



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO
- Código del Programa de Formación: 135331 Version 01
- Nombre del Proyecto: Operación de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: Registrar la información de los usuarios en los distintos canales, de acuerdo con los procedimientos técnicos de la campaña y garantizando condiciones ambientalmente responsables.
- Competencia: Atención omnicanal de requerimientos de clientes
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Gestionar solicitudes del cliente según protocolo de servicio y procedimiento de Contact Center y BPO
- Duración de la Guía: 33 horas directa e 15 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN

Apreciados aprendices, les damos la bienvenida a esta guía de aprendizaje enfocada en el desarrollo de competencias fundamentales para la gestión de solicitudes en ambientes de Contact Center y BPO. A través de este proceso formativo, fortalecerán habilidades críticas como la escucha activa, el manejo de PQRSF y la aplicación de técnicas de sondeo que son esenciales en el mundo laboral actual. Esta guía está diseñada para potenciar su capacidad de análisis, toma de decisiones y resolución de problemas en contextos reales de atención al cliente. Los invitamos a desarrollar un trabajo autónomo, sistemático y organizado que les permita construir conocimientos significativos conectando sus experiencias previas con los nuevos aprendizajes. Mediante actividades



colaborativas, simulaciones prácticas y casos de estudio, experimentarán situaciones similares a las que enfrentarán en su desempeño profesional. El aprendizaje colaborativo será fundamental para enriquecer sus perspectivas y desarrollar competencias comunicativas efectivas. Recuerden que cada actividad propuesta tiene como propósito acercarlos al perfil de un técnico competente, ético y comprometido con la excelencia en el servicio. Su participación, reflexiva y propositiva será la clave para alcanzar los resultados de aprendizaje esperados y proyectarse exitosamente en el sector de servicios omnicanal.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Situación Problemática: "El Cliente Insatisfecho"

La empresa "Conecta Soluciones S.A.S" ha experimentado un incremento del 40% en las quejas de clientes durante el último trimestre. Los usuarios reportan que sus solicitudes no son resueltas adecuadamente, sienten que no son escuchados y que los asesores no comprenden sus necesidades reales. María, nueva asesora del Contact Center, atiende a un cliente molesto que llama por tercera vez por el mismo problema: su servicio de internet no funciona hace tres días. El cliente expresa: "¡Nadie me escucha! Ya expliqué esto dos veces y cada asesor me dice algo diferente. ¿Por qué no pueden resolver mi problema?". María siente frustración porque no encuentra el registro completo de las interacciones anteriores y no sabe qué preguntas hacer para entender realmente la situación.

A continuación, el instructor pasa a dar las indicaciones para el desarrollo de la actividad:

1. Formación de equipos (3-4 personas):

Cada equipo tendrá roles: Cliente molesto, Asesor (María), Supervisor, y Observador.

2. Escenario inicial:

Se presenta la situación problemática: "El Cliente Insatisfecho".

El cliente debe expresar su frustración de manera realista.

El asesor intenta resolver la situación con la información disponible.

El supervisor interviene si es necesario.

3. Desarrollo del Role Play (5-7 minutos):

El equipo simula la llamada.

El observador toma nota de:

¿Qué hizo bien el asesor?

¿Qué pudo mejorar?

¿Cómo se sintió el cliente?

4. Socialización



Cada equipo presenta la conclusión del ejercicio haciendo énfasis en:
Errores detectados en la interacción.
Habilidades necesarias para mejorar.
Impacto en cliente y empresa.

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

Estrategias o técnicas didácticas activas: Role Play

Materiales de formación: Lectura "El Cliente Insatisfecho"

Material de apoyo: Computadores, tablero, marcadores.

Duración de la actividad: 4 horas

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

Descripción de la actividad: Mi Experiencia como Cliente"

A partir de la situación problémica planteada, los aprendices realizarán un ejercicio que conectará sus vivencias personales relacionadas con la atención al cliente y la gestión de solicitudes.

El instructor crea una presentación en Mentimeter con 3 diapositivas interactivas y les solicita a los aprendices ingresar al enlace desde su móvil y responder en tiempo real.

