

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE																																										
Identificación			dv	Razon Social										Clase Aportante					Sucursal Principal				Direccion			Ciudad-Departamento				Teléfono		Exonerado SENA e ICBF										
CC 79501832				NEISSA HERRAN MARTIN EDUARDO										INDEPENDIENTE					PRINCIPAL				Cll 5 norte # 20 00 bq 18 apto 503			ARMENIA-QUINDIO				7324636		No										
DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION																																										
Periodo			Clave										Tipo		Fecha					Pago																						
Pensión		Salud	Pago					Planilla					Planilla		Limite			Pago		Banco					Dias Mora			Valor														
2026-04		2026-04	271617570					9504201133					I		2026/05/11			2026/05/04		DAVibank S.A.					0			\$550,300														
LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																																										
EMPLEADO				NOVEDADES										PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES												
No.	Identificación		Nombre	ing	ret	del	tae	tdp	tap	lvsp	cor	vst	sin	ige	lma	vac	avp	vct	irt	vip	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Tarifa	Aporte	Dias	IBC	Aporte	Exonerado SENA e ICBF	Total Aportes
SUCURSAL: PRINCIPAL (1 Afiliados)																																										
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)																																										
Ciudad: ARMENIA Depto: QUINDIO (1 Afiliados)																																										
1	CC	79501832	NEISSA MARTIN								X										25-14	30	\$1,896,000	\$303,400	EPS010	30	\$1,896,000	\$237,000		0	\$0	\$0	14-23	30	\$1,896,000	0.522%	\$9,900	0	\$0	No	\$550,300	
Total Afiliados(1)																																										

Planilla Resumen

RESUMEN DE PAGO								
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$303,400	\$0	\$0	\$303,400
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	\$303,400	\$0	\$0	\$303,400
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$9,900	\$0	\$0	\$9,900
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	\$9,900	\$0	\$0	\$9,900
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$237,000	\$0	\$0	\$237,000
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	\$237,000	\$0	\$0	\$237,000
TOTAL				1	\$550,300	\$0	\$0	\$550,300

Pago exitoso por \$550,300



Destino:
APORTES EN LINEA

Referencia de pago (CUS ID):
271617570

Origen:
Cuenta de ahorros - 1652

May 01, 2026 - 07:58 PM

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:	9504201133
Periodo de pago:	2026-04
Fecha de la transacción:	2026/05/04
Valor:	550,300
Banco:	DAVibank S.A.
Dirección IP:	10.129.7.4
Código único de seguimiento (CUS):	271617570

Aceptar



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

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Armenia, **MAYO** de 2026

Señor (a)
JORGE MARIO PARDO CASTRO
SUPERVISOR CONTRATO No. **CO1.PCCNTR. 9103547 de 2026**
Coordinador Académico
Centro Agroindustrial
Armenia

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual **MAYO** del año 2026

Referencia: Contrato N° **CO1.PCCNTR. 9103547 de 2026**

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN, identificado con la cédula de ciudadanía N° **79501832** de **Bogotá**, en mi calidad de Contratista del SENA, en el **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 01 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

Nº	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planear procesos formativos que respondan a la modalidad de atención, los niveles de formación, el programa y el perfil de los Aprendices en formación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad que se encuentren en la plataforma COMPROMISO, diseñando y/o actualizando los documentos requeridos para la ejecución de la FPI.	Participé en la planeación de los procesos formativos según lineamientos institucionales según el objeto contractual. Fichas: 3479726-3479727-3479728-3479729 y demás programadas en el aplicativo senasofiaplus en el mes de cobro.	1.1 Acciones de alistamiento de fichas en Zajuna
2	Entregar los archivos producidos en el desarrollo del objeto y las obligaciones contractuales, manteniendo actualizado el Portafolio del Instructor, utilizando los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, emitir y reportar los juicios de evaluación a más tardar el último día de la programación del proceso formativo.	Emití juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de la competencia del programa de formación complementaria virtual.	2.1 Libro calificaciones Zajuna 2.2 Juicios de Resultados de aprendizaje y acciones de cierre 2.3 Retroalimentación de evidencias
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	Ejecuté la FPI según currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas de acuerdo con el objeto del contrato. Fichas: 3479726-3479727-3479728-3479729 y demás programadas en el aplicativo senasofiaplus en el mes de cobro.	3.1 Guías de Aprendizaje en plataforma Zajuna 3.2 Cronograma 3.3 Sesiones en Línea 3.4 Anuncios



	metodológicos de la entidad que se encuentren en la 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.	Se realizan acciones de: - Asociación de aprendices. - Seguimiento a los aprendices en la formación. - Verificación de migración de aprendices. - Hacer uso de plataforma Zajuna para la ejecución de la formación. - Cumplimiento del cronograma.	4.1 Evidencias de asociación en senasofiaplus. 4.2 Comunicación con aprendices en medios oficiales. Mensajería, Chat, Foros, Email. 4.3 Diseño del curso en Zajuna. 4.4 Anuncios en Zajuna. 4.5 Registro de ingresos en Zajuna
5	Reportar en el aplicativo SOFIAPLUS 160 horas mensuales, o las ejecutadas de manera proporcional en las fechas indicadas.	Se reportan 160 horas en el mes de cobro, ejecutadas de la siguiente forma: - 1-20 mayo, Fichas: 3479726-3479727-3479728-3479729 - 21-31 mayo demás programadas en el aplicativo senasofiaplus en el mes de cobro.	5.1 Informe de apoyo a la formación. 5.2 Horario del instructor de senasofiaplus
6	En caso de ser requerido, participar de las jornadas de desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, Apoyo y Seguimiento a Proyectos Productivos y demás actividades programadas por la Coordinación Académica y/o Supervisores para fortalecer los procesos de formación.	Se participa en encuentros de E-Pedagogos de transferencias de formación complementaria virtual.	6.1 Evidencias de participación en transferencias.
7	Dar respuesta oportuna a las solicitudes contractuales realizadas por la Coordinación Académica y/o Supervisores.	Se dio respuesta oportuna a las solicitudes realizadas.	7.1 Correo Institucional
8	Aplicar el Reglamento del Aprendiz SENA y en caso de presentarse novedades en el proceso formativo, reportar oportunamente a la	Aplicué el Reglamento de los Aprendices en los programas de Formación Complementaria Virtual.	8.1 Correo Institucional



