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: 3411191

INSTRUCTOR: Jaime Martínez

GUIA DE APRENDIZAJE : RA 1_Alistar **FECHA:** **16/02/2026 21:13**

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
LAURA DAYANA BARON 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		
JHEILY DANIELA BASSA PABUENA	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 ALEJANDRA BECERRA AVENDAÑO	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 VALENTINA BERNAL SILVA	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 CAROLINA CAMPOS ROJAS	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 FERNANDA CASTIBLANCO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		

MOLINA	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		
YULY MILENA CHIRIMIA ISMARE	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		
LAIDY KATHERIN CUBILLOS MORENO	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		
LEIDY YANETH GARCIA VANEGAS	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		
CAROL DAYANA GONZALEZ HERNANDEZ	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		
HAZBLEIDY GRAJALES MARULANDA	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		
VALERICK LEON 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		
JONNATHAN ANDREY LOPEZ CASALLAS	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		
AURA MIREYIS MARTÍNEZ VALENCIA	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		

DAVID SANTIAGO MOLINA USECHE	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 VALENTINA MORA VILLAMIZAR	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		
JUAN ESTEBAN MURCIA AGUDELO	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		
JAIDER EFREN OYOLA SUAREZ	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		
ANGELA VIVIANA PINEDA QUINTERO	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		
HAIDER JAIR QUINTERO GALVIS	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		
LEIDY JOHANA RICARDO GUTIERREZ	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 DAYANA RODRGUEZ TORRES	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		
SARA MICHELL SAENZ ASIGBO	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		
DAIRO ELIECER SARMIENTO HERRERA	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		
SARA DANIELA VELASQUEZ PRADA	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 VILLALOBOS 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		
KATHERIN XIMENA ZAMBRANO MORANTES	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