



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C. abril 2026

Señor (a)
DIEGO ALEJANDRO MARTINEZ ROJAS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9132171
Coordinador académico
Coordinador de Formación Complementaria y Bilingüismo
Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual abril 2026

Referencia: No. CO1.PCCNTR.9132171 de 2026

JANETH RIVERA MARTINEZ, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 52079548, 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 Se estima como valor total para cada contrato la suma de: CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS DOS PESOS M/CTE (\$49.585.802). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: Un (01) primer pago de hasta CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$ 4.579.580) correspondiente a los días ejecutados en el mes de febrero de 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, b) Nueve (09) pagos iguales correspondientes a los meses de marzo a noviembre de 2026 por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$ 4.737.497) cada uno y c) un (01) pago final correspondiente al mes de diciembre de 2026 por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$ 2.368.749) cada uno incluido IVA, demás impuestos y/o tasas.

Plazo: Hasta el 15 de diciembre de 2026



Objeto: Prestar servicios personales temporales con autonomía técnica, administrativa, financiera y tecnológica, para apoyar los procesos de Formación Profesional Integral en las competencias de los programas Complementarios -población desplazada de modalidad presencial, según las necesidades de la oferta educativa del Centro de Servicios Financieros.

Ejecución mensual de actividades

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de aprendizaje propias de las competencias del programa de formación complementaria asignado, según la programación que establezca la coordinación académica y/o demanda de las necesidades del servicio formativo.	Desarrolle las actividades de aprendizaje derivadas de la competencia del programa asignado de las fichas No 3476612 29 Ap 48 hrs, 3475305 30 Ap 48 hrs ,3486698 26 Ap 48 hrs y 3491016 26 Ap 28 hrs del curso de servicio al cliente	Evidencia (guías y talleres) cargada en la carpeta que lleva mi nombre del SharePoint de la coordinación.
2	Documentar y entregar evidencias de las actividades de formación desarrolladas (listas de asistencia, productos de aprendizaje, actas, entre otros)	Realice la entrega de evidencias y actividades de las fichas desarrolladas fichas, No 3476612 29 Ap 48 hrs, 3475305 30 Ap 48 hrs ,3486698 26 Ap. 48 hrs y 3491016 26 Ap 28 hrs del curso de servicio al cliente	Listas de asistencias y calificaciones y actas cargada en la carpeta que lleva mi nombre del sharepoint de la coordinación
3	Apoyar promoción, ingreso, inscripción y matrícula de aprendices que se vinculen a la formación complementaria, conforme a la normatividad vigente de la entidad.	Realice el proceso de inscripción y matrícula de las fichas asignadas de acuerdo a los tiempos establecidos por la Coordinación correspondientes a las fichas No 3476612 29 Ap 48 hrs, 3475305 30 Ap 48 hrs ,3486698 26 Ap. 48 hrs y 3491016 26 Ap 28 hrs del curso de servicio al cliente.	Formatos de solicitud de ficha, inscripción, matrículas y documentos enviados al correo de la coordinación con el Excel adjunto.
4	Registrar de manera oportuna los juicios de evaluación de los aprendices asignados máximo dentro	Registre oportunamente los juicios evaluativos de las fichas No 3476612 29 Ap 48 hrs ,	Reportes juicios de evaluación emitidos por la plataforma Sena



