Outlook

PLAN DE MEJORAMIENTO JHON ALEJANDRO BECERRA BOTIA

Desde Ana Yulieth Rojas Bernal <ajrojasb@sena.edu.co>
Fecha Jue 09/04/2026 16:48
Para alejandrobot2024@gmail.com <alejandrobot2024@gmail.com>
CC Jorge Andres Gamboa Gonzalez <jgamboag@sena.edu.co>; Natalia Gonzalez Rincón <nagonzalezr@sena.edu.co>

3 archivos adjuntos (1 MB)
SEGUNDO LLAMADO DE ATENCIÓN ACADÉMICO; PRIMER LLAMADO DE ATENCION JHON BECERRA FICHA 3361346; REPORTE INDIVIDUAL PLAN DE MEJORAMIENTO JHON BECERRA.pdf;

Ciudad y Fecha: Bogotá, 09 abril de 2026
Aprendiz:
CC 1011089502 JHON ALEJANDRO BECERRA BOTIA
Programa de formación: Técnico en Operación en Servicios de Contact Center y BPO
Fase de proyecto formativo: Ejecución
No ficha:3361346

Con el presente plan de mejoramiento se envía la relación de actividades con el fin de aprobar el juicio evaluativo **RA 3: Acordar pago según políticas para la gestión de cobro en el Contact Center (1C / 48H).**

Link drive https://drive.google.com/drive/u/1/folders/114fzGnqCcpcZ8zxrZnEKugSLUpTcw9QP

En la carpeta drive se deben tener las siguientes evidencias:
Exposiciones normativas de cobranza (Subir exposición sobre Ley 1266 de 2008: Habeas Data Financiero en Colombia)Guiones de cobranza por alturas de la mora (hacer un guion para cartera administrativa, perjudica y castigada)Simulación grabada (hacer las 3 grabaciones de cada guión)Matriz de calidad (escuchar una llamada de un compañero y hacer matriz de calidad Excel)Formulario de registro Acuerdo de Pago (crear CRM para gestión de cobro y registro de acuerdo de pago)Gestión integral de cobro en caso simulado (negociación + registro) (realizar audio sobre el Escenario 1 – Mora leve Cliente: Empresa de servicios pequeños. Monto vencido: $3.000.000 COP. Días de mora: 12. Historial: siempre cumplió, primera vez en retraso. Solicitud: pide extensión de plazo para pago, después registrar en el CRM la negociación)

A la fecha el aprendiz cargó las siguientes evidencias: Exposiciones normativas de cobranza (Subir exposición sobre Ley 1266 de 2008: Habeas Data Financiero en Colombia)Guiones de cobranza por alturas de la mora (hacer un guion para cartera administrativa, perjudica y castigada)

Evidencias pendientes:
Simulación grabada (hacer las 3 grabaciones de cada guión)
Matriz de calidad (escuchar una llamada de un compañero y hacer matriz de calidad Excel)
Formulario de registro Acuerdo de Pago (crear CRM para gestión de cobro y registro de acuerdo de pago)
Gestión integral de cobro en caso simulado (negociación + registro) (realizar audio sobre el Escenario 1 – Mora leve Cliente: Empresa de servicios pequeños. Monto vencido: $3.000.000 COP. Días de mora: 12. Historial: siempre cumplió, primera vez en retraso. Solicitud: pide extensión de plazo para pago, después registrar en el CRM la negociación)

El plazo de entrega será el 13 de abril de 2026 en su portafolio, de no aprobar el presente plan de mejoramiento será enviado al comité.

Quedo atenta,

Ana Julieth Rojas Bernal
Centro De Gestión De Mercados, Logística Y Tecnologías De La Inf - Contratista
ajrojasb@sena.edu.co
3017415998
Calle 52 # 13 -65

www.sena.edu.co
@SENAcomunica