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

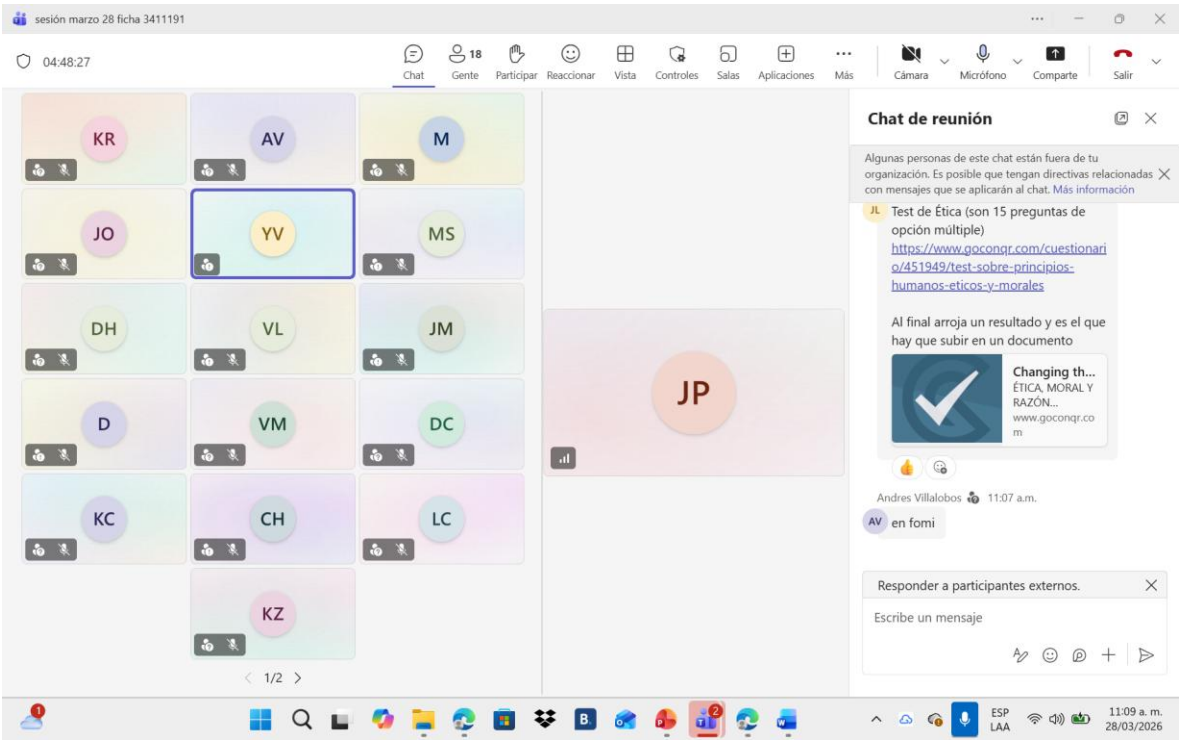
PROGRAMA FORMACION:	Tec en Operación de Servicios Omnicanal en CC y BPO		
FICHA:	3411191		
INSTRUCTOR:	Jaime Martínez		
GUIA DE APRENDIZAJE :	RA 1_Alistar	**FECHA:**	**16/02/2026 21:13**

