SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS REGIONAL SANTANDER
PLAN DE TRABAJO CONCERTADO
Desarrollo Proceso Formativo

PROGRAMA FORMACION: Tec en Operación de Servicios Omnicanal en CC y BPO

FICHA: 3411192

INSTRUCTOR: Jaime Martínez

GUIA DE APRENDIZAJE : RA 1_Alistar **FECHA:** **17/02/2026 10:04**

Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Fisico	Digital		SI	NO
SHELSY NATALY GONZALEZ PATIÑO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
YENIFER DANIELA GORDILLO LOPEZ	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
OSCAR ANDRES CASTRO ROMERO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
STEFAN YURANI GORDILLO CUBILLOS	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
HEIDY VALENTINA MARIN SANCHEZ	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		

YERALDIN ZAYARA CARMONA	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
GEIDY ALEJANDRA TOVAR MACA	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
ANDRES FELIPE CHACON RAMIREZ	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
JOHAN SEBASTIAN MELO PINEDA	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
NATALIA YARA OSPINA	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
ALEJANDRO MONROY LOZANO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
SOFIA GUEVARA ARELLANO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
MARA CAMILA GIRALDO SIABATO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
DIANA NATHALY CORTES GONZALEZ	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		

VALERIA SOFIA EDOUARD HIDALGO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
ROSIMAR ANDREA FIGUERA DAUBETERRE	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
DANNA VALERIA GORDILLO PATIÑO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
ANA MARIA RODRIGUEZ SIERRA	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
BRYAN ALEJANDRO LOZANO CATELLANOS	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
SAMUEL DAVID BARRERA PRECIADO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
LAURA SOFIA BLANCO SALINAS	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
KAREN DAYANNA QUINTANA ESPITIA	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
DANNA VALENTINA HERNANDEZ MELO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		

	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
KAREN MARIANA RODRIGUEZ GUZMAN	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
VALENTINA VERGARA ABAD	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
ANGEL DAVID VARGAS PEREZ	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
MARIA JOSE GONZALEZ RODRIGUEZ	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		

Generar Plan de Aprendiz