OBLIGACIÓN 01

01. Desarrollar actividades de planeación para la orientación formativa de los programas de formación asignados por la supervisión, de acuerdo con la fase del proyecto formativo, la planeación pedagógica y las guías de aprendizaje, atendiendo las necesidades es del servicio, las cuales contemplan las jornadas académicas y sedes adscritas que maneje el centro de formación en la red de conocimiento y área temática citada en el objeto contractual.

FICHA 3411191

*** Plan de trabajo concertado**

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

PROGRAMA FORMACION: Tec en Operación de Servicios Omnicanal en CC y BPO

FICHA: 3411191

INSTRUCTOR: Jaime Martínez

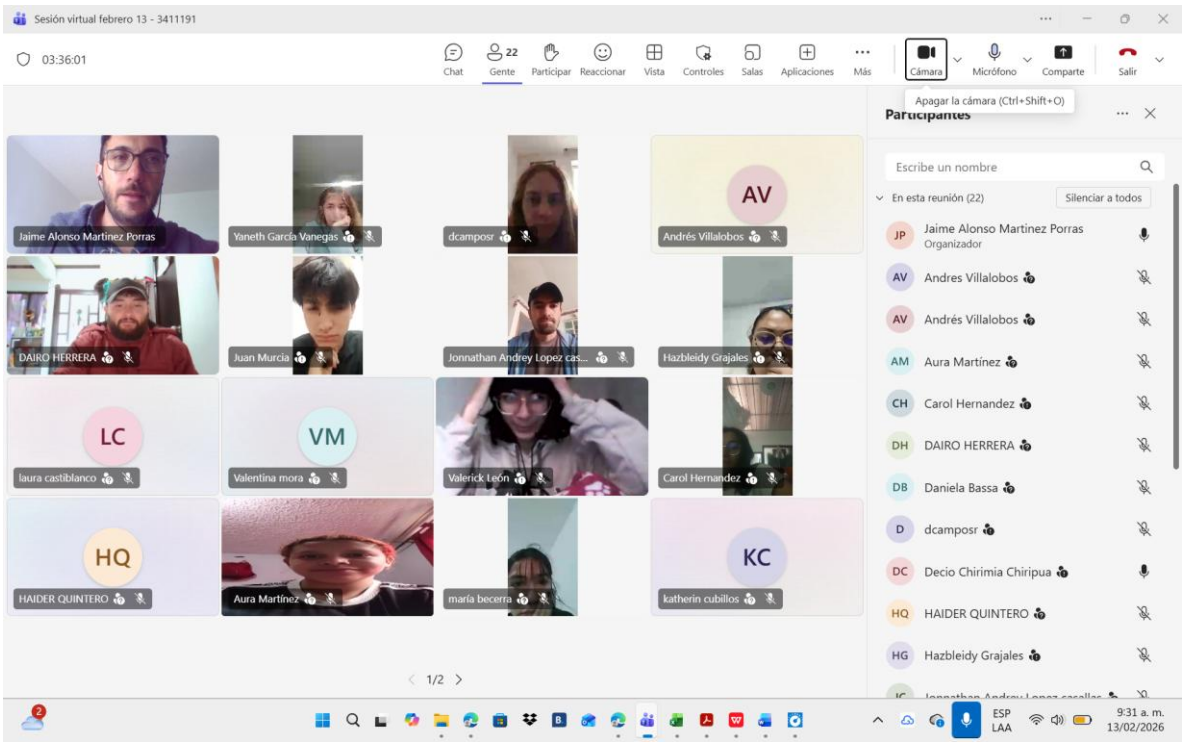
GUIA DE APRENDIZAJE : RA 1_Alistar **FECHA:** 16/02/2026 21:13

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
LAURA DAYANA BARON GONZALEZ	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
JHEILY DANIELA BASSA PABUENA	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
MARIA ALEJANDRA BECERRA AVENDAÑO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		

*** Planeación pedagógica**

RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE :T COBRO Y POLÍTICAS (1C/48H)	RA 1: -NORMATIVA PARA COBRANZA: CONCEPTO Y APLICABILIDAD. -TERMINOLOGÍA DE COBRANZA: CONCEPTOS, TIPOLOGÍA. -CARTERA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, NORMATIVIDAD VIGENTE. -GESTIÓN DE COBRANZAS OMNICANAL: CONCEPTO, TIPOS DE COBRANZA, POLÍTICAS. -MORA: CONCEPTO TIPOS Y NORMATIVA. -CLIENTES FINANCIEROS: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS Y MANEJO. -PRODUCTOS FINANCIEROS; CONCEPTO, TIPOS Y USOS. -TÉCNICAS DE SONDEO EN GESTIÓN DE COBRANZA: CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD -INDICADORES DE GESTIÓN DE COBRO EN CONTACT CENTER: CONCEPTO Y USOS.	RA 1: -APLICAR LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS. -CONTACTAR AL CLIENTE POR CANAL ESTABLECIDO. -INFORMAR AL TITULAR DE LA OBLIGACIÓN EL MOTIVO DEL CONTACTO. -VERIFICAR DATOS DE CLIENTE Y CARTERA. -INDAGAR CON EL CLIENTE MOTIVOS DE NO PAGO.	RA 1: - COMPRUEBA DATOS DEL CLIENTE Y DE LA OBLIGACIÓN TENIENDO EN CUENTA CANAL DE INTERACCIÓN Y NORMATIVA. - REGISTRA MOTIVOS DE NO PAGO DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA TÉCNICAS DE INDAGACIÓN Y LINEAMIENTOS DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN.	Organizar la información financiera c según los lineamientos de la organiz aplicando la normativa vigente en cc protección de datos.



FICHA 3411192

*** Plan de trabajo concertado**

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

PROGRAMA FORMACION: Tec en Operación de Servicios Omnicanal en CC y BPO

FICHA: 3411192

INSTRUCTOR: Jaime Martínez

GUIA DE APRENDIZAJE : RA 1_Alistar **FECHA:** 17/02/2026 10:04

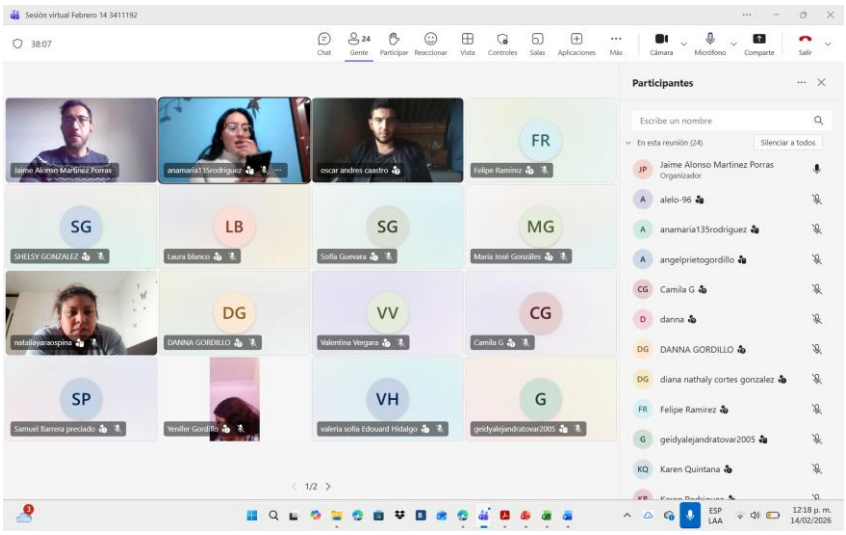
Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
SHELSY NATALY GONZALEZ PATIÑO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
YENIFER DANIELA GORDILLO LOPEZ	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
OSCAR ANDRES CASTRO ROMERO	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes formato		x	Marzo 7 de 2026		
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 14 de 2026		
STEFAN YURANI GORDILLO CUBILLOS	Exploración conceptual de canales. Presentación y sustentación		x	Febrero 21 de 2026		
	Informe técnico primera entrega		x	Febrero 28 de 2026		
	Elaboración del Estado de Cuenta Final, alistar clientes		x			

}

*** Planeación pedagógica**

RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS (1C/48H)	RA 1: -NORMATIVA PARA COBRANZA: CONCEPTO Y APLICABILIDAD. -TERMINOLOGÍA DE COBRANZA: CONCEPTOS, TIPOLOGÍA. -CARTERA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, NORMATIVIDAD VIGENTE. -GESTIÓN DE COBRANZAS OMNICANAL: CONCEPTO, TIPOS DE COBRANZA, POLÍTICAS. -MORA: CONCEPTO TIPOS Y NORMATIVA. -CLIENTES FINANCIEROS: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS Y MANEJO. -PRODUCTOS FINANCIEROS; CONCEPTO, TIPOS Y USOS. -TÉCNICAS DE SONDEO EN GESTIÓN DE COBRANZA: CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD -INDICADORES DE GESTIÓN DE COBRO EN CONTACT CENTER: CONCEPTO Y USOS.	RA 1: -APLICAR LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS. -CONTACTAR AL CLIENTE POR CANAL ESTABLECIDO. -INFORMAR AL TITULAR DE LA OBLIGACIÓN EL MOTIVO DEL CONTACTO. -VERIFICAR DATOS DE CLIENTE Y CARTERA. -INDAGAR CON EL CLIENTE MOTIVOS DE NO PAGO.	RA 1: - COMPRUEBA DATOS DEL CLIENTE Y DE LA OBLIGACIÓN TENIENDO EN CUENTA CANAL DE INTERACCIÓN Y NORMATIVA. - REGISTRA MOTIVOS DE NO PAGO DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA TÉCNICAS DE INDAGACIÓN Y LINEAMIENTOS DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN.	Organizar la información financiera d según los lineamientos de la organiz aplicando la normativa vigente en cc protección de datos.



FICHA 3287369

* Plan de trabajo concertado

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

PROGRAMA FORMACION: Tec en Operación de Servicios Omnicanal en CC y BPO

FICHA: 3287369

INSTRUCTOR: Jaime Martínez

GUIA DE APRENDIZAJE : Guia_Acordar_R3 **FECHA:** 17/02/2026 10:53

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
MARTHA ISABEL ARIAS RINCON	Análisis de caso en proceso de cobranza, alturas de mora, fase de cobranza		x	25/02/2026		
	Explorando hábilidades comunicativas	x	x	18/03/2026		
	Registro diligenciado, acuerdo de pagos, caso documentado gestión		x	08/03/2026		
KEVIN ANDRES ARROYAVE CUADROS	Análisis de caso en proceso de cobranza, alturas de mora, fase de cobranza		x	25/02/2026		
	Explorando hábilidades comunicativas	x	x	18/03/2026		
	Registro diligenciado, acuerdo de pagos, caso documentado gestión		x	08/03/2026		
GANIA SARITA CAICEDO HERNANDEZ	Análisis de caso en proceso de cobranza, alturas de mora, fase de cobranza		x	25/02/2026		
	Explorando hábilidades comunicativas	x	x	18/03/2026		
	Registro diligenciado, acuerdo de pagos, caso documentado gestión		x	08/03/2026		
MARLON EDUARDO DIAZ BARRIOS	Análisis de caso en proceso de cobranza, alturas de mora, fase de cobranza		x	25/02/2026		
	Explorando hábilidades comunicativas	x	x	18/03/2026		
	Registro diligenciado, acuerdo de pagos, caso documentado gestión		x	08/03/2026		
RODRIGO FLOREZ GOMEZ	Análisis de caso en proceso de cobranza, alturas de mora, fase de cobranza		x	25/02/2026		
	Explorando hábilidades comunicativas	x	x	18/03/2026		
	Registro diligenciado, acuerdo de pagos, caso					

*** Planeación pedagógica**

CARTERA EN					
	RA 3: ACORDAR PAGO SEGÚN POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRO EN EL CONTACT CENTER (1C / 48H)	RA 3: -POLÍTICA DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA: CONCEPTO Y RANGO DE APLICACIÓN. -CÓDIGO CONSUMIDOR FINANCIERO: CONCEPTO Y APLICABILIDAD.	RA 3: -PROPONER PLAN DE PAGOS. -REDACTAR ACUERDO DE PAGO. -REALIZAR SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE PAGO.	RA 3: -REGISTRA ACUERDO DE PAGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA CARTERA ADMINISTRATIVA Y NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN. -VALIDA COMPORTAMIENTO DEL USUARIO RESPECTO AL ACUERDO SEGÚN POLÍTICAS DE CARTERA ADMINISTRATIVA Y NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.	Registrar acuerdos de pago conforme a las p y la normativa de protección de datos, propo de pago viables verificando el cumplimiento compromisos adquiridos.
	RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON	RA 2:	RA 2:	RA 2:	Presentar la oferta comercial utilizando guior

