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: Ejecución
- 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 3: Acordar pago según políticas para la gestión de cobro en el Contact Center (1C / 48H)
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 33 horas directa e 15 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN

La gestión de cobro en los Contact Center y BPO representa un proceso estratégico para las organizaciones, ya que impacta directamente la sostenibilidad financiera, la relación con los clientes y la imagen corporativa. En este contexto, el acuerdo de pago se convierte en una herramienta fundamental que exige del asesor competencias comunicativas, capacidad de

negociación, manejo de objeciones y aplicación rigurosa de las políticas establecidas por la organización.

La presente guía de aprendizaje tiene como propósito orientar al aprendiz en el desarrollo de habilidades y destrezas necesarias para acordar pagos de manera efectiva, ética y conforme a las políticas de gestión de cobro del Contact Center, garantizando un trato respetuoso, claro y orientado a la solución de las obligaciones financieras del cliente.

A través de actividades estructuradas de reflexión, contextualización, apropiación y transferencia del conocimiento, el aprendiz fortalecerá su capacidad para analizar la situación del cliente, aplicar técnicas de negociación, seleccionar el canal adecuado dentro de la estrategia omnicanal y formalizar acuerdos de pago viables, cumpliendo con los tiempos, condiciones y normatividad vigente.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Propósito de la actividad: Brindar el contexto conceptual, normativo y procedimental que fundamenta la toma de decisiones durante el acuerdo y registro del pago.

Descripción de la actividad:
El aprendiz analizará una situación problémica relacionada con la gestión de cobro en un Contact Center:

Un cliente presenta una obligación vencida y manifiesta inconformidad con el valor adeudado, indicando dificultades económicas y amenazando con no pagar. El asesor debe aplicar las políticas de cobro de la organización, mantener una comunicación asertiva y llegar a un acuerdo de pago viable para ambas partes.

A partir de esta situación, el aprendiz deberá reflexionar y responder de manera individual las siguientes preguntas:

- ¿Qué actitudes y habilidades debe demostrar el asesor de cobranza ante este tipo de clientes?
- ¿Por qué es importante respetar las políticas de gestión de cobro al momento de acordar un pago?
- ¿Qué consecuencias tendría para la empresa y el cliente no llegar a un acuerdo de pago?
- ¿Cómo crees que se siente un cliente cuando es contactado para un proceso de cobro?
- ¿De qué manera el trato del asesor puede influir en la disposición del cliente para pagar?

- ¿Por qué es importante mantener el respeto y la empatía durante una gestión de cobro, incluso cuando el cliente se muestra molesto?

Posteriormente, se realizará una socialización grupal guiada por el instructor, donde se compartirán conclusiones y experiencias relacionadas con la gestión de cobro en Contact Center.

Ambiente: Aula con apoyo audiovisual.
Estrategias: Estudio de caso, reflexión guiada.reflexión grupal.
Materiales: Caso ampliado, video explicativo.
Duración: 6 horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Propósito de la actividad Brindar un marco conceptual claro sobre el entorno de cobranza omnicanal, permitiendo que el aprendiz conecte conocimientos previos con los procesos y las aturas de mora en la gestión de cobranzas

Descripción de la actividad:

Con el propósito de identificar los conocimientos previos del aprendiz sobre la gestión de cobro en Contact Center, se desarrollará una actividad de contextualización basada en experiencias reales y simuladas del entorno laboral.

Inicialmente, el instructor orientará una lluvia de ideas a partir de las siguientes preguntas generadoras:

- ¿Qué entiendes por gestión de cobro en un Contact Center?
- ¿Qué es un acuerdo de pago?
- ¿Qué canales se utilizan para la gestión de cobro en un modelo omnicanal?
- ¿Qué aspectos crees que se deben tener en cuenta antes de acordar un pago con un cliente?
- ¿Qué consecuencias puede generar una mala negociación de cobro?
- Con la matriz de calidad de cobranza, podemos realizar un análisis más crítico de la gestión de cobranza, este documento estará en el material de apoyo.

Posteriormente, los aprendices, organizados en pequeños grupos, elaborarán un cuadro comparativo donde relacionen:

- Conocimientos previos

- Experiencias personales o laborales (si las tienen)
- Expectativas frente al proceso de recuperación de cartera

Cada grupo socializará sus conclusiones, permitiendo al instructor identificar brechas de conocimiento y ajustar el desarrollo de las actividades posteriores.

Ambiente requerido: Ambiente especializado, televisor, tablero.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas, Aprendizaje colaborativo, Socialización.
Materiales de formación: Computadores, pizarra digital.
Material de apoyo: Presentación corta sobre gestión de cobro y acuerdos de pago (diapositivas o documento).Conectividad.
Duración de la actividad: 6 horas.

Actividad: Reconociendo la gestión de cobro en la vida cotidiana

Descripción de la actividad:
El instructor presentará a los aprendices **situaciones cotidianas reales** relacionadas con el pago de obligaciones (servicios públicos, planes de telefonía, créditos, tarjetas, suscripciones, entre otros).

A partir de estas situaciones, los aprendices trabajarán en grupos pequeños para **analizar cómo se realiza la gestión de cobro** en la vida diaria y qué elementos se relacionan con el trabajo en un Contact Center.

Cada grupo deberá identificar y responder:

- ¿Quién realiza la gestión de cobro?
- ¿Por qué canal se contacta al cliente?
- ¿Qué mensaje se transmite?
- ¿Qué sucede si el cliente no paga?
- ¿Se evidencia algún tipo de acuerdo de pago?

Posteriormente, cada grupo elaborará un mapa conceptual o esquema visual donde relacione esas situaciones cotidianas con los conceptos clave de:

- Gestión de cobro
- Acuerdo de pago
- Políticas

- Comunicación con el cliente

Finalmente, se realizará una socialización guiada, donde el instructor conectará los aportes de los aprendices con los conceptos técnicos que se abordarán en la guía.

Ambiente requerido: Ambiente especializado, televisor, tablero.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje colaborativo, análisis de situaciones reales y construcción de mapas conceptuales.
Materiales de formación: Guía de aprendizaje, hojas, cartulina o herramientas digitales
Material de apoyo: P Ejemplos de facturas, mensajes de cobro (simulados), casos cotidianos escritos.Conectividad.
Duración de la actividad: 6 horas.



3.3 Actividades de apropiación:

- **Propósito**

  Perfeccionar habilidades comunicativas para explicar, validar y confirmar acuerdos de manera clara y profesional.

  Aplicar técnicas de negociación que permitan construir alternativas viables según políticas y capacidad del usuario.

Descripción de las subactividades

Descripción de la actividad:
En esta fase el aprendiz desarrollará competencias prácticas para acordar pagos según las políticas de gestión de cobro en el Contact Center**,** fortaleciendo habilidades de comunicación, análisis del cliente y negociación.

La actividad se desarrollará en tres sub-actividades:

Sub-actividad 1: Análisis de políticas de cobro

De manera individual, el aprendiz realizará la lectura y análisis de un documento guía (simulado) que contenga:

- Políticas de gestión de cobro
- Tipos de acuerdos de pago permitidos
- Límites de negociación
- Tiempos y condiciones para acuerdos

Posteriormente, elaborará un **resumen estructurado** donde identifique:

- Condiciones obligatorias para acordar un pago
- Responsabilidades del asesor
- Riesgos de no cumplir las políticas

Ambiente requerido: Ambiente especializado, televisor, tablero.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje explorativo, colectivo
Evidencias: Resumen de políticas de cobro
Materiales de formación: Computadores,
Material de apoyo: Lectura, Conectividad.
Duración de la actividad: 6 horas.

Sub-actividad 2: Simulación de negociación

Los aprendices se organizarán en parejas para realizar juegos de rol, asumiendo los siguientes roles:

- Asesor de Contact Center
- Cliente con obligación vencida

Cada simulación deberá contemplar:

- Análisis del perfil del cliente
- Selección del canal de contacto
- Aplicación de técnicas de negociación
- Formalización del acuerdo de pago conforme a políticas

El instructor observará y retroalimentará el desempeño de cada grupo.

Ambiente requerido: Laboratorio de Contact Center con simulador omnicanal**.**
Estrategias didácticas: Juego de roles
Materiales: Computador, Software de presentación, acceso a red
Evidencias: Documento Guion de cobro, Participación en simulaciones
Instrumentos: Lista de chequeo y matriz de evaluación
Duración: 6 horas

Sub-actividad 3: Registro del acuerdo

El aprendiz creará una plantilla de control de cobros y diligenciará cada registro especificando el acuerdo de pago donde consignará:

- Datos del cliente
- Valor acordado
- Forma y fechas de pago
- Canal utilizado
- Observaciones del proceso de negociación

Ambiente requerido: Laboratorio de Contact Center con simulador omnicanal**.**
Estrategias didácticas: juego de roles y simulación.
Materiales: casos, acceso a red
Evidencias: Registro diligenciado de acuerdo de pago
Instrumentos: Lista de chequeo y matriz de evaluación
Duración: 6 horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Objetivo de la actividad:

- Evidenciar autonomía en la gestión integral del acuerdo de pago en un entorno omnicanal.
- Aplicar las políticas de cartera y la normativa de protección de datos en un caso completo y realista.
- Registrar adecuadamente el compromiso, asegurando trazabilidad y coherencia entre canales.

Descripción de la actividad:

Descripción de la actividad:
En esta etapa, el aprendiz aplicará de manera integral los conocimientos, habilidades y actitudes

desarrolladas durante la guía, simulando escenarios reales de gestión de cobro en un Contact Center omnicanal**.**

Actividad principal: Caso integral de recuperación de cartera

El aprendiz asumirá el rol de **asesor de cobranza** en un Contact Center omnicanal y deberá gestionar un **portafolio simulado de clientes** con diferentes niveles de mora, perfiles y canales de contacto preferidos.

Cada aprendiz recibirá un **listado de clientes simulados** que incluirá:

- Tipo de cliente (nuevo, recurrente, moroso crítico)
- Valor de la deuda
- Días de mora
- Canal preferido de contacto
- Políticas de cobro aplicables

Con base en esta información, el aprendiz deberá:

1. **Analizar cada caso** y priorizar la gestión según nivel de riesgo.
2. **Definir la estrategia de contacto** (canal, mensaje y tono).
3. **Redactar o simular la interacción** de cobro (llamada, chat o mensaje escrito).
4. **Proponer y acordar un pago**, respetando las políticas establecidas.
5. **Justificar el acuerdo logrado**, explicando:
    - Por qué eligió ese canal
    - Qué técnica de negociación utilizó
    - Cómo aplicó las políticas de cobro

La actividad podrá desarrollarse de manera individual o en equipos, simulando una operación real de Contact Center bajo modalidad In House.

Finalmente, realizará una **socialización** donde expondrá uno de los casos gestionados y recibirá retroalimentación del instructor y sus compañeros.

Ambiente requerido: Laboratorio de Contact Center con simulador omnicanal**.**
Estrategias didácticas: Aprendizaje basado en problemas (ABP), simulación y análisis de casos.

Materiales: Guía de aprendizaje, fichas de clientes simulados, computador, formatos de registro.
Evidencias: Argumentación escrita u oral del proceso de negociación
Instrumentos: Lista de chequeo y rúbrica de desempeño.

Duración: 12 horas

1. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del Proyecto Formativo	Actividad del Proyecto Formativo	Activida d de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Ejecucion	Diseña las estrategias de atención para cada uno de los segmentos de clientes	Acordar pago según políticas para la gestión de cobro en el Contact Center	**Evidencias de Conocimiento:** • Identifica las políticas de gestión de cobro establecidas por la organización. • Reconoce los tipos de acuerdos de pago permitidos según el perfil del cliente. **Evidencias de Desempeño:** • Aplica técnicas de comunicación asertiva y negociación durante la gestión de cobro. • Acorda pagos de manera clara, ética y	-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.	**Técnicas:** • Observación directa. • Análisis de casos. • Simulación. **Instrumentos:** • Lista de chequeo. • Rúbrica de desempeño. • Formato de registro de acuerdo de pago.

			conforme a las políticas del Contact Center. **Evidencias de Producto:** • Registro diligenciado del acuerdo de pago. • Caso práctico documentado de gestión de cobro		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acuerdo de pago:
Compromiso formal entre el cliente y la organización en el que se establecen condiciones, fechas y valores para el pago de una obligación vencida, de acuerdo con las políticas de gestión de cobro.

Cartera:
Conjunto de obligaciones económicas que los clientes tienen con una empresa y que se encuentran pendientes de pago dentro de un período determinado.

Contact Center:
Centro especializado en la gestión de interacciones con clientes a través de diferentes canales de comunicación, orientado a la atención, venta, soporte y recuperación de cartera.

Cobranza:
Proceso mediante el cual una organización gestiona el recaudo de obligaciones vencidas, aplicando estrategias, políticas y técnicas de negociación.

Comunicación asertiva:
Forma de comunicación clara, respetuosa y efectiva que permite expresar ideas y negociar acuerdos sin generar conflicto.

Gestión de cobro:
Conjunto de acciones y estrategias orientadas a recuperar cartera vencida, garantizando el cumplimiento de políticas organizacionales y normatividad vigente.

Omnicanalidad:
Estrategia que integra diversos canales de comunicación (llamadas, chat, correo electrónico, WhatsApp, entre otros) para ofrecer una experiencia coherente y continua al cliente.

Negociación:
Proceso mediante el cual asesor y cliente dialogan para llegar a un acuerdo de pago viable para ambas partes.

Políticas de cobro:
Lineamientos definidos por la organización que regulan la forma, condiciones y límites para la recuperación de cartera.

Segmentación de clientes:
Clasificación de los clientes según características como comportamiento de pago, perfil financiero y nivel de riesgo, para aplicar estrategias de cobro adecuadas.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular.

BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing*. Pearson Educación.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Superintendencia Financiera de Colombia. *Normatividad relacionada con gestión de cartera y cobro*.
- Material institucional del Contact Center (políticas internas de gestión de cobro – documento simulado para fines formativos).

Gestión de clientes y cobranzas

Fischer, L., & Espejo, J. (2019). *Fundamentos de administración financiera.* McGraw-Hill.

Gitman, L. J., & Zutter, C. (2016). *Principios de administración financiera* (14.ª ed.). Pearson.

Valencia, A. (2018). *Gestión de cartera y cobranzas: Estrategias para la recuperación de cartera en empresas.* Ecoe Ediciones.

Tecnología, omnicanalidad y comunicación

Pérez, D., & Robayo, C. (2020). *Transformación digital en servicios de atención al cliente.* Editorial Politécnico.

Salesforce Inc. (2023). *Guía de mejores prácticas CRM para equipos de soporte y cobranza.* https://www.salesforce.com

Zendesk. (2022). *Omnichannel Customer Service Report.* https://www.zendesk.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Equipo de desarrollo**	**Instructores**	**CGMLTI**	**OCT-2025**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					**Inicial**


SENA