



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.



Además, se busca generar conciencia sobre la ética profesional, el trato respetuoso hacia el cliente y la responsabilidad ambiental y social, principios esenciales en la gestión de operaciones en el sector de servicios omnicanal.

Esta guía servirá como base para que el aprendiz logre alistar los estados de cuenta de los clientes según los canales de cobro, garantizando la precisión de la información, el cumplimiento de las políticas institucionales y la proyección de una atención eficiente y confiable.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Propósito de la actividad:

Fomentar la reflexión sobre la responsabilidad, la ética y la atención al detalle en el proceso de alistamiento de estados de cuenta, reconociendo su impacto en la satisfacción del cliente y en la eficiencia de los servicios omnicanal del sector BPO.

Situación problémica:

La empresa **BPO Solutions S.A.S.** presta servicios de gestión de cartera y cobranza a varias entidades financieras. Durante los últimos meses, los clientes han reportado inconformidades con la información enviada en sus estados de cuenta: algunos presentan valores incorrectos y otros no corresponden al canal de cobro acordado (correo electrónico, llamada telefónica o mensaje de texto) El área de operaciones detectó que varios asesores no verifican adecuadamente la información del cliente ni aplican las políticas establecidas para cada canal de comunicación.

Preguntas generadoras:

- ¿Qué implicaciones puede tener para una empresa del sector BPO enviar estados de cuenta con errores o fuera de las políticas establecidas?
- ¿Cómo afecta la correcta organización y verificación de los estados de cuenta la satisfacción del cliente y la imagen corporativa?



- ¿Qué valores y buenas prácticas debe aplicar un operador omnicanal al preparar esta información?

Actividad a desarrollar:

Observa el video sugerido:

<https://www.youtube.com/watch?v=WOv1qItncFM>



- De manera escrita realiza una reflexión corta sobre el video y responda las preguntas generadoras:

¿Qué implicaciones puede tener para una empresa del sector BPO enviar estados de cuenta con errores o fuera de las políticas establecidas?



¿Cómo afecta la correcta organización y verificación de los estados de cuenta la satisfacción del cliente y la imagen corporativa?

¿Qué valores y buenas prácticas debe aplicar un operador omnicanal al preparar esta información?

- Socializa en grupo tus conclusiones, proponiendo estrategias para garantizar la calidad y exactitud en la preparación de estados de cuenta.

Ambiente requerido: Ambiente convencional, 35 sillas, computador, televisor, tablero.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje reflexivo y socialización guiada.

Materiales de formación: Marcadores, Borrador.

Material de apoyo: Video, Conectividad.

Duración de la actividad: 3 horas.

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

Descripción de la actividad:

Propósito de la actividad: Reconocer las características del proceso de alistamiento de estados de cuenta, los canales de cobro disponibles y las políticas organizacionales que garantizan precisión, seguridad y calidad del servicio en el sector Contact Center y BPO.

Situación problémica.

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).

Para fortalecer la comprensión del proceso, se propone la siguiente actividad.

- A. Discute con tus compañeros de grupo de acuerdo con tus conocimientos que es la cartera de una empresa



- B. Identifiquen situaciones en las que han hecho parte de la cartera de una empresa
- C. Planteen una posible solución al caso de la empresa BPO en la que consideren que la empresa y los clientes salgan beneficiados
- D. Socialicen con todos los integrantes de la ficha

Ambiente requerido: Ambiente convencional, 35 sillas, computador, televisor, tablero.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Situación problemática, Aprendizaje colectivo, y socialización guiada.

Materiales de formación: lectura situación problemática.

Material de apoyo: Tablero, Conectividad.

Duración de la actividad: 3 horas.

3.3 Actividades de apropiación: Organizar la información financiera de clientes según los lineamientos de la organización, aplicando la normativa vigente en cobranza y protección de datos.



Propósito: El objetivo es que el aprendiz demuestre su capacidad para alistar, validar, seleccionar el canal de cobro y distribuir estados de cuenta respetando estándares de calidad y normatividad vigente.

Descripción de las subactividades

Mediante clase magistral el instructor explica a los aprendices las alturas de mora, tipos de cartera,



Subactividad 1: Exploración conceptual de canales

Descripción:

- * En equipos, diseña una propuesta de procedimiento para el alistamiento de estados de cuenta, que incluya flujo de información, responsables y políticas de control.
- * Presenta tu propuesta en plenaria con apoyo audiovisual.

Ambiente requerido: Ambiente especializado Contact Center, televisor, tablero.

