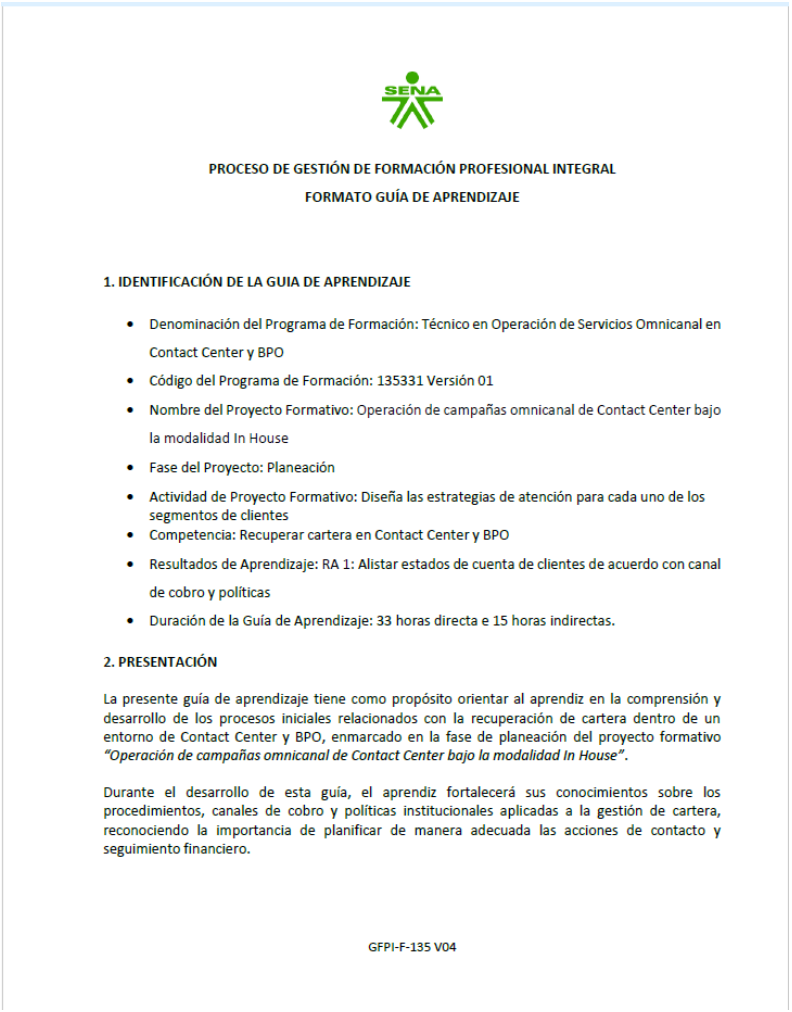
OBLIGACIÓN 20

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

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 2: Aplicar técnicas de cobranza según normativa y políticas de la operación
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 33 horas directa e 15 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN

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

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	

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	