

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE																																										
Identificación			dv	Razon Social					Clase Aportante					Sucursal Principal					Direccion			Ciudad-Departamento				Teléfono		Exonerado SENA e ICBF														
CC 89006649				ALVAREZ ANGEL ANDRES					INDEPENDIENTE					PRINCIPAL					calle 75 # 72b - 110 Atp 2404			MEDELLIN-ANTIOQUIA				5054619		No														
DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION																																										
Periodo		Clave					Tipo		Fecha					Pago																												
Pensión		Salud		Pago			Planilla		Planilla		Limite		Pago			Banco				Dias Mora			Valor																			
2026-06		2026-06		463506878			9506276968		I		2026/07/10		2026/07/08			NEQUI				0			\$550,000																			
LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																																										
EMPLEADO			NOVEDADES															PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS					PARAFISCALES							
No.	Identificación		Nombre		ing	ret	del	tae	tdp	tap	vsp	pcr	vst	sln	lge	lma	vac	avp	vct	lrr	vip	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Tarifa	Aporte	Dias	IBC	Aporte					
SUCURSAL: PRINCIPAL (1 Afiliados)																												\$1,895,000	\$303,200			\$1,895,000	\$236,900			\$0	\$0			\$1,895,000	\$9,900	\$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)																												\$1,895,000	\$303,200			\$1,895,000	\$236,900			\$0	\$0			\$1,895,000	\$9,900	\$0
Ciudad: MEDELLIN Depto: ANTIOQUIA (1 Afiliados)																												\$1,895,000	\$303,200			\$1,895,000	\$236,900			\$0	\$0			\$1,895,000	\$9,900	\$0
1	CC	89006649	ALVAREZ ANDRES																			230201	30	\$1,895,000	\$303,200	EPS010	30	\$1,895,000	\$236,900		0	\$0	\$0	14-23	30	\$1,895,000	0.522%	\$9,900	0	\$0		
Total Afiliados(1)																												\$1,895,000	\$303,200			\$1,895,000	\$236,900			\$0	\$0			\$1,895,000	\$9,900	\$0

Planilla Resumen

RESUMEN DE PAGO								
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$303,200	\$0	\$0	\$303,200
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1	\$303,200	\$0	\$0	\$303,200
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	\$236,900	\$0	\$0	\$236,900
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	\$236,900	\$0	\$0	\$236,900
TOTAL				1	\$550,000	\$0	\$0	\$550,000



Resumen de pago

Descripción de compra

Pago de la Planilla de aportes con clave:
9506276968

Tienda

APORTES EN LINEA

Estado de la transacción

Transacción exitosa

Fecha de la transacción

8 de julio de 2026 a las 1:20 p. m.

CUS

463506878

Referencia Nequi

M10419284

¿Cuánto?

\$ 550.000,00

Valor de los impuestos

\$ 0,00

Número de referencia 1

10.129.7.5

Número de referencia 2

CC

Número de referencia 3

89006649

Factura de comercio

9506276968

Tu plata salió de:



Disponible



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, julio de 2026

Señor (a)
JORGE MARIO PARDO CASTRO
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9057679 de 2026
Coordinador Académico
Centro Agroindustrial
Armenia

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual julio del año 2026

Referencia: Contrato N° CO1.PCCNTR.9057679 de 2026

ANDRES ALVAREZ ANGEL, identificado con la cédula de ciudadanía N° 89006649 de armenia (Q) , 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 1 de diciembre de 2026.



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

Ejecución mensual de actividades

Nro.	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 para el área de gestión organizacional según el objeto contractual. Fichas: 3546130, 3546140, 3546142, 3546151 y demás programadas en el mes de cobro	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	Libro calificaciones Zajuna
3	Ejecutar la Formación Profesional Integral de acuerdo con el Diseño y Desarrollo Curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato, aplicando según la modalidad las estrategias de enseñanza aprendizaje, seguimiento y evaluación continua del proceso, reportando en oportunidad al Aprendiz su avance en el proceso formativo, teniendo en cuenta los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad que se encuentren en la plataforma COMPROMISO.	Ejecuté la FPI según currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área de gestión organizacional de acuerdo con el objeto del contrato. Fichas: 3546130, 3546140, 3546142, 3546151 y demás programadas en el mes de cobro	• Guías de Aprendizaje en plataforma Zajuna • Cronograma Sesiones en Línea
4	Ejecutar la Formación Profesional Integral de manera eficiente y oportuna, de acuerdo con la	Se realizan acciones de: - Asociación de aprendices.	- Evidencias de asociación en senasofiaplus.



	programación y lugar establecidos por necesidades del servicio.	- 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.	- Comunicación con aprendices en medios oficiales. Mensajería, Chat, Foros, Email. - Lista de participantes en Zajuna. - Diseño del curso en Zajuna. - Anuncios en Zajuna. - 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	Informe de apoyo a la formación
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.	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	Correo Institucional
8	Aplicar el Reglamento del Aprendiz SENA y en caso de presentarse novedades en el proceso formativo, reportar oportunamente a la Coordinación Académica del Centro de Formación.	Aplicué el Reglamento de los Aprendices en los programas de Formación Complementaria Virtual. Se reportan oportunamente novedades de aprendices en formación. Solicitud de documento de identidad T.I y de extranjería.	Correo Institucional Anuncio en Zajuna
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	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 junio de 2026, Planilla 9506276968	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.	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.	- Documento en plataforma Zajuna
13	Cumplir y hacer cumplir los protocolos, normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y participar de las jornadas programadas.	Acaté los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo	Certificación 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 equipo de Bienestar al Aprendiz, cuando se requiera.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	No aplica
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.	Correos de seguimiento y motivación. Anuncios y Correos.
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.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	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 240201081 "Orientar formación a E-learning de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa" 18/12/2025	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.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	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.	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.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones No se requirió la actividad referentes al cumplimiento de obligación	No Aplica

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización cuenta con el visto bueno del supervisor.

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

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
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. **9506276968** del operador **Aportes en línea** referente al **junio/2026**.

Cordialmente,

ANDRES ALVAREZ ANGEL

Contratista C.C. No. 89006649 de Armenia (Q)

JORGE MARIO PARDO CASTRO

CC 9.725.947

Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.9057679 de 2026

Coordinador Académico



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 “No se requirió la actividad” 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, **julio** 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 Andres Alvarez Angel, identificada con la cédula de ciudadanía No. 89006649 de armenia quindio, 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 Nro. CO1. PCCNTR.9057679

Evidencias en (01) folio anexo.