Pregunta 1 (Nube de palabras): "¿Qué emociones has sentido como cliente insatisfecho?"

Pregunta 2 (Escala): "¿Qué tan importante es para ti que te escuchen en un servicio? (1-5)"

Pregunta 3 (Pregunta abierta): "¿Qué crees que debería hacer un asesor para mejorar tu experiencia?"

El instructor analiza los resultados y enlaza con los conceptos escucha activa, gestión de emociones, protocolos de atención.

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

Estrategias o técnicas didácticas activas: Gamificación y trabajo activo uso de las TICS.

Materiales de formación: Análisis y reflexión Lectura "El Cliente Insatisfecho"

Material de apoyo: Mentimeter

Duración de la actividad: 2 horas

3.3 Actividades de apropiación:

Tramitar solicitudes de clientes aplicando protocolos de servicio y procedimientos establecidos asegurando el cumplimiento de los indicadores definidos por la campaña.



Descripción de las subactividades

Subactividad 1: Técnicas de Sondeo

Propósito: Comprender y aplicar las técnicas de sondeo.

Descripción de la actividad:

Los aprendices aprenderán a y través de una investigación las técnicas de sondeo (preguntas abiertas, cerradas, de confirmación y exploración) posteriormente el instructor orientara el tema partiendo de la investigación de los aprendices y compartirá ejemplos y ejercicios prácticos

Después, cada aprendiz responderá un cuestionario individual sobre los tipos de preguntas y su uso adecuado.

Finalmente, en equipos de proyecto, realizarán una simulación grabada de atención telefónica aplicando al menos tres técnicas de sondeo diferentes.

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

Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición dialógica, Role-playing (simulación de llamadas), Estudio de casos

Materiales de formación: Presentación multimedia sobre técnicas de sondeo, cuestionario individual

Material de apoyo: Video tutoriales: "El arte de hacer preguntas efectivas", Lecturas "Técnicas de sondeo en entornos de Contact Center"

Evidencia de aprendizaje: Simulación grabada de atención telefónica y cuestionario de técnicas de sondeo

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo para evaluación de simulación y Prueba de conocimiento.

Duración de la actividad: 3 horas

Subactividad 2: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSF):

Propósito: Clasificación y trámite de PQRSF

Descripción de la actividad:

En esta actividad aprenderás qué son las PQRSF, cómo se diferencian y cómo se clasifican. También conocerás la normatividad colombiana que regula su gestión (Ley 1480 de 2011 y Decreto 1074 de 2015), los tiempos de respuesta y los procedimientos de escalamiento. Posteriormente el aprendiz debe clasificar 15 casos reales de PQRSF, justificando cada clasificación con la norma aplicable y el procedimiento correcto para su trámite:

Nº Caso	Descripción del Caso	Tipo de PQRS	Justificación de la Clasificación
---------	----------------------	--------------	-----------------------------------



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

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller práctico de clasificación, Análisis documental de normativa

Materiales de formación: Presentación sobre marco legal de PQRSF en Colombia, Casos prácticos para clasificación (mínimo 20 casos diversos)

Material de apoyo: Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), Decreto 1074 de 2015 - Sector Comercio)

Evidencia de aprendizaje: Matriz de clasificación

Instrumentos de evaluación: Rúbrica para evaluación de matriz de clasificación

Duración de la actividad: 3 horas

Subactividad 3: Normatividad

Propósito: Analizar y aplicar el marco normativo vigente relacionado con la protección del consumidor, tratamiento de datos personales y operación de Contact Center.

