



Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Fecha de Elaboración	Octubre 2025		
Denominación del Programa de Formación	TECNICO OPERACIÓN DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO		
Modalidad de Formación	Presencial		
Código y versión del Programa de Formación	135331 Versión 01		
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	Operacion de campañas omniscanal de Contact Center bajo la modalidad In House		
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	3388074		
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	GLADYS STELLA OTALORA RIOS CC 39802134		Nombres y Apellidos
	JORGE ANDRES GAMBOA GONZALEZ CC 80226780		Nombres y Apellidos
	NATALIA GONZALEZ RINCON CC 53120488		Nombres y Apellidos
			Nombres y Apellidos

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)	
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE
	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada) Registrar la información de los usuarios en los distintos canales, de acuerdo con los procedimientos técnicos de la campaña y garantizando condiciones ambientalmente responsables.	210301097 RECUPERACION DE CARTERA EN CONTACT CENTER Y BPO	RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL (1C / 48H)	RA 2: -MECANISMO DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA: CONCEPTO, TIPOS Y USOS. -OBJECIONES EN COBRANZA: CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD. -TÉCNICAS Y MODELOS DE NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD.	RA 2: -ESTRUCTURAR PROPUESTA DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA. -RECIBIR OBJECIONES DEL CUENTE. -UTILIZAR TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.	RA 2: -INFORMA AL TITULAR DE LA OBLIGACIÓN PROPUESTA DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS DEL CUENTE CORPORATIVO Y CANAL DE COMUNICACIÓN. -ARGUMENTA OBJECIONES DEL CUENTE DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA CAMPAÑA DE COBRANZA.	Aplicar técnicas de negociación y manejo de objeciones para alcanzar acuerdos efectivos de pago informando la propuesta de normalización garantizando la satisfacción del usuario y la eficacia del proceso de cobranza.	33	15
	Tramitar las solicitudes de los usuarios de acuerdo con el protocolo establecido, garantizando la gestión adecuada de residuos, el uso eficiente de recursos y medidas de seguridad industrial		RA 3: ACORDAR PAGO SEGÚN POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRO EN EL CONTACT CENTER (1C / 48H)	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 políticas de cartera y la normativa de protección de datos, proponiendo planes de pago viables verificando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.	33	15