	de los ocho (8) siguientes a la culminación de la competencia y/o RAP de aprendizaje en el aplicativo institucional, esto de acuerdo con lineamientos y normatividad vigente	3475305 30 Ap 48 hrs ,3486698 26 Ap 48 hrs y 3491016 26 Ap 28 hrs del curso de servicio al cliente.	Sofia Plus subidos a la carpeta de share point que lleva mi nombre.
5	Desarrollar acciones para favorecer la permanencia de los aprendices asignados, aplicando la ruta de atención para prevención de deserción y diligenciando los formatos correspondientes.	Desarrolle acciones para favorecer la permanencia, como el seguimiento de asistencia, contacto preventivo y el diligenciamiento de los formatos correspondientes.	Formato de asistencia y acta subida a la carpeta del share point que lleva mi nombre, contacto telefónico y vía correo electrónico con los aprendices que no asisten.
6	Tramitar de manera oportuna las novedades académicas de los aprendices asignados, conforme al reglamento del aprendiz.	Gestione las novedades académicas que se presentaron de las fichas No 3476612 29 Ap 48 hrs , 3475305 30 Ap 48 hrs ,3486698 26 Ap 48 hrs y 3491016 26 Ap 28 hrs del curso de servicio al cliente	Reporte de novedades en la plataforma Sofia Plus. Evidencia cargada en la carpeta del SharePoint de la coordinación.
7	Apoyar actividades transversales asociadas al programa de formación (autoevaluación, registro calificado, SENNOVA, bienestar al aprendiz, entre otras), según requerimientos del centro de formación.	No se requirió actividad	No se requirió actividad
8	Desarrollar actividades relacionadas con el diseño y/o desarrollo curricular de los programas vinculados con la línea medular del centro de formación	No se requirió actividad	No se requirió actividad
9	Entregar los informes y soportes que solicite el supervisor del contrato, de acuerdo con las necesidades del servicio	Presente los informes y soportes requeridos por el supervisor del contrato.	Informe de gestión contractual con sus respectivas evidencias
10	Participar en los cursos de formación complementaria de la ruta pedagógica definidas por el supervisor del contrato	No se requirió actividad	No se requirió actividad
11	Asistir a las reuniones convocadas por la coordinación académica y/o la subdirección de centro	No se requirió actividad	No se requirió actividad



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. **75641474-71153612** de mi planilla referente al mes de marzo.

Cordialmente,

Firma
Janeth Rivera Martínez
Contratista
C.C. No. 52079548

Firma
DIEGO ALEJANDRO MARTINEZ ROJAS
Supervisor(a) Contrato Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.9132171 del año 2026

