CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, julio del 2026

Señora
Rocío Jiménez Sánchez
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR: 9157233
Profesional G-08
Centro de Manufactura Textil y Cuero
Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes julio del año 2026.

Referencia: No CO1.PCCNTR.9157233 del año 2026

FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52.464.434 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes de julio objeto de cobro.

Valor y forma de pago: Se fija como valor total para cada contrato la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS DIECISÉIS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE ($44.216.638). 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
DOSCIENTOS SESENTA Y TRES MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($4.263.747). b) Ocho (08) pagos iguales por los meses de marzo a octubre de 2026, por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE M/CTE. ($4.737.497) cada uno. c) Un último pago correspondiente al mes de noviembre de 2026, por valor de DOS MILLONES CINCUENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS M/CTE (2.052.915).

Plazo: Será hasta el 13 de noviembre del 2026.

Objeto: Prestar los servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión de la Formación Profesional en el nivel asignado por el Centro de Manufactura en Textil y Cuero, en las modalidades presencial, virtual y/o a distancia, para desarrollar procesos de enseñanza-aprendizaje bajo la metodología de formación por competencias laborales, conforme a los lineamientos del SENA.

Ejecución mensual de actividades

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Realizar la planeación y la ejecución de las acciones de formación previstas en el área específica del programa, conforme a las fases del proyecto formativo y a la planeación pedagógica establecida por la entidad contratante, manteniendo autonomía técnica en su ejecución.	Se realiza el cumplimiento de la Programación Asignada por el área de Virtualización de las semillas impartidas en ****ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS** Alistamiento, Cierre planeación, ejecución y emisión de juicios en Sofía plus de las fichas Cotizante Comprobante de afiliación a pago de seguridad social. Actividades como alistamiento, planeación, ejecución y emisión de juicios en las fichas de programas de formación complementaria	Alistamiento, Cierre planeación, ejecución y emisión de juicios en Sofía plus de las siguientes fichas: **GRUPOS EN DESARROLLO:** ***ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS** **3552955** **3552966** **3552967** **3552968** Entrega de Carnet, paz y salvo debidamente firmado por el área correspondiente.
2	Verificar la información personal de los aprendices al inicio de la formación y antes de su asociación a la ruta de aprendizaje, con el fin de identificar ajustes necesarios. Antes de finalizar el proceso formativo, efectuar la actualización correspondiente.	Ingreso a plataformas para verificación de datos- Se realiza el cumplimiento de la Programación Asignada por el área de Virtualización de las semillas impartidas: ****ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS**	Plataforma Adres-Alistamiento, planeación, ejecución de las siguientes fichas: **GRUPOS EN DESARROLLO:** ***ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS** **3552955** **3552966**

			3552967 **3552968**
3	Mantener actualizados los documentos curriculares requeridos en cada fase del Proyecto formativo, tales como guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, presentaciones y demás materiales de apoyo.	Retroalimentación en plataforma. Diseño de guías de aprendizaje. Verificación de documentos y contenidos	Plataforma Sofiaplus y zajuna- Realizar la planeación y ejecución de las siguientes fichas: **GRUPOS EN DESARROLLO:** ***ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS** **3552955** **3552966** **3552967** **3552968**
4	Solicitar los materiales de formación y los Elementos de Protección Personal (EPP) para los aprendices, previo al inicio de las actividades, entregando diligenciado a la coordinación académica el Formato GIL-F014 o aquel que se encuentre vigente.	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”
5	Gestionar la entrega de Materiales de Formación y Elementos de Protección Personal (EPP) a los aprendices, diligenciando el Acta GFPI-F-201 o el formato vigente y realizar seguimiento al uso adecuado de los mismos.	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”
6	Efectuar el reconocimiento de aprendizajes previos, la creación de rutas de aprendizaje y la asociación de aprendices en el sistema SOFIA Plus, garantizando la calidad	Asociar a los aprendices en la ruta de aprendizaje de las fichas asignadas. Se realiza el cumplimiento de la Programación Asignada por	Retroalimentación en la plataforma LMS, Calificación de juicios en plataforma Sofía plus, Retroalimentación en el centro de calificaciones y foros

	del registro dentro de los dos (2) días siguientes a la asignación de grupos.	el área de Virtualización de las semillas impartidas en ****ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS**	**GRUPOS EN DESARROLLO:** ***ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS** **3552955** **3552966** **3552967** **3552968**
7	Emitir oportunamente los juicios de evaluación de los aprendices y hacer el registro de estos en el aplicativo Sofia Plus los con calidad y precisión dentro de los dos (2) días siguientes a la finalización de la formación titulada o complementaria.	Consolidar los juicios de evaluación y reportes correspondientes en plataforma Sofía plus, Retroalimentación en el centro de calificaciones y foros, realizar y entregar los informes correspondientes a los grupos: ****ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS**	Se realiza los informes, reportes y cierres correspondientes a la programación virtual ; **GRUPOS EN DESARROLLO:** ***ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS** **3552955** **3552966** **3552967** **3552968**
8	Presentar los informes, reportes, planillas y demás formatos requeridos dentro de los plazos definidos por la Coordinación Académica, asegurando pertinencia y veracidad.	Entrega de Soportes de afiliación al sistema de seguridad social y formatos requeridos de acuerdo a los requerimientos de la entidad	Entrega de formatos
9	Entregar mensualmente al supervisor del contrato el informe de actividades ejecutadas, acompañado de los soportes correspondientes.	Entrega de Informe de actividades de acuerdo con las fechas indicadas.	Entrega de formatos

10	Fomentar el cumplimiento de normas y reglamentos aplicables en los ambientes de formación, así como las disposiciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), promoviendo el adecuado uso, aseo y cuidado de equipos e instalaciones. Al finalizar las actividades, dejar los ambientes de formación organizados y limpios.	Atención de la formación complementaria virtual mediante la plataforma Zajuna – Participar activamente en el logro de los indicadores de Alta Calidad SG-SST establecidos para el Centro de Formación.	Desarrollo de cursos en Plataforma Participar activamente en el logro de los indicadores de Alta Calidad establecidos para el Centro de Formación.
11	Informar novedades relacionadas con ambientes, equipos, maquinaria y materiales de formación, mediante el formato GFPI-F-021 o el que se encuentre vigente, entregándolo a la coordinación académica.	Reportar fallas de plataformas para acceso a la formación complementaria virtual mediante la plataforma Zajuna y Sofia plus. Entregar a la Supervisión de contratos los informes mensuales de ejecución sobre las actividades realizadas, con los soportes correspondientes.	Revisión de Plataformas. Entregar a la Supervisión de contratos los informes mensuales de ejecución sobre las actividades realizadas, con los soportes correspondientes.
12	Reportar incidentes y aplicar medidas preventivas en los ambientes de formación, conforme a los lineamientos del SG-SST.	Desarrollar las guías y/o procedimientos aplicables a los bienes fijados en la plataforma Compromiso.	Salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio y dar respuesta al supervisor y/o interventor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.
13	Participar en reuniones y espacios académicos o administrativos convocados por el Centro de Formación, la Dirección Regional o la Dirección General del SENA, cuando estén relacionados con el objeto contractual.	Cumplir con el cronograma e instrucciones enviadas por la supervisión del contrato	Correo institucional y LMS Zajuna

14	Brindar apoyo técnico en auditorías internas o externas, procesos de autoevaluación institucional y actividades asociadas al registro calificado, cuando sea requerido.	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”
15	Aplicar el debido proceso con los aprendices, en los casos que corresponda, conforme al Acuerdo 009 de 2024 o la norma vigente que adopte el reglamento del aprendiz SENA.	Cumplimiento del reglamento del aprendiz SENA	reglamento del aprendiz SENA.
16	Participar, junto con el grupo de aprendices, en actividades de inducción, acciones de Bienestar al Aprendiz y demás espacios programados por el Centro, la Regional o la Dirección General.	Invitar a participar en la primera sesión de bienvenida complementaria virtual	Sesión en línea ZAJUNA
17	Gestionar la documentación del área, aplicando procesos y procedimientos institucionales para la organización, custodia, archivo y trazabilidad de documentos físicos o digitales asociados al objeto contractual.	Entrega de Soportes de afiliación al sistema de seguridad social, subidos a SECOP II, ARCHIVOS DE Gestión financiera, Gestión contractual	SECOP II
18	Brindar orientación académica y soporte a los aprendices en el uso de herramientas tecnológicas y recursos formativos vinculados al proceso de aprendizaje	Apoyar procesos de formación de acuerdo con los estándares de calidad exigidos	Correo institucional, Sofia plus y LMS Zajuna

19	Actualizar permanentemente los conocimientos relacionados con normatividad, metodologías y tecnologías aplicables al área de formación.	Verificación de contenidos de cursos y actualización	Actualización de documentos en LMS Zajuna
20	Observar los principios de transparencia, confidencialidad y protección de datos personales en todas las actuaciones derivadas del objeto contractual.	Cumplimiento de obligaciones éticas, legales y contractuales	SECOP II
21	Atender oportunamente los requerimientos relacionados con el objeto contractual, dentro del ámbito de sus responsabilidades y sin afectar su autonomía técnica.	Respuestas oportunas y remitir informes de acuerdo a lo exigido por la Coordinación académica.	Respuesta oportuna a correos y requerimientos
22	Promover y apoyar la realización de evaluaciones de satisfacción por parte de los aprendices de formación titulada y complementaria, de acuerdo con los lineamientos institucionales (trimestral en titulada y al cierre en complementaria).	Informar a los aprendices sobre la importancia y finalidad de la encuesta por correo, mensajería interna, anuncios y sesiones en línea	Promover la aplicación de encuesta ZAJUNA
23	Realizar y entregar las actas de cierre de etapa lectiva, productiva y complementaria, conforme a los lineamientos del Centro de Formación.	Generar reportes de cierre y entrega de documentos de acuerdo a lineamientos	Reportes plataforma LMS

24	Recibir, verificar y entregar a la coordinación académica los documentos requeridos para la certificación académica de aprendices de etapa productiva, y emitir posteriormente el juicio evaluativo correspondiente.	Garantizar el uso adecuado de equipos, herramientas y materiales asignados	Formatos de asignación o actas de entrega de bienes.
25	Velar por la custodia y adecuado uso de los bienes asignados para el desarrollo del objeto contractual, atendiendo lineamientos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como la actualización de hojas de vida de equipos y los reportes que correspondan.	Garantizar el uso adecuado de equipos, herramientas y materiales asignados	Formatos de asignación o actas de entrega de bienes.
26	Participar en actividades de transferencia de conocimiento vinculadas con los sistemas de gestión institucional (SIGA, MIPG) desarrolladas por el Centro de Formación.	Participar en capacitaciones, talleres, jornadas o reuniones convocadas por el Centro de Formación.	Verificación de Correos de convocatoria y confirmación de asistencia.
27	Ejecutar actividades complementarias necesarias para el adecuado desarrollo del objeto contractual, siempre que estén vinculadas directamente con este y no impliquen subordinación laboral.	Cumplir con el cronograma e instrucciones enviadas	Correo Institucional, G contractual – Secop II

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.

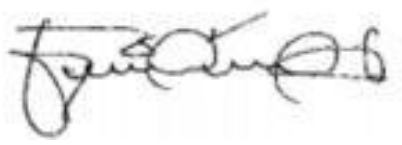
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual

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: (42) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (0) los desplazamientos realizados y (1) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. 93080500 operador mi planilla mes junio 2026.

Cordialmente,

Firma



FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO

Contratista

C.C. No. 52.464.434

Recibí a satisfacción:

Firma

Rocío Jiménez Sánchez
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR: 9157233 año 2026
Profesional G-08

EVIDENCIAS

Obligación 1

MANEJO PLATAFORMA ZAJUNA CURSOS ACTUALES:

Alistamiento y Ejecución: *ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS

3552955

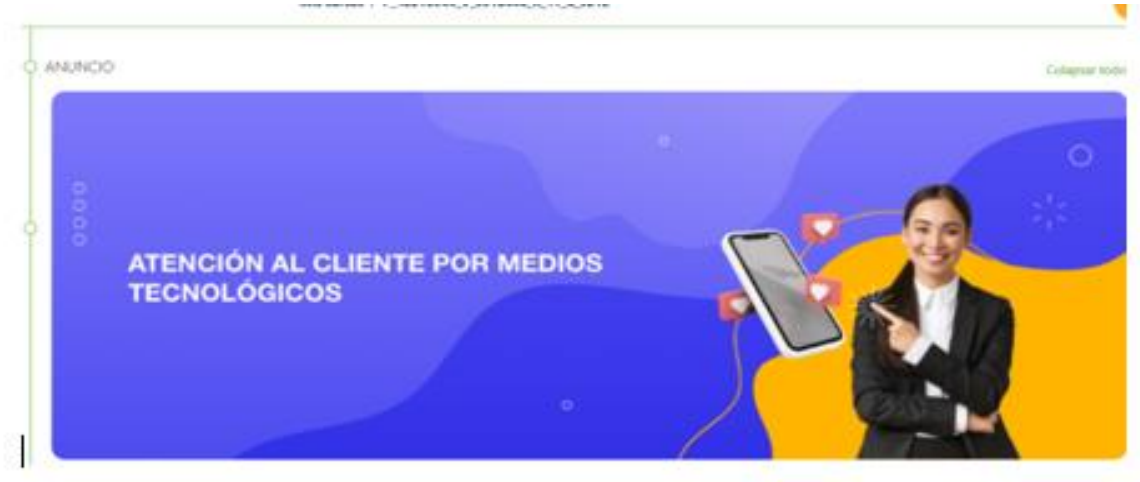
3552966

3552967

3552968



APERTURA EL 30 de junio - CIERRE 03 agosto 2026



PAGO SS JUNIO 2026

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NUMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCION	TELEFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	52464434	FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO	Cra 79 No 19A- 56 APTO 1404 TORRE 4	4709188	francyoc2020@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
ÚNICA	I – Independiente			BOGOTÁ, D. C.	BOGOTÁ, D.C.	NO

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	NUMERO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
		93080600	01/07/2026	1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIÓN	TIPO PLANILLA	TOTAL NÓMINA	TOTAL A PAGAR	
2026-06	2026-06	I	$1,894,999	$561.400	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831-0	236.900	0		0		0	0	0	0	236.900	1

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
25-14	Colpensiones	900336004-7	303.200	0	0	0	0	0	0		303.200	1

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-23	Positiva Seguros	860011153-6	9.900				9.900	0	0	9.900			99	9.900	1

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF24	Compensar Caja	860066942-7	11.400	0	0	11.400	1

TOTALES PARAFISCALES

Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
0	0	0	0	0
ICBF				
0	0	0	0	0
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA

Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	1	236.900	236.900
Pensión	1	303.200	303.200
Riesgos Laborales	1	9.900	9.900
CCF	1	11.400	11.400
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	4	561.400	561.400

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información



compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

PAG 2 de 2

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	52464434	FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO	Cra 79 No 19A- 56 APTO 1404 TORRE 4	4709188	francyoc2020@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
ÚNICA	I – Independiente			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	NO

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
		93080500	01/07/2026	1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIÓN	TIPO PLANILLA	TOTAL NÓMINA	TOTAL A PAGAR	
2026-06	2026-06	I	$1,894,999	$561,400	

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE							INFORMACIÓN NOVEDADES												PENSIÓN							SALUD				RIESGOS LABORALES				CCF				PARAFISCALES					
No.	Tipo y Número de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colombiano en el Exterior	IRP	TDE	TAE	TDP	TAP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Días	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Días	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Tarifa	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Días	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
1	CC 52464434	ORJUELA CASTELBLANCO FRANCY YANIRA	59	0		0															25-14	1.894.999	30	303.200	0	0	0	0	EPS001	1.894.999	30	236.900	14-23	1.894.999	1	1	9.900	CCF24	1.894.999	30	11.400	0	0	0	0	0

PAGADA

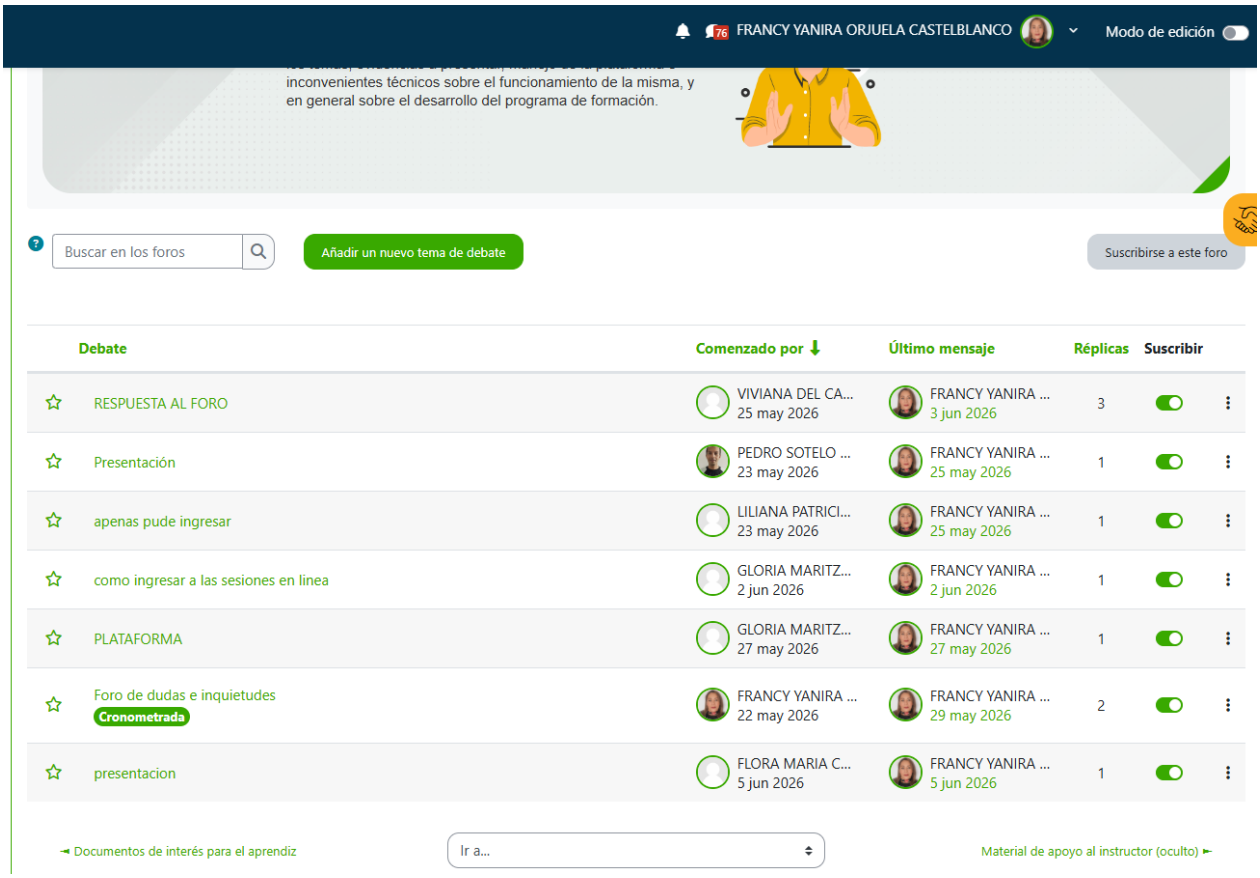
Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

Obligación 2

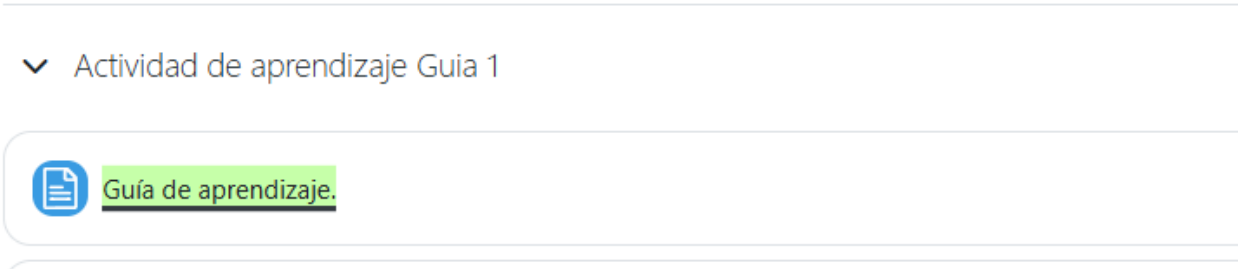
GRUPOS PARA CERRAR EL 03 DE AGOSTO 2026**:**


FRANCY YANIRA ORJUELA
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
Ingresar a la Plataforma Virtual
Programas en los que estoy vinculado
Fecha de terminación de este progr
3552955 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
03 de agosto de 2026
3552966 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
03 de agosto de 2026
3552967 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
03 de agosto de 2026
3552968 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
03 de agosto de 2026
Página 1 de 1


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
Réplicas
Suscribir
Foro de dudas e inquietudes
FRANCY YANIRA ...
FRANCY YANIRA ...



Obligación 3



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. Identificación de la guía de aprendizaje

- **Denominación del programa de formación:** Atención al cliente por medios tecnológicos.
- **Código del programa de formación:** 12210544.
- **Competencia: 210601020.** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**
  - **210601020-01.** Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.
  - **210601020-02.** Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.
  - **210601020-03.** Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.
  - **210601020-04.** Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente.
- **Duración de la guía:** 48 horas.

2. Presentación

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a la guía de aprendizaje del programa complementario de **Atención al cliente por medios tecnológicos**, la cual pretende mostrar competencias asociadas a atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa, evidenciando los conocimientos relacionados con los factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente y los protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente. Es por esta razón que se requiere de un profesional con los conocimientos, capacidades y destrezas para seleccionar candidatos de acuerdo con procedimiento técnico y normativa.

Por otra parte, se hace necesario formar profesionales que aporten y contribuyan al desarrollo económico de la región por medio del conocimiento impartido en su formación académica. Para favorecer el aprendizaje, el curso contará con el acompañamiento del instructor, el cual de forma continua lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las competencias, brindando herramientas de tipo conceptual y metodológico.

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

Para este programa de formación, en cada una de las actividades, se detallan las evidencias a entregar, las cuales se realizarán durante cuatro (4) semanas planeadas en esta guía. En el siguiente cuadro, se observa la competencia, el momento y las evidencias a entregar según las actividades de aprendizaje asociadas:

Semanas/ competencia	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
210601020. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. **AA1-EV01.**	Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. **AA2-EV01.**	Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. **AA3-EV01.**	Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. **AA4-EV01.**
Horas x semana	12	12	12	12

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje es necesario revisar los componentes formativos como apoyo para su proceso de formación. El instructor realizará un acompañamiento en la plataforma virtual para guiar y orientar algunas situaciones específicas que se deben tener en cuenta para el desarrollo de cada una de las evidencias.

Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso que realice las siguientes actividades iniciales:

- **Actualizar los datos personales.**
- Revisar la **Información del programa**, esto le permitirá entender los objetivos, las actividades y la metodología por desarrollar durante el curso.
- Tenga en cuenta que es fundamental entender los resultados de aprendizaje para tener mayor comprensión del proceso.
- Revisar el **cronograma** que le permitirá conocer la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los resultados de aprendizaje.
- Participar de los espacios de comunicación, tales como foros y otros.

El programa se centra en un aprendizaje basado en competencias, donde el desempeño del aprendiz estará sujeto a actividades de aprendizaje situado, habilidades de pensamiento y estudio de caso práctico, que darán como resultado un producto de aprendizaje. Se iniciará por establecer los conocimientos adquiridos mediante la realización de un mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente; seguido a esto, el aprendiz plasmará, mediante unas diapositivas dinámicas, las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente, que después compartirá y socializará mediante un foro; luego, realizará una lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente; y, por último, debe realizar un taller sobre la evaluación de la atención y servicio al cliente.

Cada actividad le permitirá situarse desde un aprendizaje práctico y, a partir de estos aspectos, conocer los procedimientos de servicio y normativas para la atención al cliente, con el objetivo de hacer uso de los medios tecnológicos para la atención al cliente. Situación que le posibilitará apropiar los contenidos a partir





Obligación 4-5 "Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"

Obligación 6

ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS

-3552955

-3552966

-3552967

-3552968



Obligación 7

CIERRE DE FICHAS ANTERIORES CERRADAS 26 DE JUNIO

3518456

3518446

3518457

3518447

ACTAS DE CIERRE

CIERRE_3518446	26 de junio	Francy Yanira Orjuela Castelblanco	2 elementos	Comparti...
CIERRE_3518447	26 de junio	Francy Yanira Orjuela Castelblanco	2 elementos	Comparti...
CIERRE_3518456	26 de junio	Francy Yanira Orjuela Castelblanco	2 elementos	Comparti...
CIERRE_3518457	26 de junio	Francy Yanira Orjuela Castelblanco	2 elementos	Comparti...

ACTA No. 13			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Acta de cierre formación complementaria Virtual grupo **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518446**			
CIUDAD Y FECHA: Bogotá 26 JUNIO 2026		**HORA INICIO:** 10:00 am	**HORA FIN:** 04:00 Pm
LUGAR Y/O ENLACE: Centro de la Manufactura en Textil y Cuero		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Distrito Capital / Centro Manufactura Textil y Cuero	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Relación de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518446**
2. Reportar aprendices que fueron evaluados como aprobados y se encuentran en estado "por certificar" al finalizar el curso de complementaría denominado **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518446**
   Relación de aprendices que fueron evaluados como No aprobados y se encuentran en estado "cancelado" en Sena Sofia Plus

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
Confirmar mediante acta que los aprendices que se encuentran en estado "POR CERTIFICAR" han aprobado todos los resultados de aprendizaje establecidos en el programa de formación y han realizo entrega del 100% de las evidencias solicitadas en el programa de formación, siendo estos los requisitos para la expedición de la certificación académica. Asimismo, garantizar que los datos básicos de los aprendices han sido verificados (como se registra en el documento de identidad) en el sistema Sena Sofia Plus y se encuentran actualizados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se relaciona la cantidad de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación

GOR-F-084 V02

ACTA No. 16			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Acta de cierre formación complementaria Virtual grupo **PLANEACIÒN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS 3518447**			
CIUDAD Y FECHA: Bogotá 26 JUNIO 2026		**HORA INICIO:** 10:00 am	**HORA FIN:** 04:00 Pm
LUGAR Y/O ENLACE: Centro de la Manufactura en Textil y Cuero		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Distrito Capital / Centro Manufactura Textil y Cuero	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Relación de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación **PLANEACIÒN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS 3518447**
2. Reportar aprendices que fueron evaluados como aprobados y se encuentran en estado "por certificar" al finalizar el curso de complementaría denominado **PLANEACIÒN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS 3518447**
   Relación de aprendices que fueron evaluados como No aprobados y se encuentran en estado "cancelado" en Sena Sofia Plus

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
Confirmar mediante acta que los aprendices que se encuentran en estado "POR CERTIFICAR" han aprobado todos los resultados de aprendizaje establecidos en el programa de formación y han realizo entrega del 100% de las evidencias solicitadas en el programa de formación, siendo estos los requisitos para la expedición de la certificación académica. Asimismo, garantizar que los datos básicos de los aprendices han sido verificados (como se registra en el documento de identidad) en el sistema Sena Sofia Plus y se encuentran actualizados.

ACTA No. 14			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Acta de cierre formación complementaria Virtual grupo **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518456**			
CIUDAD Y FECHA: Bogotá 26 JUNIO 2026		**HORA INICIO:** 10:00 am	**HORA FIN:** 04:00 Pm
LUGAR Y/O ENLACE: Centro de la Manufactura en Textil y Cuero		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Distrito Capital / Centro Manufactura Textil y Cuero	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Relación de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518456**
2. Reportar aprendices que fueron evaluados como aprobados y se encuentran en estado "por certificar" al finalizar el curso de complementaría denominado **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518456**
   Relación de aprendices que fueron evaluados como No aprobados y se encuentran en estado "cancelado" en Sena Sofia Plus

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Confirmar mediante acta que los aprendices que se encuentran en estado "POR CERTIFICAR" han aprobado todos los resultados de aprendizaje establecidos en el programa de formación y han realizo entrega del 100% de las evidencias solicitadas en el programa de formación, siendo estos los requisitos para la expedición de la certificación académica. Asimismo, garantizar que los datos básicos de los aprendices han sido verificados (como se registra en el documento de identidad) en el sistema Sena Sofia Plus y se encuentran actualizados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se relaciona la cantidad de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación

Matriculados	Aprobados	No aprobados

GOR-F-084 V02

ACTA No. 15			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Acta de cierre formación complementaria Virtual grupo **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518457**			
CIUDAD Y FECHA: Bogotá 26 JUNIO 2026		**HORA INICIO:** 10:00 am	**HORA FIN:** 04:00 Pm
LUGAR Y/O ENLACE: Centro de la Manufactura en Textil y Cuero		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Distrito Capital / Centro Manufactura Textil y Cuero	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Relación de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518457**
2. Reportar aprendices que fueron evaluados como aprobados y se encuentran en estado "por certificar" al finalizar el curso de complementaría denominado **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518457**
   Relación de aprendices que fueron evaluados como No aprobados y se encuentran en estado "cancelado" en Sena Sofia Plus

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Confirmar mediante acta que los aprendices que se encuentran en estado "POR CERTIFICAR" han aprobado todos los resultados de aprendizaje establecidos en el programa de formación y han realizo entrega del 100% de las evidencias solicitadas en el programa de formación, siendo estos los requisitos para la expedición de la certificación académica. Asimismo, garantizar que los datos básicos de los aprendices han sido verificados (como se registra en el documento de identidad) en el sistema Sena Sofia Plus y se encuentran actualizados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se relaciona la cantidad de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación

GOR-F-084 V02

Obligación 8

FORMATO VERSIÓN 5

REGISTRO DE ACTIVIDADES DE FORMACION DE GRUPOS
Código: F08-6060-088 / 02-11, Versión: 5
Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Sistema Integrado de Mejora Continua

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT	NOMBRE DEL INSTRUCTOR	C.C. INSTRUCTOR	AÑO	MES
		FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO	52464434	2026	JULIO

DÍA	No DE GRUPO	HORA ENTRADA	HORA DE SALIDA	No. DE HORAS	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	FIRMA DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA	FIRMA DEL SUPERVISOR CONTRATO
1/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se retroalimentan los foros de dudas e inquietudes, foro social y foro temático, se califica las actividades. Se atiende la sesión en línea de la unidad 1, en la cual se detalla las actividades a realizar y se responde preguntas de los aprendices. Se envía por mensajería interna mensaje invitando a los aprendices a participar en el proceso formativo,			
2/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Elaboración del resumen sesión en línea unidad 1, subir a la plataforma resumen y grabación, Diseño de anuncio grabación de la sesión en línea unidad 1			
3/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Elaboración de anuncio invitando a los aprendices a verificar sus datos y actualizar los mismos por SENA SOFIA PLUS.			
6/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS- Se realiza el anuncio de terminación de la unidad invitando a los aprendices a estar al día en sus actividades , aclarando las actividades a realizar, Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
7/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se realiza el anuncio de inicio de unidad 2, aclarando las actividades a realizar y las fechas de la unidad. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Se elabora el anuncio dela sesión en línea correspondiente a la unidad 2,			

Página 1

REGISTRO DE ACTIVIDADES DE FORMACION DE GRUPOS
Código: F08-6060-088 / 02-11, Versión: 5
Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Sistema Integrado de Mejora Continua

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT	NOMBRE DEL INSTRUCTOR	C.C. INSTRUCTOR	AÑO	MES
		FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO	52464434	2026	JULIO

DÍA	No DE GRUPO	HORA ENTRADA	HORA DE SALIDA	No. DE HORAS	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	FIRMA DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA	FIRMA DEL SUPERVISOR CONTRATO
8/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
9/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se retroalimentan los foros de dudas e inquietudes, foro social y foro temático, se califica las actividades. Se atiende la sesión en línea de la unidad dos, en la cual se detalla las actividades a realizar y se responde preguntas de los aprendices.			
10/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Elaboración del resumen sesión en línea unidad 2, subir a la plataforma resumen y grabación, Diseño de anuncio grabación de la sesión en línea unidad 2			
14/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS- Se realiza el anuncio de inicio de unidad, aclarando las actividades a realizar y las fechas de la unidad. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Se elabora el anuncio dela sesión en línea correspondiente a la unidad 3			
15/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se retroalimentan los foros de dudas e inquietudes, foro social y foro temático, se califica las actividades. Se atiende la sesión en línea de la unidad 3, en la cual se detalla las actividades			

REGISTRO DE ACTIVIDADES DE FORMACION DE GRUPOS
Código: F08-6060-088 / 02-11, Versión: 5

Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Sistema Integrado de Mejora Continua

NOMBRE DE LA EMPRESA			NIT	NOMBRE DEL INSTRUCTOR		C.C. INSTRUCTOR	AÑO	MES
				FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO		52464434	2026	JULIO
DÍA	No DE GRUPO	HORA ENTRADA	HORA DE SALIDA	No. DE HORAS	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	FIRMA DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA	FIRMA DEL SUPERVISOR CONTRATO
16/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Elaboración del resumen sesión en línea unidad 3, subir a la plataforma resumen y grabación, Diseño de anuncio grabación de la sesión en línea unidad 3,			
17/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS- Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
21/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.Se elabora anuncio de motivación impulsando a los parendices a continuar con el proceso formativo y llegar a feliz termino			
22/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se realiza el anuncio de terminación de la unidad 3 invitando a los aprendices a estar al día en sus actividades , aclarando las actividades a realizar, Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
23/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se realiza el anuncio de inicio de unidad 4, aclarando las actividades a realizar y las fechas de la unidad. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Se elabora el anuncio dela sesión en línea correspondiente a la unidad 4			

Página 2

REGISTRO DE ACTIVIDADES DE FORMACION DE GRUPOS
Código: F08-6060-088 / 02-11, Versión: 5

Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Sistema Integrado de Mejora Continua

NOMBRE DE LA EMPRESA			NIT	NOMBRE DEL INSTRUCTOR		C.C. INSTRUCTOR	AÑO	MES
				FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO		52464434	2026	JULIO
DÍA	No DE GRUPO	HORA ENTRADA	HORA DE SALIDA	No. DE HORAS	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	FIRMA DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA	FIRMA DEL SUPERVISOR CONTRATO
24/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se retroalimentan los foros de dudas e inquietudes, foro social y foro temático, se califica las actividades. Se atiende la sesión en línea de la unidad 4, en la cual se detalla las actividades a realizar y se responde preguntas de los aprendices.			
27/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Elaboración del resumen sesión en línea unidad 4, subir a la plataforma resumen y grabación, Diseño de anuncio grabación de la sesión en línea unidad 4,			
28/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS			8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
29/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS			8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			

REGISTRO DE ACTIVIDADES DE FORMACION DE GRUPOS
Código: F08-6060-088 / 02-11, Versión: 5

Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Sistema Integrado de Mejora Continua

NOMBRE DE LA EMPRESA			NIT	NOMBRE DEL INSTRUCTOR		C.C. INSTRUCTOR	AÑO	MES
				FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO		52464434	2026	JULIO
DÍA	No DE GRUPO	HORA ENTRADA	HORA DE SALIDA	No. DE HORAS	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	FIRMA DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA	FIRMA DEL SUPERVISOR CONTRATO
29/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS			8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
30/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
31/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS- Se realiza el anuncio de terminación de la unidad 4 invitando a los aprendices a estar al día en sus actividades , aclarando las actividades a realizar, Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
				168				
NOMBRE DEL COORDINADOR ACADÉMICO				FABIO ALONSO CAMACHO SAPUY		NOMBRE DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA		
FIRMA DEL COORDINADOR ACADÉMICO				FABIO ALONSO CAMACHO SAPUY		NOMBRE DEL SUPERVISOR DE CONTRATO	Rocío Jiménez Sánchez	

Pagina 3

Obligación 9

GRUPOS PARA CERRAR EL 03 DE AGOSTO 2026-

ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS

-3552955

-3552966

-3552967

-3552968

INFORME SENA SOFIA HORAS

NOTA SE DEBE QUITAR DOS DIAS LOS FESTIVOS 13 Y 20 JULIO PARA UN TOTAL DE HORAS: 168

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE MANUFACTURA EN TEXTILES Y CUERO

FECHA INICIAL: 01/07/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3552967 - 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 : 46,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3552966 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

14/07/26 12:43 Page 1 of 3

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 : 46,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3552955 - 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 : 46,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3552968 - 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 :	46,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	184,00

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

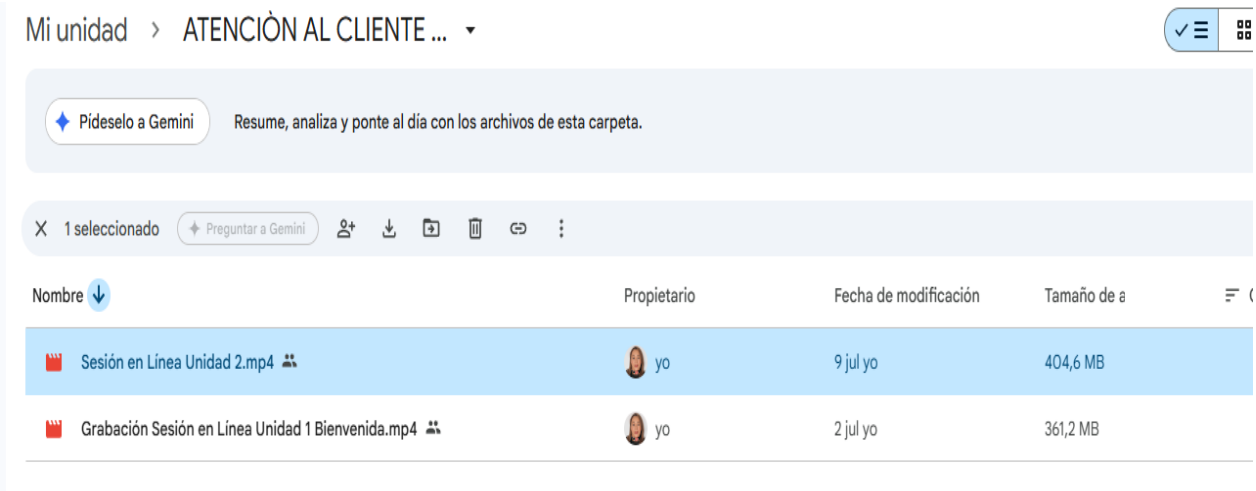
INSTRUCTOR: FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO

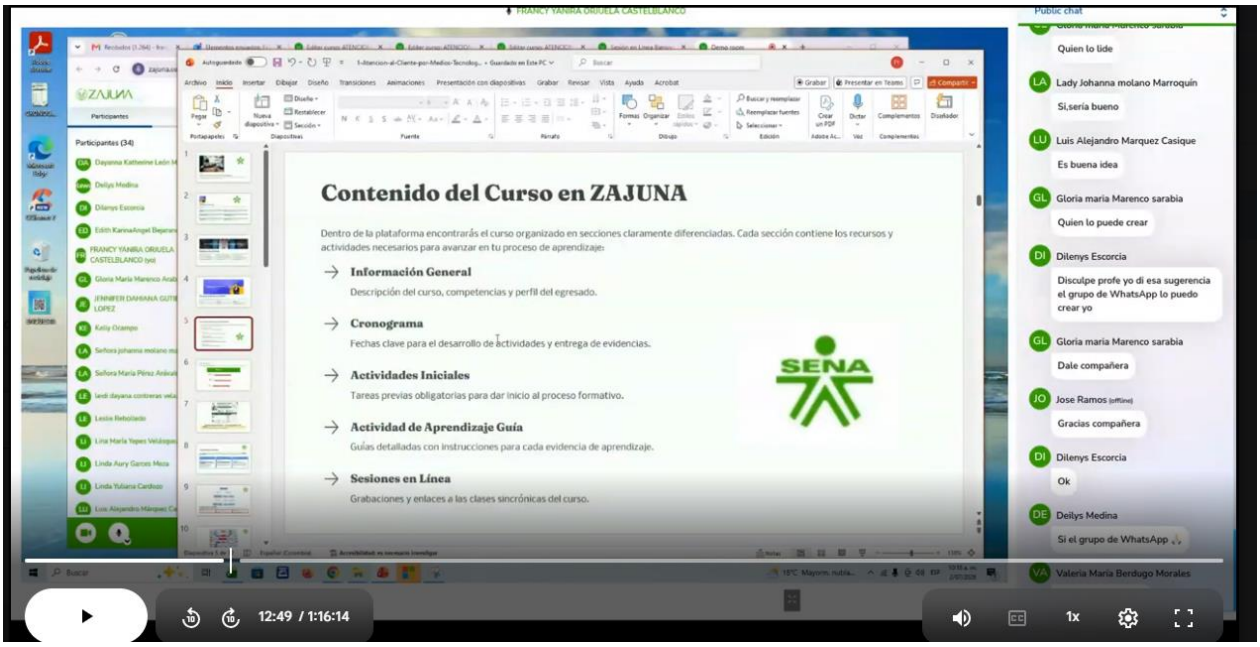
CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE MANUFACTURA EN TEXTILES Y CUERO

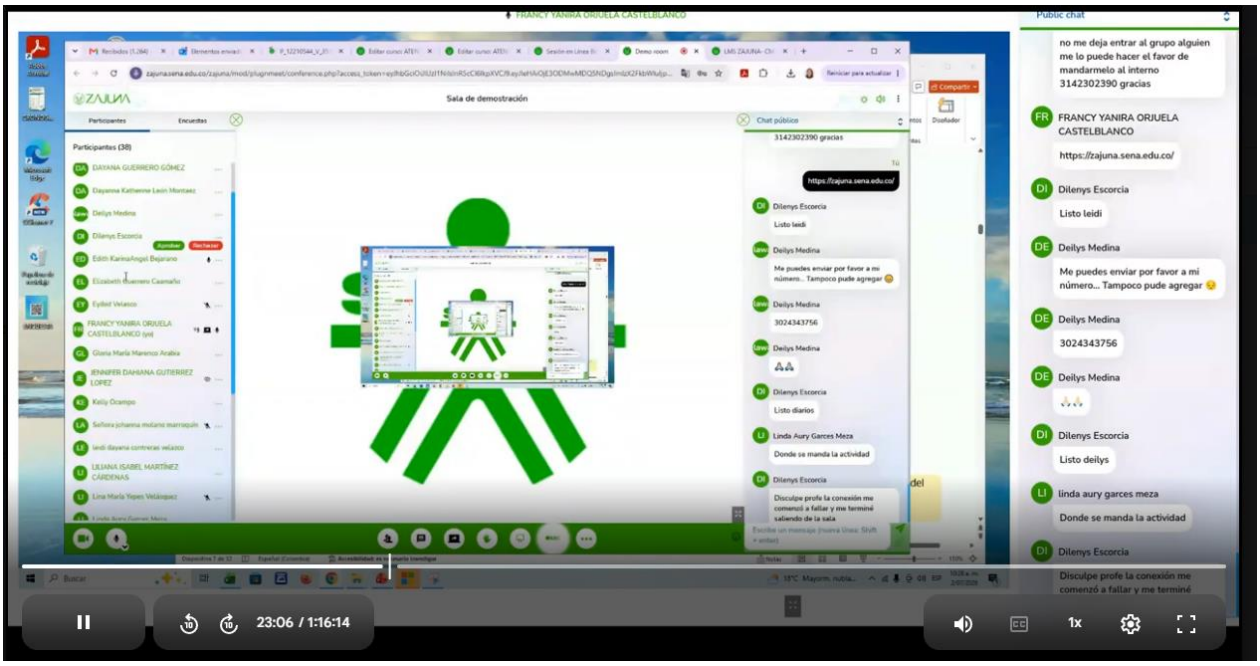
Obligación 10

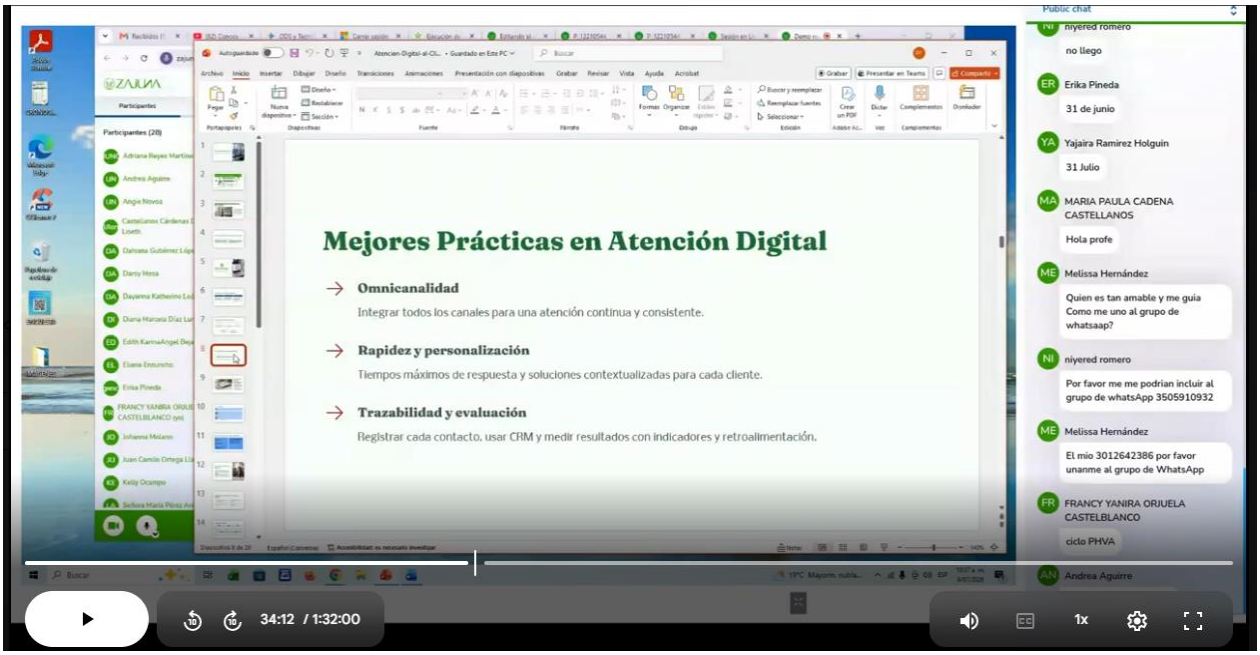
Sesiones en lìnea:

- 02 Julio 10:00 am
- 09 Julio 10:00 am
- 15 Julio 10:00 am
- 23 Julio 10:00 am




Contenido del Curso en ZAJUNA
Dentro de la plataforma encontrarás el curso organizado en secciones claramente diferenciadas. Cada sección contiene los recursos y actividades necesarios para avanzar en tu proceso de aprendizaje:
Información General
Descripción del curso, competencias y perfil del egresado.
Cronograma
Fechas clave para el desarrollo de actividades y entrega de evidencias.
Actividades Iniciales
Tareas previas obligatorias para dar inicio al proceso formativo.
Actividad de Aprendizaje Guía
Guías detalladas con instrucciones para cada evidencia de aprendizaje.
Sesiones en Línea
Grabaciones y enlaces a las clases sincrónicas del curso.
Public chat
Quien lo lide
Lady Johanna molano Marroquin
Si,sería bueno
Luis Alejandro Marquez Casique
Es buena idea
Gloria maria Marenco sarabia
Quien lo puede crear
Dilenys Escorcia
Disculpe profe yo di esa sugerencia el grupo de WhatsApp lo puedo crear yo
Gloria maria Marenco sarabia
Dale compañera
Jose Ramos (offline)
Gracias compañera
Dilenys Escorcia
Ok
Deilys Medina
Si el grupo de WhatsApp
Valeria María Berdugo Morales
12:49 / 1:16:14
1x


Sala de demostración
Public chat
no me deja entrar al grupo alguien me lo puede hacer el favor de mandarmelo al interno 3142302390 gracias
FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO
https://zajuna.sena.edu.co/
Dilenys Escorcia
Listo leidi
Deilys Medina
Me puedes enviar por favor a mi número... Tampoco pude agregar
3024343756
Listo diarios
Linda Aury Garces Meza
Donde se manda la actividad
Disculpe profe la conexión me comenzó a fallar y me terminé saliendo de la sala
Listo deilys
linda aury garces meza
Donde se manda la actividad
23:06 / 1:16:14
1x

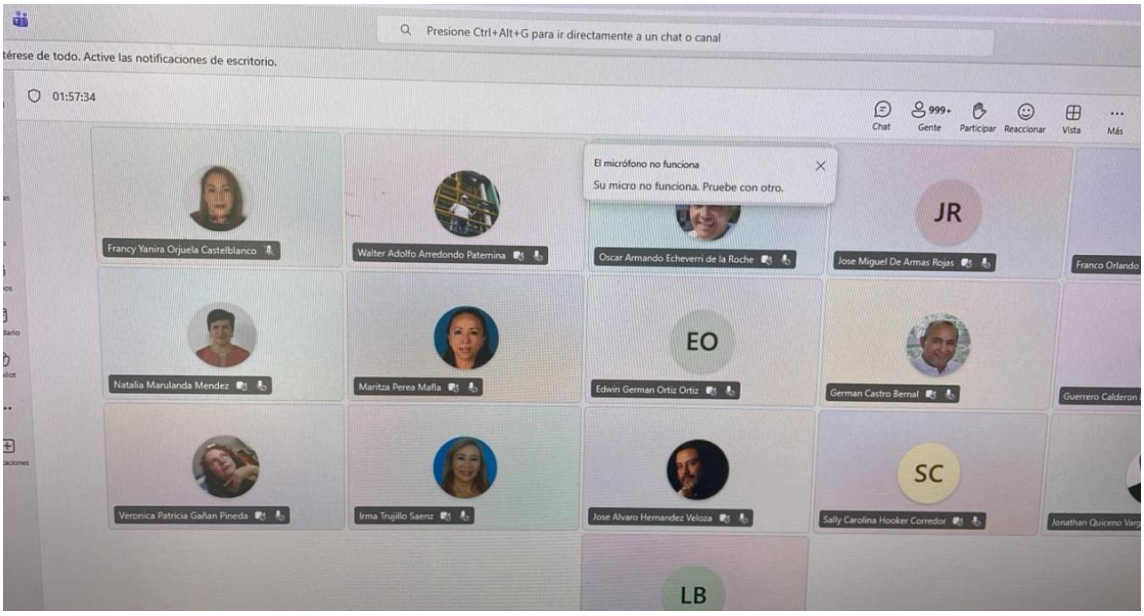




Obligación 11 formato GFPI-F-021 “Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”

Obligación 12 Incidentes SG-SST “Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”

Obligación 13 Participar en reuniones y espacios académicos o administrativos convocados por el Centro de Formación, la Dirección Regional o la Dirección General del SENA, cuando estén relacionados con el objeto contractual.



Obligación 14 “Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”

Obligación 15

ACUERDO No. DE 2024

- 0009

Por medio del cual se adopta el Reglamento del Aprendiz SENA y se derogan los Acuerdos 07 de 2012, 02 de 2014, 06 de 2023 y 02 de 2024

EL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial la que le confiere el numeral 8 del artículo 3º del Decreto 249 de 2004, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política señala en el artículo 54º que es "obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud".

Que la Constitución Política establece en el artículo 67º que la "educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente".

Que la Ley 30 de 1992, "por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, establece en su artículo 7º: "Los campos de acción de la Educación Superior, son: El de la técnica, el de la ciencia, el de la tecnología, el de las humanidades, el del arte y el de la filosofía".

Que la Ley 30 de 1992 establece en su artículo 137º: "La Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), el Instituto Tecnológico de Electrónica y Comunicaciones (ITEC), el Instituto Caro y Cuervo, la Universidad Militar Nueva Granada, las Escuelas de Formación de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional que adelanten programas de Educación Superior y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), continuarán adscritas a las entidades respectivas. Funcionarán de acuerdo con su naturaleza jurídica y su régimen académico lo ajustarán conforme lo dispuesto en la presente ley".

Que la Ley 115 de 1994, "por la cual se expide la ley general de educación", dispone en el artículo 1º que la "educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y sus deberes", y su artículo 5º precisa que la educación tiene, entre otros fines: "la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad".

Que la Ley 119 de 1994, "por la cual se reestructura el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA', establece la misión del SENA, indicando en su artículo 2º que "está encargado de cumplir la función que corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país".

Que la Ley 119 de 1994 define los objetivos del SENA en el artículo 3º, entre los cuales está: "Actualizar, en forma permanente, los procesos y la infraestructura pedagógica, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda de

Obligación 16

☆	Finaliza Unidad 3 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 11 jun 2026	FRANCY YANIRA ... 11 jun 2026	0	⋮
☆	Grabación Sesión en línea unidad 3 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 9 jun 2026	FRANCY YANIRA ... 9 jun 2026	0	
☆	Inicio Unidad 3 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 5 jun 2026	FRANCY YANIRA ... 5 jun 2026	0	⋮
☆	Sesión en línea Unidad 3 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 4 jun 2026	FRANCY YANIRA ... 4 jun 2026	0	⋮
☆	Finaliza Unidad 2 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 4 jun 2026	FRANCY YANIRA ... 4 jun 2026	0	⋮
☆	Grabación sesión en línea Unidad 2 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 2 jun 2026	FRANCY YANIRA ... 2 jun 2026	0	⋮
☆	Sesión en línea - Unidad 2 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 29 may 2026	FRANCY YANIRA ... 29 may 2026	0	⋮
☆	Inicio Unidad 2 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 29 may 2026	FRANCY YANIRA ... 29 may 2026	0	⋮
☆	Finaliza Unidad 1 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 28 may 2026	FRANCY YANIRA ... 28 may 2026	0	⋮
☆	Grabación sesión en línea Bienvenida y unidad 1 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 27 may 2026	FRANCY YANIRA ... 27 may 2026	0	⋮
☆	Actualización de Datos Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 25 may 2026	FRANCY YANIRA ... 25 may 2026	0	⋮
☆	Sesión en línea bienvenida y unidad 1 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 22 may 2026	FRANCY YANIRA ... 22 may 2026	0	⋮
☆	Inicio Unidad 1 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 22 may 2026	FRANCY YANIRA ... 22 may 2026	0	⋮
☆	Apertura Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 22 may 2026	FRANCY YANIRA ... 22 may 2026	0	⋮

Obligación 17 SECOP ii

El contrato puede ser prorrogado ◉ Si ○ No

Fecha de notificación de prórroga 11/11/2026 15:00:00 ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

Configuración financiera - Garantías

¿Solicitud de garantías? ◉ Si ○ No

Garantías por lotes, grupos o etapas. ○ Si ◉ No

Cumplimiento ◉ Si ○ No

☑ Cumplimiento del contrato

◉ % del valor del contrato 10.000000 Fecha de vigencia (desde) 02/02/2026 8:00:00 AM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

○ Valor de la garantía Fecha de vigencia (hasta) 03/13/2027 23:59:00 ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

Responsabilidad civil extracontractual ○ Si ◉ No

Fecha límite para entrega de garantías: 27/01/2026 15:00:00 ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito) Fecha de entrega de garantías: 27/01/2026 10:38:11 ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

Garantías del proveedor:

Id de la garantía	Justificación	Tipo de garantía	Valor	Emisor	Fecha final	Estado	Detalle	Acciones	
CO1.WRT.19172161	Cumplimiento - Cumplimiento del contrato	Contrato de seguro	4.421.663,80 COP	SEGUROS DEL ESTADO	13/03/2027 ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)	Aceptada	Detalle		Cancelar

Agregar

Configuración financiera - Pago de anticipados

¿Definir Plan de Pagos? ○ Si ◉ No *

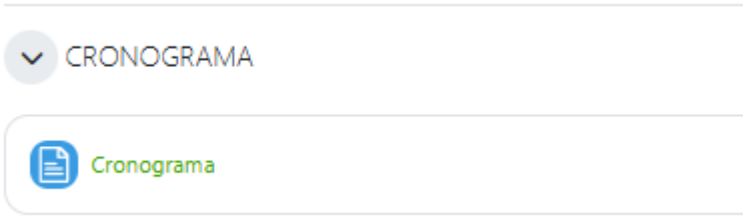
Condiciones de facturación y pago

Forma de pago Abono en cuenta

Plazo de pago de la factura A definir

Comentarios

Obligación 18



CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES

PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

CENTRO MANUFACTURA TEXTIL Y CUERO REGIONAL DISTRITO CAPITAL

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación

"ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS"

FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:	***30 de junio 2026***
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:	***31 de julio media noche 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 ",**	30/06/2026	31/07/26

			según indicaciones, **no calificable.**		
			Participación en el **"Foro social", no calificable.**	30/06/2026	31/07/26
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 10:00 AM	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. **AA1-EV01. Calificable**	30/06/2026	06/07/26
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.	09/07/2026 10:00 AM	Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. **AA2-EV01. Calificable**	07/07/2026	13/07/26
AA3. Identificar y describir los	**210601020-03.** Dar respuesta a las necesidades de los	15/07/2026 10:00 AM	Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las	14/07/2026	22/07/26

protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente.	clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.		necesidades del cliente. **AA3-EV01. Calificable**		
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.	23/07/2026 10:00 AM	Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. **AA4-EV01. Calificable**	23/07/2026	31/07/26 MEDIA NOCHE ENTREGA DE ACTIVIDADES **CIERRE ADMINISTRATIVO 03/08/2026**

- EL CHAT LO ENCUENTRAS EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA-



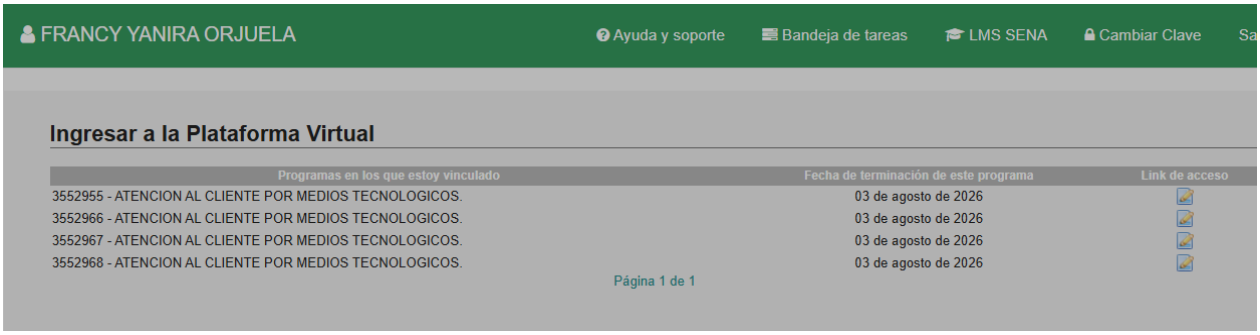
Nota. chat de atención

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3552955)-08:00 AM A 09:00

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3552966)- 09:00 AM A 10:00

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3552967)-10:00 AM A 11:00

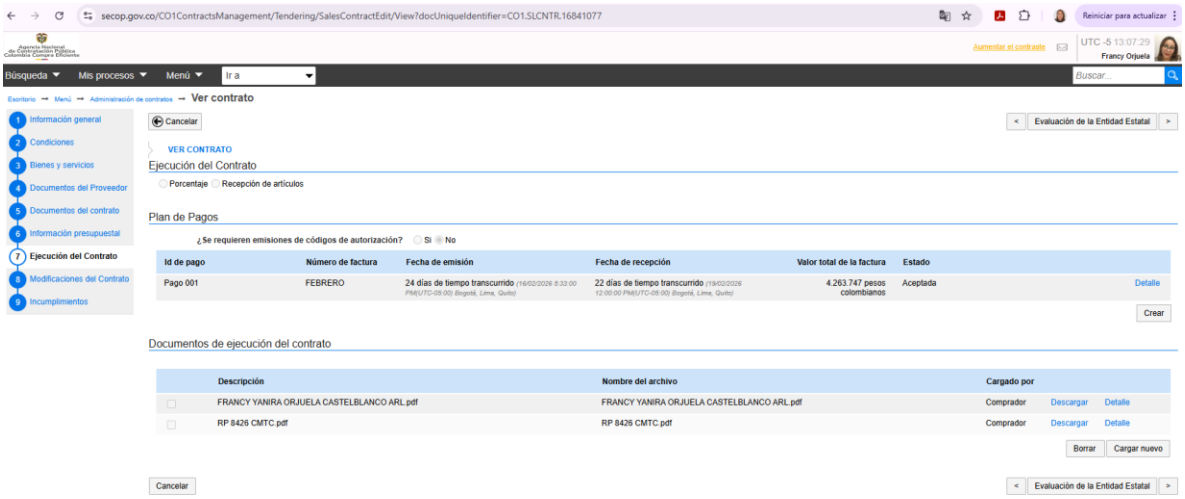
ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3552968)-11:00 AM A 12:00