EJECUCION	260101047 VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)	RA 2: -VENTA EN CONTACT CENTER Y BPO: CONCEPTO, TIPOS, GESTIÓN, VENTA DE ENTRADA, VENTA DE SALIDA. -VENTA CRUZADA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS. -VENTA AUMENTADA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS. -GUIÓN DE VENTAS, CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS. -PROPUESTA COMERCIAL: CONCEPTO, ESTRUCTURA Y COMPONENTES, ARGUMENTO DE VENTA. -SISTEMA DE INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL: CONCEPTO, ESTRUCTURA Y APLICABILIDAD, HERRAMIENTAS DE VENTAS. -COMUNICACIÓN COMERCIAL: CONCEPTO, ELEMENTOS, HABILIDADES, TIPOS Y TÉCNICAS, APLICABILIDAD A LA GESTIÓN CON CUENTES, PRESENTACIÓN PERSONAL, ASERTIVIDAD. -CONDICIONES COMERCIALES: PRECIOS, DESCUENTOS, TIPOS DE DESCUENTOS, CANALES DE DISTRIBUCIÓN. -NECESIDADES DE CUENTES: CONCEPTOS, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS. -TÉCNICAS DE SONDEO: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y APLICABILIDAD. -DOCUMENTOS COMERCIALES: CONCEPTOS, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.	RA 2: - ESTRUCTURAR OFERTA. - IDENTIFICAR NECESIDADES DEL CLIENTE. - SUMINISTRAR INFORMACIÓN EN EL CANAL. - DESCRIBIR VENTAJAS DEL PORTAFOLIO.	RA 2: -PRESENTA OFERTA DE ACUERDO CON ESTRATEGIA Y PROCESO DE VENTA DEL CLIENTE DEL CONTACT CENTER Y BPO. -REALIZA PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANAL Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO.	Presentar la oferta comercial utilizando guiones de venta efectivos, estrategias omniscanal teniendo en cuenta las políticas definidas para el cliente corporativo.	33	15
		RA 3: MANEJAR OBJECIONES DE VENTA EN LOS DIFERENTES CANALES, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DEL CLIENTE, DEL CONTACT CENTER Y BPO. (2C / 96H)	RA 3: -TÉCNICAS DE VENTAS: CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD. -PROCESO DE VENTAS: CONCEPTO, FASES Y APLICABILIDAD, FIDELIZACIÓN DE CUENTES. -ESTRATEGIA DE VENTAS: CONCEPTO, ESTRUCTURA Y APLICABILIDAD. -TÉCNICA DE NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD. -OBJECIONES DE VENTA: CONCEPTO, TIPOS Y MANEJO	RA 3: - ARGUMENTAR OFERTA DEL PORTAFOLIO. - INTERCAMBIAR CONDICIONES COMERCIALES.	RA 3: -PRESENTA OFERTA DE ACUERDO CON ESTRATEGIA Y PROCESO DE VENTA DEL CLIENTE DEL CONTACT CENTER Y BPO. -REALIZA PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANAL Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO.	Argumentar las respuestas frente a las objeciones del cliente proponiendo alternativas de solución acordes con las políticas comerciales del cliente corporativo y los canales de comunicación empleados.	67	29
		RA 4: REALIZAR CIERRE DE VENTA SEGÚN CONDICIONES COMERCIALES Y POLÍTICAS DEL CLIENTE CORPORATIVO DEL CENTER Y BPO. (1C / 48H)	RA 4: -TÉCNICAS DE CIERRE DE VENTAS: CONCEPTOS, TIPOS Y APLICABILIDAD -INDICADORES DE GESTIÓN DE VENTAS INBOUND Y OUTBOUND: CONCEPTOS, TIPOS Y CARACTERÍSTICA -COMPETENCIAS BLANDAS: ÉTICA, CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN, TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN, RESILIENCIA, MANEJO DEL	RA 4: - COMPROBAR REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE. - EFECTUAR CIERRE DE VENTA. - VALIDAR ACEPTACIÓN DEL CLIENTE. - VERIFICAR DETALLES DE VENTA. - REGISTRAR INFORMACIÓN.	RA 4: -CONFIRMA REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, DE ACUERDO CON CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO Y POLÍTICAS DEL CLIENTE CORPORATIVO	Cerrar la venta teniendo en cuenta los requerimientos del cliente y registra la información correspondiente en las plataformas del Contact Center.	33	15
	260101091 MANEJO DE PLATAFORMAS OMNISCANAL	RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CAMPAÑA. (1C / 48H)	RA 2: -COMUNICACIÓN: MODELOS, TIPO DE MEDIOS, TIPOS DE FORMATOS, CARACTERÍSTICAS, CLASES DE CANALES, TÉCNICAS, SEGMENTACIÓN DE MEDIOS, PARRILLA DE MEDIOS. -ETIQUETA EN LA WEB (NETIQUETA): CONCEPTO TÉCNICAS Y APLICABILIDAD. -CAMPAÑAS: CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS. -VENTA EN REDES SOCIALES: CONCEPTOS, PROCESO, CANALES DE VENTA, SOCIAL SELLING. -MÉTODOS PARA INTEGRAR CANALES. -SISTEMA DE PAGOS ELECTRÓNICOS: TIPOS, PASARELAS, MÉTODOS DE CONFIGURACIÓN, TIPOS DE CONDICIONES Y CLÁUSULAS.	RA 2: -SELECCIONAR CANALES DE COMUNICACIÓN. -INICIAR INTERACCIÓN CON USUARIO. -TRAMITAR SOLICITUDES DEL USUARIO. -INCORPORAR NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN. -EMPLEAR NETIQUETA EN CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITAL.	RA 2: -OPERA PLATAFORMA OMNISCANAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA CAMPAÑA. -INTERACTÚA CON USUARIO SEGÚN PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN EN LA WEB.	Utilizar los diferentes canales de comunicación en la plataforma omniscanal, de acuerdo con el tipo de campaña y las políticas de comunicación de la organización.	33	15
	260102029 ATENCION OMNISCANAL DE REQUERIMIENTOS DE CUENTES	RA 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA.	RA 3: -COMUNICACIÓN ESCRITA: CONCEPTO, TÉCNICAS, REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA. -COMUNICACIÓN ORAL: CONCEPTO, DICCIÓN, VOCALIZACIÓN, ENTONACIÓN Y MODULACIÓN DE LA VOZ. -COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONCEPTO, TÉCNICAS, BARRERAS Y APLICABILIDAD EN CONTACT CENTER BPO.	R3: -PROCESAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE. - MANEJAR OBJECIONES DEL CLIENTE.	RA 3:- NOTIFICA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO DEL USUARIO, DE ACUERDO CON PROTOCOLO DE CLIENTE CORPORATIVO Y EMPLEANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.	Responder requerimientos de manera clara, empática y profesional manejando objeciones y garantizando la satisfacción del usuario mediante el desarrollo de habilidades de comunicación oral y escrita según las políticas del cliente corporativo.	33	15
		RA 2: GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO	RA 2: -TÉCNICAS DE SONDEO: CONCEPTO Y TIPOLOGÍAS. -PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSF): CONCEPTO, TIPOS, TRAMITE Y CLASIFICACIÓN. -NORMATIVA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y APLICABILIDAD. -INDICADORES DE GESTIÓN PARA CANALES DE VOZ Y NO VOZ: CONCEPTO TIPOS, MEDICIÓN, APLICABILIDAD. -ESCUCHA ACTIVA: CONCEPTO, TÉCNICAS, BARRERAS Y APLICABILIDAD EN CONTACT CENTER BPO.	RA 2: -EXAMINAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE. -VALIDAR RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE -CUMPLIR CON INDICADORES DE GESTIÓN INBOUND.	RA 2: -ORGANIZA REQUERIMIENTOS DE USUARIOS DE ACUERDO CON PROCESOS Y CANALES DE LA OPERACIÓN. -INFORMA PROCEDIMIENTO APLICABLE A LOS USUARIOS TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS Y NORMATIVA DE LA CAMPAÑA.	Tramitar solicitudes de clientes aplicando protocolos de servicio y procedimientos establecidos asegurando el cumplimiento de los indicadores definidos por la campaña.	33	15

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Cópia não controlada

					Versión: 04
					Código: GFPI-F-134
				Regional y Centro de formación	
				Regional y Centro de formación	
				Regional y Centro de formación	
				Regional y Centro de formación	

Copia no controlada

DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
Producto: Cuadro comparativo de carteras por edades para cobranza donde se identifique las técnicas de cobranza por edades de mora. Procedimental: Presentacion y rebatimiento de los tipos de objeciones Actitud : Comunicación asertiva, transparencia y conocimiento del proceso de cobro	Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) Aprendizaje Basado en Retos Aprendizaje Colaborativo Estudio de Casos Simulación de Entornos Productivos Aprendizaje Experiencial Gamificación Uso de TIC y TAC Portafolio de Evidencias Aprendizaje por Descubrimiento Rotación por Estaciones Role Playing (Juego de Roles)	Ambiente de aprendizaje con buena ventilación, iluminación , con capacidad para 35 personas, con sillas ergonómicas, computadores, pantalla proyectora, ambientes físicos.	Resma Papel tamaño carta Borrador para tablero Block Papel iris Esferos Marcadores Borrables Papel periodico Maracadores permanentes	Instructor(a) de competencias técnicas según perfil definido en el programa	
Producto: informe de resultados de la campaña, con las interacciones y los compromisos de pago. Procedimiento : Uso del CRM para registro de la información y tipificación de acuerdo con el resultado se la interacción. Actitudinal : Formulación de Preguntas, rebatimiento de objeciones, proponer alternativas de pago, persuacion de cobro	Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) Aprendizaje Basado en Retos Aprendizaje Colaborativo Estudio de Casos Simulación de Entornos Productivos Aprendizaje Experiencial Gamificación Uso de TIC y TAC Portafolio de Evidencias Aprendizaje por Descubrimiento Rotación por Estaciones Role Playing (Juego de Roles)	Ambiente de aprendizaje con buena ventilación, iluminación , con capacidad para 35 personas, con sillas ergonómicas, computadores, pantalla proyectora, ambientes físicos.	Resma Papel tamaño carta Borrador para tablero Block Papel iris Esferos Marcadores Borrables Papel periodico Maracadores permanentes	Instructor(a) de competencias técnicas según perfil definido en el programa	

<p>Producto: Informe resume de la campaña . Elaboracion de guiones de venta de acuerdo con canal de uso.</p> <p>Desempeño: Manejo de clientes. Comparación tipos de objeciones. Presentación de pasos de la venta segun canal.</p> <p>Actitudinal: Comunicacion asertiva de los contactos realizados con los clientes.</p>	<p>Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) Aprendizaje Basado en Retos Aprendizaje Colaborativo Estudio de Casos Simulación de Entornos Productivos Aprendizaje Experiencial Gamificación Uso de TIC y TAC Portafolio de Evidencias Aprendizaje por Descubrimiento Rotación por Estaciones Role Playing (Juego de Roles)</p>	<p>Ambiente de aprendizaje con buena ventilación, iluminación , con capacidad para 35 personas, con sillas ergonómicas, computadores, pantalla proyectora, ambientes físicos.</p>	<p>Resma Papel tamaño carta Borrador para tablero Block Papel iris Esferos Marcadores Borrables Papel periodico Maracadores permanetes</p>	<p>Instructor(a) de competencias técnicas según perfil definido en el programa</p>	
<p>Producto: Informe de las gestiones de la campaña registradas en el CRM.</p> <p>Procedimental: Aplicacion del proceso de ventas en la Interacion con los clientes para la gestion en el proceso de la venta.</p> <p>Actitudinal : Comunicacion comercial frente a los contactos realizados con los clientes.</p>	<p>Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) Aprendizaje Basado en Retos Aprendizaje Colaborativo Estudio de Casos Simulación de Entornos Productivos Aprendizaje Experiencial Gamificación Uso de TIC y TAC Portafolio de Evidencias Aprendizaje por Descubrimiento Rotación por Estaciones Role Playing (Juego de Roles)</p>	<p>Ambiente de aprendizaje con buena ventilación, iluminación , con capacidad para 35 personas, con sillas ergonómicas, computadores, pantalla proyectora, ambientes físicos.</p>	<p>Resma Papel tamaño carta Borrador para tablero Block Papel iris Esferos Marcadores Borrables Papel periodico Maracadores permanetes</p>	<p>Instructor(a) de competencias técnicas según perfil definido en el programa</p>	
<p>Producto: Informe de las gestiones de la campaña registradas en el CRM</p> <p>Procedimental: Aplicacion de tipos de cierre. Registro de información en el aplicacion disponible.</p> <p>Actitudinal : Comunicacion comercial frente a los contactos realizados a los clientes</p>	<p>Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) Aprendizaje Basado en Retos Aprendizaje Colaborativo Estudio de Casos Simulación de Entornos Productivos Aprendizaje Experiencial Gamificación Uso de TIC y TAC Portafolio de Evidencias Aprendizaje por Descubrimiento Rotación por Estaciones Role Playing (Juego de Roles)</p>	<p>Ambiente de aprendizaje con buena ventilación, iluminación , con capacidad para 35 personas, con sillas ergonómicas, computadores, pantalla proyectora, ambientes físicos.</p>	<p>Resma Papel tamaño carta Borrador para tablero Block Papel iris Esferos Marcadores Borrables Papel periodico Maracadores permanetes</p>	<p>Instructor(a) de competencias técnicas según perfil definido en el programa</p>	
<p>Producto: Cuadro comparativo canales de comunicacion para el alistamiento de plataforma omnicanal.</p> <p>Procedimental: Ejecucion de la plataforma omnicanal de acuerdo a los procedimientos de la campaña.</p> <p>Actitudinal: Habilidad de manejo de los canales de comunicación según tipo de campaña.</p>	<p>Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) Aprendizaje Basado en Retos Aprendizaje Colaborativo Estudio de Casos Simulación de Entornos Productivos Aprendizaje Experiencial Gamificación Uso de TIC y TAC Portafolio de Evidencias Aprendizaje por Descubrimiento Rotación por Estaciones Role Playing (Juego de Roles)</p>	<p>Ambiente de aprendizaje con buena ventilación, iluminación , con capacidad para 35 personas, con sillas ergonómicas, computadores, pantalla proyectora, ambientes físicos.</p>	<p>Resma Papel tamaño carta Borrador para tablero Block Papel iris Esferos Marcadores Borrables Papel periodico Maracadores permanetes</p>	<p>Instructor(a) de competencias técnicas según perfil definido en el programa</p>	
<p>Producto: Guion de atencion a clientes de acuerdo con el protololo de la campaña.</p> <p>Procedimental: Clasificacion y respuesta de PQRS para dar respuesta al usuario. Aplicacion de los requerimientos de clientes utilizando protocolo de atención omnicanal.</p> <p>Actitudinal: Wabilidad de manejo de los canales de comunicación según tipo de campaña.</p>	<p>Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) Aprendizaje Basado en Retos Aprendizaje Colaborativo Estudio de Casos Simulación de Entornos Productivos Aprendizaje Experiencial Gamificación Uso de TIC y TAC Portafolio de Evidencias Aprendizaje por Descubrimiento Rotación por Estaciones Role Playing (Juego de Roles)</p>	<p>Ambiente de aprendizaje con buena ventilación, iluminación , con capacidad para 35 personas, con sillas ergonómicas, computadores, pantalla proyectora, ambientes físicos.</p>	<p>Resma Papel tamaño carta Borrador para tablero Block Papel iris Esferos Marcadores Borrables Papel periodico Maracadores permanetes</p>	<p>Instructor(a) de competencias técnicas según perfil definido en el programa</p>	
<p>Producto: Informe del CRM del proceso de atención. Productos de atencion omnicanal</p> <p>Procedimental: Reconocimiento del procedimiento de recepción y respuesta de las gestiones con los clientes.</p> <p>Desempeño: Atención de requerimientos de clientes.</p>	<p>Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) Aprendizaje Basado en Retos Aprendizaje Colaborativo Estudio de Casos Simulación de Entornos Productivos Aprendizaje Experiencial Gamificación Uso de TIC y TAC Portafolio de Evidencias Aprendizaje por Descubrimiento Rotación por Estaciones Role Playing (Juego de Roles)</p>	<p>Ambiente de aprendizaje con buena ventilación, iluminación , con capacidad para 35 personas, con sillas ergonómicas, computadores, pantalla proyectora, ambientes físicos.</p>	<p>Resma Papel tamaño carta Borrador para tablero Block Papel iris Esferos Marcadores Borrables Papel periodico Maracadores permanetes</p>	<p>Instructor(a) de competencias técnicas según perfil definido en el programa</p>	

Copia no controlada

--	--	--	--	--	--

Cópia não controlada