	Coordinación Académica del Centro de Formación.	Se reportan oportunamente novedades de aprendices en formación. Solicitud de documento de identidad T.I y de extranjería.	
9	Promover y divulgar activa y oportunamente el Portafolio de Servicios Institucionales y participar en las actividades de difusión de la oferta académica del SENA, para garantizar el proceso de inscripción de Aprendices.	Apoyé al Centro de Formación en la promoción del portafolio de servicios	9.1 Informe de evidencias divulgación en redes sociales
10	Mantener actualizados los pagos al sistema de Seguridad Social (Salud, Pensión y ARL) y presentar los debidos soportes en oportunidad, de acuerdo con la normatividad legal vigente.	Mantuve actualizada mi afiliación y pago a Salud, Pensión y ARL y Realicé el pago de seguridad social correspondiente al mes de ABRIL de 2026, Planilla 9504201133	10.1 Planilla pagada de SS. 10.2 Recibo de pago de SS.
11	Presentar y entregar en las fechas establecidas, a la supervisión de contrato los informes mensuales de ejecución de las actividades realizadas, novedades o inconvenientes que se presenten durante la ejecución del contrato con los soportes correspondientes.	Presenté oportunamente en las fechas requeridas los documentos GC y GF para el pago del mes de cobro.	11.1 Entrega de Informes GF y GC según requerimientos cargados en SECOP II
12	Cumplir y hacer cumplir los protocolos, normas, reglamentos e instrucciones de uso de los ambientes y plataformas de formación, así como velar por el aseo y el cuidado de los equipos y elementos que hacen parte de estos.	Se publica y socializa el buen uso de la plataforma Zajuna a los aprendices atendiendo la función técnica como instructora virtual.	12.1 Documento en plataforma Zajuna 12.2 Encuentros sincrónicos de socialización de protocolos
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	13.1 Certificación SST y Manual de Discapacidad en la vigencia 2026 entregado en documentos de primer pago.
14	Acompañar e incentivar la participación de los aprendices en las actividades programadas por el	<i>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.</i>	<i>No aplica</i>



	equipo de Bienestar al Aprendiz, cuando se requiera.		
15	Participar activamente en el logro de los indicadores establecidos para el Centro de Formación.	Indicadores Certificación y Deserción: Se aplican estrategias pedagógicas para aumentar el indicador de certificación. Inscripción Bolsa de aprendices: Divulgación constante cursos de formación complementaria virtual de la Institución.	15.1 Correos de seguimiento y motivación. 15.2 Anuncios y Mensajes. 15.3 Atención sincrónica
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.	<i>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.</i>	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".	17.1 Certificados entregados en etapa Contractual
18	Permanecer identificado con su carné, dentro de las instalaciones del SENA y en los lugares donde se desarrolle el objeto contractual.	<i>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.</i>	No Aplica
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	Se informa a coordinación académica los casos de aprendices con requerimiento de actualización de documentos de identidad.	19.1 Correos institucionales solicitando actualización de datos de aprendices
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.	<i>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.</i>	19.2 No Aplica



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

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

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

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 No. **9504201133** del operador **Aportes en Línea** referente a los aportes del mes de **ABRIL/2026**.

Cordialmente,

Martin Eduardo Neissa Herán
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.
2	Abril 2026	Se realizó ajuste en la redacción de la Nota Interna, en la cual se sustituyó la expresión “Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación” por “Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.”



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	☒	Pública Clasificada	☐	Pública Reservada	☐

CONSULTA PORTAL ANTICORRUPCION DE COLOMBIA - PACO

Armenia, **Mayo** 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>	4/11/2026
Fecha final de reporte de evidencias <i>Debe registrar la fecha de entrega de este informe</i>	5/12/2026
Fichas orientadas	3479726.3479727.3479728.3479729 – 3445353-3445356-3445357-3445359

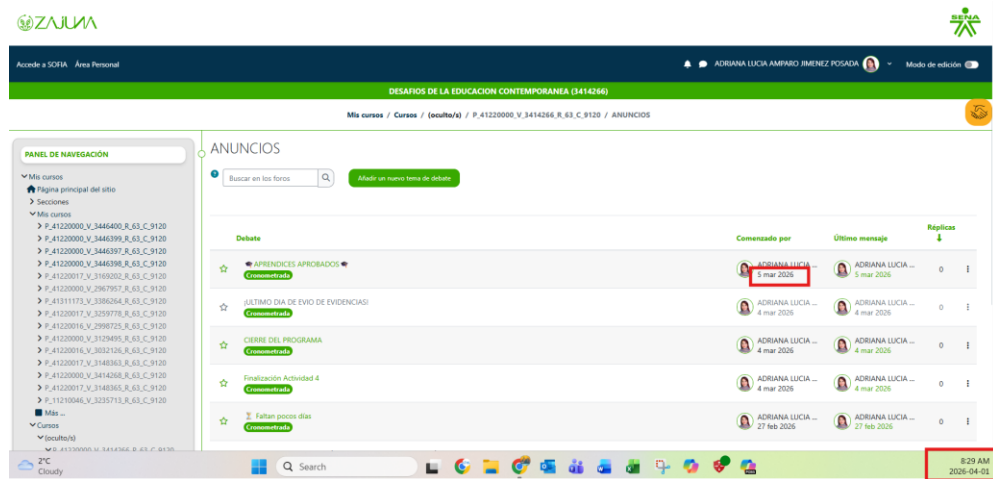
INSTRUCCIONES

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 – 27 capturas

INVENTARIO DE EVIDENCIAS	27 capturas
1.Acciones de alistamiento	3
2.Anuncios	1
3.Cronograma	1
4.Implementación de sesiones en línea	1
5.Atención sincrónica de chat	2
6.Calificaciones y Realimentación	4
7.Juicios Evaluativos	2
8.Respuesta a las inquietudes de los aprendices	3
9.Registro de Ingresos en la Plataforma	4
10.Asociación de aprendices	4
11.Divulgación de la oferta del CENTRO	2
12.Otras actividades	opcional

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 (3 CAPTURAS)

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

← <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=107898> Comprueba que eres tú Chat

Accede a SOPA Área Personal MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (3479726)

Mis cursos / P_12210544_V_3479726_R_63_C_9120

PRÓXIMOS EVENTOS

Atención sincrónica
Lunes, 18 mayo, 1:00 PM

Ir al calendario...

