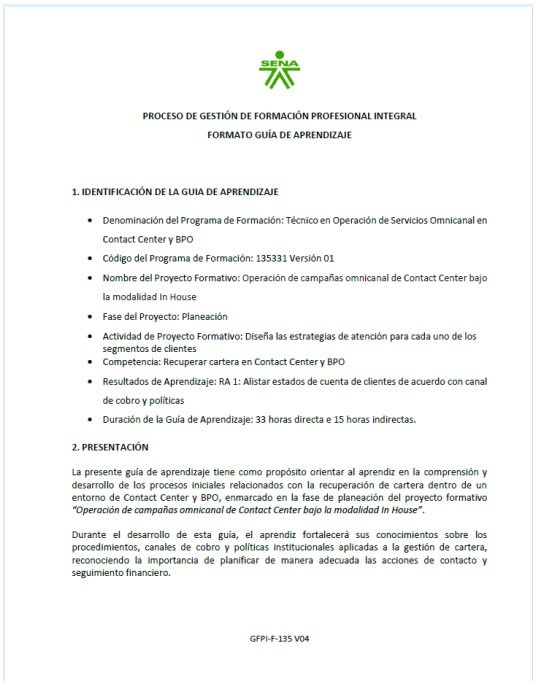
OBLIGACIÓN 20

20. Aplicar procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO
- Código del Programa de Formación: 135331 Versión 01
- Nombre del Proyecto Formativo: Operación de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto Formativo: Diseña las estrategias de atención para cada uno de los segmentos de clientes
- Competencia: Recuperar cartera en Contact Center y BPO
- Resultados de Aprendizaje: RA 1: Alistar estados de cuenta de clientes de acuerdo con canal de cobro y políticas
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 33 horas directa e 15 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN

La presente guía de aprendizaje tiene como propósito orientar al aprendiz en la comprensión y desarrollo de los procesos iniciales relacionados con la recuperación de cartera dentro de un entorno de Contact Center y BPO, enmarcado en la fase de planeación del proyecto formativo *"Operación de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House"*.

Durante el desarrollo de esta guía, el aprendiz fortalecerá sus conocimientos sobre los procedimientos, canales de cobro y políticas institucionales aplicadas a la gestión de cartera, reconociendo la importancia de planificar de manera adecuada las acciones de contacto y seguimiento financiero.

GFPI-F-135 V04