Cordialmente;

Jorge Mario Pardo Castro
C.C. No. 9.725.947
Supervisor Contrato No. CO1.PCCNTR.9057679 de 2026
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 ...	2025-02-11	2025-12-25	QUINDIO	
2	\$47,374,970	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL EN ACTIVIDADES DE INSTRUCT ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2026-02-02	2026-12-01	QUINDIO	
3	\$41,973,750	5_9301_136 PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA ORIENTAR FORMA ...	SENA REGIONAL ANTIOQUIA GRUPO ...	2022-02-01	2022-12-15	ANTIOQUIA	
4	\$38,226,724	PRESTACION DE SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL COMO INSTRUCTORES PARA I ...	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZA ...	2018-01-29	2018-12-16	BOGOTA DC	



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

Nombre del instructor: ANDRES ALVAREZ ANGEL

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>	6/9/2026
Fecha final de reporte de evidencias <i>Debe registrar la fecha de entrega de este informe</i>	7/7/2026
Fichas orientadas	11 de junio al 23 de junio Fichas: 3479738, 3479735, 3479736, 3479737 22 de junio al 07 de julio Fichas: 3546130, 3546140, 3546142, 3546151

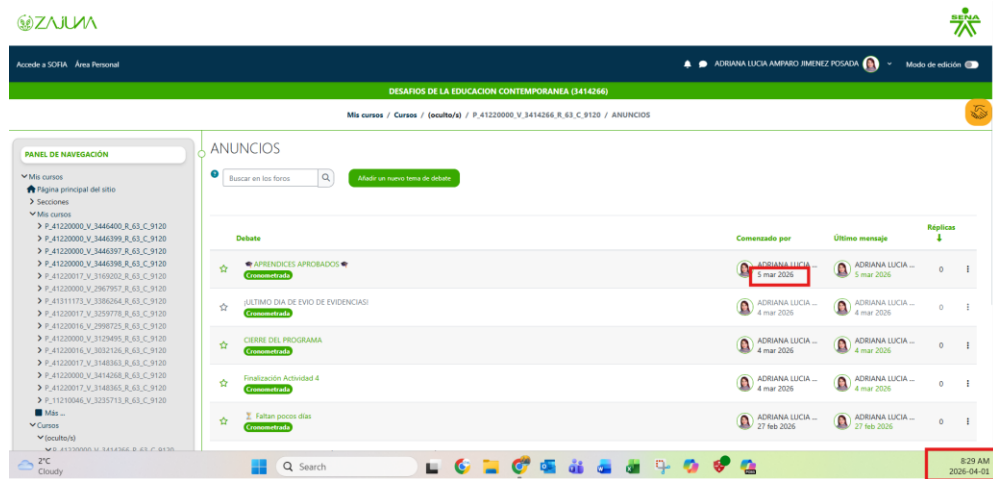
INSTRUCCIONES

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

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

ANDRÉS ALVAREZ ANGEL | Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

ANUNCIOS

+ Añadir una actividad o un recurso

Add section

INFORMACIÓN GENERAL

- Información del programa
- Diseño curricular
- Biblioteca SENA

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA

- Guía de aprendizaje 1
- Componente formativo: Factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente.
- Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.
Apertura: domingo, 21 de junio de 2026, 00:00 Cierre: viernes, 3 de julio de 2026, 23:59
- Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01.
Vencimiento: lunes, 22 de junio de 2026, 00:00
- Componente formativo: Protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente.
- Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.
Apertura: lunes, 22 de junio de 2026, 00:00 Cierre: miércoles, 15 de julio de 2026, 23:59
- Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01.
Apertura: lunes, 22 de junio de 2026, 00:00 Cierre: martes, 21 de julio de 2026, 23:59

+ Añadir una actividad o un recurso

Add section

SESIONES EN LÍNEA

- SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA Y "Actividad de aprendizaje AA1. Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente" 03-07



2) Foro Social

↑ Volver a 'ACTIVIDADES INICIALES'

Foro Social

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3546151)

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	ANYELA MARCE... 5 jul 2026	ANDRES ALVARE... 5 jul 2026	1	☒
☆ Presentación	MARTHA LILIAN... 29 jun 2026	ANDRES ALVARE... 29 jun 2026	1	☒
☆ presentación	LIZETH VALENTI... 28 jun 2026	ANDRES ALVARE... 29 jun 2026	1	☒
☆ Presentación	HEYLEN YADIRA ... 26 jun 2026	ANDRES ALVARE... 29 jun 2026	1	☒
☆ Presentación- Foro	HEYLEN YADIRA ... 26 jun 2026	ANDRES ALVARE... 26 jun 2026	1	☒
EMERSON BETA	ANDRES ALVARE			

ESP LAA

3:08 p.m.
8/07/2026

3) Foro de dudas

↑ Volver a 'INFORMACIÓN GENERAL'

Foro de dudas e inquietudes

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3546151)

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 ↓	Rélicas	Suscribir
☆ FORO DE DUDAS E INQUIETUDES Cronometrada	ANDRES ALVARE... 22 jun 2026	ANDRES ALVARE... 22 jun 2026	0	☒

→ Documentos de interés para el aprendiz

Ir a...

Cronograma →

ESP LAA

3:09 p.m.
8/07/2026



2. Anuncios (1 CAPTURA)

4) Capturas de los anuncios de las fichas asignadas

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3546151)

Mis cursos / P_12210544_V_3546151_R_63_C_9120 / ANUNCIOS / BIENVENIDOS AL CURSO

ANUNCIOS
BIENVENIDOS AL CURSO

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

BIENVENIDOS AL CURSO
de ANDRES ALVAREZ ANGEL - Lunes, 22 de junio de 2026, 13:50

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

BIENVENIDOS AL CURSO

Mi nombre es Andres Alvarez Angel, a partir de estos momentos los estaré acompañando en esta etapa de formación virtual para resolver sus dudas y proporcionar orientaciones relacionadas con la temática del curso: "ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS".

Ficha 3546151

Me pueden contactar a través del:

- Foro de dudas e inquietudes
- Sala de chat de atención sincrónica semanal todos los lunes de 3:00 Pm a 4:00 PM.
- Por WhatsApp 305 3871792 desde las 8 am hasta las 4 pm de lunes a viernes
- Chat curso 3546151

Sena Ficha 3546151 ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS, junio
Grupo de WhatsApp

ESP LAA 3:10 p.m. 8/07/2026

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3546151)

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3546151)

Mis cursos / P_12210544_V_3546151_R_63_C_9120 / ANUNCIOS / INVITACION A REALIZAR ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE PRIMERA SEMANA

ANUNCIOS
INVITACION A REALIZAR ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE PRIMERA SEMANA

INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL INSTRUCTOR SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA Y "Actividad de aprendizaje AA1. Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente" 03-07

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

INVITACION A REALIZAR ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE PRIMERA SEMANA
de ANDRES ALVAREZ ANGEL - Lunes, 22 de junio de 2026, 14:10

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

INVITACION A REALIZAR ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE PRIMERA SEMANA

Queridos aprendices. Iniciamos el día 22 de junio y termina el día 01 de julio, nuestra **Actividad de aprendizaje AA1. Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente**. Las actividades se deben aprobar con (A), esta finalizara el día 01 de julio del 2026

Esta actividad se centra en conceptualizar, aplicar estándares de calidad, desarrollar actitudes que favorezcan las relaciones con los clientes, usar protocolos, etiqueta de imagen y portafolio de servicio, donde se podrán reconocer los factores que intervienen en la atención y servicio al cliente, aplicar las normas y protocolos de atención y servicio al cliente por medios tecnológicos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad, es importante la lectura y el análisis del componente formativo: **Factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente**.

Evidencia: Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.

Información importante:

- Realizar lectura detallada del componente formativo, así como de los documentos en las referencias bibliográficas que servirán como recursos de apoyo.
- Recaudar toda la información necesaria del tema.

ESP LAA 3:12 p.m. 8/07/2026



ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3546151)

Mis cursos / P_12210544_V_3546151_R_63_C_9120 / ANUNCIOS / INVITACION SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Activi..."