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

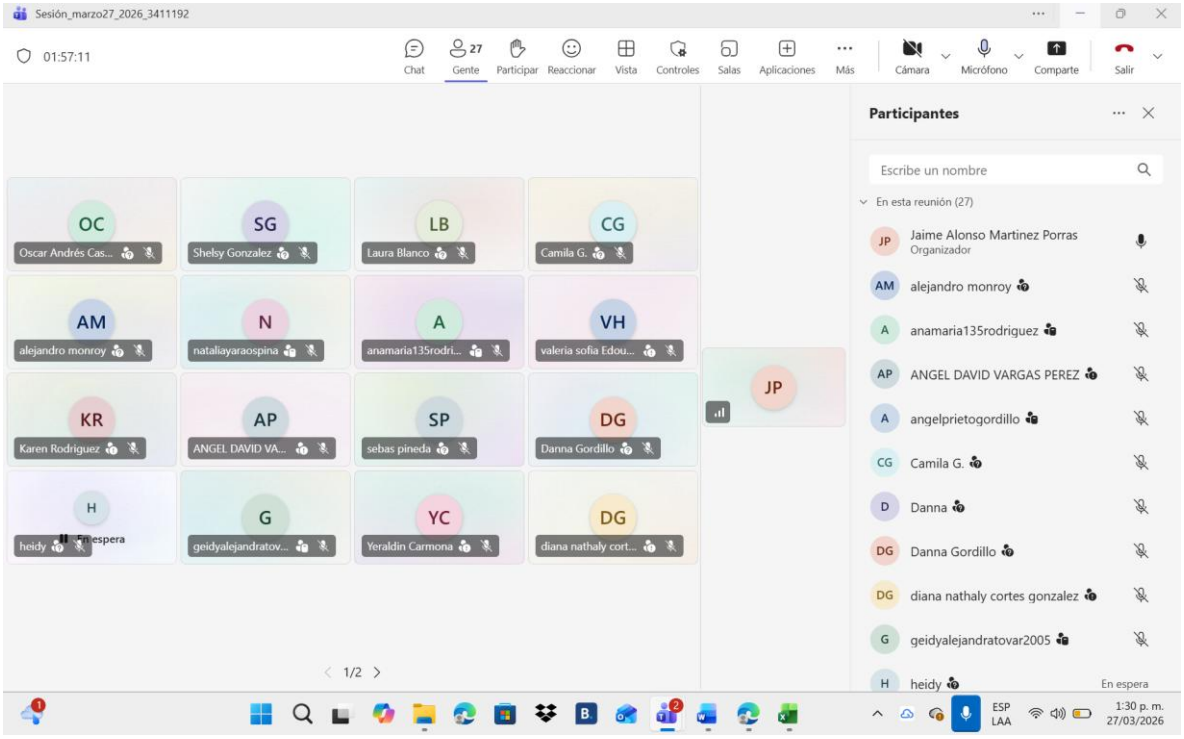
Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.

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

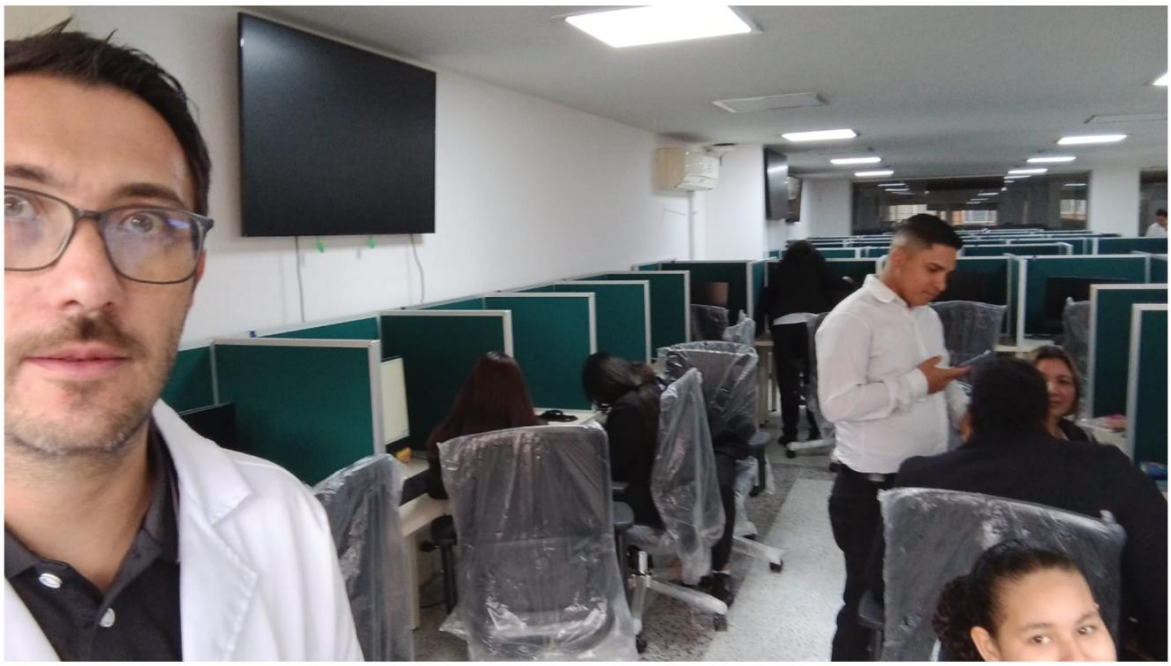
GUIA DE APRENDIZAJE : Guia_Acordar_R3 **FECHA:** **18/02/2026 12:41**

