en Colombia <https://youtu.be/5tZc-jC0j0>

Enlace Instituto de aprendizaje donde encontrara varios videos para el ingreso y realizar actividades <https://zauuna.sena.edu.co/comunidaddeaprendices.ohg>

21°C Mayorm. nublado

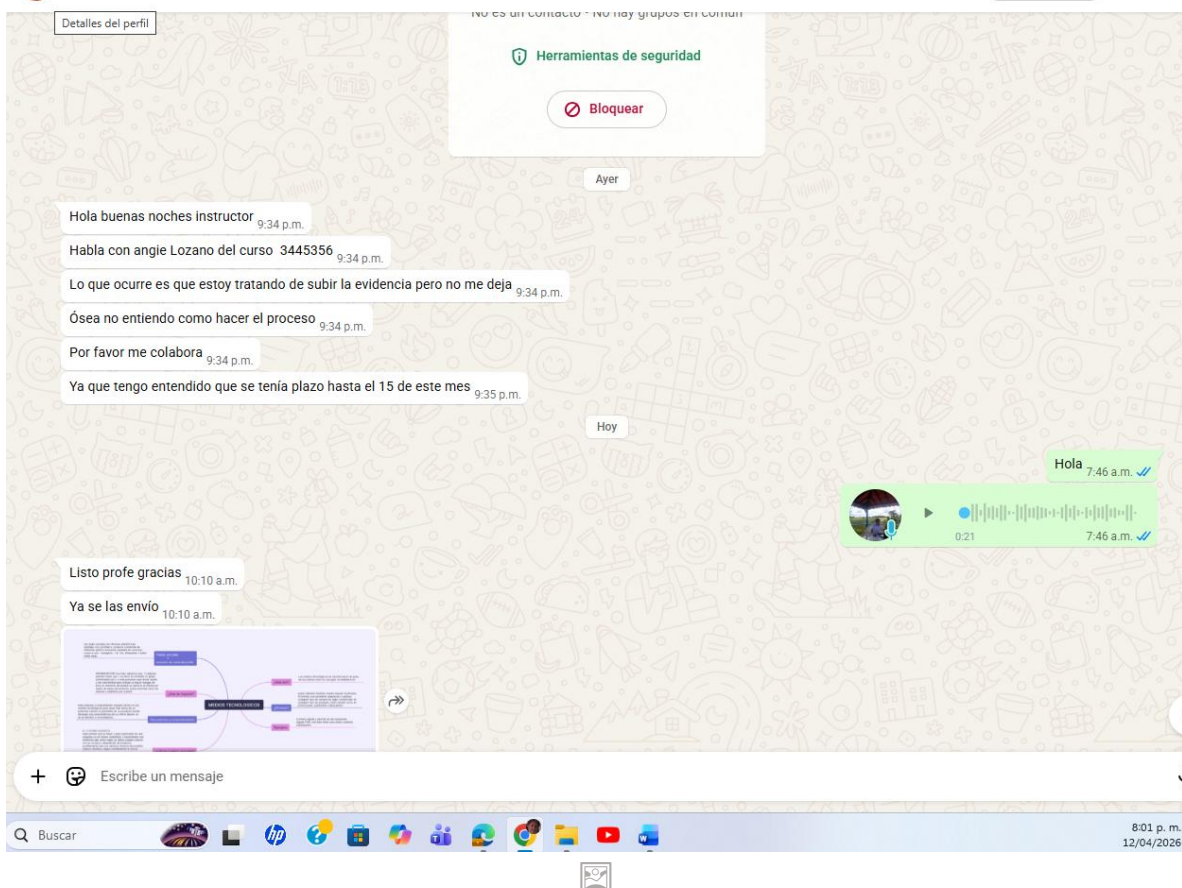
7:58 p.m. 12/04/2026





20) Captura de otros medios de comunicación usados por el instructor

Pegar aquí sus evidencias



9. Registro de Ingresos en la Plataforma

Se evidencian los ingresos a **todas las fichas orientadas/programadas/ejecutadas** en el periodo relacionado en la tabla de este informe.

21) Captura de ingresos

Desde la ruta: Perfil del instructor → Detalles del curso → Perfiles del curso → Ingresar a la ficha a reportar ingresos → Todas las entradas (debajo de informes)

La captura debe mostrar nombre del instructor, días de ingreso y fecha del equipo.