ANUNCIOS

INVITACION SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividades de Aprendizaje "Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente." 07-07

→ INVITACION A REALIZAR ACTIVIDADES SEGUNDA SEMANA

Ordenar desde el más antiguo Mover este debate a...

INVITACION SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividades de Aprendizaje "Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente." 07-07
de ANDRES ALVAREZ ANGEL - domingo, 5 de julio de 2026, 14:42

SESIÓN EN LÍNEA SEMANA 2

Cordial saludo respetados aprendices,

Quiero extenderles una cordial invitación a la Sesión en línea que se llevará a cabo el Jueves 07 de julio de 2026 a las 03:00 PM hasta las 04:00 PM, que corresponde "Actividades de Aprendizaje "Foro, Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente," en esta Sesión en Línea.

Recuerden que pueden ingresar a través del botón del menú principal "Sesiones en Línea".

Enlace de acceso: https://raizuna.sena.edu.co/seesion_linea
Número de sala: b4ed3119-6a67-4251-b564-a218874a8126

Para todos aquellos que no puedan ingresar recomendamos ver la grabación para que se les facilite el desarrollo de las actividades al tener claridad sobre ellas.

"Los campeones siguen jugando hasta que lo hacen bien" (Billie Jean King)

Andres Alvarez Angel
Tutor Virtual

Enlace permanente Editar Borrar Responder

ESP LAA 3:20 p. m. 8/07/2026

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3546151)

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3546151)

Mis cursos / P_12210544_V_3546151_R_63_C_9120 / ANUNCIOS / Cierre de Actividades Segunda Semana

ANUNCIOS

Cierre de Actividades Segunda Semana

→ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA

Ordenar desde el más antiguo Mover este debate a...

Cierre de Actividades Segunda Semana
de ANDRES ALVAREZ ANGEL - miércoles, 8 de julio de 2026, 00:00

Cierre de Actividades Segunda Semana

Estimados aprendices hoy 08 de julio terminamos nuestra primera semana en donde esperamos como resultado la realización de la Actividad de aprendizaje AA1. Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente,

Como evidencia esperada es Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2 EV01., recuerden que el resultado de esta es pieza fundamental para la realización de las demás actividades.

"La educación es el pasaporte al futuro, porque el mañana pertenece a quienes se preparan para él hoy."- Malcolm X

Andres Alvarez Angel
Instructor Virtual

Enlace permanente Editar Borrar Responder

ESP LAA 3:23 p. m. 8/07/2026

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3546151)

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3546151)

Mis cursos / P_12210544_V_3546151_R_63_C_9120 / ANUNCIOS / INVITACION A REALIZAR ACTIVIDADES TERCERA SEMANA

ANUNCIOS

INVITACION A REALIZAR ACTIVIDADES TERCERA SEMANA

→ Cierre de Actividades Segunda Semana

Ordenar desde el más antiguo Mover este debate a...

INVITACION A REALIZAR ACTIVIDADES TERCERA SEMANA
de ANDRES ALVAREZ ANGEL - miércoles, 8 de julio de 2026, 00:00

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

Actividad de aprendizaje 3

Queridos aprendices. Hoy iniciamos la Actividad de aprendizaje 3, la cual va desde el día 9 de Julio del 2026 al 14 de julio del 2026, encuentran en el botón "Actividades de Aprendizaje AA3. Identificar y describir los protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente." Las actividades se deben aprobar con (A).

Importante tener en cuenta lo que esperamos en este proceso:

Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3 EV01.

Recuerda que esta actividad va del día 09 de julio hasta el día 14 de julio del 2026

"No importa cuán despacio vayas mientras no te detengas" (Confucio)

Andres Alvarez Angel
Instructor Virtual

Enlace permanente Editar Borrar Responder

ESP LAA 3:24 p. m. 8/07/2026



3. Cronograma

5) Publicación de los cronogramas

ANDRES ALVAREZ ANGEL

MODULO DE EDUCACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (2546151)

Mis cursos / P_12210544_V_3546151_R_63_C_9120 / CRONOGRAMA / Cronograma

Volver a 'CRONOGRAMA'

Cronograma

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

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

Descarga PDF

UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN: FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: FECHA CIERRE ADMINISTRATIVO	FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN: FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: FECHA CIERRE ADMINISTRATIVO	CONFERENCIAS WEB (FECHA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA
					INICIA FINALIZA
Actividades Iniciales	N/A	N/A	N/A	Realizar la "Actualización de datos del aprendiz", según indicaciones; no calificable. Participación en el "Foro social"; no calificable.	22/06/2026 3/07/2026
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.	02/07/2026 a las 03:00 PM a 4:00 PM	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01. Calificable	22/06/2026 2/07/2026	
AA2. Emplear estrategias y clasificar los medios tecnológicos para atención y servicio al cliente.	210601020-02. Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.	07/07/2026 a las 03:00 PM a 4:00 PM	Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01. Calificable	3/07/2026 8/07/2026	
AA3. Identificar y describir los protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente.	210601020-03. Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.	14/07/2026 a las 03:00 PM a 4:00 PM	Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01. Calificable	9/07/2026 15/07/2026	
AA4. Evaluar la atención y servicio al cliente.	210601020-04. Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente.	17/07/2026 a las 03:00 PM a 4:00 PM	Acta sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01. Calificable	16/07/2026 21/07/2026	

Última modificación: lunes, 29 de junio de 2026, 19:37

Foro de dudas e inquietudes

Ir a...

Cronograma PDF (visual)

ESP LAA

3:25 p.m.
8/07/2026



4. Implementación de sesiones en línea

- 6) Publicación de grabaciones y resumen de sesiones ejecutadas en el periodo de reporte de evidencias.

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (5546151)

Mis cursos / P_12210544_V_3546151_R_R3_C_9120 / ANUNCIOS

ANUNCIOS

Buscar en los foros [Agregar un nuevo tema de debate](#)

Debate	Comenzado por	Último mensaje	Replicas
☆ INVITACION A REALIZAR ACTIVIDADES TERCERA SEMANA Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ Cierre de Actividades Segunda Semana Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ INVITACION SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividades de Aprendizaje" Foro: Diapositivas... Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ INVITACION A REALIZAR ACTIVIDADES SEGUNDA SEMANA Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ Cierre de Actividades Primera Semana Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA Y "Actividad de aprendizaje AA1. Conceptualizar e... Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ INVITACION A REALIZAR ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE PRIMERA SEMANA Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	0 1
☆ INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL INSTRUCTOR Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	0 1
☆ ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN SOPÍA PLUS Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	0 1
☆ INVITACIÓN FORO SOCIAL Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	0 1
☆ BIENVENIDOS AL CURSO Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	0 1

ESP LAA 3:27 p.m. 8/07/2026

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (5546151)

Mis cursos / P_12210544_V_3546151_R_R3_C_9120 / ANUNCIOS

ANUNCIOS

Buscar en los foros [Agregar un nuevo tema de debate](#)

Debate	Comenzado por	Último mensaje	Replicas
☆ INVITACION A REALIZAR ACTIVIDADES TERCERA SEMANA Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ Cierre de Actividades Segunda Semana Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ INVITACION SESION EN LINEA SEGUNDA SEMANA "Actividades de Aprendizaje" Foro: Diapositivas... Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ INVITACION A REALIZAR ACTIVIDADES SEGUNDA SEMANA Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ Cierre de Actividades Primera Semana Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ SESION EN LINEA PRIMERA SEMANA BIENVENIDA Y "Actividad de aprendizaje AA1. Conceptualizar e... Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	ANDRES ALVAREZ... 5 jul 2026	0 1
☆ INVITACION A REALIZAR ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE PRIMERA SEMANA Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	0 1
☆ INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL INSTRUCTOR Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	0 1
☆ ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN SOPÍA PLUS Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	0 1
☆ INVITACIÓN FORO SOCIAL Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	0 1
☆ BIENVENIDOS AL CURSO Comenzado por	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	ANDRES ALVAREZ... 22 jun 2026	0 1

ESP LAA 3:27 p.m. 8/07/2026



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.

The screenshot displays the SENA chat interface. At the top, the user's name "ANDRES ALVAREZ ANGEL" is visible. Below this is a profile picture and a "Mensaje" button. The main content area shows a list of chat sessions, with the following text circled in red:

- SERVICIO AL CLIENTE (3546142)** Chat Lunes de 2 pm a 3 pm
- ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS (3546151)** Chat Lunes de 3 pm a 4 pm
- PLANEACIÓN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS. (3546130)** Chat Lunes de 4 pm a 5 pm
- PLANEACIÓN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS. (3546140)** Chat Lunes de 5 pm a 6 pm

Below the chat sessions, there are several panels for user details and course information:

- Detalles de usuario:** Includes "Correo electrónico" (aalvareza@sena.edu.co), "País" (Colombia), and "Regional y Centro de Formación" (Centro Administrativo SENA Regional Quindío).
- Privacidad y Políticas:** Includes "Resumen de retención de datos".
- Detalles del curso:** Includes "Perfiles de curso" (SERVICIO AL CLIENTE (3546142)).
- Miscelánea:** Includes "Mensajes en foros" and "Foros de discusión".
- Informes:** Includes "Sesiones del navegador".

The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various application icons and a system tray indicating the time as 4:10 p.m. on 8/07/2026.



10)

Captura de realimentación a los aprendices. (2 CAPTURAS)

AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.

CARMEN CONSUELO MERCADO BOHORQUEZ
32887492cc

Cordial Saludo

Carmen, Las habilidades que describe en la Tabla 3 para cada producto son pertinentes y muestran una comprensión clara de lo que se necesita en cada caso. Para el automóvil, señalaste la necesidad de comunicación, escucha activa, conocimiento del producto, precisión al responder sobre seguridad, rendimiento y mantenimiento, honestidad, paciencia y disposición para orientar según necesidades y presupuesto, habilidades que permiten generar confianza y ofrecer una experiencia satisfactoria. Para el computador portátil, destacaste el conocimiento de especificaciones técnicas y la capacidad de explicárselas con lenguaje sencillo, escuchar para identificar el uso, recomendar la mejor opción, y tener paciencia, respeto y capacidad para resolver dudas que ayuden a fortalecer la confianza. Para la ropa deportiva, mencionaste la amabilidad, empatía, conocimiento de características de los productos, identificación de necesidades, recomendación de prendas adecuadas, información clara sobre tallas, materiales y comodidad, actitud positiva, escucha atenta y ofrecimiento de un servicio que haga sentir al cliente acompañado. Para el servicio de internet, subrayaste la paciencia, el respeto, la capacidad de resolver inquietudes con claridad, el conocimiento de características del servicio como velocidad, cobertura y condiciones, la empatía, la comunicación efectiva y la disposición para encontrar soluciones como habilidades esenciales para lograr satisfacción y confianza. Tu reflexión es completa y demuestra una comprensión sólida de las habilidades necesarias para cada tipo de producto. Te recomiendo conectar estas habilidades con las debilidades que identifique en la Tabla 2, para mostrar un plan de mejora integral que te permita fortalecer tu desempeño como asesor

Andres Alvarez Angel
Instructor Virtual

Nombre(s) / Apellido(s)	AA1-EV02: Foro "Juego de roles". Calificación	AA2-EV01: Cuestionario cliente, servicio al cliente y comunicación	AA2-EV02: Foro «Ciclo de servicio». Calificación	AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente	Rservic client tiene cuert de la orgar Total:
CM CARMEN CONSUELO MERCADO BOHORQUEZ	90	100	90	90	*
AR ARLEY RIVERA PINTO	90				
GC GLAULDEY NIXDOLL CLARO MARTINEZ	90				
FR FERNANDO JOSE RODRIGUEZ MIRANDA	90				
JP JORGE ARMANDO PEREZ PRIETO	90	90			
BZ BETSY LUJANA ZARATE RIVERA	90	90	76	90	0
LR LINA MERCEDES RODRIGUEZ TORRES	90	90	84	90	

1 2 3 4

Guardar cambios

AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.

MARIA JOSE RIVERA RIOS
1105469066i

Cordial Saludo

Maria, Su relato es una demostración perfecta de cómo el ciclo del servicio puede romperse en su primer eslabón. El ciclo comienza con el contacto inicial, y en su caso, ese contacto no existió: no hubo saludo, no hubo reconocimiento, no hubo apertura. El momento de verdad fue negativo desde el primer segundo, y eso condicionó toda la experiencia que siguió. Porque cuando un cliente se siente ignorado al entrar, su disposición a comprar se desploma, y aunque después el personal reaccione (que en este caso no lo hizo), la confianza ya está dañada. Lo que usted describe es un "servicio de autoservicio" donde las asesoras actúan como si ustedes no estuvieran allí, y eso es una falla estructural en la cultura de servicio del almacén. Su propuesta de que el saludo inicial sea un paso obligatorio e inmediato es fundamental, porque la primera impresión es la que define la disposición del cliente. Y su conclusión de que un establecimiento puede tener excelentes productos, pero si el factor humano falla, el servicio fracasa, es una verdad que muchas empresas aún no comprenden. Un trabajo muy claro y con una lección poderosa

Andres Alvarez Angel
Instructor Virtual

JP JORGE ARMANDO PEREZ PRIETO	90				
BZ BETSY LUJANA ZARATE RIVERA	90	76	90	0	*
LR LINA MERCEDES RODRIGUEZ TORRES	90	84	90		
AR ANGE KATHERIN ROMERO PUJIDO	90	100			
LZ LUISA FERNANDA ZUÑIGA NIÑO	90	100	90		
BA BREINERTH ANDRES ALTAMAR MERCADO	90	84	90	90	*
DL DAYANA MARCELA LOPEZ LOPEZ	90	76	90	90	*
SR SHARON LISETH RIVERA RUIZ	90	92		90	*
JC JULY ANGELIS CRUZ CASTRILLON	90	84			
MR MARIA JOSE RIVERA RIOS	90	90	76	90	90
KP KAREN LORENA PLAZA CUARAN	90	90	84	90	90
YS YULY VICTORIA SUAREZ HERNANDEZ	90	90	84	90	90

1 2 3 4

Guardar cambios



7. Juicios Evaluativos

- 11) Captura de carpeta de Reporte de curso de las fichas cerradas en el periodo de reporte de evidencias.

The screenshot shows a web interface for course management. Under the 'Reporte del curso' section, there is a list of files. A red circle highlights the file 'Reporte de Juicios Evaluativos 3519151'. Other files in the list include 'Formato de Informe de Cierre de Formación 3519151 23 Junio' and 'Calificaciones 3519151'. The interface also shows sections for 'Sesiones en línea', 'Chat Sincrónico', and 'Material de apoyo al instructor'.

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

The screenshot shows an email inbox with a table of emails. A red box highlights a specific email. The table has columns for 'Para', 'Asunto', and 'Enviado'. The highlighted email is from 'Certificacion9120' and is about 'Solicitud de certificación "DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL" (3519151) Junio 23 2026'.

Para	Asunto	Enviado
[Desconocido]	APRENDICES APROBADOS. DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL (3519153)	2026-06-23
[Desconocido]	APRENDICES APROBADOS. DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL (3519152)	2026-06-23
[Desconocido]	APRENDICES APROBADOS. DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL (3519151)	2026-06-23
[Desconocido]	APRENDICES APROBADOS. DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL (3519150)	2026-06-23
Certificacion9120	Solicitud de certificación "DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL" (3519153) Junio 23 2026	2026-06-23
Certificacion9120	Solicitud de certificación "DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL" (3519152) Junio 23 2026	2026-06-23
Certificacion9120	Solicitud de certificación "DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL" (3519151) Junio 23 2026	2026-06-23
Certificacion9120	Solicitud de certificación "DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL" (3519150) Junio 23 2026	2026-06-23
gae9120	Aprendices a Certificar PLANEACIÓN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS (3479737) 20 mayo	2026-05-21
gae9120	Aprendices a Certificar PLANEACIÓN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS (3479736) 20 mayo	2026-05-21
gae9120	Aprendices a Certificar PLANEACIÓN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS (3479736) 20 mayo	2026-05-21
gae9120	Aprendices a Certificar PLANEACIÓN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS (3479735) 20 mayo	2026-05-21
gae9120	Aprendices a Certificar curso COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR (3479738) 20 de mayo	2026-05-21
[Desconocido]	BIENVENIDA AL CURSO DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL	2026-05-21



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

13) Captura de respuestas foro de dudas

DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL (3519150)

Mis cursos / P_62330164_V_3519150_R_63_C_9120 / Información general / Foro de dudas e inquietudes / aa1-EV02

Foro de dudas e inquietudes

aa1-EV02

→ Foro de dudas e inquietudes

Ordenar desde el más antiguo | Mover este debate a... | Mover | Configuraciones

aa1-EV02
de DIANA YULETH VILLAMIZAR CRUZ - viernes, 12 de junio de 2026, 22:11

Profesor tengo una pregunta, primero no veo la grabación de la primera clase, segundo, en la actividad AA1-EV02.PROUESTA COMERCIAL, en base a el mapa conceptual con los elementos que lo componen se hace esta actividad? El proyecto que voy a trabajar es para una empresa de Personalización (estampación y sublimados), puedo trabajar este proyecto o como dice la guía sobre una empresa dedicada a la venta de implementos deportivos?

Enlace permanente | Editar | Borrar | Responder

Re: aa1-EV02
de ANDRES ALVAREZ ANGEL - lunes, 15 de junio de 2026, 17:54

Esta es una respuesta privada. Solo lo pueden ver usted y cualquier persona que tenga la capacidad de ver respuestas privadas, como instructores o administradores.

Cordial saludo

Si puedes trabajar sobre la empresa que usted maneja

Andres Alvarez Angel
Instructor Virtual

Enlace permanente | Mostrar mensaje anterior | Editar | Borrar

→ Foro de dudas e inquietudes

→ Biblioteca SENA

Ir a...

Cronograma

5:04 p.m. 8/07/2026

14) Captura de comunicación vía mensajería interna de Zajuna

Mensajes

Mensaje

Búsqueda

Contatos

Destacados (1)

Grupo (2)

Privado (48)

LUCY YALILE ARIAS SANCHEZ 6/07/26

Tu buenas tardes, debes buscar donde dice sesión en línea en esta le encuentras

JHON ALEJANDRO VALVERDE RAMIREZ 26/06/26

Muy buenas tardes señor instructor espero que se encuentre bien, me presento soy el apr...

EMMANUELLE STEVEN QUINTANA CASTRO 24/06/26

Muchas gracias Dios te bendiga

SEBASTIAN DIAZ GONZÁLEZ 22/06/26

Hola profesor una pregunta

DAYANA YOSELI ALMEIDA DIAZ 20/06/26

Debido que mi correo lo tenía bloqueado y no me había llegado el email de que ya había...

KEVIN SIERRA BEDOYA 7/06/26

Estimado Profesor Andres, estuve revisando sus comentarios sobre mi primera entrega, le...

LITZKY ANDREA ARRIETA ARTEAGA 4/06/26

buenas tardes, profesor andres, tengo una duda con respecto a las sesiones en línea? que...

LUCY YALILE ARIAS SANCHEZ 4 de julio

12:56

buenos días instructor por favor me puedes indicar la primera actividad que hay que realizar muchas gracias estoy quedada por que tenía mi computadora en reparación le agradezco su comprensión feliz día

14:16

INSTRUCTOR LA VERDAD NO SE COMO REALIZAR LA ACTIVIDAD MI PREGUNTA SE REALIZA EN WORD? O DENTRO DE LA GUIA ESTOY CONFUNDIRA AGRADEZCO.SU VALIOSA HORIZONTALION

5 de julio

11:39

Cordial saludo, si y los montas a la plataforma, importante leer la guía de aprendizaje

6 de julio

15:22

Instructor buenas me puede indicar es tan amable donde quedan las grabaciones de la clase, la verdad no tengo, muy claro la actividad realizar porque veo 2 anexos muy agradecido por su información

19:23

buenas tardes, debes buscar donde dice sesión en línea en esta le encuentras

5:07 p.m. 8/07/2026



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

APRENDICES APROBADOS. DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL (3519153) Publica Resumir este correo electrónico

Andres Alvarez Angel
Cco: andresfmg11@hotmail.com: angie.mrg020800@gmail.com: angienataliaortoresardila@gmail.com: nataliapastor@gmail.com: carolmirmag13@gmail.com: y 16 más
Mar 2026-06-23 19:46

Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Vie 2036-06-20 19:46

APRENDICES APROBADOS.
Estimados Aprendices:
Quiero agradecerles a todos y cada uno de ustedes por el esfuerzo que realizaron para poder cumplir con las diferentes actividades propuestas en nuestro curso virtual. A continuación, relaciono los aprendices que aprobaron la formación, **les recuerdo que para la aprobación son los que realizaron las 4 actividades y fueron calificadas con "A"**

Felicitaciones.
Lista de aprendices aprobados.