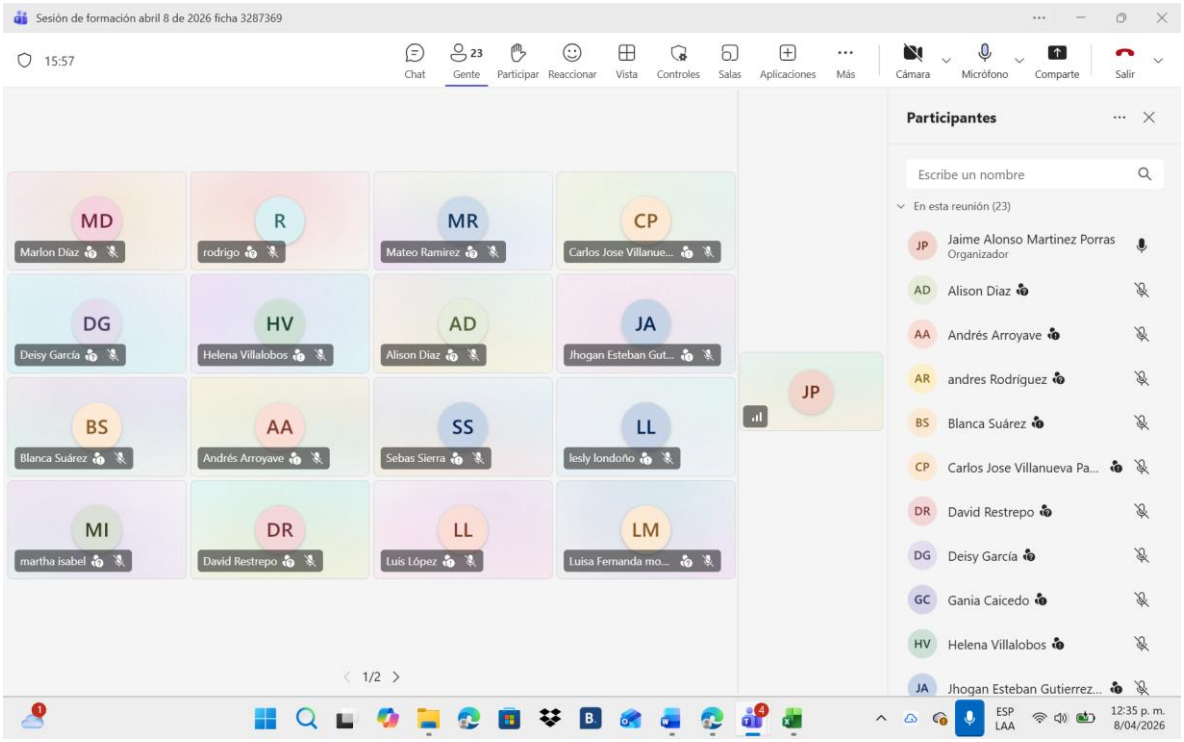
Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.

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	x	
	Explorando hábilidades comunicativas	x	x	18/03/2026	X	
	Registro diligenciado, acuerdo de pagos, caso documentado gestión		x	08/04/2026	X	
KEVIN ANDRES ARROYAVE CUADROS	Análisis de caso en proceso de cobranza, alturas de mora, fase de cobranza		x	25/02/2026	x	
	Explorando hábilidades comunicativas	x	x	18/03/2026	X	
	Registro diligenciado, acuerdo de pagos,		x	08/04/2026	X	
GANIA SARITA CAICEDO HERNANDEZ	Análisis de caso en proceso de cobranza, alturas de mora, fase de cobranza		x	25/02/2026	x	
	Explorando hábilidades comunicativas	x	x	18/03/2026	X	
	Registro diligenciado, acuerdo de pagos, caso documentado gestión		x	08/04/2026	X	
MARLON EDUARDO DIAZ BARRIOS	Análisis de caso en proceso de cobranza, alturas de mora, fase de cobranza		x	25/02/2026	x	
	Explorando hábilidades comunicativas	x	x	18/03/2026	X	
	Registro diligenciado, acuerdo de pagos, caso documentado gestión		x	08/04/2026	X	

* Planeación pedagógica

CARTERA EN					
	RA 3: ACORDAR PAGO SEGÚN POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRO EN EL CONTACT CENTER (1C / 4IH)	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





Ficha 3424661

Plan 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: 3424661

INSTRUCTOR: Jaime Martínez

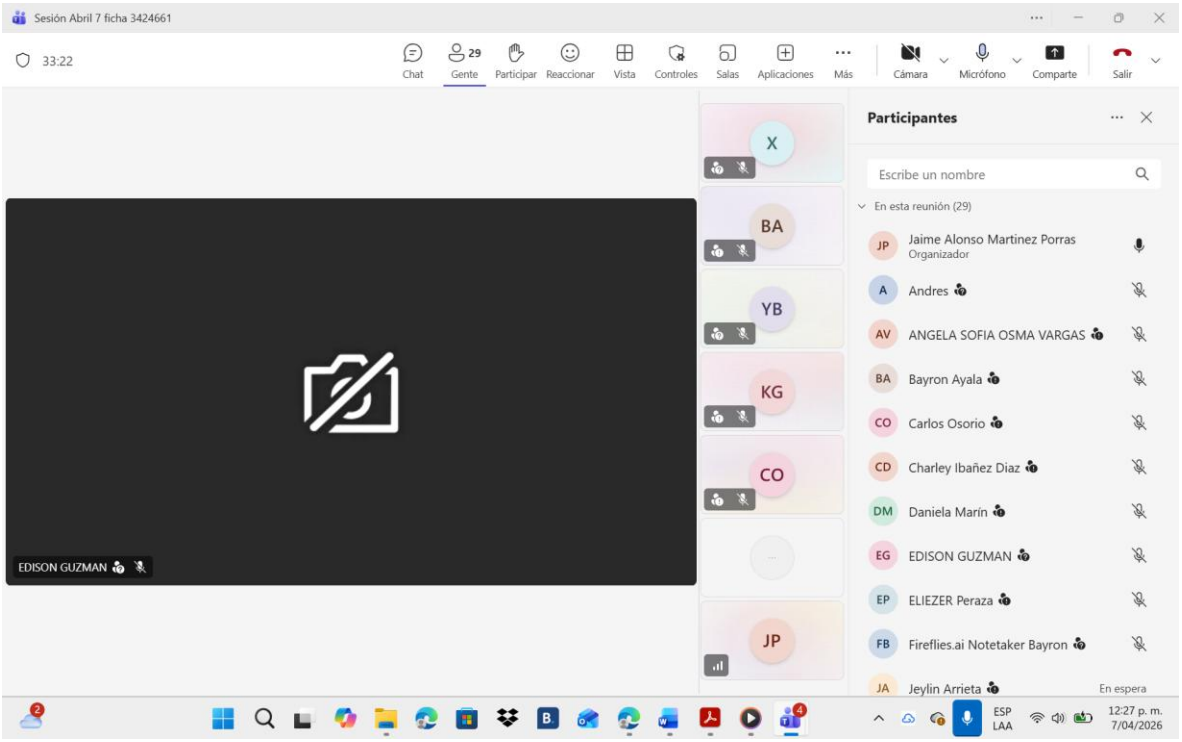
GUIA DE APRENDIZAJE : RA 1_Alistar **FECHA:** 9/03/2026 10:30

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
ANDRES FELIPE RIAÑO FRANCO	Exploración conceptual de canales. Altura de mora		x	Marzo 10 de 2026	x	
	Informe técnico entrega, clasifica información y producto		x	Marzo 17 de 2026	X	
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 24 de 2026	X	
ANGELA SOFIA OSMA VARGAS	Exploración conceptual de canales. Altura de mora		x	Marzo 10 de 2026	x	
	Informe técnico entrega, clasifica información y producto		x	Marzo 17 de 2026	X	
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 24 de 2026	X	
ANGIE KATHERINE GOMEZ GARCIA	Exploración conceptual de canales. Altura de mora		x	Marzo 10 de 2026	x	
	Informe técnico entrega, clasifica información y producto		x	Marzo 17 de 2026	X	
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 24 de 2026	X	
BAYRON ALFONSO AYALA YEPES	Exploración conceptual de canales. Altura de mora		x	Marzo 10 de 2026	x	
	Informe técnico entrega, clasifica información y producto		x	Marzo 17 de 2026	X	
	Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta		x	Marzo 24 de 2026	X	
CARLOS GERARDO OSORIO ALVARADO	Exploración conceptual de canales. Altura de mora		x	Marzo 10 de 2026	x	
	Informe técnico entrega, clasifica información y producto		x	Marzo 17 de 2026	X	

Planeación pedagógica

T	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 c según los lineamientos de la organiz aplicando la normativa vigente en cc protección de datos.


Sesión Abril 7 ficha 3424661
33:22
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Controles
Salas
Aplicaciones
Más
Cámara
Micrófono
Comparte
Salir
EDISON GUZMAN
Participantes
Escribe un nombre
En esta reunión (29)
Jaime Alonso Martinez Porras
Organizador
Andres
ANGELA SOFIA OSMA VARGAS
Bayron Ayala
Carlos Osorio
Charley Ibañez Diaz
Daniela Marín
EDISON GUZMAN
ELIEZER Peraza
Fireflies.ai Notetaker Bayron
Jeylin Arrieta
En espera
ESP
LAA
12:27 p. m.
7/04/2026

