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

PROGRAMA FORMACION: Tco en Operación BPO

FICHA: 3287362

INSTRUCTOR: Henry Nelson Medina

GUIA DE APRENDIZAJE : GUIA_01 **FECHA:** **3/18/2026 22:23**

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
ALEXA FERNANDA BUCURU MENDEZ	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
MIGUEL ANGEL CARDONA GUARIN	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
JOSE MANUEL GABRIEL DE LA FUENTE LONDOÑO	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	

LEIDY TATIANA HERNÁNDEZ NAVARRO	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
JULIETH JHAZBLEIDY HERRAN ALVAREZ	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
NICOLLE SOFIA LUGO PINTO	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
JHAIROS STEVEN MARTINEZ ARDILA	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
DYLAN MARTINEZ BECERRA	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
ANA SOFIA MEDINA SIERRA	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	

ANA SOFIA MEDINA SIERRA	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
BRAYAN ENRIQUE ORDOÑEZ AGUIRRE	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
JUAN SEBASTIAN PEÑA LEYTON	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
ASLHEY PINEDA DEWDNEY	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
SHARON MARIANA PLAZAS BELLO	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
LUIS SANTIAGO PULIDO BENITEZ	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	

	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
ANDRES DAVID QUIÑONES CENTENO	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
EIDER LEANDRO RANGEL MORA	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
MICHAEL STEVEN RODRIGUEZ TELLO	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
KEVIN SANTIAGO SANCHEZ CIFUENTES	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026	X	
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026	X	
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026	X	
LUISA FERNANDA SANCHEZ USECHE	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026	X	
	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026	X	
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026	X	
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026		
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026		
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026		
	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	

	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026		
ALISON DANIELA SANDOVAL MUETE	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026		
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026		
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026		
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026		
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026		
	Síntesis Conceptual Aplicada		X	04/02/2026	X	
	Análisis de Caso en Cobranza		X	11/02/2026	X	
	Evidencia de Desempeño: Análisis de Caso en Cobranza		X	18/02/2026		
LAURA SOFIA SUAREZ SAENZ	Mapa Conceptual de la Gestión de Cartera		X	25/02/2026		
	Mapa Mental de la Normatividad en Cobranza		X	04/03/2026		
	Simulación de Casos en Cobranza Omnicanal		X	11/03/2026		
	Desempeño Integral en Cobranza Omnicanal		X	18/03/2026		
	Evaluación Integral de Competencias en Cobranza		X	25/03/2026		