Nombres y Apellidos
MILLER SNEIDER JIMENEZ PALACIOS
HADY DAYANNA ALZA FIGUEROA
JAZBLEIDY YISSANDRA RUIZ ZAPATA
ANGIE MARCELA RICARDO GONZALEZ
ANGIE NATALIA TORRES ARDILA
KATHLEEN YULIETH BUSTAMANTE GOMEZ
JIMMY SHIRLEY ARIZA
KAREN NATALIA FERNANDEZ GALVEZ
LEONARDO ENRIQUE RAMIREZ PADILLA
JHEISON FERNAN GARCIA ACEVEDO
LUNA ALEJANDRA MORELO ESTRADA
CHARLOTTE TATIANA BORJA FORERO
SARA JULIETH PALACIOS MORALES
LUCIANA POSADA MUÑOZ
ANDRES FELIPE MERINO GARCIA

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

+57 301 8953191
últ. vez hoy a la(s) 4:11 PM

Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Solo las personas en este chat pueden leerlos, escucharlos o compartirlos. Haz clic para obtener más información.

Buenas tardes instructor soy Diana Pedrosa 12:24 PM

Será que le puedo enviar el mapa conceptual por este medio la verdad no sé porque no lo pudo ver 12:25 PM

Buenas tardes si envíalo 2:45 PM ✓

Bueno si señor 2:45 PM

FACTORES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
son aquellos que influyen en la calidad de la atención y en la satisfacción del cliente, generando resultados positivos y mejorando la imagen de la empresa.

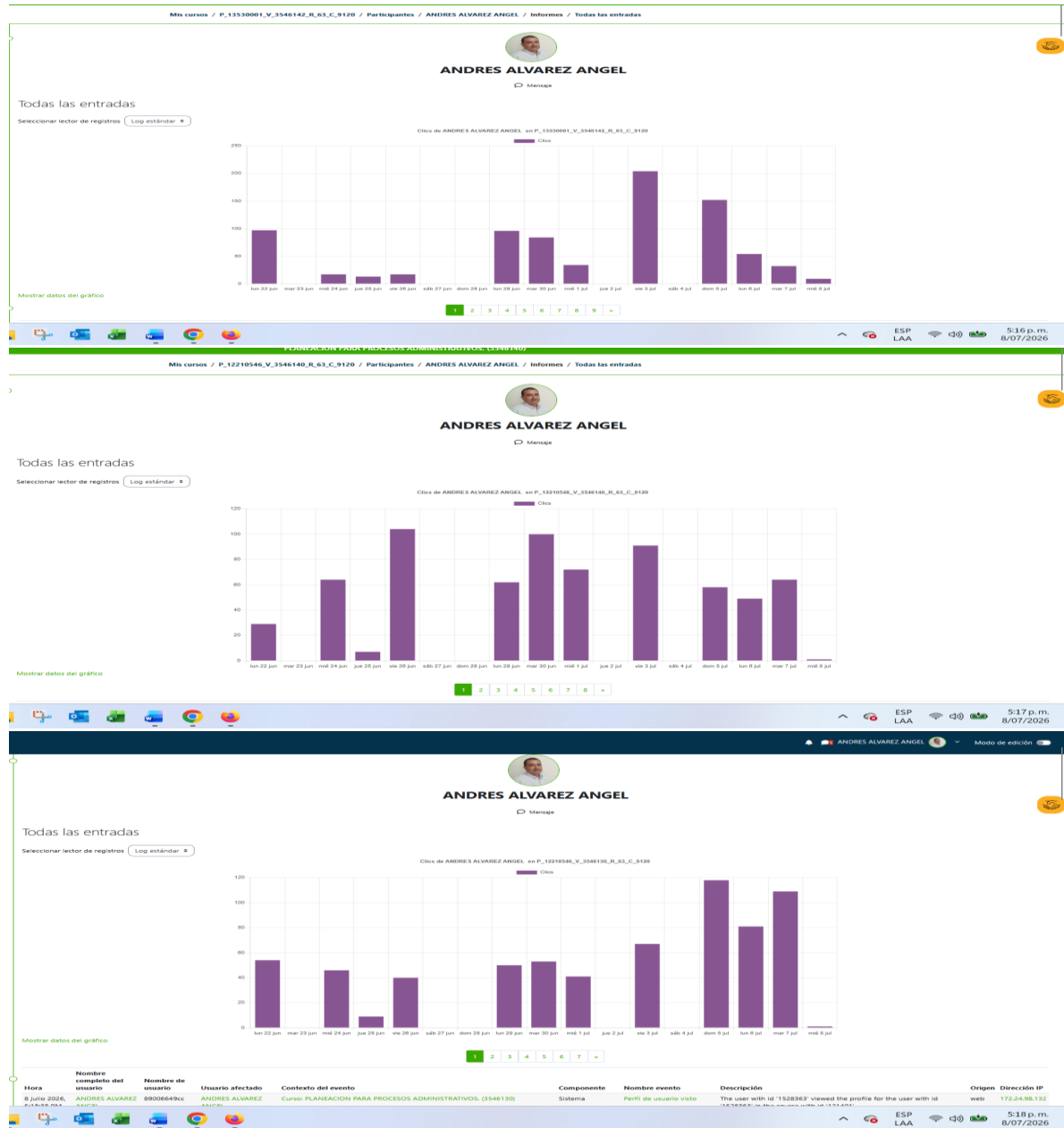
Adobe Acrobat - mapa (1).pdf
View this file, and add comments too.
acrobat.adobe.com

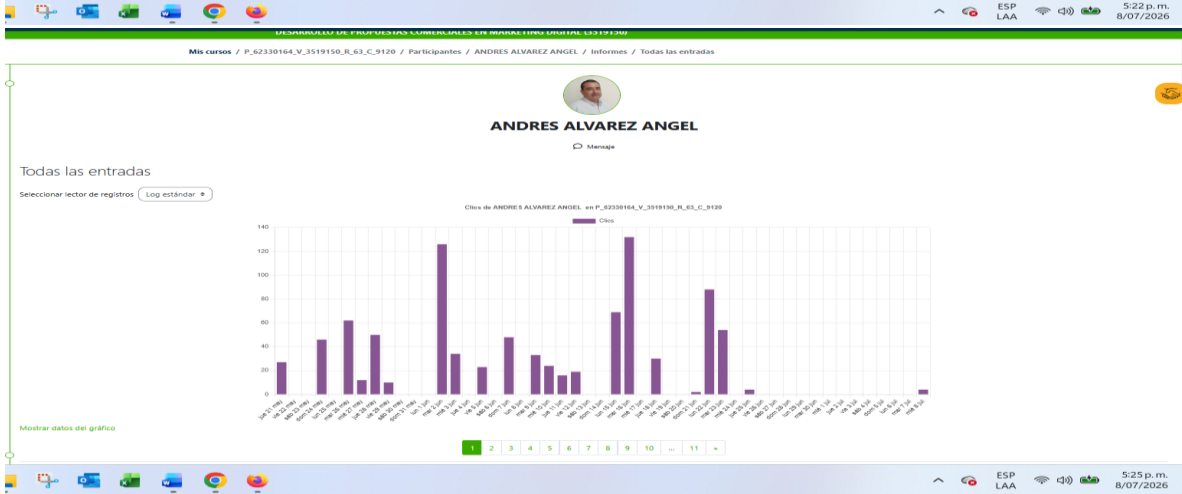
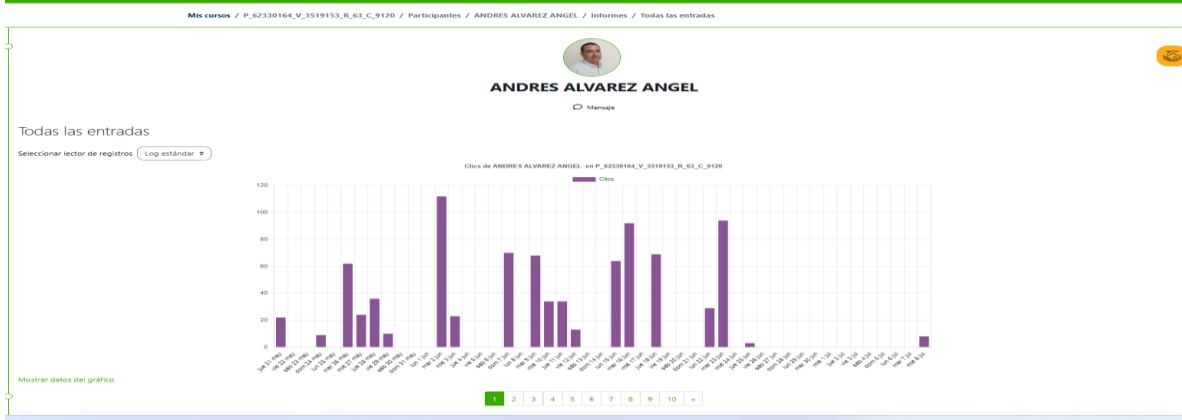
Hola: Estoy compartiendo Estrategias de Servicio al Cliente contigo. Eres un revisor en este PDF Space, por lo que puedes añadir comentarios en cualquiera de los archivos y chatear con el Asistente de IA