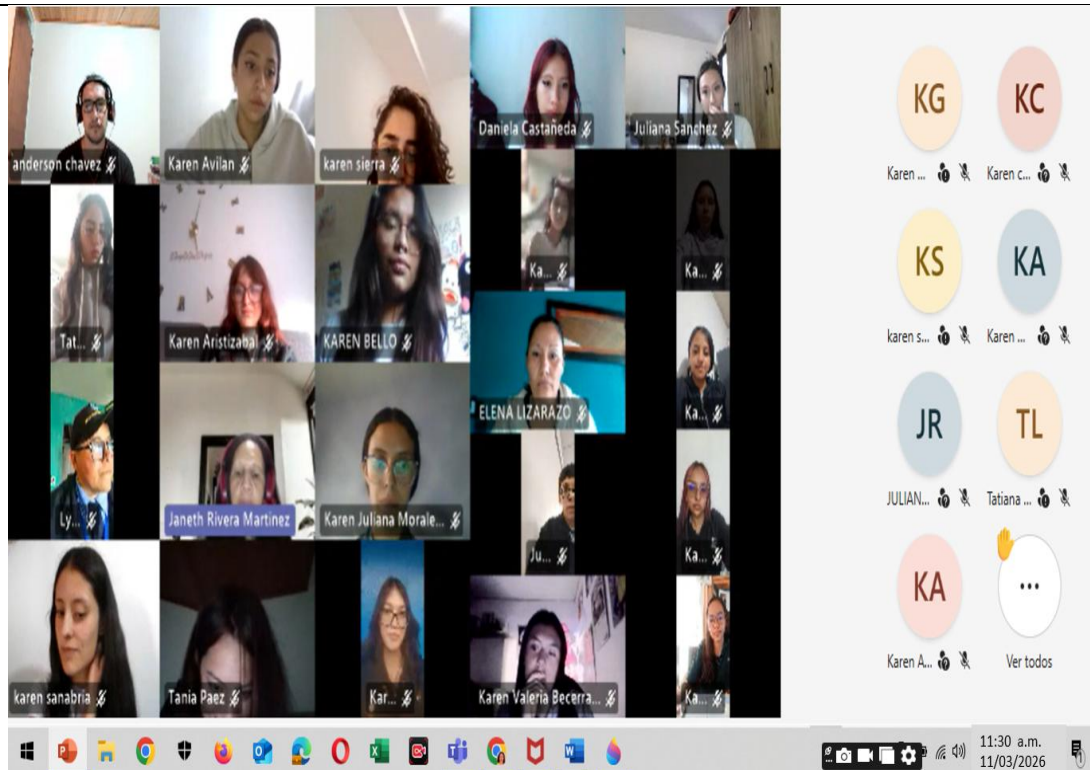


Control de Cambios

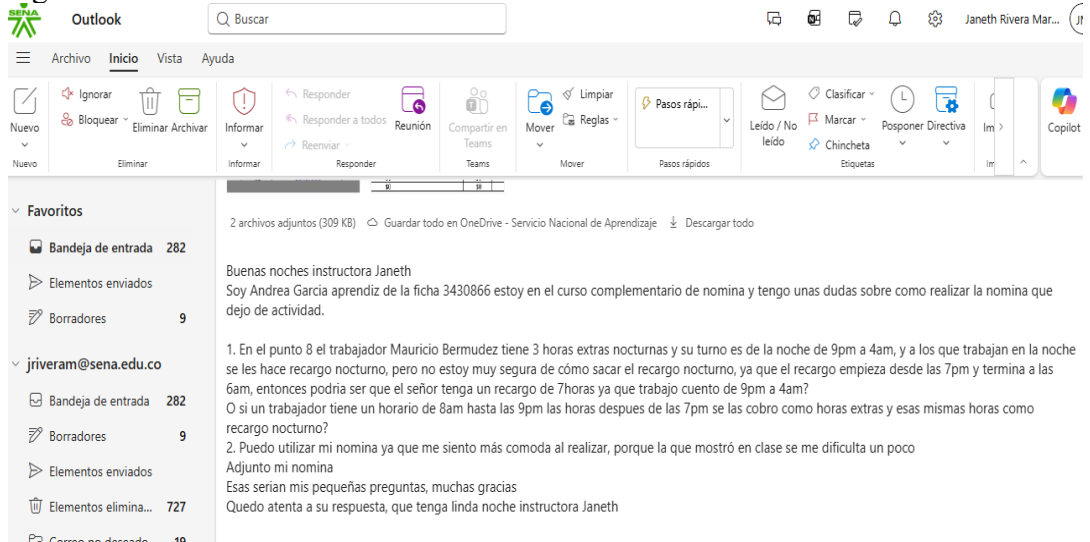
VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Marzo 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-062, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.



ACTA No. 2		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Informe de gestión realizada del 1/03/2026 al 31/03/2026 correspondiente al proceso de formación de la coordinación de poblaciones vulnerables.		
CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C. 31/03/2026	HORA INICIO: 2:00 PM	HORA FIN: 5:00 PM
LUGAR Y/O ENLACE: Coordinación de poblaciones Vulnerables.	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Centro de Servicios Financieros Regional Distrito Capital	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. Informe de Gestión de cursos de Formación Complementaria de la coordinación de poblaciones vulnerables.		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Realizar informe detallado de la gestión de cursos de formación complementaria realizada del 1 al 31/03/2026 de acuerdo con las obligaciones contractuales en desarrollo del contrato No 9132171 del 02 de febrero del 2026		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		
Se han realizado las siguientes actividades correspondientes a la gestión de cursos de formación complementaria de las fichas que relaciono a continuación: 1. No ficha: 3460849 2. Empresa Solicitante: SENA 3. Nombre del Curso: DISEÑO PAGO Y LIQUIDACION DE NOMINA 4. Número de Aprendices: 28 aprendices 5. Tipo de Población atendida (<i>según el formato de inscripción</i>): Jóvenes Vulnerables Emprendedores Desplazados por la violencia Mujer Cabeza de Hogar Elija un elemento. 6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 48 horas 7. Estado de los Aprendices: Matriculados 8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial apoyado en Tecnología 9. Evidencia: a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.		



- b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



- c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Reporte subido al share point
- d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
Reporte subido al share point
- e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.



ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3460849 - DISEÑO, LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA.

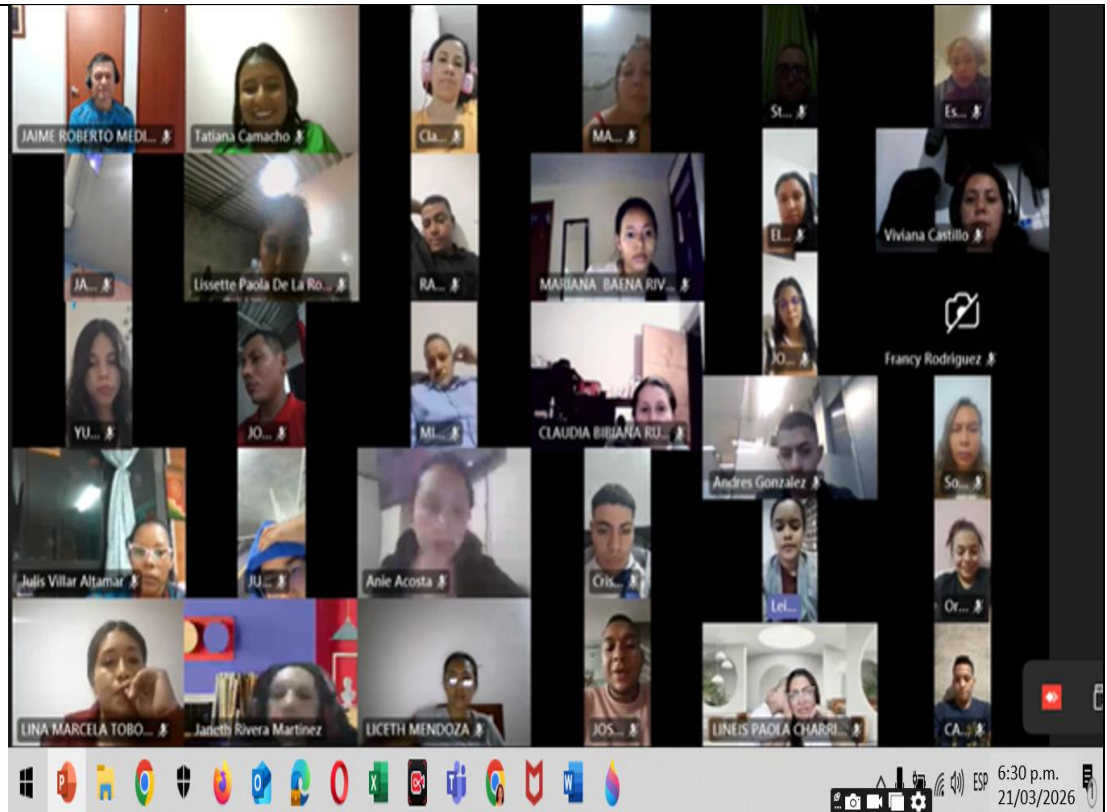
• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Generar nómina de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

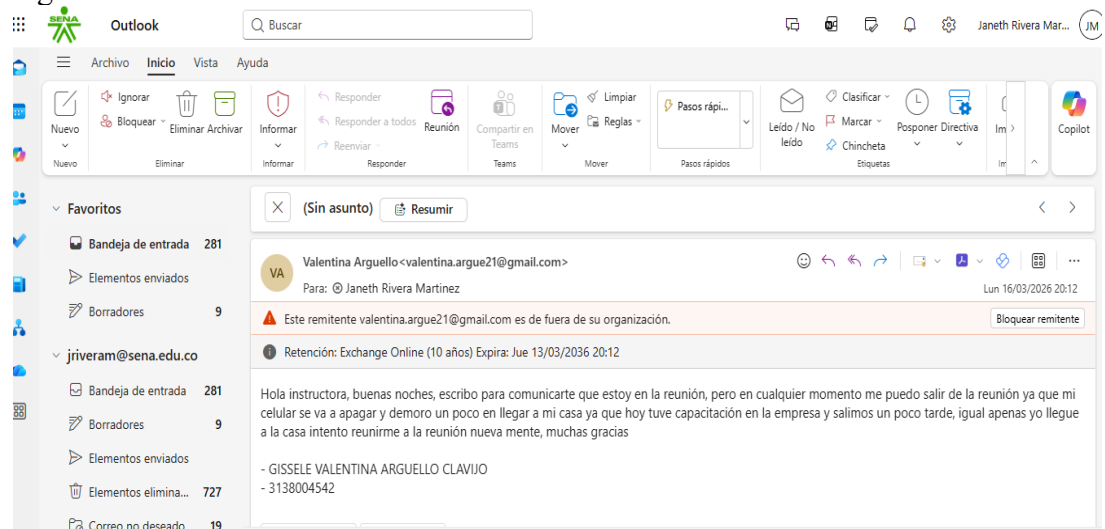
- 01 IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA NÓMINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- 02 LIQUIDAR LA NÓMINA Y LOS PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO CON LAS NORMATIVIDAD VIGENTE.
- 03 VALIDAR LAS NOVEDADES PARA LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO CON SU ORIGEN.
- 04 AJUSTAR LOS REGISTROS DE PAGOS DERIVADOS DE LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	48,00
--------------------------------------	-------

1. No ficha: 3454203
2. Empresa Solicitante: UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
3. Nombre del Curso: DISEÑO LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA
4. Número de Aprendices: 32 aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Mujer Cabeza de Hogar Desplazados por la violencia Emprendedores [Elija un elemento.](#) [Elija un elemento.](#)
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 48 horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial apoyado en Tecnología
9. Evidencia:
 - a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.



- b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



- c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Reporte subido al share point
- d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
Reporte subido al share point
- e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.



**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3454203 - DISEÑO, LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA,

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Generar nómina de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

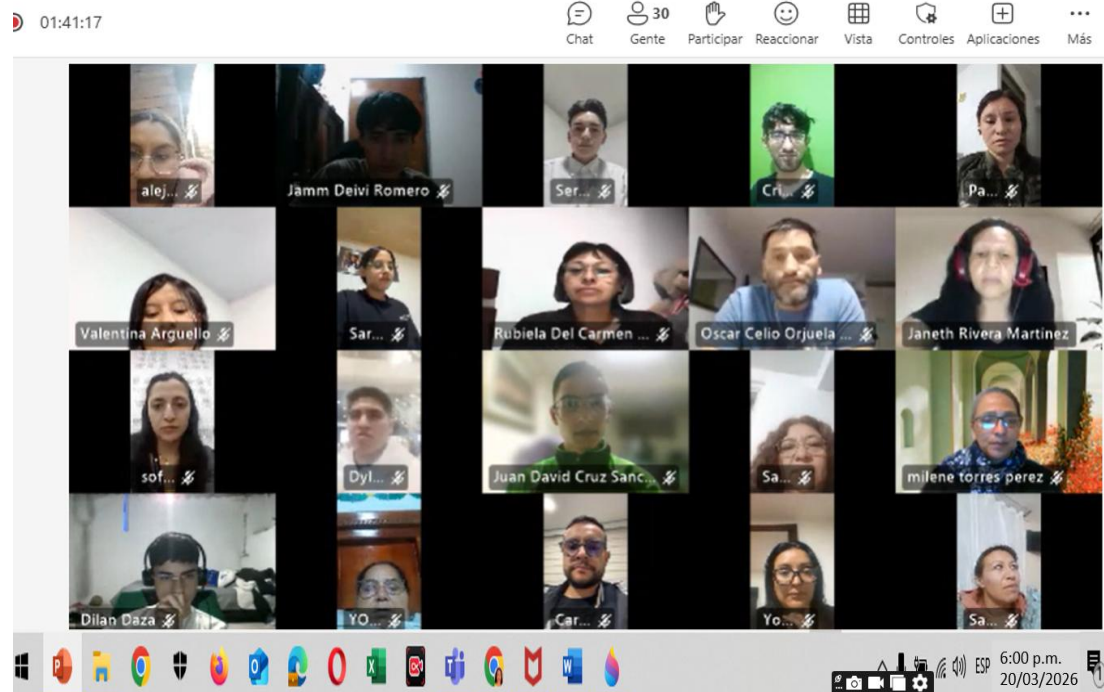
'04/26 13:49

Page 1 of 3

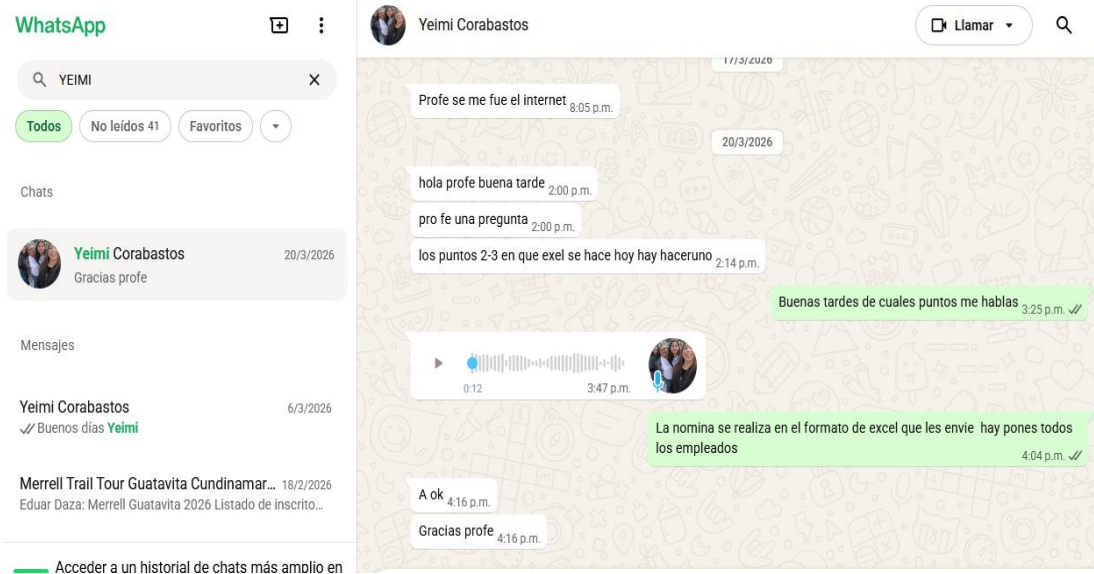
- 01 IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA NÓMINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- 02 LIQUIDAR LA NÓMINA Y LOS PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO CON LAS NORMATIVIDAD VIGENTE.
- 03 VALIDAR LAS NOVEDADES PARA LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO CON SU ORIGEN.
- 04 AJUSTAR LOS REGISTROS DE PAGOS DERIVADOS DE LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

1. No ficha: 3462610
2. Empresa Solicitante: ADRES
3. Nombre del Curso: DISEÑO LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA
4. Número de Aprendices: 30 aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Emprendedores Desplazados por la violencia Mujer Cabeza de Hogar [Elija un elemento.](#) [Elija un elemento.](#)
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 48 horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial apoyado en Tecnología
9. Evidencia:
 - a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.



- b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



- c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Reporte subido al share point
- d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
Reporte subido al share point
- e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.



**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3462610 - DISEÑO, LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Generar nómina de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA NÓMINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- 02 LIQUIDAR LA NÓMINA Y LOS PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO CON LAS NORMATIVIDAD VIGENTE.
- 03 VALIDAR LAS NOVEDADES PARA LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO CON SU ORIGEN.
- 04 AJUSTAR LOS REGISTROS DE PAGOS DERIVADOS DE LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

1. No ficha:
2. Empresa Solicitante:
3. Nombre del Curso:
4. Número de Aprendices: xx aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): [Elija un elemento.](#)
[Elija un elemento.](#) [Elija un elemento.](#) [Elija un elemento.](#) [Elija un elemento.](#)
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: xx horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: [Elija un elemento.](#)
9. Evidencia:
 - a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.
 - b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.
 - c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
 - d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
 - e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.



1. No ficha:
2. Empresa Solicitante:
3. Nombre del Curso:
4. Número de Aprendices: xx aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): [Elija un elemento.](#)
[Elija un elemento.](#) [Elija un elemento.](#) [Elija un elemento.](#) [Elija un elemento.](#)
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: xx horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: [Elija un elemento.](#)
9. Evidencia:
 - a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.
 - b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.
 - c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
 - d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
 - e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.

EDT

- a. Anexar captura o fotografía del EDT orientado presencial o a través de Teams.



b. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus



EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
353868	24/03/2026	26/03/2026	"FINANZAS PERSONALES "	12,00
TOTAL TIEMPO EDT's:				12,00

6/04/26 13:49

Page 2 of 3

Otras autorizadas por el coordinador (reuniones, desarrollo curricular, ferias empresariales)

- Anexar fotografías o evidencias.
- Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.

Nota: Se debe hacer cada uno de los puntos por ficha.

Nota aclaratoria: - Como se evidencia en el presente informe-acta, a fecha de hoy 31/03/2026 se ejecutaron 156 horas; notifico que las 15 horas restantes para cumplir las 160 horas del mes se ejecutarán antes del 30 de abril del 2026

CONCLUSIONES

Se evidencia la gestión realizada durante el mes de marzo del 2026.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Me comprometo a ejecutar las 15 horas	31/03/2026	Janeth Rivera Martinez	



pendientes antes del 30 de abril del 2026			
ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES			
NOMBRE	DEPENDENCIA	FIRMA	
Janeth Rivera Martinez	Contratista de poblaciones vulnerables		



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JANETH RIVERA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/03/2026 00:00:00

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3460849 - DISEÑO, LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Generar nómina de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA NÓMINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- 02 LIQUIDAR LA NÓMINA Y LOS PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO CON LAS NORMATIVIDAD VIGENTE.
- 03 VALIDAR LAS NOVEDADES PARA LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO CON SU ORIGEN.
- 04 AJUSTAR LOS REGISTROS DE PAGOS DERIVADOS DE LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3454203 - DISEÑO, LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Generar nómina de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA NÓMINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- 02 LIQUIDAR LA NÓMINA Y LOS PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO CON LAS NORMATIVIDAD VIGENTE.
- 03 VALIDAR LAS NOVEDADES PARA LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO CON SU ORIGEN.
- 04 AJUSTAR LOS REGISTROS DE PAGOS DERIVADOS DE LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA 3462610 - DISEÑO, LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA.
DE APRENDIZAJE:

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Generar nómina de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA NÓMINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- 02 LIQUIDAR LA NÓMINA Y LOS PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO CON LAS NORMATIVIDAD VIGENTE.
- 03 VALIDAR LAS NOVEDADES PARA LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO CON SU ORIGEN.
- 04 AJUSTAR LOS REGISTROS DE PAGOS DERIVADOS DE LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 144,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
353868	24/03/2026	26/03/2026	"FINANZAS PERSONALES "	12,00

TOTAL TIEMPO EDT's: 12,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

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

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00
--------------------------------	------

INSTRUCTOR: JANETH RIVERA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JANETH RIVERA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/04/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3475305 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3476612 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	48,00
-------------------------------	-------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	96,00
-------------------------------------	-------

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: JANETH RIVERA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS