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:** 3362604

**INSTRUCTOR:** Karen Salcedo Masmela

**GUÍA DE APRENDIZAJE :** Guia 3 Caracterizar Usuario **FECHA:** **19/02/2026 19:47**

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 |
| LUNA VALENTINA CORREA ALEMAN | AC01R3 Dilema de Laura | | X | 10/02/2026 | | |
| | AC02R3 Preguntas caso Laura | | X | 10/02/2026 | | |
| | SA01R3 Lluvia de Ideas | | X | 17/02/2026 | | |
| | SA02R3 Segmentación de mercado | | X | 17/02/2026 | | |
| | SA03R3 Analisis de perfil | | X | 24/02/2026 | | |
| | SA04R3 Podcast | | X | 24/02/2026 | | |
| | SA05R3 Portafolio digital | | X | 03/03/2026 | | |
| | SA05R3 Informe Prospección | | X | 03/03/2026 | | |