Descripción de la actividad:

Los aprendices estudiarán el marco normativo colombiano aplicable a Contact Centers y BPO, incluyendo protección al consumidor (Ley 1480), Habeas Data (Ley 1581 de 2012), normativa de telecomunicaciones y regulaciones específicas del sector. Analizarán casos donde se evidencie cumplimiento o incumplimiento normativo y posibles sanciones, posteriormente en grupos de aprendices elaboran una presentación sobre marco normativo aplicable a un tipo específico de campaña (asignado por instructor, cobranza, ventas, PQRSF, servicio al cliente)

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

Estrategias o técnicas didácticas activas: Investigación guiada, Debate sobre dilemas éticos y legales

Materiales de formación: Compendio normativo para Contact Center

Material de apoyo: Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), Decreto 1074 de 2015 - Sector Comercio), Ley 1581 de 2012 (Habeas Data), Decreto 1377 de 2013

Evidencia de aprendizaje: Presentación grupal

Instrumentos de evaluación: Rúbrica para evaluación de presentación, Lista de chequeo de análisis de caso

Duración de la actividad: 3 horas



Subactividad 4: Construcción de Indicadores de Gestión para Campañas de Contact Center

Propósito: Comprender e interpretar los principales indicadores de gestión en Contact Center

Descripción de la actividad:

Los aprendices, guiados por el instructor, comprenderán la importancia de los indicadores de gestión, su aplicación en campañas de Contact Center, las fórmulas para su cálculo, los rangos de cumplimiento esperados y el impacto que tienen en la operación. Además, identificarán cómo sus acciones individuales como agentes influyen directamente en estos indicadores

Posteriormente desarrollarán en grupos de proyecto, un taller donde pondrán en práctica lo aprendido con el instructor:

1. Responder las siguientes preguntas de (20 min)

Breve explicación: ¿Qué es un indicador de gestión? ¿Por qué son importantes en Contact Centers?

Tenga en cuenta para responder las preguntas los indicadores más utilizados en la industria como: Nivel de servicio, TMO (Tiempo Medio de Operación), Tasa de abandono, Conversión de ventas.

2. Caso práctico (30 min)

Se presenta un escenario:

“Una campaña de ventas en un Contact Center tiene como objetivo aumentar la conversión de llamadas en ventas. Datos: 10.000 llamadas mensuales, 2.000 ventas logradas.”

Pregunta: ¿Qué indicador permitiría medir el éxito de esta campaña?

3. Construcción del Indicador (40 min)

Definir nombre del indicador.

Establecer fórmula (ejemplo: Ventas logradas / Llamadas atendidas $\times$ 100).

Determinar unidad de medida (porcentaje, número).

Fijar meta (ejemplo: 25%).

Definir frecuencia de medición (diaria, semanal, mensual).

Identificar fuente de datos.

Utilizar la siguiente plantilla para el desarrollo de la construcción del indicador

Elemento	Descripción
Nombre del indicador	
Objetivo	



Fórmula	
Unidad de medida	
Meta	
Frecuencia	
Fuente	

4. Socialización y retroalimentación (20 min)

Cada equipo presenta su indicador y entre todo el grupo evalúan:

¿Está alineado con el objetivo de la campaña?

¿Es medible y alcanzable?

¿Facilita la toma de decisiones?

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

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje activo: trabajo colaborativo, análisis de casos y desarrollo práctico.

Materiales de formación: Presentación sobre KPIs en Contact Center, Taller construcción indicador

Material de apoyo: Video tutoriales sobre cálculo de KPIs

Evidencia de aprendizaje: Taller construcción indicador para campaña

Instrumentos de evaluación: Lista de verificación

Duración de la actividad: 4 horas

Subactividad 5: Aplicación de Técnicas de Escucha Activa en Contact Center

Propósito: Practicar y demostrar el uso de técnicas de escucha activa en diferentes escenarios de atención al cliente.

Descripción de la actividad:

El instructor explicará la importancia y aplicación de la escucha activa en el contexto de un Contact Center. Luego, los aprendices, organizados en grupos, realizarán ejercicios prácticos y dinámicas de role-playing para demostrar el uso de diferentes técnicas de escucha activa en diversos escenarios de atención al cliente.

Para lo cual deben seguir las siguientes instrucciones:



1. Realicen varias dinámicas donde simulen interacciones entre agente y cliente en distintos escenarios de Contact Center (por ejemplo: atención a quejas, ventas, soporte técnico). Durante cada simulación, apliquen técnicas de escucha activa como:

Parafraseo

Preguntas aclaratorias

Validación emocional

Resumen de la conversación

2. Producción del video:

Elaboren un video de mínimo 5 minutos donde se muestre una simulación completa de atención al cliente.

El video debe evidenciar al menos 4 técnicas de escucha activa aplicadas correctamente. Cuide aspectos como tono de voz, lenguaje corporal y empatía.

3. Autoanálisis escrito:

Después de grabar el video, cada grupo debe realizar un autoanálisis digital (en Word o PDF) donde explique:

- Qué técnicas se aplicaron y en qué momentos.
- Cómo contribuyeron a mejorar la comunicación.
- Fortalezas identificadas en la aplicación de las técnicas
- Aspectos que considera logrados exitosamente
- Dificultades o retos enfrentados durante la simulación
- Situaciones donde reconoce que pudo actuar de manera diferente
- Acciones concretas que implementará para mejorar su escucha activa
- Compromisos de desarrollo personal en esta competencia

4. Entrega:

Suban el video y el documento del autoanálisis (extensión: 2 a 3 páginas, redacción clara, coherente y con correcta ortografía) en la plataforma indicada por el instructor.

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

Estrategias o técnicas didácticas activas: Role-playing, Análisis de grabaciones propias

Materiales de formación: Presentación sobre escucha activa.

Material de apoyo: Video: "El poder de escuchar" (TED Talks), Audios de llamadas reales (buenas y malas prácticas), Podcast sobre comunicación efectiva.

Evidencia de aprendizaje: Video de simulación de atención y documento informe autoanálisis

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Duración de la actividad: 4 horas



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

Teniendo en cuenta las directrices brindadas por el instructor y la caracterización de la ficha de aprendices (SENA - Empresa) en grupos de aprendices alimente el documento maestro del proyecto formativo, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

Teniendo en cuenta las políticas de atención y servicio a la ciudadanía y según la guía de las PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación, Agradecimiento y Acción de Tutela), aplicadas al Sena. que encontrará en la página www.sena.edu.co elabore un diagrama de flujo sobre el procedimiento que se debe seguir para presentar una PQRS al Sena, a través de los diferentes canales autorizados. También adjunte un ejemplo que ilustre la situación.

Ambiente requerido: Contact Center In House

Estrategias didácticas: Aprendizaje basado en situaciones reales, aprendizaje colaborativo.

Materiales: Instrucción Practica N. 04

Evidencia de aprendizaje: Elaboración de guion y Registro Actividad Omnicanal

Instrumentos de evaluación: Rubrica

Duración: Operación en el Contact Center In House (cinco días de operación)

4. 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
EJECUCION	Registrar la información de los usuarios en los distintos canales, de acuerdo con los procedimientos técnicos de la campaña y garantizando	Tramitar solicitudes de clientes aplicando protocolos de servicio y procedimientos establecidos asegurando el	Evidencia de Conocimiento cuestionario de técnicas de sondeo Matriz de clasificación Evidencia de Producto:	Organiza requerimientos de usuarios de acuerdo con procesos y canales de la operación. Informa procedimiento aplicable a los	Prueba de Conocimiento Observación directa. Matriz de desempeño



	condiciones ambientalmente responsables.	cumplimiento de los indicadores definidos por la campaña.	Presentación Informe de análisis de indicadores Documento informe proyecto formativo Evidencia de Desempeño: Video Simulación grabada de atención telefónica Estudio de caso simulación de atención Simulación completa de operación de Contact Center Sustentación proyecto	usuarios teniendo en cuenta políticas y normativa de la campaña.	Lista de chequeo Matriz de Valoración Lista de verificación
--	--	---	---	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

AHT (Average Handle Time):

Tiempo promedio de gestión. Indicador que mide el tiempo total que un asesor dedica a una interacción con el cliente, incluyendo el tiempo de conversación y el trabajo posterior a la llamada.

BPO (Business Process Outsourcing):



Externalización de procesos de negocio. Práctica empresarial en la que una organización contrata a un tercero para realizar funciones de negocios no críticas.

Call Center:

Centro de llamadas. Instalación centralizada utilizada para recibir y transmitir un gran volumen de solicitudes telefónicas.

CRM (Customer Relationship Management):

Sistema de gestión de relación con clientes. Software que permite administrar la información de los clientes y sus interacciones con la empresa.

Contact Center:

Centro de contacto. Evolución del call center que gestiona múltiples canales de comunicación (voz, chat, email, redes sociales, WhatsApp, etc.).

Dashboard:

Panel de control. Herramienta visual que muestra en tiempo real los indicadores clave de desempeño (KPIs) de una operación.

Escalamiento:

Proceso de transferir una solicitud o problema a un nivel superior de atención cuando no puede ser resuelto en el primer nivel.

Escucha Activa:

Habilidad de comunicación que implica prestar atención completa al interlocutor, comprender su mensaje, responder apropiadamente y recordar la información compartida.

FCR (First Call Resolution):

Resolución en el primer contacto. Indicador que mide el porcentaje de solicitudes resueltas en la primera interacción sin necesidad de seguimiento.

Habeas Data:

Derecho fundamental que tiene toda persona para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información que se haya recogido sobre ella en bases de datos o archivos.

In House:



Modalidad de operación de Contact Center donde los asesores trabajan en las instalaciones del cliente.

Indicador de Gestión (KPI - Key Performance Indicator):

Métrica que permite medir el rendimiento de un proceso o actividad específica.

NPS (Net Promoter Score):

Indicador que mide la lealtad del cliente y su disposición a recomendar la empresa, producto o servicio.

Omnicanal:

Estrategia de atención que integra todos los canales de comunicación disponibles ofreciendo una experiencia uniforme y continua al cliente.

Parafraseo:

Técnica de comunicación que consiste en repetir con palabras propias lo que el interlocutor ha expresado para confirmar la comprensión del mensaje.

PQRSF:

Acrónimo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Sistema de gestión de comunicaciones del cliente con la empresa.

Protocolo de Servicio:

Conjunto de normas y procedimientos establecidos que deben seguirse durante la interacción con el cliente para garantizar calidad y consistencia.

Queja:

Manifestación de insatisfacción del cliente relacionada con el servicio o producto recibido, que no genera un derecho a compensación.

Reclamo:

Manifestación de insatisfacción del cliente que implica una exigencia de compensación, corrección o resarcimiento por un derecho vulnerado.

Script:

Guion o libreto predefinido que contiene la estructura de la conversación que debe seguir un asesor durante la atención.

**Sondeo:**

Técnica de recopilación de información mediante preguntas estratégicas que permiten identificar necesidades, aclarar situaciones y profundizar en detalles relevantes.

SIC (Superintendencia de Industria y Comercio):

Entidad del Estado colombiano encargada de proteger los derechos de los consumidores y promover la competencia en el mercado.

TMO (Tiempo Medio Operativo):

Indicador que mide el tiempo promedio que un asesor dedica a una operación o transacción específica.

Tipificación:

Proceso de clasificación y categorización de una interacción según su motivo, resultado y características específicas.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

AMAYA, J. (2020). Gestión de calidad en Contact Centers: Estrategias para la excelencia operativa. Bogotá: Ediciones SENA.

CÁMARA COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO - CCAC. (2023). Mejores prácticas para la operación de Contact Centers en Colombia. Recuperado de <https://ccac.org.co>

COTTLE, D. (2019). El servicio centrado en el cliente. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

GRUPO BANCO MUNDIAL. (2021). Tendencias globales en la industria de BPO y Contact Centers. Washington: Publicaciones BM.

CONGRESO DE COLOMBIA. (2011). Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor. Diario Oficial 48.220.

CONGRESO DE COLOMBIA. (2012). Ley 1581 de 2012 - Régimen General de Protección de Datos Personales. Diario Oficial 48.587.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. (2013). Decreto 1377 de 2013 - Reglamentación de Ley 1581 de 2012. Diario Oficial 48.834.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. (2015). Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. Diario

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre		Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Equipo	Desarrollo	Instructor	CGMLTI	Octubre 2025
	Curricular				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					