

Ficha 3361349

Plan de trabajo concertado

B	E	F	G	H	I	J
 SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA CENTRO DE GESTION DE MERCADEO, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION REGIONAL DISTRITO CAPITAL PLAN DE TRABAJO CONCERTADO Desarrollo Proceso Formativo						

PROGRAMA FORMACION: co en Operaciones de Servicios Omnicanal en Contact Center y

FICHA: 3361349

INSTRUCTOR: Kevin Felipe Fonseca Moreno

GUIA DE APRENDIZAJE : 706086 **FECHA:** 21/04/26 21:36

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	
		Físico	Digital		SI	NO
Aprendiz	GUIA I		X	25/04/2026		
	GUIA II		X	29/04/2026		
	GUIA III		X	02/05/2026		
	GUIA IV		X	06/05/2026		
	GUIA V		X	09/05/2026		
	GUIA VI		X	13/05/2026		
	GUIA VII		X	16/05/2026		
	GUIA VIII		X	20/05/2026		
	GUIA IX		X	27/05/2026		
	PROYECTO FINAL	X	X	30/05/2026		

Planeación pedagógica

KEVIN FONSECA	BPO12	Registrar informació	GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOL	12	20-abr.-26	1-jun.-26
KEVIN FONSECA	BPO14	Elaborar reporte - C	CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON	12	2-jun.-26	6-jul.-26

Ficha 3411189

Plan de trabajo concertado



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION DE MERCADEO, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION REGIONAL DISTRITO
CAPITAL
PLAN DE TRABAJO CONCERTADO
Desarrollo Proceso Formativo

PROGRAMA FORMACION: o en Operaciones de Servicios Omnicanal en Contact Center e

FICHA: 3411189

INSTRUCTOR: Kevin Felipe Fonseca Moreno

GUIA DE APRENDIZAJE : 706259 FECHA: 20/04/26 20:56

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	
		Físico	Digital		SI	NO
Aprendiz	GUIA I		X	22/04/2026		
	GUIA II		X	28/04/2026		
	GUIA III		X	29/04/2026		
	GUIA IV		X	05/05/2026		
	GUIA V		X	06/05/2026		
	GUIA VI		X	12/05/2026		
	GUIA VII		X	13/05/2026		
	GUIA VIII		X	19/05/2026		
	GUIA IX		X	20/05/2026		
	PROYECTO FINAL	X	X	25/05/2026		

Planeación pedagógica

II	3411189	FONTIBÓN	MAÑANA	VENTAS Y SERVICIOS SA	CERRADA	JAVIER DE LA PEÑA	BPO2	Caracterizar solicitud - APROPIAR CANALES DE COMUNICA	6 'A	20-abr-26
						JAVIER DE LA PEÑA	BPO10	Tramitar solicitudes - In	6 'A	9-jun-26
						YESID VILLANUEVA	BPO7	Tramitar solicitudes - A	6 'B	20-abr-26
						YESID VILLANUEVA	BPO8	Tramitar solicitudes - M	6 'B	12-may-26
						KEVIN FONSECA	BPO6	Registrar información - ACORDAR PAGO SEGÚN POLÍTICAS	12	20-abr-26
						KEVIN FONSECA	BPO11	Registrar información - RESPONDER SOLICITUDES DEL CUEN	12	26-may-26

Ficha 3494872

Planeación pedagógica

I	FICHA 11 - 3494872 - OK 28 ABRIL	FONTIBÓN	MAÑANA	EMPRESA CONCENTRIX CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S.	CERRADA	KEVIN FONSECA	BPO0	Inducción	Induccion	6 'A	20-abr.-26
						KEVIN FONSECA	BPO1	Caracterizar so	RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CL	6 'A	5-may.-26
						NUBIA BUENO	BPO3	Caracterizar so	CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACL	6 'B	20-abr.-26
						NUBIA BUENO	BPO7	Tramitar solici	APLICAR PROCESO DE VENTA DE AC	6 'B	9-jun.-26
						JAVIER DE LA PEÑA	BPO0	Inducción	Induccion	12	20-abr.-26
						JAVIER DE LA PEÑA	BPO4	Caracterizar so	ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CL	12	12-may.-26
						JAVIER DE LA PEÑA	BPO5	Registrar inform	APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA S	12	10-jun.-26

Ficha 3494893

Plan de trabajo concertado



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION DE MERCADEO, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION REGIONAL DISTRITO CAPITAL
PLAN DE TRABAJO CONCERTADO
Desarrollo Proceso Formativo

PROGRAMA FORMACION: co en Operaciones de Servicios Omnicanal en Contact Center y

FICHA: 3494893

INSTRUCTOR: Kevin Felipe Fonseca Moreno

GUIA DE APRENDIZAJE : 706261 FECHA: 14/05/26 7:32

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
Aprendiz	GUIA I		X	16/05/2026		
	GUIA II		X	21/05/2026		
	GUIA III		X	23/05/2026		
	GUIA IV		X	28/05/2026		
	GUIA V		X	30/05/2026		
	GUIA VI		X	04/06/2026		
	PROYECTO FINAL	X	X	06/06/2026		

Planeación pedagógica

I	FICHA 10 - 3494893 - OK - 27 ABRIL	FONTIBÓN	MAÑANA	SUTHERLAND GLOBAL SERVICES	CERRADA	ANDRES GAMBOA	BPO0	Inducción	Induccion	6 'A	20-abr.-26
						ANDRES GAMBOA	BPO1	Caracterizar so	RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CL	6 'A	5-may.-26
						LUIS ALBERTO RODRIG	BPO3	Caracterizar so	CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACL	6 'B	20-abr.-26
						LUIS ALBERTO RODRIG	BPO7	Tramitar solici	APLICAR PROCESO DE VENTA DE AC	6 'B	9-jun.-26
						KEVIN FONSECA	BPO0	Inducción	Induccion	12	20-abr.-26
						KEVIN FONSECA	BPO4	Caracterizar so	ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CL	12	12-may.-26
						KEVIN FONSECA	BPO5	Registrar inform	APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA S	12	10-jun.-26