Pegar aquí sus evidencias

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P_12210544_V_3479727_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3445359_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3479726_R_63_C_9120
 - P_92130063_V_3477645_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3479728_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3445356_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3479729_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3445357_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3445353_R_63_C_9120
- Participantes
 - MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN
 - Informes
 - Todas las entradas
- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN GENERAL
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
- SESIONES EN LÍNEA
- Reporte de curso
- P_12350003_V_3148605_R_63_C_9120
- P_13410029_V_2967833_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3389112_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3092846_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3445356_R_63_C_9120

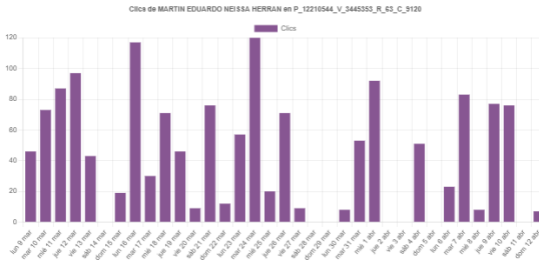


MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros Log estándar



Mostrar datos del gráfico

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P_12210544_V_3479727_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3445359_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3479726_R_63_C_9120
 - P_92130063_V_3477645_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3479728_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3445356_R_63_C_9120
- Participantes
 - MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN
 - Informes
 - Todas las entradas
- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN GENERAL
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
- SESIONES EN LÍNEA
- Reporte de curso
- P_12350003_V_3148605_R_63_C_9120
- P_13410029_V_2967833_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3389112_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3092846_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3445356_R_63_C_9120

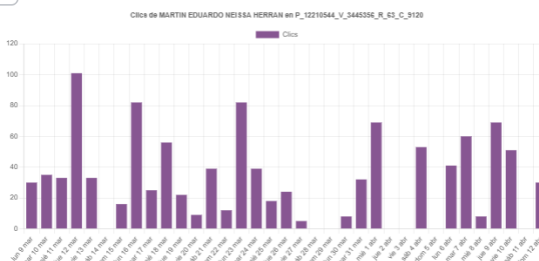


MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros Log estándar



Mostrar datos del gráfico



Accede a SOFIA Área Personal

MIS CURSOS / P_12210544_V_3445357_R_63_C_9120 / Participantes / MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN / Informes / Todas las entradas

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Todas las entradas

Selección lector de registros Log estándar

Ciclo de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3445357_R_63_C_9120

Fecha	Ciclo
May 9 10:00	20
May 9 11:00	60
May 9 12:00	30
May 10 08:00	40
May 10 09:00	20
May 10 10:00	130
May 10 11:00	10
May 10 12:00	50
May 11 08:00	20
May 11 09:00	60
May 11 10:00	120
May 11 11:00	30
May 11 12:00	20
May 12 08:00	30
May 12 09:00	90
May 12 10:00	50
May 12 11:00	60
May 12 12:00	10

Mostrar datos del gráfico

Accede a SOFIA Área Personal

MIS CURSOS / P_12210544_V_3445359_R_63_C_9120 / Participantes / MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN / Informes / Todas las entradas

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Todas las entradas

Selección lector de registros Log estándar

Ciclo de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3445359_R_63_C_9120

Fecha	Ciclo
May 9 10:00	20
May 9 11:00	20
May 9 12:00	70
May 10 08:00	10
May 10 09:00	140
May 10 10:00	60
May 10 11:00	10
May 10 12:00	60
May 11 08:00	60
May 11 09:00	60
May 11 10:00	40
May 11 11:00	20
May 11 12:00	10
May 12 08:00	60
May 12 09:00	100
May 12 10:00	50
May 12 11:00	20
May 12 12:00	60
May 12 01:00	70

Mostrar datos del gráfico

10. Asociación de aprendices

22) Captura de la asociación de aprendices en el aplicativo senasofiaplus

Se reportan **todas las asociaciones** de aprendices realizadas durante el periodo relacionado en la tabla de este informe.



Pegar aquí sus evidencias

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

Header: SofiaPlus | MARTIN EDUARDO NEISSA | Ayuda y soporte | Bandeja de tareas | LMS SENA | Cambiar Clave | Salir

Left Menu: Instructur, Diseño Curricular, Ejecución de la Formación, Administrar Ruta de Aprendizaje, Consultar Ruta del Aprendiz, Generar Excel de Planeación Pedagógica, Generar PDF de Proyecto Formativo, Gestión de la Ruta de Aprendizaje, Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje, Evaluar Ruta de Aprendizaje, Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo, Listar Aprendices Asociados a Ruta, Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo, Reconocimiento de Aprendizajes Previos

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización: 3445353 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3445353

Consultar Aprendices

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3445353. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

