



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, abril 30 de 2026

Señor (a)

Laura Inés Paredes Delgado

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

Cargo del supervisor Coordinador Académico

Dependencia Comercio y Servicios

Pasto

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual abril del año 2026.

Referencia: CO1.PCCNTR. 9047612 de 2026

Hernando Andrés 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 Siguiente 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. Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,	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. Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,
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	Participación de las reuniones de Centro y	Registro en las listas de participación de los eventos.



	actividades cuando el SENA las programe, de requerirse adelantar curso de tutor virtual y de manejo de las plataformas técnicas y tecnológicas dispuestas por la Entidad para el cabal cumplimiento de las actividades de formación.	transferencias virtuales sobre LMS Zajuna.	
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 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,	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 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,
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 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,	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 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,
8	Formular el proyecto formativo en el aplicativo Sofía 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 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,	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 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,



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 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.	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 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 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,	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 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,
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 Sofia 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. 3451202 Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,	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 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,
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	Desde Sofia 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.	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 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,



	evaluativos pendientes, excepto la Etapa Productiva.	Servicio al Cliente No. 3451219, 3451205, 3451203, 3451202 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,	
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 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.	Formación virtual complementaria no aplica.	Formación virtual complementaria no aplica.
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 válida 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 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,
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	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.



	etapa lectiva y accedan al desarrollo de la etapa productiva.		
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 normatividad vigente; y, hacer la respectiva entrega de los expedientes Documentales con sus respectivos Inventarios al supervisor del contrato al finalizar la vigencia.	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.
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 Y Administración de Recursos Humanos Fichas No. 3483410, 3483413, 3483415, 3483406,
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				

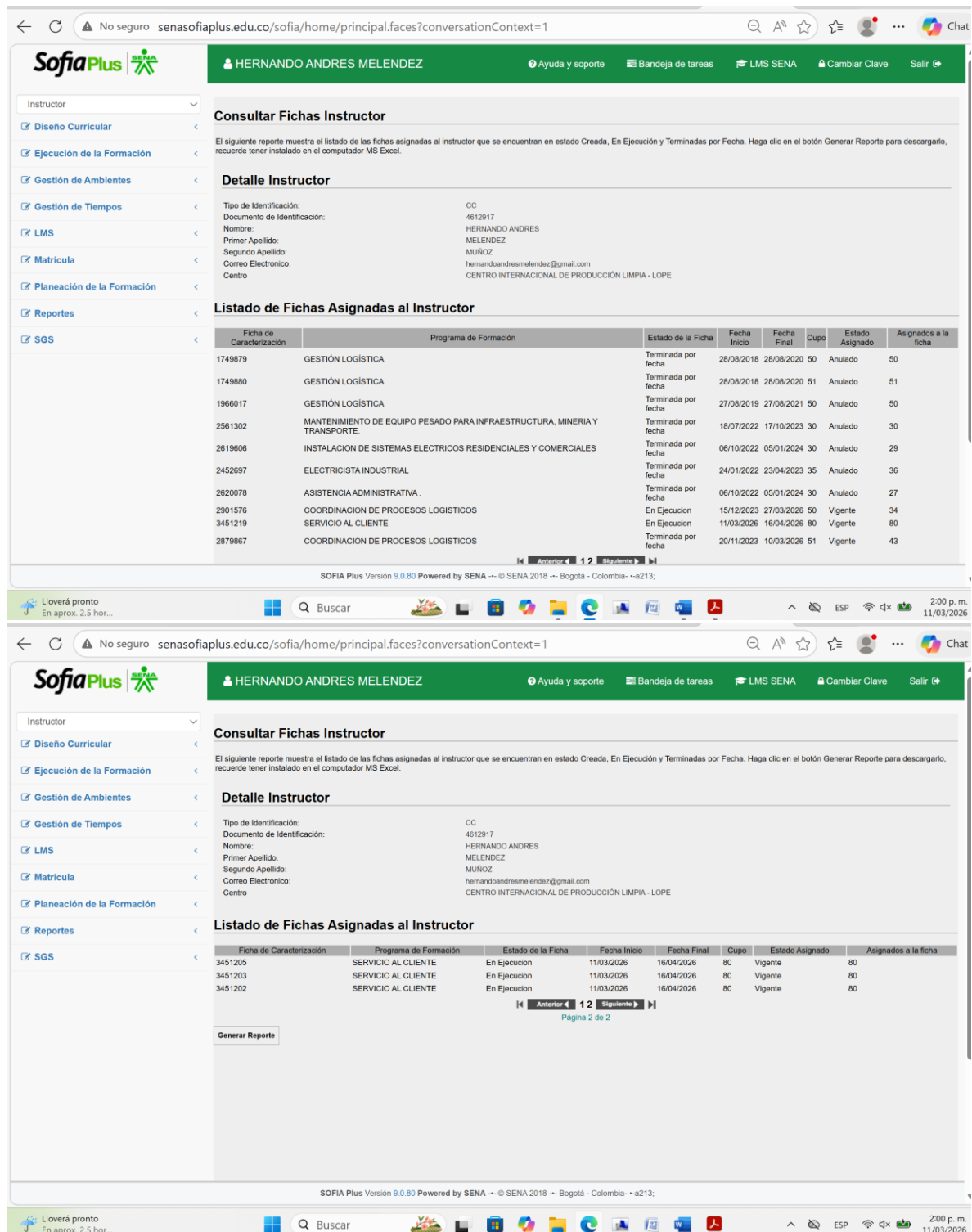
Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. 9501239703 de Aportes en Línea referente al mes de marzo de 2026.

Cordialmente,

Firma

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





← No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces?conversationContext=1 🔍 ⓘ ⭐ ⚙️ 👤 ... 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 Aprendiz 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

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3451202 - SERVICIO AL CLIENTE ⓘ

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3451202 ⓘ 🔍

Consultar Aprendizajes

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3451202. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

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

Lloverá pronto En aprox. 2.5 hor...

← No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces?conversationContext=1 🔍 ⓘ ⭐ ⚙️ 👤 ... 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 Aprendiz 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

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3451203 - SERVICIO AL CLIENTE ⓘ

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3451203 ⓘ 🔍

Consultar Aprendizajes

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3451203. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

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

Mostrar escritorio

21°C Mayorm. nublado

← No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces?conversationContext=1 🔍 ⓘ ⭐ ⚙️ 👤 ... Chat

202 p. m. 11/03/2026



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

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 Aprendiz 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

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3451205 - SERVICIO AL CLIENTE

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3451205

Consultar Aprendizajes

La operación Asociar aprendiz a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3451205. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

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

21°C Mayorm. nublado Buscar ESP 2:03 p.m. 11/03/2026

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

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 Aprendiz 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

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3451219 - SERVICIO AL CLIENTE

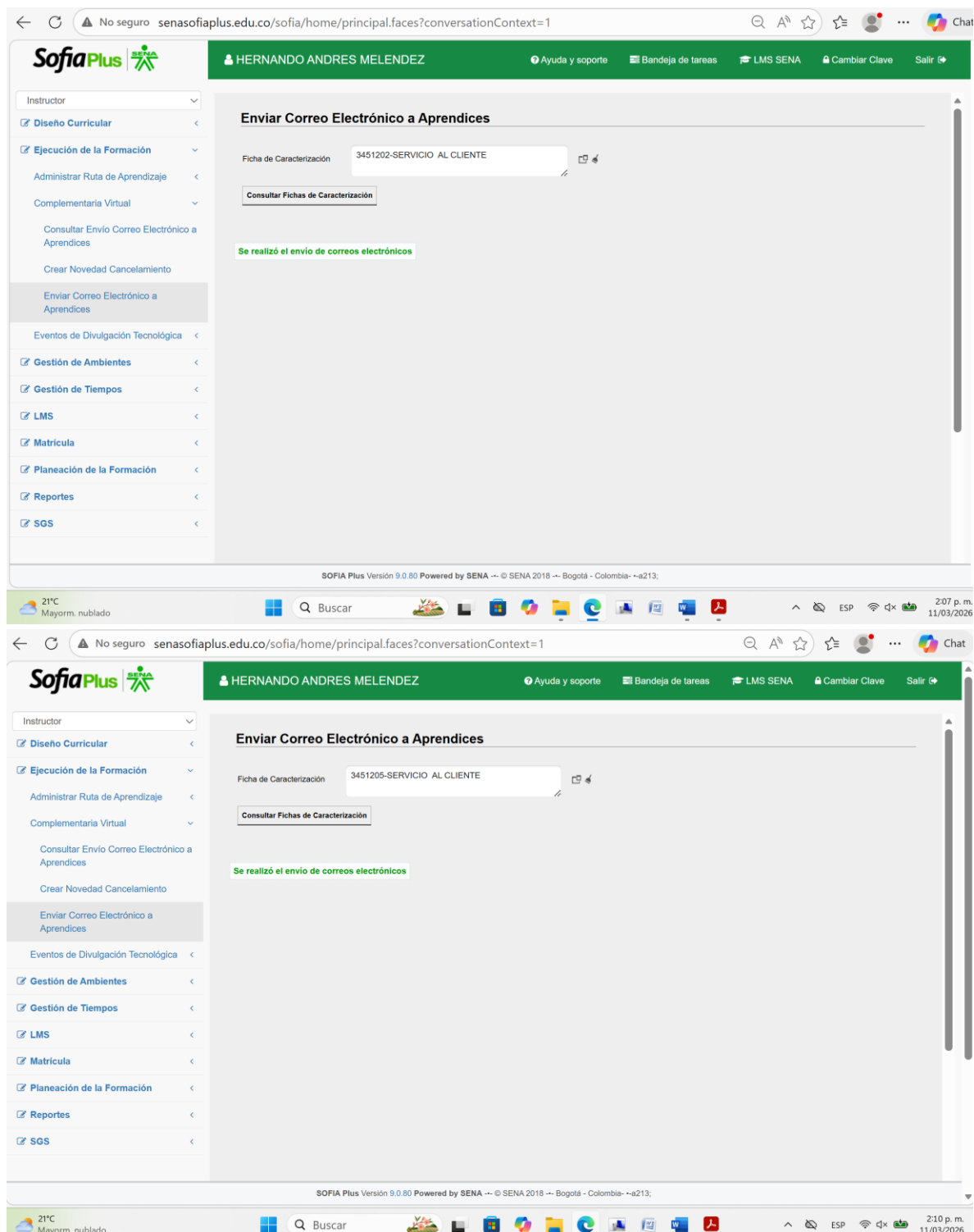
Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3451219

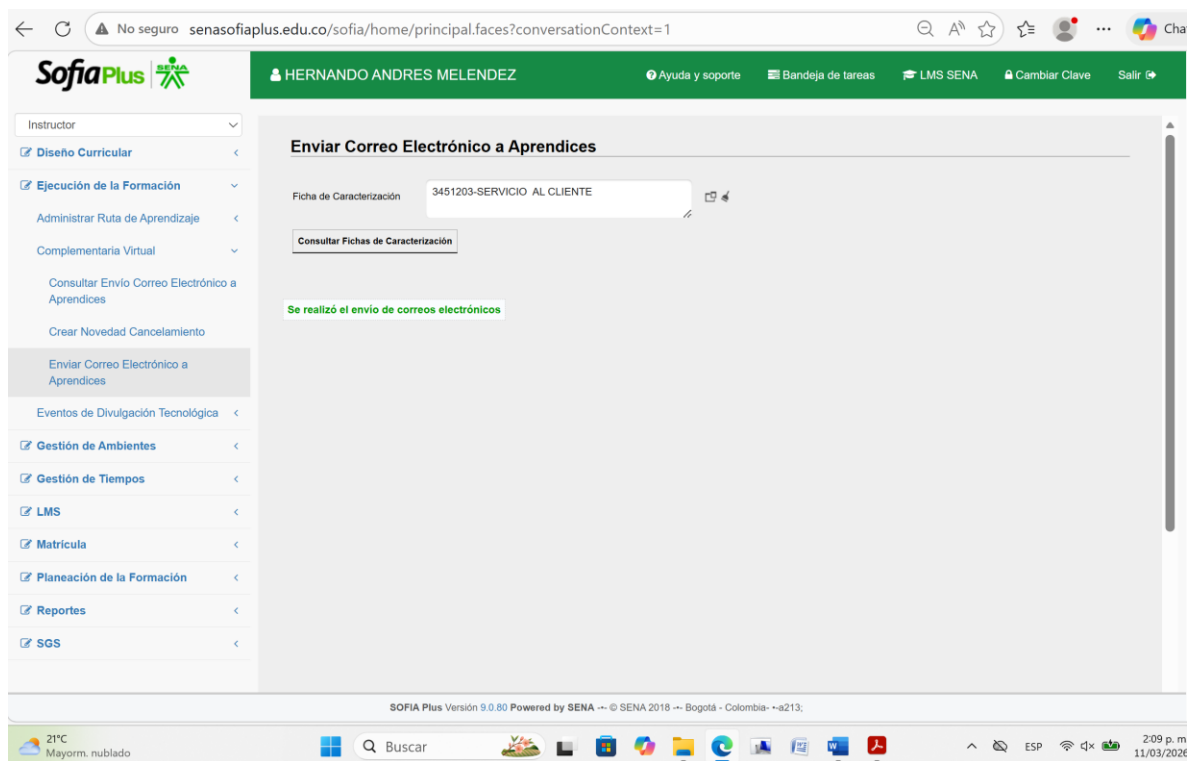
Consultar Aprendizajes

La operación Asociar aprendiz a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3451219. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

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

21°C Mayorm. nublado Buscar ESP 2:03 p.m. 11/03/2026







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

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

Ficha de Caracterización 3451219-SERVICIO AL CLIENTE

[Consultar Fichas de Caracterización](#)

Se realizó el envío de correos electrónicos

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

21°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP 2:11 p. m. 11/03/2026

← No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces?conversationContext=b

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:	4812917
Nombre:	HERNANDO ANDRES
Primer Apellido:	MELENDEZ
Segundo Apellido:	MAJÓZ
Correo Electrónico:	hernandandresmelendez@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
2619806	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
3483406	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	Creada	17/04/2022	18/05/2026	80	Vigente	80
2901576	COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS	Terminada por fecha	15/12/2023	27/03/2026	50	Vigente	34
3451219	SERVICIO AL CLIENTE	En Ejecucion	11/03/2026	16/04/2026	80	Vigente	80

Anterior 1 2 Siguiente

Página 1 de 2

[Generar Reporte](#)

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

21°C Mayorm. soleado

Buscar

ESP 9:23 a. m. 10/04/2026



← No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces?conversationContext=b

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: 4812917
Nombre: HERNANDO ANDRES MELENDEZ
Primer Apellido: MUÑOZ
Segundo Apellido: MELENDEZ
Correo Electrónico: 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
2879867	COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS	Terminada por fecha	20/11/2023	10/03/2026	51	Vigente	43
3483415	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	Creada	17/04/2026	18/05/2026	80	Vigente	80
3451205	SERVICIO AL CLIENTE	En Ejecucion	11/03/2026	16/04/2026	80	Vigente	80
3451203	SERVICIO AL CLIENTE	En Ejecucion	11/03/2026	16/04/2026	80	Vigente	80
3451202	SERVICIO AL CLIENTE	En Ejecucion	11/03/2026	16/04/2026	80	Vigente	80
3483410	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	Creada	17/04/2026	18/05/2026	80	Vigente	80
3483413	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	Creada	17/04/2026	18/05/2026	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 -- a142;

21°C Mayorm. soleado

Buscar

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/my/courses.php

Accede a SOFIA Área Personal

314 HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ

Mis cursos

- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
- Anuncios de la página
- Mis cursos
- P_13530001_V_3451219_R_52_C_9536
- P_13530001_V_3451205_R_52_C_9536
- P_13410029_V_3483406_R_52_C_9536
- P_13530001_V_3451202_R_52_C_9536
- P_121523_V_2901576_R_52_C_9536
- P_121523_V_2879867_R_52_C_9536
- P_13410029_V_3483410_R_52_C_9536
- P_13530001_V_3451203_R_52_C_9536

Todos Buscar Ordenar por nombre del curso Tarjeta

21°C Mayorm. soleado

Buscar

9:24 a. m. 10/04/2026



← ↻ <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=101366> 🔍 A ☆ ⚙️ Actualizar ... Chat

AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar. ✎
Apertura: miércoles, 11 de marzo de 2026, 00:00 Cierre: martes, 14 de abril de 2026, 12:53

AA1-EV02: Foro: "Juego de roles". ✎ 1 mensaje no leído
Vencimiento: miércoles, 11 de marzo de 2026, 12:54

Material de formación 2 ✎

AA2-EV01: Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación ✎
Abrió: martes, 9 de abril de 2024, 11:48

AA2-EV02: Foro: «Ciclo de servicio». ✎
Vencimiento: miércoles, 11 de marzo de 2026, 12:56

Material de formación 3 ✎

AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente. ✎
Apertura: lunes, 25 de marzo de 2024, 00:00 Cierre: miércoles, 11 de marzo de 2026, 12:57

Material de formación 4 ✎

AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio. ✎
Apertura: miércoles, 11 de marzo de 2026, 00:00 Cierre: martes, 14 de abril de 2026, 12:58

Añadir una actividad o un recurso

21°C
Mayorm. soleado

Buscar

ESP 9:27 a. m.
10/04/2026



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INTERNACIONAL DE PRODUCCIÓN LIMPIA - LOPE

FECHA INICIAL: 20/03/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2026 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 : 40,00

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 :	40,00
--------------------------------------	--------------

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 :	40,00
--------------------------------------	--------------

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 :	40,00
--------------------------------------	--------------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	160,00
--	---------------

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: 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.