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P_12210544_V_3479727_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3479726_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_3479728_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3479729_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3414887_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3083177_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3258717_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3258717_R_63_C_9120

ANUNCIOS

ANUNCIOS

INFORMACIÓN GENERAL

Información del programa

Diseño curricular

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

ficha: **3479726**

2) Foro Social

← <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6860075> Comprueba que eres tú Chat

Accede a SOPA Área Personal MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

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
☆ Presentación	GLORIA CASANO...	MARTIN EDUAR...	1	🔴
☆ Presentación personal	ANA MARIA MU...	MARTIN EDUAR...	1	🔴
☆ PRESENTACION ANDREIV RAMIREZ	ANDREIV RAMIL...	MARTIN EDUAR...	1	🔴
☆ Presentación personal	JESSICA JOHANA...	MARTIN EDUAR...	1	🔴
☆ Presentación Personal	LEIDY VIVIANA ...	MARTIN EDUAR...	1	🔴
☆ cordial saludo	KAREN MILEN M...	MARTIN EDUAR...	1	🔴
☆ Presentación personal Cronometrado	MARTIN EDUAR...	MARTIN EDUAR...	2	🔴

<https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/discuss.php?id=6285191> Ir a... Guía de aprendizaje 1

25° Buscar ESP LAA 4:51 p. m. 11/05/2026



3) Foro de dudas

← <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6860088> Comprueba que eres tú Chat

Accede a SOFIA Área Personal MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

Vencimiento: miércoles, 15 de abril de 2026, 06:53

Página principal del sitio

Sesiones

Mis cursos

- Participantes
- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN GENERAL
 - Información del programa
 - Diseño curricular
 - Biblioteca SENA
 - Documentos de interés para el aprendiz
- Foro de dudas e inquietudes
 - Material de apoyo al instructor
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
- SESIONES EN LÍNEA
- Reporte de curso

- P_12210544_V_3479728_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3479728_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3479728_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3414307_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3083177_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3258717_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3358794_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3324627_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3249766_R_63_C_9120
- P_13410029_V_2987827_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3358810_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3019183_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3204991_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3445357_R_63_C_9120

Foro de dudas e inquietudes

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

Buscar en los foros Añadir un nuevo tema de debate Suscribirse a este foro

Debate	Comenzado por	Último mensaje	Replicas	Suscribir
☆ pendiente revision de actividad	LAURA VALENTI...	LAURA VALENTI...	0	☐
☆ ayuda 1ra actividad	LEYDY ACOSTA B...	MARTIN EDUAR...	1	☒
☆ Preguntas frecuentes foro de dudas e inquietudes Cronometrado	MARTIN EDUAR...	MARTIN EDUAR...	0	☒
☆ Apertura del foro de dudas e inquietudes Cronometrado	MARTIN EDUAR...	MARTIN EDUAR...	0	☒

→ Documentos de interés para el aprendiz Material de apoyo al instructor (oculto)

2. Anuncios (1 CAPTURA)

4) 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.

← <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6860101> Comprueba que eres tú Chat

Accede a SOFIA Área Personal MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

P_12210544_V_3358794_R_63_C_9120

P_12210544_V_3324627_R_63_C_9120

P_12210544_V_3249766_R_63_C_9120

P_13410029_V_2987827_R_63_C_9120

P_12210544_V_3358810_R_63_C_9120

P_12210544_V_3019183_R_63_C_9120

P_12210544_V_3204991_R_63_C_9120

P_12210544_V_3445357_R_63_C_9120

Más ...

ADMINISTRACIÓN

Administración del foro

- Configuración
- Filtros
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Calificación avanzada
- Modalidad de suscripción
- Suscripciones
- Informes
- Exportar

Administración del curso

Cronometrado

☆ Actividad 2 Cronometrado	MARTIN EDUAR...	MARTIN EDUAR...	0	
☆ Fin de la actividad 1 Cronometrado	MARTIN EDUAR...	MARTIN EDUAR...	0	
☆ SESIÓN EN LÍNEA 2 - 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al...	MARTIN EDUAR...	MARTIN EDUAR...	0	
☆ SESIÓN EN LÍNEA 1 - 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención...	MARTIN EDUAR...	MARTIN EDUAR...	0	
☆ Actualización de datos Cronometrado	MARTIN EDUAR...	MARTIN EDUAR...	0	
☆ ATENCIÓN SÍNCRÓNICA (CHAT) resolver dudas Cronometrado	MARTIN EDUAR...	MARTIN EDUAR...	0	
☆ Inicio de las Actividades 1 Cronometrado	MARTIN EDUAR...	MARTIN EDUAR...	0	
☆ Apertura del curso, Instrucciones y actividades previas Cronometrado	MARTIN EDUAR...	MARTIN EDUAR...	0	
☆ Bienvenido al curso! Cronometrado	MARTIN EDUAR...	MARTIN EDUAR...	0	

Ir a... Información del programa



3. Cronograma (1 CAPTURA)

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

5) Publicación de los cronogramas

← <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/page/view.php?id=6860127> Comprueba que eres tú Chat

Accede a SOPÍA Área Personal MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

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:	15/04/2026
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:	18/05/2026

UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE (RAP)	CONFERENCIAS WEB (FECHA - HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIA	FINALIZA
Actividades iniciales	N/A	N/A	Realizar la "Actualización de datos del aprendiz" según indicaciones. no calificable.	15/04/2026	26/04/2026
			Participación en el "Foro social", no calificable.	15/04/2026	26/04/2026
AA1. Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente.	210601020-01. Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	17/04/2026 a las 2:30 pm	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01. Calificable	15/04/2026	26/04/2026

ADMINISTRACIÓN

Administración del recurso página

25° HP ESP LAA 4:53 p. m. 11/05/2026

4. Implementación de sesiones en línea

6) Publicación de grabaciones y resumen de sesiones ejecutadas en el periodo de reporte de evidencias. (1 CAPTURA)

← <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=107898> Comprueba que eres tú Chat

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, 10 de mayo 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

SESIONES EN LÍNEA

Atención sincrónica
Próxima hora de chat: lunes, 18 de mayo de 2026, 13:00

GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA 1 conferencia web 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológica 17/04/2026 2:30pm

RESUMEN SESIÓN EN LÍNEA 1 conferencia web 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológica 17/04/2026 2:30pm PDF

Grabación conferencia web 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales 27/04/2026 8:00am

Resumen conferencia web 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales 27/04/2026 8:00am 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 05/05/2026 1:00pm

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 05/05/2026 1:00pm PDF

Reporte de curso [\(Dirigido a los aprendices\)](#)

25° HP ESP LAA 4:54 p. m. 11/05/2026



5. Atención sincrónica de chat

- 7) **Captura del perfil del instructor** que evidencia la programación de este espacio según lo solicitado por la guía AVA. **(1 CAPTURA)**

The screenshot shows the user profile page for Martin Eduardo Neissa Herran. The page includes a navigation panel on the left with options like 'Mis cursos', 'Página principal del sitio', and 'Secciones'. The main content area displays the user's profile information, including a photo, name, and a list of courses. The user is currently viewing the 'Mis cursos / Perfil' section.

6. Calificaciones y Realimentación

- 8) **Captura del espacio Configuración de Calificaciones** **(1 CAPTURA)**
Evidenciar Actividades asociadas a los RAP

The screenshot shows the 'Configuración de Calificaciones' page. It displays a table with columns for 'Nombre', 'Ponderaciones', 'Calificación máxima', 'Estado', and 'Acciones'. The table lists various activities and their associated weights and maximum scores. The user is currently viewing the 'Configuración de Calificaciones' section.

Nombre	Ponderaciones	Calificación máxima	Estado	Acciones
☐ ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3479728)			Suma Excluir calificaciones vacías	...
☐ RAP - Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	25.0 %		Suma	...
☐ EVIDENCIA Mapa conceptual o mental sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.	100.0 %	100		...
Cálculo total				
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.	25.0 %		Suma	...
☐ FORO Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01. calificación	100.0 %	100		...
Cálculo total				
Total RAP - Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los		100		...



9) Captura desde el enlace de calificaciones. (1 CAPTURA)

Considere evidenciar calificaciones de las diferentes actividades del cronograma.

← <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/grade/report/grader/index.php?id=107900> Comprueba que eres tú

Accede a SOFÍA: Área Personal MARTÍN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA

SESIONES EN LÍNEA

Reporte de curso

- P_12210544_V_3479729_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3414367_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3083177_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3158717_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3356704_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3304027_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3049766_R_63_C_9120
- P_13410029_V_2967827_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3356810_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3019183_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3049991_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3445357_R_63_C_9120

Más ...

ADMINISTRACIÓN

Administración de calificaciones

- Informe del calificador
- Historial de calificación
- Informe general
- Vista Simple
- Resumen de calificaciones
- Usuario
- Configuración
- Exportar
- Letras

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	U1	U2	U3	U4	U5
EA EMILY STEPHANY ACOSTA MARTINEZ	1006713444cc	noemidrosario70@gmail.com	✓ A	---	A	✓ A	A
DA DAVID ALVAREZ BOTACHE	1025545487hi	alvarezdavidbo@gmail.com	-	-	-	-	-
EA ESTEFANY ALZATE OSPINA	1006318439cc	estefanyalzteospina5@gmail.com	-	-	-	-	-
VA VICTORIA ANGARITA PARRA	63550434cc	victoriaangaritaparra1904@gmail.com	✓ A	---	A	✓ A	A
AA ANILY MANUELA ARISMENDY HENAO	1216718011cc	arismendymanuela@gmail.com	-	-	-	-	-
GA GUILLERMO LUIS AVILA PAJARO	1043636321hi	gavilap2003@gmail.com	✓ A	---	A	✓ A	A
MB MARIA CAMILA BELLO VANEGAS	1006507134cc	mbellovanegas@gmail.com	-	-	-	-	-

Mostrar: Todos

25° ESP LAA 4:57 p. m. 11/05/2026



10) Captura de realimentación a los aprendices. (2 CAPTURAS)

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

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/grade/report/grader/index.php?id=107900

Accede a SOFIA Área Personal

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

EMILY STEPHANY ACOSTA MARTINEZ
100671344acc

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 fiel a nuestra marca, producto o servicio. Lo importante aquí es que el cliente salga satisfecho y sienta que sus necesidades han sido cubiertas

Identificación	Nombre	Correo	Calificación	Comentarios	Calificación	Comentarios
EA	EMILY STEPHANY ACOSTA MARTINEZ	100671344acc	noemidrosario70@gmail.com	✓ A	---	✓ A
DA	DAVID ALVAREZ BOTACHE	1025545487ti	alvarezdavidbo@gmail.com	-	-	-
EA	ESTEFANY ALZATE OSPINA	1006318439cc	estefanyalzateospina5@gmail.com	-	-	-
VA	VICTORIA ANGARITA PARRA	63550434cc	victoriaangaritaparra1984@gmail.com	✓ A	---	✓ A
AA	ANILY MANUELA ARISMENDY HENAO	1216718011cc	arismendymanuela@gmail.com	✓ A	---	✓ A
GA	GUILLERMO LUIS AVILA PAJARO	1043636321ti	gavilap2003@gmail.com	✓ A	---	✓ A
MB	MARIA CAMILA BELLO VANEGAS	1006507134cc	mbellovanegas@gmail.com	-	-	-

Mostrar Todos

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

VICTORIA ANGARITA PARRA
63550434cc

las respuestas son claras y salidas del material de trabajo las lecturas son el núcleo del curso. Un plan es una herramienta valiosa para llevar control y orden de tus decisiones, no intentes improvisar sobre la marcha si puedes planear y asegurar un mejor resultado

Identificación	Nombre	Correo	Calificación	Comentarios	Calificación	Comentarios
EA	EMILY STEPHANY ACOSTA MARTINEZ	100671344acc	noemidrosario70@gmail.com	✓ A	---	✓ A
DA	DAVID ALVAREZ BOTACHE	1025545487ti	alvarezdavidbo@gmail.com	-	-	-
EA	ESTEFANY ALZATE OSPINA	1006318439cc	estefanyalzateospina5@gmail.com	-	-	-
VA	VICTORIA ANGARITA PARRA	63550434cc	victoriaangaritaparra1984@gmail.com	✓ A	---	✓ A
AA	ANILY MANUELA ARISMENDY HENAO	1216718011cc	arismendymanuela@gmail.com	-	-	-
GA	GUILLERMO LUIS AVILA PAJARO	1043636321ti	gavilap2003@gmail.com	✓ A	---	✓ A
MB	MARIA CAMILA BELLO VANEGAS	1006507134cc	mbellovanegas@gmail.com	-	-	-

Mostrar Todos



7. Juicios Evaluativos

11) Captura de carpeta de Reporte de curso de las fichas cerradas en el periodo de reporte de evidencias. – (1 CAPTURA)

The screenshot shows the ZAJUNA web interface. At the top, there's a navigation bar with a search icon, a star icon, and a 'Comprueba que eres tú' button. Below this, there's a green button labeled 'Añadir una actividad o un recurso'. The main content area is titled 'Add section' and contains a dropdown menu for 'Reporte de curso' with a pencil icon and a 'Ocultado a los aprendices' label. Below this, there are two items: 'Libro de calificaciones' (XLSX) and 'Informe de centro' (XLSX), both with 'Ocultado a los aprendices' labels. At the bottom, there's another green button labeled 'Añadir una actividad o un recurso' and another 'Add section' label. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 1:48 p.m. on 13/05/2026.

12) Captura de correo enviado al centro agroindustrial reportando formatos de cierre. (1 CAPTURA)

The screenshot shows an Outlook email interface. The top bar includes a search bar and a 'Pregúntale a Google' button. The left sidebar shows the 'Favoritos' section with a list of folders: 'mneissa@sena.edu.co', 'Bandeja de entrada' (2746), 'Borradores' (33), 'Elementos enviados', 'Elementos eliminados' (135), 'Correo no deseado' (26), 'Notas', 'Archivo', 'Historial de conversacion...', and 'Sent'. The main content area shows an email from 'Certificacion9120' to 'Martin Eduardo Neissa Herran' on 'Mié 29/04/2026 10:13'. The email body contains the following text: 'Cordial saludo', 'Amablemente informamos que los aprendices de sus fichas han sido certificados el día de hoy 29/04/2026. 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 se solicita revisar los documentos de sus aprendices ya que se están certificando con TI teniéndola vencida y después se generan las PQRS de corrección, es su responsabilidad como instructor divulgar la actualización de este. Gracias', and the ID '3445353'. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 1:46 p.m. on 13/05/2026.

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 senasofiplus.



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

SofiaPlus

MARTIN EDUARDO

Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Instructor

- ✓ Diseño Curricular
- ✓ Ejecución de la Formación
- ✓ Gestión de Ambientes
- ✓ Gestión de Tiempos
- ✓ LMS
- ✓ Consultar Fichas de Caracterización
- ✓ Matricula
- ✓ Planeación de la Formación
- ✓ Reportes
- ✓ SGS

Ingresar a la Plataforma Virtual

Programas en los que estoy vinculado	Fecha de terminación de este programa	Link de acceso
3479726 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	20 de mayo de 2026	
3479727 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	20 de mayo de 2026	
3479728 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	20 de mayo de 2026	
3479729 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	20 de mayo de 2026	

Página 1 de 1

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a216;

25°

ESP LAA 5:01 p. m. 11/05/2026

8. Respuesta a las inquietudes de los aprendices – (3 capturas de los medios que use el instructor)

13) Captura de respuestas foro de dudas

← https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/discuss.php?id=6256019

ZAJUNA

Accede a SOPA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Modo de edición

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3479728)

Mis cursos / P_12210544_V_3479728_R_63_C_9120 / INFORMACIÓN GENERAL / Foro de dudas e inquietudes / Inquietud

Foro de dudas e inquietudes

Inquietud

→ Inquietud

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

La fecha límite para publicar en este foro fue miércoles, 15 de abril de 2026, 06:53.

Inquietud
de LILIANA DEL CARMEN GONZALEZ ARTEAGA - lunes, 27 de abril de 2026, 11:26

Hola profe buen dia cordial saludo

Profe hay alguna posibilidad de obtener el material en pdf es que como yo lo visualizo desde el cel o lo imprimo para poder leerlo detalladamente, intente descargarlo pero salen varias carpetas encriptadas y no deja leerlo.

Gracias quedo atenta

Enlace permanente Editar Borrar Responder

Res Inquietud
de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN - miércoles, 29 de abril de 2026, 18:51

hola ya te respondi en el anterior ojala te animes

Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

→ Inquietud

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P_12210544_V_3479727_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3479728_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3479728_R_63_C_9120
- Participantes
- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN GENERAL
 - Información del programa
 - Diseño curricular
 - Biblioteca SENA
 - Documentos de interés para el aprendiz
 - Foro de dudas e inquietudes
 - Inquietud
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
- SESIONES EN LÍNEA
- Reporte de curso

25°

ESP LAA 5:09 p. m. 11/05/2026



14) Captura de comunicación vía mensajería interna de Zajuna

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/user/profile.php

ZAJUNA

Accede a SORA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Mis cursos / Perfil

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P_12210544_V_3479727_R_83_C_9120
 - P_12210544_V_3479726_R_83_C_9120
 - P_12210544_V_3479728_R_83_C_9120
 - P_12210544_V_3479729_R_83_C_9120
 - P_12210544_V_3414387_R_83_C_9120
 - P_12210544_V_3083177_R_83_C_9120
 - P_12210544_V_3358717_R_83_C_9120
 - P_12210544_V_3358794_R_83_C_9120
 - P_12210544_V_3324627_R_83_C_9120
 - P_12210544_V_3349766_R_83_C_9120
 - P_13410029_V_2967827_R_83_C_9120
 - P_12210544_V_3356810_R_83_C_9120
 - P_12210544_V_3019183_R_83_C_9120
 - P_12210544_V_3204991_R_83_C_9120

Ubicación de la Oficina: Regional Quindío, Centro Agroindustrial Armenia Quindío

Horario de atención sincrónica (chat de dudas e inquietudes y asesoramiento)

Horario de chat ficha **3479726** de 1pm a 2pm todos los lunes de mar y abr

P_12210544_V_3479726_R_83_C_9120: Atención sincrónica | Zajuna

Horario de chat ficha **3479727** de 2pm a 3pm todos los lunes de mar y abr

P_12210544_V_3479727_R_83_C_9120: Atención sincrónica | Zajuna

Horario de chat ficha **3479728** de 3pm a 4pm todos los lunes de mar y abr

P_12210544_V_3479728_R_83_C_9120: Atención sincrónica | Zajuna

Horario de chat ficha **3479729** de 4pm a 5pm todos los lunes de mar y abr

P_12210544_V_3479729_R_83_C_9120: Atención sincrónica | Zajuna

También me pueden consultar por el wp y por el medio oficial: foro de dudas e inquietudes

ejemplo de como ingresar ...

Chat

JANITH GISELA MEDINA ...

27 de abril

JANITH GISELA MEDINA D... 11:11

Hola buenos días, profesor Martín, cómo estás?

JANITH GISELA MEDINA D... 11:13

Profe. Una pregunta por qué el foro de las diapositivas aún no me deja ingresar? Si en el cronograma dice que se habilitaría hoy a las 8am

28 de abril

04:28

Hola Janeth regístrate un pantallazo al wp 3143707482 porfa para ver lo q tubes y explicarte

Escribe un mensaje...

15) Captura de comunicación vía correo institucional con los aprendices - *Opcional si el instructor lo usa*

outlook.cloud.microsoft/mail/inbox/id/AAQkADZjOGVlZGFlTU3YmUtNDViZC04ZmMxLTUxNmE1YTdjYTQxNwAQAB46nSvhJT1Ot816ah0O2wo%3D

Recibidos (1.995) ... Correo: martin.edu... Correo - mneissa@... Entrar en Yahoo! SENA virtual Calendario | Micros... WhatsApp | IA | SENA SURA Servicios a un...

Outlook

Buscar

SESION EN LÍNEA 4-4ta Uni... Mañana 14:30 Reunión de M...

Correo nuevo

Pasos rápidos

Leído / No leído

Favoritos

- mneissa@sena.edu.co
 - Bandeja de entrada 2737
 - Borradores 33
 - Elementos enviados
 - Elementos eliminados 135
 - Correo no deseado 26
 - Notas
 - Archivo
 - Historial de conversacion...
 - Sent
 - Unwanted

Mileisi López <lopezmileisi637@gmail.com>

Para: ☉ Martin Eduardo Neissa Herran

CC: martin <senacursosmen@gmail.com>

Este remitente lopezmileisi637@gmail.com es de fuera de su organización. Bloquear remitente Mostrar contenido bloqueado

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Sáb 3/05/2036 21:15

No suele recibir correo electrónico de lopezmileisi637@gmail.com. [Por qué es esto importante](#)

Buenas noches, profesor.

Espero que se encuentre bien. Le escribo para solicitarle, por favor, si me puede agregar a los grupos de WhatsApp de las clases en línea, ya que quiero estar pendiente de la información, actividades y avisos importantes.

Quedo atenta. Muchas gracias.

Cordialmente.

Mileisi Lopez

Martin Eduardo Neissa Herran

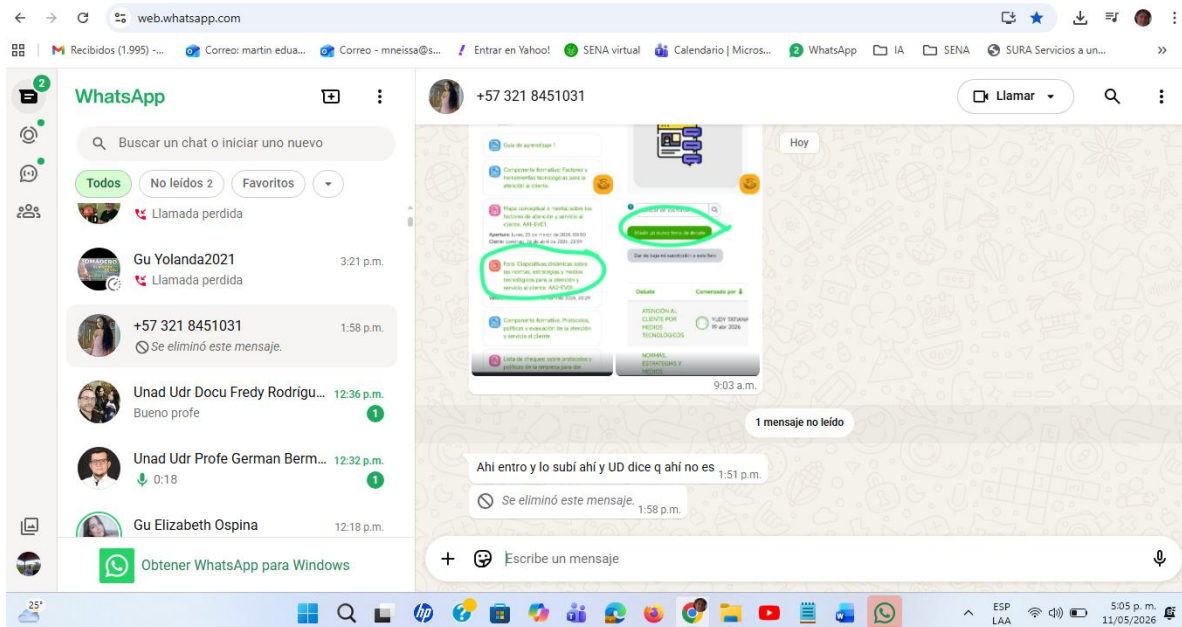
Centro Agroindustrial - Contratista

mneissa@sena.edu.co

PBX: +(57) 601 5461500



16) Captura de otros medios de comunicación usados por el instructor - *Opcional si el instructor lo usa*



9. Registro de Ingresos en la Plataforma (4 CAPTURAS)

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

17) 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.



Accede a SOFIA

Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Modo de edición

Inicio principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_12210544_V_3479727_R_63_C_9120

P_12210544_V_3479726_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_12210544_V_3479728_R_63_C_9120

P_12210544_V_3479729_R_63_C_9120

P_12210544_V_3414367_R_63_C_9120

P_12210544_V_3083177_R_63_C_9120

P_12210544_V_3258717_R_63_C_9120

P_12210544_V_3358794_R_63_C_9120

P_12210544_V_3324427_R_63_C_9120

P_12210544_V_3249766_R_63_C_9120

P_13410029_V_2967827_R_63_C_9120

P_12210544_V_3358810_R_63_C_9120

P_12210544_V_3019183_R_63_C_9120

P_12210544_V_3204991_R_63_C_9120

P_12210544_V_3445357_R_63_C_9120

Más ...

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros

Log estándar 4

Clice de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3479726_R_63_C_9120

Clice

Mostrar datos del gráfico

1

2

3

4

5

6

7

+

Nombre completo del usuario	Nombre de usuario	Usuario afectado	Contexto del evento	Componente	Nombre evento	Descripción	Origen	Dirección IP
-----------------------------	-------------------	------------------	---------------------	------------	---------------	-------------	--------	--------------

25°

ESP LAA

5:10 p. m. 11/05/2026



Accede a SOFIA

Área Personal

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_12210544_V_3479727_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_12210544_V_3479726_R_63_C_9120

P_12210544_V_3479728_R_63_C_9120

P_12210544_V_3479729_R_63_C_9120

P_12210544_V_3414367_R_63_C_9120

P_12210544_V_3083177_R_63_C_9120

P_12210544_V_3258717_R_63_C_9120

P_12210544_V_3356794_R_63_C_9120

P_12210544_V_3324607_R_63_C_9120

P_12210544_V_3249766_R_63_C_9120

P_13410029_V_2967827_R_63_C_9120

P_12210544_V_3356810_R_63_C_9120

P_12210544_V_3019183_R_63_C_9120

P_12210544_V_3204991_R_63_C_9120

P_12210544_V_3445357_R_63_C_9120

Más...

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros

Clics de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3479727_R_63_C_9120

Mostrar datos del gráfico

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Nombre completo del usuario	Nombre de usuario	Usuario afectado	Contexto del evento	Componente	Nombre evento	Descripción	Origen	Dirección IP
-----------------------------	-------------------	------------------	---------------------	------------	---------------	-------------	--------	--------------

← <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/report/log/user.php?id=158874&course=107899&mode=all> Comprueba que eres tú

Accede a SOFIA

Área Personal

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_12210544_V_3479727_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_12210544_V_3479726_R_63_C_9120

P_12210544_V_3479728_R_63_C_9120

P_12210544_V_3479729_R_63_C_9120

P_12210544_V_3414367_R_63_C_9120

P_12210544_V_3083177_R_63_C_9120

P_12210544_V_3258717_R_63_C_9120

P_12210544_V_3356794_R_63_C_9120

P_12210544_V_3324607_R_63_C_9120

P_12210544_V_3249766_R_63_C_9120

P_13410029_V_2967827_R_63_C_9120

P_12210544_V_3356810_R_63_C_9120

P_12210544_V_3019183_R_63_C_9120

P_12210544_V_3204991_R_63_C_9120

P_12210544_V_3445357_R_63_C_9120

Más...

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros

Clics de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3479727_R_63_C_9120

Mostrar datos del gráfico

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Nombre completo del usuario	Nombre de usuario	Usuario afectado	Contexto del evento	Componente	Nombre evento	Descripción	Origen	Dirección IP
-----------------------------	-------------------	------------------	---------------------	------------	---------------	-------------	--------	--------------

← <https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/report/log/user.php?id=158874&course=107899&mode=all> Comprueba que eres tú



Accede a SOFIA

Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Modo de edición

🏠

Página principal del sitio

➤

Secciones

▼

Mis cursos

➤

P_12210544_V_3479727_R_63_C_9120

➤

P_12210544_V_3479728_R_63_C_9120

➤

P_12210544_V_3479729_R_63_C_9120

➤

P_12210544_V_3479729_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_12210544_V_3414367_R_63_C_9120

➤

P_12210544_V_3083177_R_63_C_9120

➤

P_12210544_V_3258717_R_63_C_9120

➤

P_12210544_V_3358794_R_63_C_9120

➤

P_12210544_V_3324627_R_63_C_9120

➤

P_12210544_V_3249766_R_63_C_9120

➤

P_13410029_V_3067827_R_63_C_9120

➤

P_12210544_V_3356810_R_63_C_9120

➤

P_12210544_V_3019183_R_63_C_9120

➤

P_12210544_V_3204991_R_63_C_9120

➤

P_12210544_V_3445357_R_63_C_9120

■

Más ...

ADMINISTRACIÓN

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros Log estándar

Círculo de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3479729_R_63_C_9120

Círculo

Mostrar datos del gráfico

1

2

3

4

5

6

7

8

9

➤

Nombre completo del usuario	Nombre de usuario	Usuario afectado	Contexto del evento	Componente	Nombre evento	Descripción	Origen	Dirección IP
-----------------------------	-------------------	------------------	---------------------	------------	---------------	-------------	--------	--------------

25°

ESP LAA

5:13 p. m.

11/05/2026



10. Asociación de aprendices (4 CAPTURAS)

18) Captura de la asociación de aprendices en el aplicativo senasofiaplus – se evidencia que se asocia el día programado

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

The image displays two screenshots of the SofiaPlus web application interface, showing the process of associating learners with a learning route. The interface is in Spanish and includes a sidebar with navigation options and a main content area.

Screenshot 1 (Top): The main content area shows the title "Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje" (Associate Learner to a Learning Route). Below the title, there are search options. The "Ficha de caracterización*" (Characterization Form) is set to "3479726 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS". The "Ruta de Aprendizaje*" (Learning Route) is set to "RUTA VIRTUAL 3479726". A button labeled "Consultar Aprendices" (Consult Learners) is visible. A green message box at the bottom states: "La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3479726. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta" (The operation of associating learners to a route was successful. | Result: 80 Learner(s) associated to the Learning Route: RUTA VIRTUAL 3479726. An email has been sent to the learners associated to the route).

Screenshot 2 (Bottom): This screenshot is identical to the one above, showing the same interface and the successful completion of the association process.



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

SofiaPlus

MARTIN EDUARDO

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](#)

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3479728 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3479728

[Consultar Aprendizajes](#)

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3479728. 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- --a124;

20°C Lluvia ligera

Buscar

ESP LAA

5:46 a. m. 15/04/2026

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

SofiaPlus

MARTIN EDUARDO

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](#)

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3479729 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3479729

[Consultar Aprendizajes](#)

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3479729. 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- --a124;

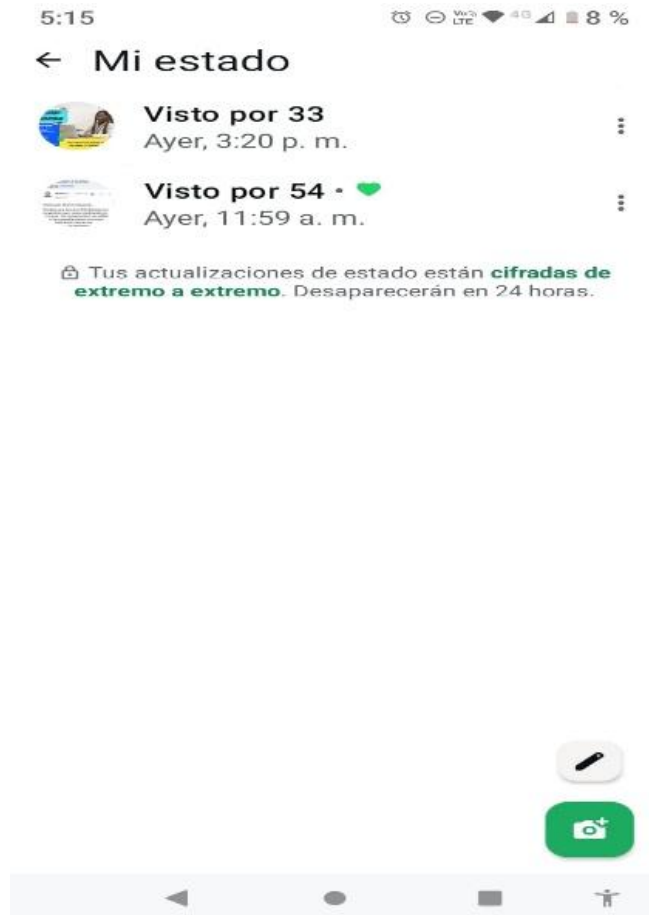


11. Divulgación de la oferta del CENTRO

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"

19) Oferta académica del centro Agroindustrial **(1 CAPTURA)**





20) Bolsa corporativa (1 CAPTURA)

SENA CURSOS DE SU INTERÉS

Se informa a la comunidad en general que el **SENA ha diseñado varios cursos** de su interés para cualificar su hoja de vida cada formación tiene un **código de empresa** y un enlace para que se inscriba:

Atención al Cliente por Medios Tecnológicos <i>“Redes Sociales”</i>	Código de empresa 2179680	48 horas	De CLICK aquí AQUÍ SE INSCRIBE con el código 2179680
---	-------------------------------------	----------	--

Si presenta alguna duda o inquietud, de click en este enlace directo

[whatsapp 3143707482](https://wa.me/3143707482)

Recuerden que la formación en el SENA es totalmente GRATIS

Agradezco por favor compartir la anterior información en sus redes sociales, puede ser de interés para sus contactos

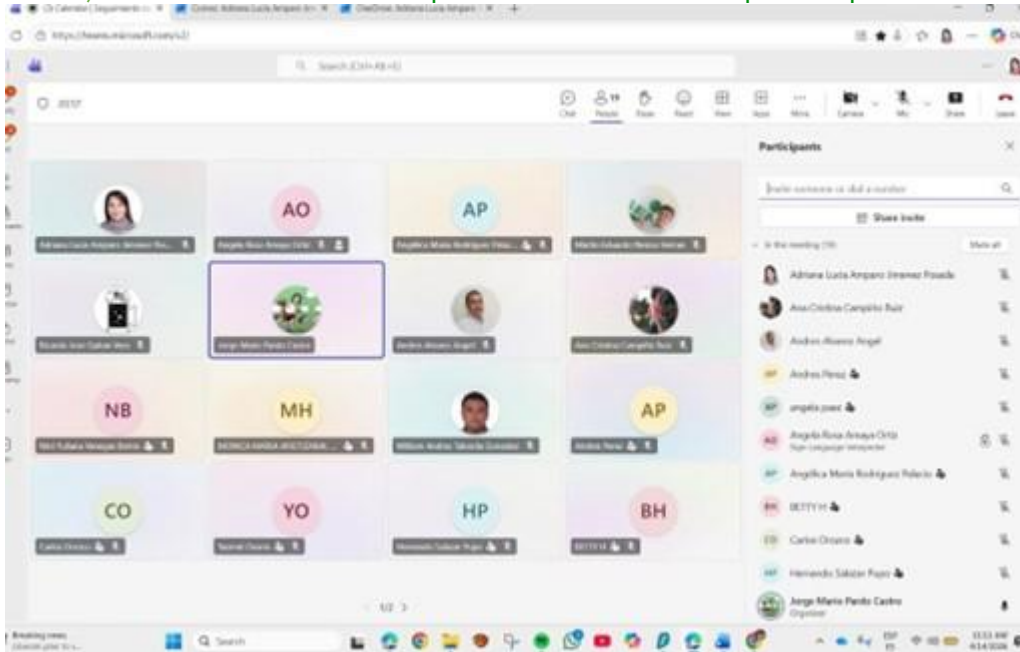
¡Hacer lo que nos apasiona y no lo que nos toca, es el camino hacia la felicidad y el éxito!



12. Otras actividades - Opcional si el instructor las tiene

Las asignadas para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales

21) Asistencia a reuniones o capacitaciones convocadas por el supervisor o el centro



22) Evidencias soporte de otras obligaciones contractuales solicitadas

No aplica para este mes

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROINDUSTRIAL

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

FECHA FINAL: 30/04/2026 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 : 20,00

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 :	20,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 3479726 - 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 :	24,00
--------------------------------------	--------------

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 :	20,00
--------------------------------------	--------------

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 :	20,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 3479728 - 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 :	24,00
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3479727 - 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 :	24,00
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3479729 - 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 : 24,00

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