Footer: SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a142

Taskbar: 19°C Mayorm. nublado | Buscar | ESP LAA | 4:27 a. m. 9/03/2026

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

Header: SofiaPlus | MARTIN EDUARDO NEISSA | Ayuda y soporte | Bandeja de tareas | LMS SENA | Cambiar Clave | Salir

Left Menu: Instructur, Diseño Curricular, Ejecución de la Formación, Administrar Ruta de Aprendizaje, Consultar Ruta del Aprendiz, Generar Excel de Planeación Pedagógica, Generar PDF de Proyecto Formativo, Gestión de la Ruta de Aprendizaje, Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje, Evaluar Ruta de Aprendizaje, Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo, Listar Aprendices Asociados a Ruta, Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo, Reconocimiento de Aprendizajes Previos

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización: 3445356 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3445356

Consultar Aprendices

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3445356. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

Footer: SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a142

Taskbar: 19°C Mayorm. nublado | Buscar | ESP LAA | 4:28 a. m. 9/03/2026



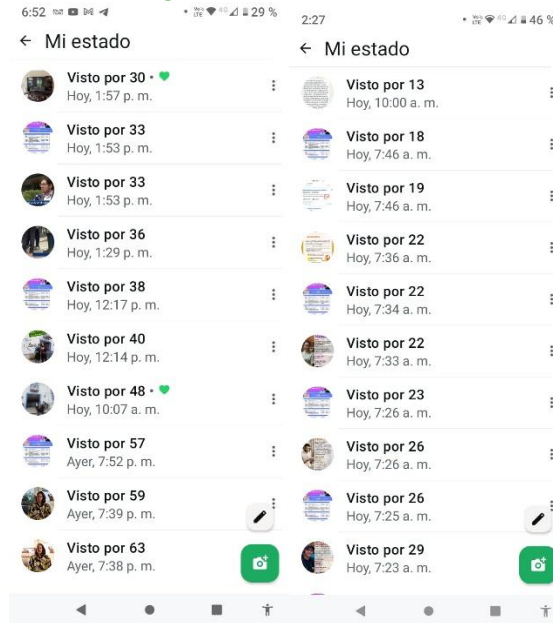
11. Divulgación de la oferta del CENTRO

Importante: Si relacionó esta actividad como realizada en su informe mensual, debe evidenciar la divulgación en redes sociales, correos, anuncios y demás medios usados por el instructor.

Nota: si no fue realizada, escribir "Divulgación no realizada en el periodo"



23) Oferta académica del centro Agroindustrial



24) Bolsa corporativa

Curso	Creditos	Modalidad	Instructor	Enlace	Observaciones
Atención al Cliente por Medios Tecnológicos	48	Virtual	Martin	https://betowa.sena.edu.co/2377798	Respetado programador, favor asignar en lo posible las fichas de un mismo curso. En caso de requerirse la bolsa corporativa del curso "Atención al Cliente por Medios Tecnológicos (48h)", y/o "Servicio al Cliente mediante la Comunicación Telefónica (40h)", utilizarla con el instructor Martin Eduardo Neissa Herran; gracias.
Servicio al Cliente mediante la Comunicación Telefónica	40	Virtual		https://betowa.sena.edu.co/2377916	
Comunicación en Equipos de Trabajo	48	Virtual	Lina Marcela	https://betowa.sena.edu.co/2377782	Respetado programador, favor asignar en lo posible las fichas de un mismo curso. En caso de requerirse la bolsa corporativa del curso "Comunicación en Equipos de Trabajo (48h)", "Reclutamiento de Talento Humano Mediante Redes Sociales (48h)", y/o "Servicio al Cliente: Un Reto Personal" (40h), utilizarla con la instructora Lina Marcela Velez; gracias.
Reclutamiento de Talento Humano Mediante Redes Sociales	48	Virtual		https://betowa.sena.edu.co/2377831	
Servicio al Cliente: Un Reto Personal	40	Virtual		https://betowa.sena.edu.co/2377919	
Servicio al Cliente	48	Virtual		https://betowa.sena.edu.co/2377841	Respetado programador, favor asignar en lo posible las fichas de un mismo curso. En caso de requerirse la bolsa corporativa del curso "Servicio al Cliente (48h)" y/o "Administración de Recursos Humanos (40h)", utilizarla con la instructora Angelica Maria Rodriguez Palacio; gracias.
Administración de Recursos Humanos	40	Virtual	Angelica	https://betowa.sena.edu.co/2377797	
Planeación para Procesos Administrativos	48	Virtual		https://betowa.sena.edu.co/2377809	Respetado programador, favor asignar en lo posible las fichas de un mismo curso. En caso de requerirse la bolsa corporativa del curso "Planeación para Procesos Administrativos (48h)", "Diagnóstico para el Fortalecimiento y Competitividad Empresarial (48h)", "Modelo de Extensionismo Tecnológico en la Fase de Implementación del Plan de Mejora Empresarial en Transformación Digital", "Modelo de Extensionismo Tecnológico en la Fase de Diagnóstico y Concertación del Plan de Mejora Empresarial (48h)" y/o "Gestión del Talento Humano: Un encuentro con la ética en el contexto laboral e individual (40h)", utilizarla con el instructor Andres Alvarez Angel; gracias.
Diagnóstico para el Fortalecimiento y Competitividad Empresarial	48	Virtual		https://betowa.sena.edu.co/2377803	
Modelo de Extensionismo Tecnológico en la Fase de Implementación del Plan de Mejora Empresarial en Transformación Digital	48	Virtual	Andres	https://betowa.sena.edu.co/2377638	
Modelo de Extensionismo Tecnológico en la Fase de Diagnóstico y Concertación del Plan de Mejora Empresarial	48	Virtual		https://betowa.sena.edu.co/2377826	
Gestión del Talento Humano: Un encuentro con la ética en el contexto laboral e individual	40	Virtual		https://betowa.sena.edu.co/2377806	
Acercamiento a la Metodología STEM: Que es e Ideas para Implementarla	48	Virtual	Adriana	https://betowa.sena.edu.co/2377989	Respetado programador, en lo posible asignar las fichas de un mismo curso. En caso de requerirse utilizar la bolsa corporativa del curso "Acercamiento a la Metodología STEM: Que es e Ideas para Implementarla" (48h), "Desafíos de la Educación
Desafíos de la Educación Contemporánea	48	Virtual		https://betowa.sena.edu.co/2377994	



12. Otras actividades

Las asignadas para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales

25) Asistencia a reuniones o capacitaciones convocadas por el supervisor o el centro fui invitado a e-pedagogos pero según la siguiente evidencia considero que para este periodo no fue necesario asistir



26) Evidencias soporte de otras obligaciones contractuales solicitadas

	37. Durante el programa formativo publica anuncio de apertura por cada una de las actividades de aprendizaje, en concordancia con las fechas establecidas en el cronograma.	SI
Durante el programa formativo publica anuncio de apertura por cada una de las actividades de aprendizaje, conforme a lo propuesto en el cronograma, con la siguiente información:		
	38. Fecha de inicio y fin de la actividad de aprendizaje. Actividades a desarrollar.	SI
	39. Durante el programa formativo publica anuncio de cierre por cada actividad de aprendizaje, conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	SI
	40. Durante el programa formativo publica anuncios de invitación a las sesiones en línea, conforme a los tiempos establecidos en la guía de orientaciones actual.	SI
	41. Durante el programa formativo publica anuncios de invitación a las sesiones en línea, con la información indicada conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	SI
	42. Responde las preguntas realizadas por cada uno de los aprendices en el Foro de Dudas e Inquietudes conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	SI
	43. Responde las preguntas realizadas por cada uno de los aprendices en el Foro de Dudas e Inquietudes en un plazo máximo de un día hábil.	SI
	44. Retroalimenta el Foro Social en un plazo máximo de un día hábil.	SI
	45. Responde el(los) Foro(s) Temático(s) en un plazo máximo de un día hábil.	SI
	46. Retroalimenta el(los) Foro(s) Temático(s) conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	SI
	47. Retroalimenta y califica, las evidencias conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	SI
	48. Realiza la retroalimentación de las evidencias enviadas por los aprendices en un plazo máximo de dos días hábiles.	SI
	51. Los anuncios cumplen con su función comunicativa conforme a lo establecido en la guía de orientaciones actual.	SI

Nº	ÍTEM	SI/NO
	52. En todos los espacios de comunicación se evidencia un lenguaje cortés y respetuoso, con uso de las normas de Netiqueta y buenas prácticas ortográficas y gramaticales.	SI
TOTAL:		50/50

Gracias,



"La enseñanza es más que impartir conocimiento, es inspirar el cambio. El aprendizaje es más que absorber hechos, es adquirir entendimiento." (William Arthur Ward)

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROINDUSTRIAL

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

FECHA FINAL: 31/03/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3445356 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34.00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3445353 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34.00

FICHA 3445357 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34.00

FICHA 3414367 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10.00

FICHA 3414353 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10.00

FICHA 3445359 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34.00

FICHA 3414369 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10.00

FICHA 3414368 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10.00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 176.00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
TOTAL TIEMPO EDT's:				0.00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			0.00

INSTRUCTOR: MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROINDUSTRIAL