SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTIÓN DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TÉCNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN
PLAN DE TRABAJO CONCERTADO
Desarrollo Proceso Formativo

PROGRAMA FORMACIÓN: OPERACIONES OMNICANAL Y CONTAC CENTER

FICHA: 3444223

INSTRUCTOR: Karen Patricia Salcedo Masmela

GUÍA DE APRENDIZAJE : Guia 3 Caracterizar Usuario **FECHA:** **18/03/2026 22:07**

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
	AC01R3 El dilema de Laura		X	25/02/2026		
	AC02R3 Preguntas problema		X	25/02/2026		
	SA01R3 Lluvia de ideas		X	04/03/2026		
	SA02R3 Fichas de segmentación		X	11/03/2026		
	SA03R3 Informe de analisis		X	11/03/2026		
	SA04R3 Podcast		X	19/03/2026		
	SA05R3 Portafolio digital		X	25/03/2026		
MELANY STEFANNIA APONTE FUENTES	SA05R3 Informe prospección		X	25/03/2026		