Estrategias didácticas: Proyecto aplicado, presentación de resultados

Materiales: Computador, software de presentación, acceso a red

Evidencias: Documento propuesta y presentación

Instrumentos: Lista de chequeo y matriz de evaluación

Duración: 3 horas

Subactividad 2: Identificación de las técnicas de alistamiento de estados de cuenta

Descripción de la actividad:

1. Elaboración de documento técnico (Word – normas APA)

En un documento (Word) con portada, introducción y referencias bajo normas APA, desarrolla los siguientes puntos:

a. Descripción del proceso de alistamiento de estados de cuenta en el sector BPO

- ¿Cómo llega la información desde el cliente corporativo?
- ¿Qué datos mínimos debe contener un estado de cuenta?
- ¿Por qué es necesario validar la información antes de distribuirla por cualquier canal?

b. Canales de cobro y comunicación en un Contact Center Omnicanal

Describe cada canal incluyendo:

- Objetivos
- Ventajas
- Limitaciones
- Ejemplos de uso real en procesos de cobro o cartera

Canales sugeridos:



- Llamadas salientes (Outbound)
- Correo electrónico
- SMS
- Chat y mensajería instantánea
- Plataformas de autoservicio

Incluye imágenes ilustrativas.

c. Políticas internas para el envío de estados de cuenta

Investiga o construye una propuesta de políticas como:

- Protección de datos personales (Ley 1581)
- Manejo de información sensible
- Verificación de identidad
- Tiempos de envío
- Formatos y plantillas aprobadas
- Conductos regulares para reportar inconsistencias

d. Intereses

- Revise el ***material de apoyo intereses***; desarrolle los ejercicios correspondientes a interés simple, interés compuesto, anualidad o series indicados por su instructor.

e. Rol del operador omnicanal en el proceso

Explica:

- Responsabilidades del operador
- Habilidades requeridas (digitales, comunicativas, analíticas, éticas)
- Importancia de seguir protocolos
- Consecuencias de errores en el alistamiento

Incluye un ejemplo realista de un caso donde se haya generado un reclamo por información incorrecta.



f. Línea de tiempo del proceso

Elabora un flujo del proceso (Excel o Word) donde pueda evidenciar el paso a paso

1. Recepción de datos
2. Validación
3. Ordenamiento
4. Generación del estado de cuenta
5. Selección del canal
6. Envío
7. Seguimiento y retroalimentación

Ambiente requerido: Ambiente especializado Contact Center, televisor, tablero.

Estrategias didácticas: Aprendizaje colaborativo,

Materiales: Computadores, software de diseño, pizarra digital

Producto: Trabajo escrito

Instrumentos de evaluación: lista de chequeo

Duración: 9 horas

Sub actividad 3

Descripción de la actividad

El aprendiz fortalecerá sus habilidades técnicas y procedimentales para alistar y verificar estados de cuenta, siguiendo políticas internas y seleccionando correctamente el canal de cobro correspondiente. Esta actividad integra ejercicios prácticos, análisis de casos reales del sector BPO y simulación de procesos de información financiera.

- Clasificación y verificación de información financiera

Descripción de la actividad:

La empresa *BPO Solutions S.A.S.* ha enviado una base de datos con información de clientes que presentan deuda activa. Sin embargo, algunos registros presentan inconsistencias.



1. Descarga la base de datos suministrada por el instructor (Excel).
2. Realiza las siguientes acciones:
 - Identifica datos incompletos (faltan valores, fechas o identificación).
 - Subraya en color amarillo los registros inconsistentes.
 - Corrige los valores que puedan validarse usando las políticas organizacionales (ejemplo: formato de fechas, estructura del número de documento, etc.).
 - Clasifica los clientes según el canal de cobro establecido (correo electrónico, SMS, llamada telefónica).
3. Genera un informe de una página explicando:
 - ¿Qué inconsistencias encontraste?
 - ¿Cómo afecta esto el proceso de alistamiento?
 - ¿Qué soluciones propones para evitar estos errores?

4. Elaboración del Estado de Cuenta Final

A partir de la base ya corregida:

1. Escoge 5 clientes.
2. Diseña un **estado de cuenta en Word o Excel** para cada uno, que incluya:
 - Datos del cliente
 - Valor adeudado
 - Fecha de corte
 - Movimientos del último mes
 - Saldo total
 - Canal de cobro asignado
 - Observaciones

5. Simulación en ambiente de Contact Center

El aprendiz realizará una simulación del proceso real de envío de estados de cuenta según el canal.

1. Selecciona 3 clientes de tu estado de cuenta final.
2. Para cada uno, realiza una simulación según el canal asignado:
 - **Correo electrónico**
Redacta un correo formal anexando el estado de cuenta y cumpliendo políticas de comunicación.



- **SMS**
Escribe un mensaje de máximo 160 caracteres informando el saldo y canal de pago.
 - **Llamada telefónica (script)**
Redacta el libreto de llamada incluyendo:
 - saludo
 - validación de identidad
 - lectura de valores
 - confirmación
 - cierre formal
3. Socializa tu simulación con el grupo o en plataforma (nota de voz, correo o mensaje según indicación del instructor).

Ambiente requerido: Ambiente especializado Contact Center diademas telefónicas simuladas, software de CRM demo o simulador, espacios para prácticas

Estrategias didácticas: Aprendizaje colaborativo.

Materiales: Computadores, software de diseño, pizarra digital

Producto: Trabajo escrito

Instrumentos de evaluación: lista de chequeo

Duración: 6 horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Objetivo de la actividad: Aplicar el conocimiento adquirido en un contexto real de Contact Center y BPO.

✓ Transferir habilidades técnicas, comunicativas, tecnológicas y éticas al proceso real de alistamiento y envío de estados de cuenta.

Descripción de la actividad:

En esta actividad el aprendiz aplicará sus conocimientos en un **entorno simulado de Contact Center**, utilizando información, herramientas digitales, protocolos de comunicación y políticas de tratamiento de datos.

Actividad 1: Escenario simulado – Alistamiento y Envío de Estados de Cuenta



La empresa *BPO Solutions S.A.S.* recibe una solicitud urgente de uno de sus clientes corporativos: enviar **estados de cuenta actualizados a 10 clientes** del portafolio de cartera morosa.

Tu misión será realizar todo el proceso de punta a punta:

1. Recepción de datos

El instructor entregará un archivo Excel con:

- Datos del cliente
- Saldos
- Movimientos
- Fechas de corte
- Canal de cobro asignado
- Observaciones

Debes:

- Validar coherencia
- Corregir errores
- Identificar campos sensibles
- Clasificar por canal
- Reportar inconsistencias

Actividad 2: Creación del Estado de Cuenta Profesional

Para cada uno de los 10 clientes:

1. Elabora un **Estado de Cuenta** con:
 - Datos del cliente
 - Fecha de corte
 - Movimientos (mínimo 5 por cliente)
 - Total adeudado
 - Canal de envío
 - Mensaje de cierre profesional
2. Verifica:
 - Ortografía
 - Claridad
 - Cumplimiento de políticas



- Manejo adecuado de datos sensibles
- Formato corporativo unificado

Actividad 3: Envío del Estado de Cuenta según el Canal

Aplica los tres canales permitidos en la organización y teniendo en cuenta los documentos elaborados en la actividad anterior haga las correcciones necesarias.

a) Correo electrónico

Redacta un correo formal cumpliendo:

- saludo profesional
- validación de identidad
- motivo del mensaje
- explicación breve del estado de cuenta
- archivo adjunto
- despedida formal

Simula el envío en la plataforma indicada por el instructor.

b) SMS

Redacta un mensaje de máximo **160 caracteres**.

Debe incluir:

- nombre abreviado del cliente
- saldo
- fecha límite de pago
- enlace corto (si aplica)
- identificación segura del operador (sigla o código)

Ejemplo:

"Sr. López, su saldo al corte del 30/01 es de \$285.400. Fecha límite: 05/02. Info: link.ac/123. Operador 14 – BPO Solutions."



c) Llamada telefónica (script profesional)

Redacta un guion completo con:

- saludo
- verificación de identidad (3 preguntas clave)
- lectura del estado de cuenta
- explicación de valores
- confirmación del canal más adecuado
- despedida con instrucciones claras

Luego, **realiza la simulación** por audio o en clase.

✓ **Actividad 4: Registro de Gestión en CRM**

Simula el registro de gestión en una plataforma CRM (o plantilla diseñada por el grupo):

Debe incluir:

- Nombre del cliente
- Canal utilizado
- Fecha y hora
- Observaciones
- Respuesta del cliente (si hubo interacción)
- Cierre de gestión

Este registro será uno de los productos evaluados.

Actividad 5: Informe de cierre – Evaluación del proceso

Finalmente, elabora un informe en Word de 1 página donde respondas:

- ¿Qué dificultades encontraste en el alistamiento?
- ¿Qué canal fue más efectivo y por qué?
- ¿Qué recomendaciones propones para mejorar el proceso?
- ¿Cómo garantizaste la protección de datos en cada etapa?
- ¿Qué aprendizajes transfieres a tu práctica laboral?



Ambiente requerido Ambiente especializado Contact Center diademas telefónicas simuladas, software de CRM demo o simulador, espacios para prácticas

Estrategias didácticas: Proyecto aplicado, presentación de resultados

Materiales: Computador, software de presentación, acceso a red

Evidencias: Documento y presentación

Instrumentos: Rubrica de desempeño y matriz de evaluación

Duración: 12 horas

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

Fase del Proyecto Formativo	Actividad del Proyecto Formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Planeación	Diseña las estrategias de atención para cada uno de los segmentos de clientes	Organizar la información financiera de clientes según los lineamientos de la organización, aplicando la normativa vigente en cobranza y protección de datos.	<p>Evidencias de Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Sustentación propuesta - Sustentación informe final <p>Evidencias de Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de la propuesta - Presentación final. <p>Evidencias de Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documento propuesta -Documento final informe -Trabajo escrito alistamiento de cuentas. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifica la información del cliente aplicando políticas organizacionales. - Clasifica los datos según el canal de cobro correspondiente. - Elabora estados de cuenta claros, completos y organizados. - Aplica correctamente las normas de protección de datos. - Redacta comunicaciones profesionales según el canal asignado. - Utiliza 	<p>écnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación directa en simulación. - Taller práctico. - Estudio de caso. - Simulación de llamada. - Revisión documental. <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de verificación. - Rúbrica de desempeño. - Registro de observación. - Portafolio digital. -.



			- Trabajo escrito empresa BPO Solutions S.A.S.	herramientas tecnológicas (Excel, Word, CRM) con precisión. - Registra la gestión de forma clara, oportuna y completa. - Sigue protocolos propios del entorno BPO y del servicio omnicanal.	
--	--	--	------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Canal de cobro

Medio por el cual una empresa contacta al cliente para informarle sobre su estado de cuenta, saldo o fecha de pago. Puede ser correo electrónico, llamada telefónica, SMS, chat o plataforma digital.

Cartera

Conjunto de obligaciones económicas que los clientes tienen pendientes con una empresa.

Cliente moroso

Persona que presenta retraso en el pago de sus obligaciones dentro del tiempo establecido por la organización.

CRM (Customer Relationship Management)

Sistema digital utilizado para registrar, organizar y gestionar la información y el historial de interacciones con los clientes.



Datos sensibles

Información personal que requiere especial protección (por ejemplo: número de documento, dirección, estado financiero). Su manejo está regulado por la Ley 1581 de 2012.

Estado de Cuenta

Documento que muestra el resumen de movimientos financieros, saldos pendientes, pagos realizados y fecha de corte del cliente.

Fecha de corte

Día específico en el que finaliza la contabilización de movimientos dentro de un periodo para generar el estado de cuenta.

Movimiento financiero

Registro de una transacción que afecta el saldo del cliente, como compras, pagos, intereses o cargos adicionales.

Políticas organizacionales

Normas internas que establecen la forma correcta de manejar información, tratar datos del cliente y realizar comunicaciones oficiales en la empresa.

Protección de datos personales

Conjunto de normas legales que garantizan la seguridad, privacidad y uso correcto de la información de los clientes (Ley 1581 de 2012).

Script de llamada

Guion estructurado que sigue el operador para realizar una llamada profesional, garantizando claridad, buen trato y cumplimiento de políticas.

SMS (Short Message Service)

Mensaje de texto breve utilizado como canal de cobro para informar al cliente sobre saldos, vencimientos o recordatorios de pago.



Validación de datos

Proceso de revisión para comprobar que la información del cliente está completa, correcta, actualizada y coherente con las políticas internas.

Verificación de identidad

Procedimiento obligatorio en llamadas telefónicas para confirmar que se está hablando con el titular del estado de cuenta.

Omnicanalidad

Modelo de atención que integra múltiples canales de comunicación, permitiendo una experiencia fluida, coherente y continua para el cliente.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

Normatividad y políticas

Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. <https://www.sic.gov.co>

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>

Herramientas tecnológicas

Microsoft Corporation. (2023). *Manual de uso de Microsoft Excel para análisis de datos financieros*. <https://support.microsoft.com>

Google Workspace. (2023). *Guía de uso para manejo de hojas de cálculo*. <https://support.google.com>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

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

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

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

