OBLIGACIÓN 03

03. Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.

FICHA 3411191

*** Material de apoyo**

Material de Apoyo

RA 2: Aplicar técnicas de cobranza según normativa y políticas de la operación

Ética, técnica y normativa en el proceso de cobranza

En Colombia, el proceso de cobranza es un ecosistema complejo que une la defensa del cliente, los principios corporativos y la efectividad comercial. El éxito de este procedimiento se produce cuando hay un balance entre estos tres pilares:

1. El Pilar Normativo: El Marco Legal

En Colombia, la cobranza no es una actividad de libre interpretación; está estrictamente regulada para evitar abusos y proteger el derecho a la intimidad y al buen nombre.

Ley 2300 de 2023 (Ley de "Dejen de Fregar"): Es el eje actual. Establece que los gestores solo pueden contactar a los deudores en horarios específicos (Lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm). Prohíbe el contacto los domingos y festivos, y limita el contacto a una sola vez por semana por cada canal autorizado.

Ley 1581 de 2012 (Habeas Data): Obliga a las entidades a tener una autorización previa para el tratamiento de datos personales. En la cobranza, esto implica que no se puede usar información de contacto que no haya sido suministrada o autorizada explícitamente por el titular.

Para las entidades vigiladas, existen instrucciones claras sobre la información que debe recibir el deudor: se le debe desglosar qué es capital, qué son intereses corrientes, intereses de mora y cuáles son los gastos de cobranza.

2. El Pilar Técnico: Estrategia y Operación





Se crea material de apoyo basado en la información compartida referente a temáticas y resultados de aprendizaje.

*** Fotos de salidas de campo (no aplica)**

*** Informe del instructor de salidas de campo (no aplica)**

FICHA 3411192

*** Material de apoyo**

Material de Apoyo

RA 2: Aplicar técnicas de cobranza según normativa y políticas de la operación

Ética, técnica y normativa en el proceso de cobranza

En Colombia, el proceso de cobranza es un ecosistema complejo que une la defensa del cliente, los principios corporativos y la efectividad comercial. El éxito de este procedimiento se produce cuando hay un balance entre estos tres pilares:

1. El Pilar Normativo: El Marco Legal

En Colombia, la cobranza no es una actividad de libre interpretación; está estrictamente regulada para evitar abusos y proteger el derecho a la intimidad y al buen nombre.

Ley 2300 de 2023 (Ley de "Dejen de Fregar"): Es el eje actual. Establece que los gestores solo pueden contactar a los deudores en horarios específicos (Lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm). Prohíbe el contacto los domingos y festivos, y limita el contacto a una sola vez por semana por cada canal autorizado.

Ley 1581 de 2012 (Habeas Data): Obliga a las entidades a tener una autorización previa para el tratamiento de datos personales. En la cobranza, esto implica que no se puede usar información de contacto que no haya sido suministrada o autorizada explícitamente por el titular.

Para las entidades vigiladas, existen instrucciones claras sobre la información que debe recibir el deudor: se le debe desglosar qué es capital, qué son intereses corrientes, intereses de mora y cuáles son los gastos de cobranza.

2. El Pilar Técnico: Estrategia y Operación





Se crea material de apoyo basado en la información compartida referente a temáticas y resultados de aprendizaje.

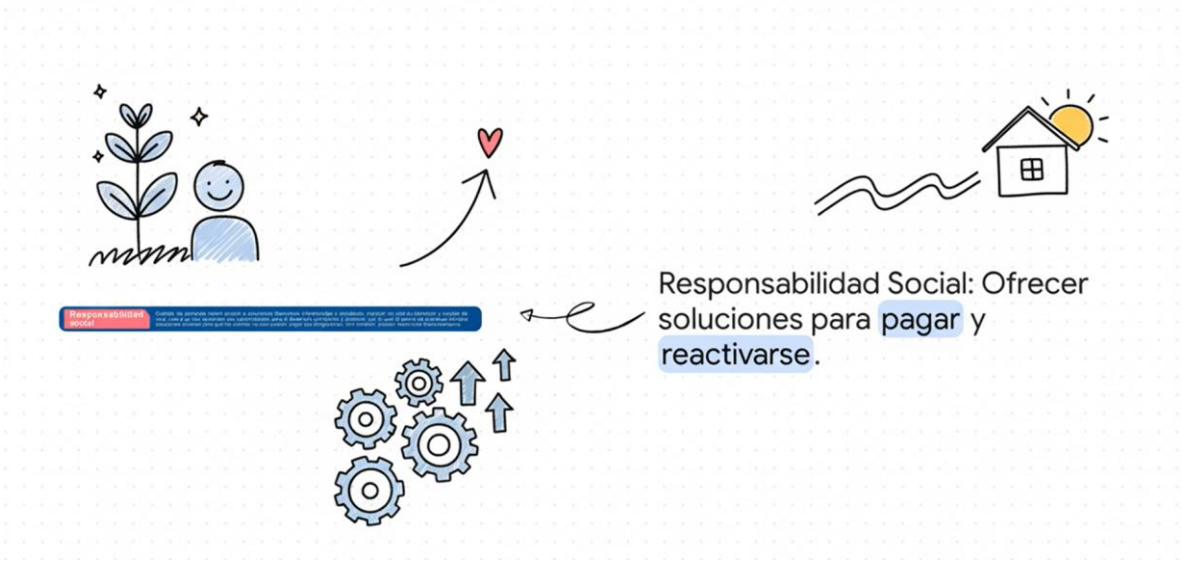
*** Fotos de salidas de campo (NO APLICA)**

*** Informe del instructor de salidas de campo (NO APLICA)**

FICHA 3287369

*** Material de apoyo**





Se crea material de apoyo basado en la información compartida referente a temáticas y resultados de aprendizaje.

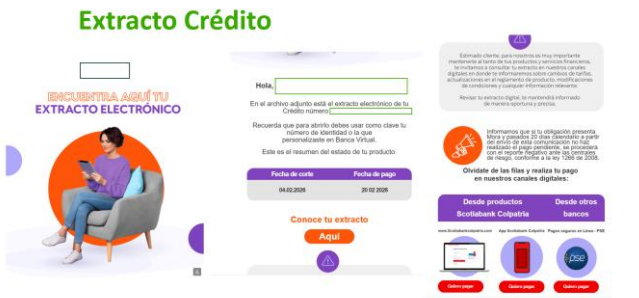
*** Fotos de salidas de campo (NO APLICA)**

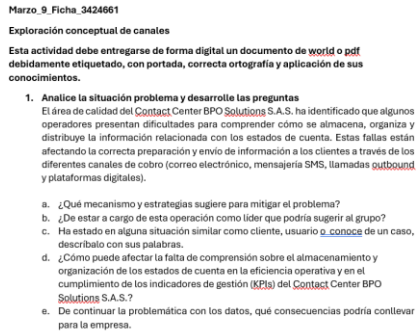
*** Informe del instructor de salidas de campo (NO APLICA**

FICHA 3424661

*** Material de apoyo**







Marzo_9_Ficha_3424661

Exploración conceptual de canales

Esta actividad debe entregarse de forma digital un documento de world o pdf debidamente etiquetado, con portada, correcta ortografía y aplicación de sus conocimientos.

1. **Analice la situación problema y desarrolle las preguntas**
   El área de calidad del Contact Center BPO Solutions S.A.S. ha identificado que algunos operadores presentan dificultades para comprender cómo se almacena, organiza y distribuye la información relacionada con los estados de cuenta. Estas fallas están afectando la correcta preparación y envío de información a los clientes a través de los diferentes canales de cobro (correo electrónico, mensajería SMS, llamadas outbound y plataformas digitales).

   a. ¿Qué mecanismo y estrategias sugiere para mitigar el problema?
   b. ¿De estar a cargo de esta operación como líder que podría sugerir al grupo?
   c. Ha estado en alguna situación similar como cliente, usuario o conoce de un caso, descríbalo con sus palabras.
   d. ¿Cómo puede afectar la falta de comprensión sobre el almacenamiento y organización de los estados de cuenta en la eficiencia operativa y en el cumplimiento de los indicadores de gestión (KPIs) del Contact Center BPO Solutions S.A.S.?
   e. De continuar la problemática con los datos, qué consecuencias podría conllevar para la empresa.

Se crea material de apoyo basado en la información compartida referente a temáticas y resultados de aprendizaje.