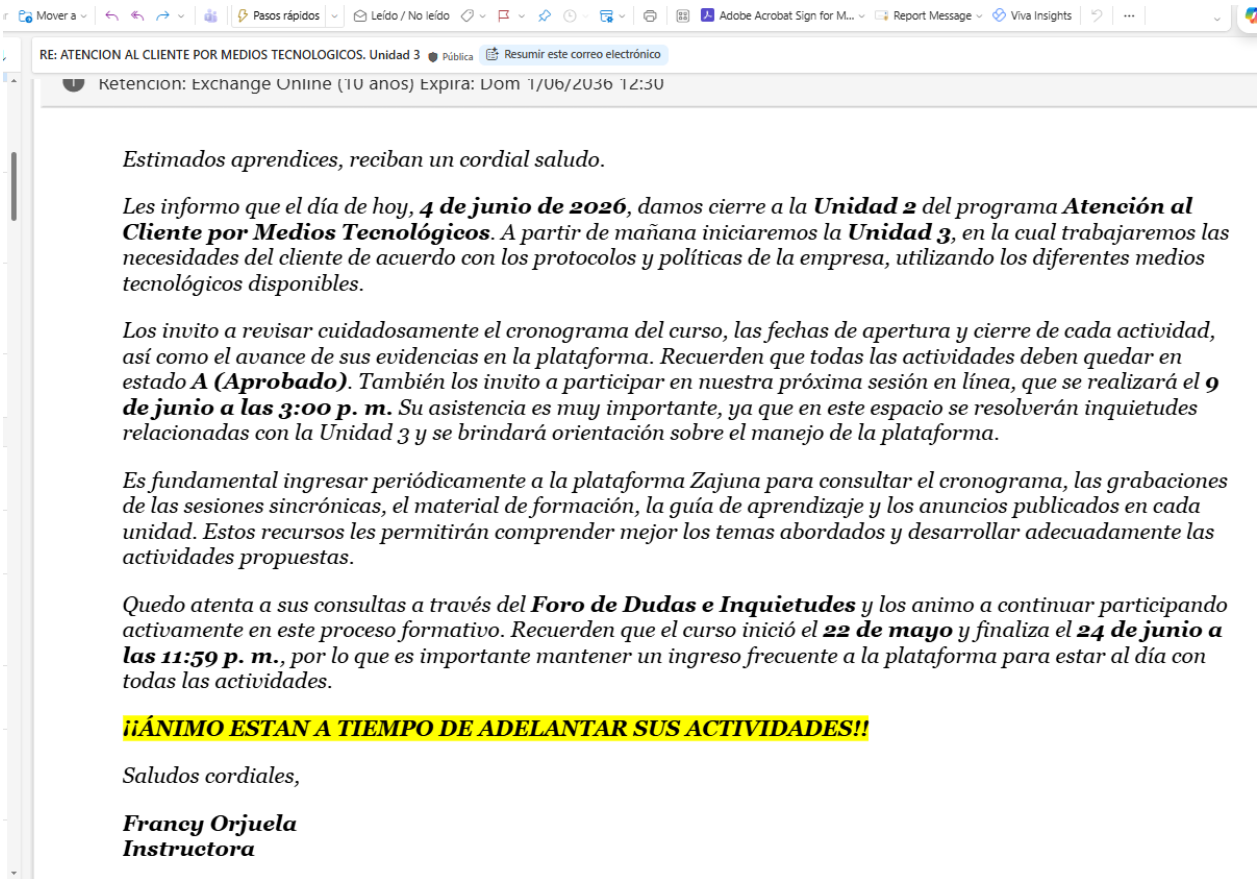
Obligación 19



Obligación 20 Secop ii



Obligación 21



Estimados aprendices, reciban un cordial saludo.

*Les informo que el día de hoy, **4 de junio de 2026**, damos cierre a la **Unidad 2** del programa **Atención al Cliente por Medios Tecnológicos**. A partir de mañana iniciaremos la **Unidad 3**, en la cual trabajaremos las necesidades del cliente de acuerdo con los protocolos y políticas de la empresa, utilizando los diferentes medios tecnológicos disponibles.*

*Los invito a revisar cuidadosamente el cronograma del curso, las fechas de apertura y cierre de cada actividad, así como el avance de sus evidencias en la plataforma. Recuerden que todas las actividades deben quedar en estado **A (Aprobado)**. También los invito a participar en nuestra próxima sesión en línea, que se realizará el **9 de junio a las 3:00 p. m.** Su asistencia es muy importante, ya que en este espacio se resolverán inquietudes relacionadas con la Unidad 3 y se brindará orientación sobre el manejo de la plataforma.*

Es fundamental ingresar periódicamente a la plataforma Zajuna para consultar el cronograma, las grabaciones de las sesiones sincrónicas, el material de formación, la guía de aprendizaje y los anuncios publicados en cada unidad. Estos recursos les permitirán comprender mejor los temas abordados y desarrollar adecuadamente las actividades propuestas.

*Quedo atenta a sus consultas a través del **Foro de Dudas e Inquietudes** y los animo a continuar participando activamente en este proceso formativo. Recuerden que el curso inició el **22 de mayo** y finaliza el **24 de junio a las 11:59 p. m.**, por lo que es importante mantener un ingreso frecuente a la plataforma para estar al día con todas las actividades.*

¡¡ÁNIMO ESTAN A TIEMPO DE ADELANTAR SUS ACTIVIDADES!!

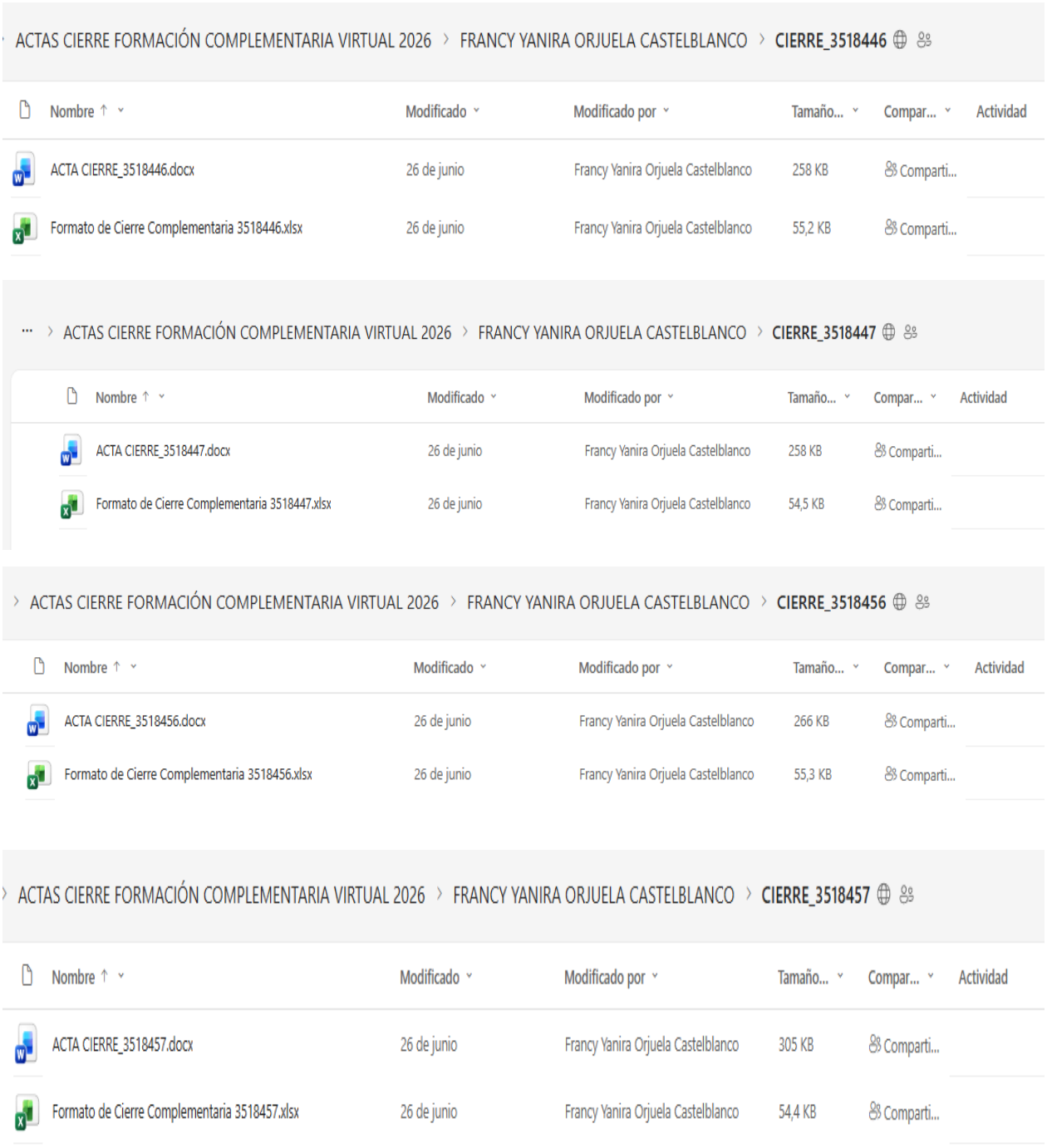
Saludos cordiales,

Francy Orjuela
Instructora

Obligación 22

Debate	Comenzado por	Último mensaje	Réplicas
Grabación Sesión en Línea Unidad 3 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 7 may 2026	FRANCY YANIRA ... 7 may 2026	0
Sesión en línea - Unidad 3 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 5 may 2026	FRANCY YANIRA ... 5 may 2026	0
Inicio Unidad 3 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 5 may 2026	FRANCY YANIRA ... 5 may 2026	0
Finaliza Unidad 2 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 5 may 2026	FRANCY YANIRA ... 5 may 2026	0
Grabación Sesión en Línea Unidad 2 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 27 abr 2026	FRANCY YANIRA ... 27 abr 2026	0
Anuncio informativo – Orientación para el desarrollo del curso Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 24 abr 2026	FRANCY YANIRA ... 24 abr 2026	0
Inicio Unidad 2 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 23 abr 2026	FRANCY YANIRA ... 23 abr 2026	0
Sesión en línea Unidad 2 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 23 abr 2026	FRANCY YANIRA ... 23 abr 2026	0
Finaliza Unidad 1 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 22 abr 2026	FRANCY YANIRA ... 22 abr 2026	0
Grabación sesión en línea Bienvenida y unidad 1 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 20 abr 2026	FRANCY YANIRA ... 20 abr 2026	0
Actualización de Datos Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 20 abr 2026	FRANCY YANIRA ... 20 abr 2026	0
Sesión en línea Bienvenida - Unidad 1 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 16 abr 2026	FRANCY YANIRA ... 16 abr 2026	0
Inicio Unidad 1 Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 16 abr 2026	FRANCY YANIRA ... 16 abr 2026	0
Apertura Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 16 abr 2026	FRANCY YANIRA ... 16 abr 2026	0
Bienvenidos Cronometrada	FRANCY YANIRA ... 16 abr 2026	FRANCY YANIRA ... 16 abr 2026	0

Obligación 23



Obligación 24-25

ACTA No. 13			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Acta de cierre formación complementaria Virtual grupo **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518446**			
CIUDAD Y FECHA: Bogotá 26 JUNIO 2026		**HORA INICIO:** 10:00 am	**HORA FIN:** 04:00 Pm
LUGAR Y/O ENLACE: Centro de la Manufactura en Textil y Cuero		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Distrito Capital / Centro Manufactura Textil y Cuero	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Relación de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518446**
2. Reportar aprendices que fueron evaluados como aprobados y se encuentran en estado "por certificar" al finalizar el curso de complementaria denominado **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518446**
   Relación de aprendices que fueron evaluados como No aprobados y se encuentran en estado "cancelado" en Sena Sofia Plus

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Confirmar mediante acta que los aprendices que se encuentran en estado "POR CERTIFICAR" han aprobado todos los resultados de aprendizaje establecidos en el programa de formación y han realizo entrega del 100% de las evidencias solicitadas en el programa de formación, siendo estos los requisitos para la expedición de la certificación académica. Asimismo, garantizar que los datos básicos de los aprendices han sido verificados (como se registra en el documento de identidad) en el sistema Sena Sofia Plus y se encuentran actualizados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se relaciona la cantidad de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación

GOR-F-084 V02

ACTA No. 16			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Acta de cierre formación complementaria Virtual grupo **PLANEACIÒN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS 3518447**			
CIUDAD Y FECHA: Bogotá 26 JUNIO 2026		**HORA INICIO:** 10:00 am	**HORA FIN:** 04:00 Pm
LUGAR Y/O ENLACE: Centro de la Manufactura en Textil y Cuero		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Distrito Capital / Centro Manufactura Textil y Cuero	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Relación de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación **PLANEACIÒN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS 3518447**
2. Reportar aprendices que fueron evaluados como aprobados y se encuentran en estado "por certificar" al finalizar el curso de complementaria denominado **PLANEACIÒN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS 3518447**
   Relación de aprendices que fueron evaluados como No aprobados y se encuentran en estado "cancelado" en Sena Sofia Plus

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Confirmar mediante acta que los aprendices que se encuentran en estado "POR CERTIFICAR" han aprobado todos los resultados de aprendizaje establecidos en el programa de formación y han realizo entrega del 100% de las evidencias solicitadas en el programa de formación, siendo estos los requisitos para la expedición de la certificación académica. Asimismo, garantizar que los datos básicos de los aprendices han sido verificados (como se registra en el documento de identidad) en el sistema Sena Sofia Plus y se encuentran actualizados.



ACTA No. 14

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Acta de cierre formación complementaria Virtual grupo **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518456**

CIUDAD Y FECHA: Bogotá 26 JUNIO 2026		**HORA INICIO:** 10:00 am	**HORA FIN:** 04:00 Pm
LUGAR Y/O ENLACE: Centro de la Manufactura en Textil y Cuero		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Distrito Capital / Centro Manufactura Textil y Cuero	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Relación de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518456**
2. Reportar aprendices que fueron evaluados como aprobados y se encuentran en estado "por certificar" al finalizar el curso de complementaria denominado **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518456**
   Relación de aprendices que fueron evaluados como No aprobados y se encuentran en estado "cancelado" en Sena Sofia Plus

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
Confirmar mediante acta que los aprendices que se encuentran en estado "POR CERTIFICAR" han aprobado todos los resultados de aprendizaje establecidos en el programa de formación y han realizo entrega del 100% de las evidencias solicitadas en el programa de formación, siendo estos los requisitos para la expedición de la certificación académica. Asimismo, garantizar que los datos básicos de los aprendices han sido verificados (como se registra en el documento de identidad) en el sistema Sena Sofia Plus y se encuentran actualizados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se relaciona la cantidad de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación

Matriculados	Aprobados	No aprobados

GOR-F-084 V02



ACTA No. 15

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Acta de cierre formación complementaria Virtual grupo **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518457**

CIUDAD Y FECHA: Bogotá 26 JUNIO 2026		**HORA INICIO:** 10:00 am	**HORA FIN:** 04:00 Pm
LUGAR Y/O ENLACE: Centro de la Manufactura en Textil y Cuero		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Distrito Capital / Centro Manufactura Textil y Cuero	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Relación de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518457**
2. Reportar aprendices que fueron evaluados como aprobados y se encuentran en estado "por certificar" al finalizar el curso de complementaria denominado **ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS 3518457**
   Relación de aprendices que fueron evaluados como No aprobados y se encuentran en estado "cancelado" en Sena Sofia Plus

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
Confirmar mediante acta que los aprendices que se encuentran en estado "POR CERTIFICAR" han aprobado todos los resultados de aprendizaje establecidos en el programa de formación y han realizo entrega del 100% de las evidencias solicitadas en el programa de formación, siendo estos los requisitos para la expedición de la certificación académica. Asimismo, garantizar que los datos básicos de los aprendices han sido verificados (como se registra en el documento de identidad) en el sistema Sena Sofia Plus y se encuentran actualizados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se relaciona la cantidad de aprendices matriculados, aprobados y no aprobados en el proceso de formación

Obligación 26 capacitaciones, talleres, jornadas o reuniones (validar asistencia)

Obligación 27 Este informe **GC- GCCON-F-087 V2 – Informe mensual de ejecución contractual**

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE MANUFACTURA EN TEXTILES Y CUERO

FECHA INICIAL: 01/07/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3552967 - 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 : 46,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3552966 - 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 : 46,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3552955 - 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 : 46,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3552968 - 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 : 46,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 184,00

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: FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE MANUFACTURA EN TEXTILES Y CUERO

REGISTRO DE ACTIVIDADES DE FORMACION DE GRUPOS
Código: F08-6060-088 / 02-11, Versión: 5

Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Sistema Integrado de Mejora Continua

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT	NOMBRE DEL INSTRUCTOR	C.C. INSTRUCTOR	AÑO	MES
		FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO	52464434	2026	JULIO

DÍA	No DE GRUPO	HORA ENTRADA	HORA DE SALIDA	No. DE HORAS	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	FIRMA DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA	FIRMA DEL SUPERVISOR CONTRATO
1/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se retroalimentan los foros de dudas e inquietudes, foro social y foro temático, se califica las actividades. Se atiende la sesión en línea de la unidad 1, en la cual se detalla las actividades a realizar y se responde preguntas de los aprendices. Se envía por mensajería interna mensaje invitando a los aprendices a participar en el proceso formativo,			
2/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Elaboración del resumen sesión en línea unidad 1, subir a la plataforma resumen y grabación, Diseño de anuncio grabación de la sesión en línea unidad 1			
3/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Elaboración de anuncio invitando a los aprendices a verificar sus datos y actualizar los mismos por SENA SOFIA PLUS.			
6/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se realiza el anuncio de terminación de la unidad invitando a los aprendices a estar al día en sus actividades , aclarando las actividades a realizar, Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
7/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOSSe realiza el anuncio de inicio de unidad 2, aclarando las actividades a realizar y las fechas de la unidad. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Se elabora el anuncio dela sesión en línea correspondiente a la unidad 2,			
8/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
9/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se retroalimentan los foros de dudas e inquietudes, foro social y foro temático, se califica las actividades. Se atiende la sesión en línea de la unidad dos, en la cual se detalla las actividades a realizar y se responde preguntas de los aprendices.			
10/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Elaboración del resumen sesión en línea unidad 2, subir a la plataforma resumen y grabación, Diseño de anuncio grabación de la sesión en línea unidad 2			
14/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se realiza el anuncio de inicio de unidad, aclarando las actividades a realizar y las fechas de la unidad. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Se elabora el anuncio dela sesión en línea correspondiente a la unidad 3			

REGISTRO DE ACTIVIDADES DE FORMACION DE GRUPOS
Código: F08-6060-088 / 02-11, Versión: 5

Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Sistema Integrado de Mejora Continua

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT	NOMBRE DEL INSTRUCTOR	C.C. INSTRUCTOR	AÑO	MES
		FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO	52464434	2026	JULIO

DÍA	No DE GRUPO	HORA ENTRADA	HORA DE SALIDA	No. DE HORAS	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	FIRMA DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA	FIRMA DEL SUPERVISOR CONTRATO
15/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se retroalimentan los foros de dudas e inquietudes, foro social y foro temático, se califica las actividades. Se atiende la sesión en línea de la unidad 3, en la cual se detalla las actividades a realizar y se responde preguntas de los aprendices.			
16/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Elaboración del resumen sesión en línea unidad 3, subir a la plataforma resumen y grabación, Diseño de anuncio grabación de la sesión en línea unidad 3,			
17/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
21/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.Se elabora anuncio de motivación impulsando a los parendices a continuar con el proceso formativo y llegar a feliz termino			
22/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se realiza el anuncio de terminación de la unidad 3 invitando a los aprendices a estar al día en sus actividades , aclarando las actividades a realizar, Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
23/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se realiza el anuncio de inicio de unidad 4, aclarando las actividades a realizar y las fechas de la unidad. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Se elabora el anuncio dela sesión en línea correspondiente a la unidad 4			
24/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se retroalimentan los foros de dudas e inquietudes, foro social y foro temático, se califica las actividades. Se atiende la sesión en línea de la unidad 4, en la cual se detalla las actividades a realizar y se responde preguntas de los aprendices.			
27/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Elaboración del resumen sesión en línea unidad 4, subir a la plataforma resumen y grabación, Diseño de anuncio grabación de la sesión en línea unidad 4,			
28/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			

REGISTRO DE ACTIVIDADES DE FORMACION DE GRUPOS
Código: F08-6060-088 / 02-11, Versión: 5

Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Sistema Integrado de Mejora Continua

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT	NOMBRE DEL INSTRUCTOR	C.C. INSTRUCTOR	AÑO	MES
		FRANCY YANIRA ORJUELA CASTELBLANCO	52464434	2026	JULIO

DÍA	No DE GRUPO	HORA ENTRADA	HORA DE SALIDA	No. DE HORAS	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	FIRMA DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA	FIRMA DEL SUPERVISOR CONTRATO
29/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
30/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
31/07/2026	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	8:00	16:00	8	3552955-3552966-3552967-3552968-ATENCIÒN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Se realiza el anuncio de terminación de la unidad 4 invitando a los aprendices a estar al día en sus actividades , aclarando las actividades a realizar, Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
				168				

NOMBRE DEL COORDINADOR ACADÉMICO	FABIO ALONSO CAMACHO SAPUY	NOMBRE DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA	
FIRMA DEL COORDINADOR ACADÉMICO	FABIO ALONSO CAMACHO SAPUY	NOMBRE DEL SUPERVISOR DE CONTRATO	Rocío Jiménez Sánchez