



## **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**

Esta guía de aprendizaje tiene como propósito fortalecer en el aprendiz las habilidades necesarias para aplicar técnicas de cobranza en entornos omnicanal, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y las políticas institucionales. La recuperación de cartera en contextos BPO requiere no solo un dominio técnico, sino también el desarrollo de competencias comunicativas y socioemocionales que permitan gestionar al usuario desde una perspectiva empática, ética y orientada a resultados.

El proceso de cobranza se convierte en una oportunidad para construir relaciones de confianza con los usuarios, identificar alternativas viables de pago y promover la normalización de sus obligaciones. Para ello, el aprendiz debe comprender a profundidad el marco normativo, las



políticas internas de la organización, los protocolos de atención multicanal y las técnicas de negociación que favorecen acuerdos efectivos.

### **3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

#### **Descripción de la(s) Actividad(es)**

##### **3.1 Actividades de reflexión inicial:**

**Propósito de la actividad:** Permitir que el aprendiz comprenda la importancia ética, técnica y normativa del proceso de cobranza antes de aplicarlo en contextos reales.

##### **Descripción de la actividad:**

El aprendiz analizará un caso real ampliado que involucra a un usuario con alta sensibilidad emocional, objeciones persistentes y un historial de incumplimiento. A partir del caso, se plantearán preguntas detonadoras que inviten a reflexionar sobre:

- Los desafíos éticos en la cobranza.
- La importancia de respetar el marco legal y los derechos del usuario.
- La responsabilidad del agente al representar a la entidad.
- Las consecuencias de una mala gestión para el cliente, la empresa y el proceso.

El propósito es activar conocimientos previos, generar pensamiento crítico y promover una comprensión integral del rol del agente socializar en mesa redonda.

**Ambiente requerido:** Ambiente especializado, computador, televisor, tablero.

**Estrategias o técnicas didácticas activas:** Estudio de caso ampliado, círculos de diálogo, reflexión grupal.

**Materiales de formación:** Marcadores, Borrador.

**Material de apoyo:** Documento del caso, Conectividad.

**Duración de la actividad:** 3 horas.

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

**Propósito de la actividad** Brindar un marco conceptual claro sobre el entorno de cobranza omnicanal, permitiendo que el aprendiz conecte conocimientos previos con los procesos y las aturas de mora en la gestión de cobranzas

##### **Descripción de la actividad:**

Por parejas deberán elaborar y subir una infografía en un padlet para el grupo creado por el instructor. con los siguientes puntos:



1. ¿Qué es la recuperación de cartera?
2. Tipos de proceso de cartera: Ejecutivo, Coactivo, Arbitral, Conciliatorio
3. Edades por altura de mora con días: Preventiva, Administrativa, Prejurídica, Jurídica.
4. Identificación de los principales KPI en cobranza:
  - Efectividad
  - RPC
  - Promesa de pago
  - TMO
  - Recaudo

Luego se realizará una socialización en grupos de acuerdo con las indicaciones dadas por el instructor.

**Ambiente requerido:** Ambiente especializado, televisor, tablero.

**Estrategias o técnicas didácticas activas:** Aprendizaje colaborativo, infografía

**Materiales de formación:** Computadores, pizarra digital padlet.

**Material de apoyo:** Video, Conectividad.

**Duración de la actividad:** 6 horas.



### 3.3 Actividades de apropiación:

**Propósito:** Lograr que el aprendiz interiorice y aplique correctamente las técnicas de cobranza en y la normatividad en escenarios simulados, demostrando competencia técnica.

#### Descripción de las subactividades

##### Subactividad 1: Normatividad

1. Los aprendices construirán un panorama conceptual más amplio sobre la cobranza en entornos omnicanal. Para ello, se realizarán tres momentos:
2. **Exploración guiada:** Identificación de conceptos clave como: cartera, tipologías de morosidad, técnicas de cobranza, normativas aplicables
  - Hábeas data ley 1581



- Protección al consumidor ley 1328
  - Ley 2300 de 2023
  - Ley 2540 de 2025
  - Ley 2220 de 2022
3. **Construcción colectiva:** Por grupos de trabajo elabora de un mapa mental digital en el que se relacionen todos los conceptos por explorados, de acuerdo con la ley asignada por el instructor, destacando su utilidad operativa.
  4. **Aplicación inicial:** Análisis de ejemplos reales de interacciones de cobranza para reconocer fortalezas y errores comunes socializado a través de una exposición presentada por grupos de trabajo.

**Ambiente requerido:** Ambiente especializado, televisor, tablero.

**Estrategias o técnicas didácticas activas:** Aprendizaje explorativo, colectivo

**Evidencias:** Mapa mental digital

**Materiales de formación:** Computadores,

**Material de apoyo:** Video, Conectividad.

**Duración de la actividad:** 6 horas.

### **Subactividad 2: Laboratorio de guiones de cobranza**

Por grupos de trabajo elaborarán guiones personalizados para diferentes perfiles de usuarios (moroso recurrente, usuario evasivo, usuario emocional, usuario desinformado). Deberán incluir apertura, validación, diagnóstico, negociación, cierre y seguimiento, haciendo la aplicabilidad de la actividad anterior.

**Ambiente requerido:** Laboratorio de Contact Center con simulador omnicanal.

**Estrategias didácticas:** Proyecto aplicado, presentación de resultados

**Materiales:** Computador, Software de presentación, acceso a red

**Evidencias:** Documento Guion

**Instrumentos:** Lista de chequeo y matriz de evaluación

**Duración:** 6 horas

### **Subactividad 3 :**

#### **Casos para juego de roles asignados por grupos de trabajo**

**Caso 1: Usuario con capacidad limitada y desconfianza en el proceso** El usuario expresa preocupación por su información personal y duda sobre la viabilidad del acuerdo. Presenta



ingresos variables y requiere alternativas flexibles. El aprendiz deberá validar datos, explicar la normativa de protección, proponer un plan viable y registrar el acuerdo con precisión.

**Caso 2: Usuario evasivo con historial de incumplimientos** El usuario evita responder preguntas, cambia de tema y muestra resistencia para aceptar compromisos. El aprendiz debe aplicar técnicas de sondeo, mantener control de la conversación, construir opciones de pago escalonadas y documentar los intentos de acuerdo.

**Caso 3: Usuario dispuesto a pagar, pero sin claridad en los valores** El usuario desea normalizar su cartera, pero no entiende los conceptos de capital, intereses o fechas límite. El aprendiz debe explicar los componentes de la deuda, confirmar entendimiento, ofrecer alternativas y registrar un acuerdo informado.

**Caso 4: Usuario emocionalmente alterado** El usuario se encuentra molesto debido a gestiones anteriores mal comunicadas. El aprendiz deberá aplicar técnicas de contención emocional, aclarar información, reconstruir confianza y guiar la conversación hasta una propuesta viable.

**Caso 5: Usuario que solicita renegociación del acuerdo** El usuario incumplió un acuerdo previo y solicita nuevas fechas. El aprendiz debe evaluar la viabilidad según políticas internas, proponer un nuevo esquema de pago y registrar la excepción con trazabilidad.

**Ambiente requerido:** Laboratorio de Contact Center con simulador omnicanal.

**Estrategias didácticas:** Juego de roles

**Materiales:** casos, acceso a red

**Evidencias:** Documento escrito con las soluciones para cada caso.

**Instrumentos:** Lista de chequeo y matriz de evaluación

**Duración:** 6 horas

### 3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

**Objetivo de la actividad:** *Transferir el aprendizaje a situaciones auténticas, consolidando un desempeño profesional completo, para que el aprendiz Valide, argumente, negocie, registre y cierre compromisos de pago correctamente.*

**Descripción de la actividad:**

Por grupos de trabajo en la plataforma omnicanal

#### **Actividad A – Realización de llamada de cobranza**

Por parejas realizarán 3 simulaciones de llamada:



- Cartera Administrativa
- Cartera Jurídica
- Cartera castigada

Deberá aplicar técnicas de:

- Empatía
- Asertividad
- Manejo de objeciones
- Negociación

### **Actividad B – Diseño de un mensaje de cobro omnicanal**

Construir un mensaje de cobranza para:

- Mensaje de WhatsApp
- Correo de cobranza
- Mensaje SMS

Enviarlos a tres clientes con diferentes alturas de mora y en distintos procesos de cobro

### **Actividad C – Análisis de normativa**

El aprendiz identificará riesgos legales en prácticas indebidas de cobranza.

Las actividades A Y B, deben quedar registradas en la plataforma omnicanal, para la actividad C deben entregar un cuadro en Excel, subido al portafolio.

**Ambiente requerido:** Laboratorio de Contact Center con simulador omnicanal.

**Estrategias didácticas:** Proyecto aplicado, presentación de resultados

**Materiales:** Computador, Software de presentación, acceso a red

**Evidencias:** Registro documentado de la gestión, compromisos de pago simulados, informe reflexivo.

**Instrumentos:** Rubrica de desempeño y matriz de evaluación

**Duración:** 18 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
Ejecución	Diseña las estrategias de atención para cada uno de los segmentos de clientes	Aplicar técnicas de cobranza según normativa y políticas de la operación	<b>Evidencias de Conocimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapas mentales.</li> <li>- Documento de solución de casos</li> </ul> <b>Evidencias de Desempeño</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simulación de llamadas, correos y SMS según el canal asignado.</li> <li>- Registro de gestión en CRM o plantilla equivalente.</li> </ul> <b>Evidencias de Producto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portafolio final con: Documento Guion</li> </ul>	INFORMA AL TITULAR DE LA OBLIGACIÓN PROPUESTA DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS DEL CLIENTE CORPORATIVO Y CANAL DE COMUNICACIÓN. ARGUMENTA OBJECIONES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA CAMPAÑA DE COBRANZA	<b>Técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación directa en simulación.</li> <li>- Taller práctico.</li> <li>- Estudio de caso.</li> <li>- Simulación de llamada.</li> <li>- Revisión documental.</li> </ul> <b>Instrumentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de verificación.</li> <li>- Rúbrica de desempeño.</li> <li>- Registro de observación.</li> <li>- Portafolio digital.</li> <li>- .</li> </ul>

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

📖 **Cobranza:** Proceso mediante el cual se gestionan las obligaciones pendientes de pago a través de diferentes estrategias y canales.

📖 **Objeción:** Manifestación del usuario que expresa duda, resistencia o dificultad frente a la propuesta de pago.



- ❑ **Negociación:** Estrategia comunicativa orientada a lograr acuerdos viables entre el usuario y la entidad.
- ❑ **Rapport:** Técnica para crear conexión y confianza con el usuario mediante empatía y comunicación asertiva.
- ❑ **Tipología de cartera:** Clasificación de las deudas según su antigüedad, riesgo y comportamiento del usuario.
- ❑ **Mora:** Retraso en el cumplimiento de una obligación financiera.
- ❑ **Gestión efectiva:** Interacción que genera resultados concretos como compromisos, acuerdos o pagos.
- ❑ **PTP (Promise To Pay):** Compromiso verbal o registrado que indica la intención del usuario de realizar un pago en una fecha específica.
- ❑ **RPC (Right Party Contact):** Contacto efectivo con la persona responsable del pago.
- ❑ **Script de cobranza:** Guion estructurado que guía al agente durante la llamada o interacción.
- ❑ **Capacidad de pago:** Evaluación de los recursos económicos del usuario para determinar opciones viables.
- ❑ **Trazabilidad:** Registro detallado y verificable de todo el proceso de atención y cobranza.
- ❑ **Canal de contacto:** Medio por el cual se realiza la interacción (llamada, chat, correo, SMS).
- ❑ **Normalización de cartera:** Proceso mediante el cual el usuario regulariza su situación financiera.
- ❑ **Indicadores de gestión:** Métricas utilizadas para evaluar el desempeño del agente (TMO, efectividad, cumplimiento de acuerdos).
- ❑ **Empatía:** Capacidad para comprender y conectar con las emociones del usuario.
- ❑ **Escucha activa:** Habilidad para interpretar correctamente lo que el usuario expresa verbal o emocionalmente.
- ❑ **Cierre efectivo:** Validación final del acuerdo asegurando claridad, aceptación





## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular.

### BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

- Ley 1266 de 2008 – Habeas Data.
- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.
- Ley 2300 de 2023 Regulación de horarios.
- Ley 2220 de 2022 Conciliación extrajudicial
- Asociación Colombiana de BPO – Código Ético.
- Efrón, R. *Técnicas Profesionales de Cobranza*.
- Zendesk. *Guía de canales omnicanal*.
- Genesys. *Buenas prácticas para Contact Center*.

### 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>

## 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