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: 3362604

INSTRUCTOR: Henry Nelson Medina

GUIA DE APRENDIZAJE : GUIA_01 **FECHA:** **2/19/2026 17:21**

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
MADAY ACHICANOY MONZON	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
ARMANDO JOSUE ARVELO MARCILLA	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
BRAYAN SMITH BRAVO GUZMAN	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	

ANGELA DANIELA CABEZAS CASTILLO	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
ESNEIDER CANTILLO FONTALVO	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
MIGUEL ANGEL CAÑON ALVES	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
CRISTIAN FERNANDO CHARRY RUIZ	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026		
LUNA VALENTINA CORREA ALEMAN	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
DANNA NICOLE FORERO GALVIS	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	

DANNA NICOLE FORERO GALVIS	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
MAIRA ALEJANDRA GUTIERREZ SALDAA	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
JULIAN FELIPE HERRERA MARTINEZ	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
AMY LEE XIOMARA LEON CLAVIJO	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
MARLIDES RAQUEL MEJIA RODRIGUEZ	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
MARIA FERNANDA MUNEVAR GOMEZ	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	

	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
CAMILO ANDRES OTALORA PERDOMO	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
SANTIAGO PARDO DOMINGUEZ	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
GLENDA SOPHIA PEREA GONZALEZ	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
MARLA ESTHER RENDON PEREZ	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
MICHAEL RODRÍGUEZ	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	

	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
SAMUEL DAVID RODRIGUEZ SARMIENTO	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
STEFANY PAOLA ROMERO ROATAN	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
DAYRA JHUSLADIS RUBIO HERNANDEZ	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
JEFFREY DANIEL SANDOVAL LIDUEÑA	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
WILSON ALEJANDRO TORRES CIFUENTES	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	
	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026	X	
	Síntesis Conceptual Aplicada		X	07/02/2026	X	

LESLIE JULIETH TRUJILLO HERNANDEZ	Mesa Redonda: Omnicanalidad y Servicio		X	14/02/2026	X	
	Taller Reflexivo sobre Omnicanalidad		X	21/02/2026	X	
	Diagrama de Venn de Multicanalidad, Crosscanalidad y Omnicanalidad		X	28/02/2026	X	
	Elaboracion de matriz de Clasificación de Canales de Comunicación		X	07/03/2026	X	
	Taller de Segmentación, Selección de Canales, Diseño de Integración Omnicanal		X	14/03/2026	X	
	Sustentación y Evaluación del Proyecto de Integración de Canales		X	21/03/2026		