+ Escribe un mensaje



9. Registro de Ingresos en la Plataforma







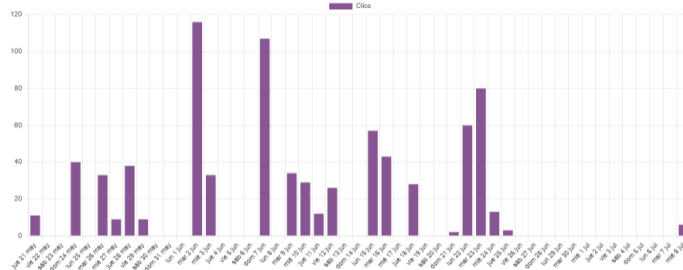
ANDRES ALVAREZ ANGEL

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros Log estándar

Clics de ANDRES ALVAREZ ANGEL en P_62330164_V_3519151_R_63_C_9120



Mostrar datos del gráfico

1 2 3 4 5 6 7 8 9



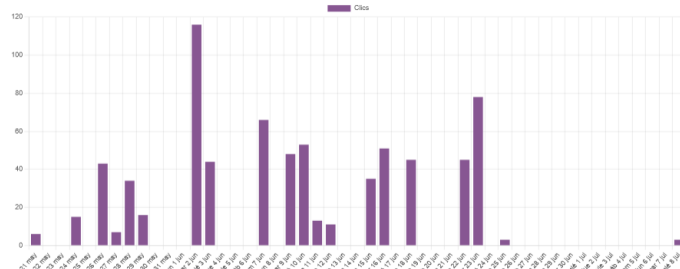
ANDRES ALVAREZ ANGEL

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros Log estándar

Clics de ANDRES ALVAREZ ANGEL en P_62330164_V_3519152_R_63_C_9120



Mostrar datos del gráfico

1 2 3 4 5 6 7 8 9



10. Asociación de aprendices

Se asocian el día 2 de julio 2026

3546130 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

ANDRES ALVAREZ

Ayuda y soporteBandeja de tareasLMS SENACambiar ClaveSalir

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*

3546130 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Ruta de Aprendizaje*

RUTA VIRTUAL 3546130

Cancelar

Aprendices

Señor Instructor: Antes de proceder a asociar la ruta de aprendizaje al Aprendiz, debe indicarle a cada Aprendiz que verifique sus datos básicos (Tipo de documento, número de documento, nombres, apellidos), esto, con el fin de evitar errores en el proceso de certificación del Aprendiz. Recuerde que una vez asociada la ruta no es posible adelantar modificaciones sobre la información básica del Aprendiz.

	Identificación	Nombres	Apellidos	Ruta de Aprendizaje Actual	Estado
☒	CC 1061142121	NAIDY ANDREA	CHILHUESO INDICUE		En Transito
☒	CC 1193089656	EXNEIDER ENRIQUE	CELADA PIEDRAITA		En Transito
☒	CC 1067853479	LINA PAOLA	SOTO MONTES		En Transito
☒	CC 1070619110	YULI ANDREA	BRIÑEZ BRIÑEZ		En Transito
☒	CC 1221976667	JOSE ENRIQUE	FLORES PEREIRA		En Transito
☒	CC 1143464331	YINELIS	CHINCHILLA CASTAÑEDA		En Transito
☒	CC 1110550248	MONICA DEL PILAR	HERNANDEZ LOPEZ		En Transito
☒	CC 79668779	LUIS ALEXANDER	BENITEZ TORRES		En Transito
☒	CC 1007251881	JULIANA DEL SOCORRO	MONTOYA GARCIA		En Transito
☒	CC 1110044705	VALENTINA	BLANCO MONTAÑO		En Transito

Anterior12345678Siguiente

Página 1 de 8

Asociar Ruta de Aprendizaje

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a126,

ESP LAA

3:17 p. m.
22/06/2026

ANDRES ALVAREZ

Ayuda y soporteBandeja de tareasLMS SENACambiar ClaveSalir

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*

3546130 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Ruta de Aprendizaje*

RUTA VIRTUAL 3546130

Consultar Aprendices

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3546130. 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 -- a126,

ESP LAA

3:18 p. m.
22/06/2026



3546140 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

ANDRES ALVAREZ

Ayuda y soporteBandeja de tareasLMS SENACambiar ClaveSalir

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*

3546140 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Ruta de Aprendizaje*

RUTA VIRTUAL 3546140

Cancelar

Aprendices

Señor Instructor: Antes de proceder a asociar la ruta de aprendizaje al Aprendiz, debe indicarle a cada Aprendiz que verifique sus datos básicos (Tipo de documento, número de documento, nombres, apellidos), esto, con el fin de evitar errores en el proceso de certificación del Aprendiz. Recuerde que una vez asociada la ruta no es posible adelantar modificaciones sobre la información básica del Aprendiz.

	Identificación	Nombres	Apellidos	Ruta de Aprendizaje Actual	Estado
☒	PPT 5821942	PAOLA MARIA JOSE	SANCHEZ U URBINA		En Transito
☒	CC 1042351642	CRISTIAN ALBERTO	DE LA OSSA CRESPO		En Transito
☒	CC 35529541	GLORIA PATRICIA	MARIN		En Transito
☒	CC 1004810132	KATERIN YAILI	ALBARRACIN VILLAN		En Transito
☒	CC 1013654817	VIANNY YORELY	FAJARDO AGUILAR		En Transito
☒	CC 1049649568	ZULY YESENIA	AMAYA BAUTISTA		En Transito
☒	CC 1048207293	LAUREN PATRICIA	OBREDOR ARTETA		En Transito
☒	PPT 6149629	YENNETH JETSENI	GALLARDO LORENZO		En Transito
☒	CC 52358514	MARTHA LUZ	NIÑO BOHORQUEZ		En Transito
☒	CC 1117489330	CRIZZTIN FAISURI	CANTILLO CASALLAS		En Transito

Anterior12345678Siguiente

Página 1 de 8

Asociar Ruta de Aprendizaje

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia --a126,

ESP LAA

3:19 p.m. 22/06/2026

ANDRES ALVAREZ

Ayuda y soporteBandeja de tareasLMS SENACambiar ClaveSalir

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*

3546140 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Ruta de Aprendizaje*

RUTA VIRTUAL 3546140

Consultar Aprendiz

No se encontraron aprendices para la ficha seleccionada, intente nuevamente seleccionando otra ficha de caracterización ó ruta de aprendizaje

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia --a126,

ESP LAA

3:41 p.m. 22/06/2026



3546142 - SERVICIO AL CLIENTE

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3546142 - SERVICIO AL CLIENTE

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3546142

Cancelar

Aprendices

Señor Instructor: Antes de proceder a asociar la ruta de aprendizaje al Aprendiz, debe indicarle a cada Aprendiz que verifique sus datos básicos (Tipo de documento, número de documento, nombres, apellidos), esto, con el fin de evitar errores en el proceso de certificación del Aprendiz. Recuerde que una vez asociada la ruta no es posible adelantar modificaciones sobre la información básica del Aprendiz.

	Identificación	Nombres	Apellidos	Ruta de Aprendizaje Actual	Estado
☒	CC 1006096310	KAREN JULIETH	ENRIQUEZ PEÑA		En Tránsito
☒	TI 1023380945	NICOLAS	DIAZ SUESCA		En Tránsito
☒	TI 1034664273	JAVIER ALEXANDER	MAHECHA CASTAÑEDA		En Tránsito
☒	TI 1013121483	JULIAN ANDRES	MONROY BONILLA		En Tránsito
☒	TI 1028869109	LAURA JULIANA	RIOS GARAVITO		En Tránsito
☒	TI 1105469086	MARIA JOSE	RIVERA RIOS		En Tránsito
☒	CC 1116553766	LEIDY MILENA	MEDINA HERRERA		En Tránsito
☒	CC 1057609120	CARLOS MAURICIO	GALVIS GALINDO		En Tránsito
☒	CC 1032679033	ANGIE KATHERYN	ROMERO PULIDO		En Tránsito
☒	CC 1005674650	YESENIA	PEREZ PUPO		En Tránsito

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 Siguiente

Página 1 de 8

Asociar Ruta de Aprendizaje

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a126,

ESP LAA 3:42 p.m. 22/06/2026

ANDRES ALVAREZ Ayuda y soporte Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3546142 - SERVICIO AL CLIENTE

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3546142

Consultar Aprendiz

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3546142. 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 -- a126,

ESP LAA 3:42 p.m. 22/06/2026



3546151 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

ANDRES ALVAREZ

Ayuda y soporteBandeja de tareasLMS SENACambiar ClaveSalir

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*

3546151 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

Ruta de Aprendizaje*

RUTA VIRTUAL 3546151

Cancelar

Aprendices

Señor Instructor: Antes de proceder a asociar la ruta de aprendizaje al Aprendiz, debe indicarle a cada Aprendiz que verifique sus datos básicos (Tipo de documento, número de documento, nombres, apellidos), esto, con el fin de evitar errores en el proceso de certificación del Aprendiz. Recuerde que una vez asociada la ruta no es posible adelantar modificaciones sobre la información básica del Aprendiz.

	Identificación	Nombres	Apellidos	Ruta de Aprendizaje Actual	Estado
☒	CC 96727024	MARIA YANETH	MESA JIMENEZ		En Transito
☒	CC 53107543	MONICA KATERINE	GOMEZ SABOGAL		En Transito
☒	TI 1043669336	CAMILA ALEXANDRA	HERNANDEZ GALEZO		En Transito
☒	CC 29179267	MARTHA LILIANA	ALDANA CHIPATECUIA		En Transito
☒	CC 1068136216	ANGIE PAOLA	BAQUERO SOLANO		En Transito
☒	CC 1082805758	JESUS EDUARDO	REYES BORRERO		En Transito
☒	CC 94063918	HAROLD ALEXIS	BURBANO VERGARA		En Transito
☒	CC 1013104735	LUISA FERNANDA	RODRIGUEZ CAPERA		En Transito
☒	CC 1063817867	JENIFFER ADRIANA	ARROYABE MORALES		En Transito
☒	CC 1130767915	ALEXANDRA MARIA	RUIZ CORTES		En Transito

Anterior 412345678Siguiente

Página 1 de 8

Asociar Ruta de Aprendizaje

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a126,

ESP LAA3:43 p. m.22/06/2026

ANDRES ALVAREZ

Ayuda y soporteBandeja de tareasLMS SENACambiar ClaveSalir

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*

3546151 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

Ruta de Aprendizaje*

RUTA VIRTUAL 3546151

Consultar Aprendiz

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3546151. 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 -- a126,

ESP LAA3:43 p. m.22/06/2026

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANDRES ALVAREZ ANGEL

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROINDUSTRIAL

FECHA INICIAL: 01/06/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 3546142 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

- **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.

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 : 14,00

FICHA 3519151 - DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN
DE APRENDIZAJE: MARKETING DIGITAL

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DEFINIR PROPUESTA COMERCIAL CON BASE EN CAPACIDADES EMPRESARIALES, NECESIDADES DEL CLIENTE Y PRINCIPIOS DEL MARKETING DIGITAL.
2. NEGOCIAR PROPUESTA COMERCIAL DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SEGUIMIENTO, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, PERSUASIÓN Y VENTAS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3519153 - DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN MARKETING DIGITAL

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DEFINIR PROPUESTA COMERCIAL CON BASE EN CAPACIDADES EMPRESARIALES, NECESIDADES DEL CLIENTE Y PRINCIPIOS DEL MARKETING DIGITAL.
2. NEGOCIAR PROPUESTA COMERCIAL DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SEGUIMIENTO, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, PERSUASIÓN Y VENTAS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3546130 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES.
- 02 ESTRUCTURA PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 14,00

FICHA 3519152 - DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN
DE APRENDIZAJE: MARKETING DIGITAL

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DEFINIR PROPUESTA COMERCIAL CON BASE EN CAPACIDADES EMPRESARIALES, NECESIDADES DEL CLIENTE Y PRINCIPIOS DEL MARKETING DIGITAL.
2. NEGOCIAR PROPUESTA COMERCIAL DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SEGUIMIENTO, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, PERSUASIÓN Y VENTAS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34,00

FICHA 3546140 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	14,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 3546151 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

- **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.

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 :	14,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 3519150 - DESARROLLO DE PROPUESTAS COMERCIALES EN
DE APRENDIZAJE: MARKETING DIGITAL

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DEFINIR PROPUESTA COMERCIAL CON BASE EN CAPACIDADES EMPRESARIALES, NECESIDADES DEL CLIENTE Y PRINCIPIOS DEL MARKETING DIGITAL.
2. NEGOCIAR PROPUESTA COMERCIAL DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SEGUIMIENTO, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, PERSUASIÓN Y VENTAS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	34,00
--------------------------------------	--------------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	192,00
-------------------------------------	--------

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: ANDRES ALVAREZ ANGEL

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROINDUSTRIAL