
	GUÍA			
	ENVÍO DE MENSAJES OUTBOUND POR CRM			
	Código: GU-GFI-CAR-005	Versión: 001	Fecha: 18/09/2025	Página 1 de 20

## TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO .....	2
2	ALCANCE .....	2
3	DEFINICIONES.....	2
4	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
5	CONSIDERACIONES GENERALES.....	3
6	CONTENIDO.....	3
6.1	PASO A PASO PARA LANZAR PUSH MASIVO .....	3
6.2	PASO A PASO PARA LANZAR INDIVIDUAL AL COMPRADOR PRINCIPAL .....	7
6.3	PASO A PASO PARA LANZAR INDIVIDUAL A SEGUNDOS COMPRADORES.....	10
6.4	¿CÓMO HACER SEGUIMIENTO A LOS MENSAJES OUTBOUND? .....	13
6.5	INTERPRETACIÓN DE LOS ESTADOS DE MENSAJE PROVEEDOR .....	14
6.6	CANCELACIÓN DE ENVÍOS .....	15
6.7	PLANTILLAS DE WHATSAPP DISPONIBLES PARA EL ÁREA DE CARTERA .....	16
7	CONTROL DE CAMBIOS .....	20

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

	GUÍA			
	ENVÍO DE MENSAJES OUTBOUND POR CRM			
	Código: GU-GFI-CAR-005	Versión: 001	Fecha: 18/09/2025	Página 2 de 20

## 1 OBJETIVO

Documentar el proceso de carga individual o masiva de mensajes outbound en el CRM, con el fin de realizar gestión saliente de contacto a clientes desde la constructora, buscando obtener respuesta que permita brindar el acompañamiento necesario desde el área de cartera. Esta metodología permite centralizar la comunicación en la sección “Conversaciones T y C” del CRM, utilizando un número nacional autenticado de Marval, lo que garantiza trazabilidad, cumplimiento normativo (Ley 2300) y coherencia con el tono amable y de acompañamiento institucional, eliminando el uso de chats individuales en sucursales y avanzando hacia un modelo de omnicanalidad.


## 2 ALCANCE

Este procedimiento aplica exclusivamente al equipo de cartera de la Constructora Marval, incluyendo sus sucursales, para el envío de mensajes outbound a través del CRM. El uso de la herramienta está estandarizado en todo el equipo, variando únicamente el segmento correspondiente a cada sucursal, lo que permite una gestión homogénea y alineada con los lineamientos nacionales definidos por el Profesional de Gestión de Cartera.

## 3 DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Mensaje Outbound:	Comunicación saliente enviada desde la constructora al cliente, con el objetivo de iniciar contacto para realizar gestiones relacionadas con cartera.
Push Masivo:	Proceso de envío simultáneo de múltiples mensajes outbound a través del CRM, utilizando un archivo CSV con datos estructurados.
Segmento:	Clasificación dentro del CRM que permite identificar la sucursal o zona geográfica a la que pertenece el cliente, facilitando la asignación correcta del mensaje.
ID Campaña:	Identificador único que se asigna a cada campaña de mensajes outbound, utilizado para su trazabilidad y control dentro del CRM.
Plantilla de WhatsApp:	Formato predefinido de mensaje que cumple con los lineamientos legales y comunicacionales de la constructora, utilizado para garantizar coherencia en el contacto con el cliente.
Conversaciones T y C:	Sección del CRM donde se registra el historial de chats entre el cliente y la constructora, permitiendo seguimiento, trazabilidad y cumplimiento normativo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

	GUÍA			
	ENVÍO DE MENSAJES OUTBOUND POR CRM			
	Código: GU-GFI-CAR-005	Versión: 001	Fecha: 18/09/2025	Página 3 de 20

#### 4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No Aplica

#### 5 CONSIDERACIONES GENERALES

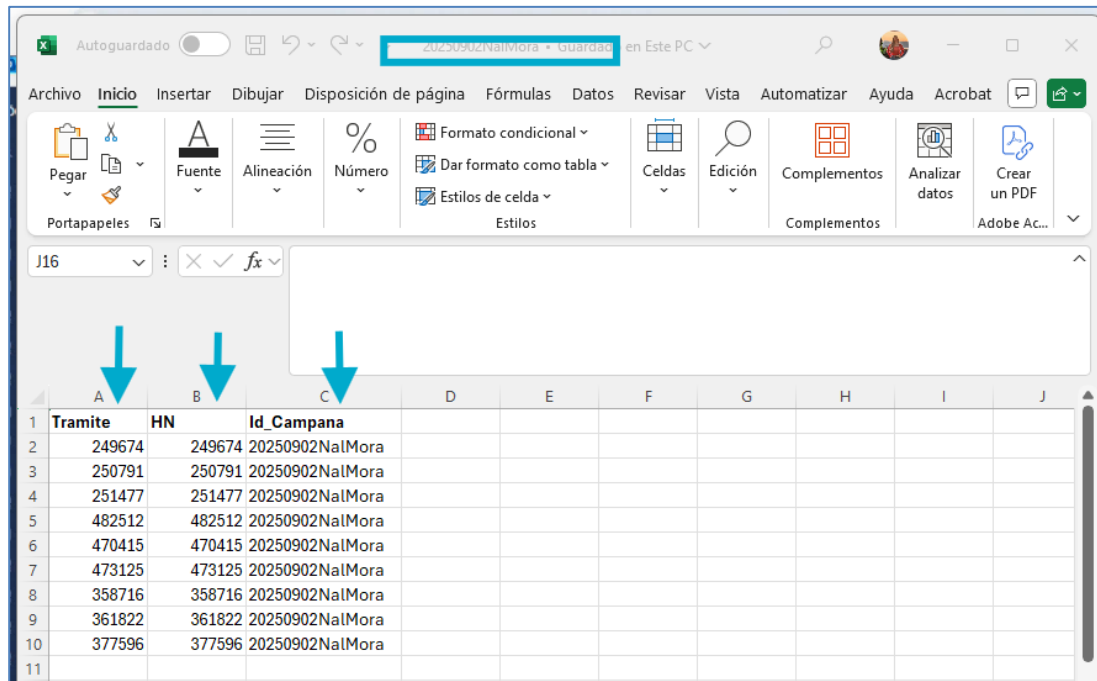
- El funcionario encargado de realizar el envío de mensajes outbound, ya sea de forma masiva o individual, debe tener en cuenta los lineamientos establecidos por la **Ley 2300**, lo cual implica que **no se debe contactar al cliente con una frecuencia menor a ocho (8) días** entre cada intento de comunicación.
- El diseño de los mensajes es responsabilidad del Profesional de Gestión de Cartera a nivel nacional, quien asegura que el contenido sea claro, legalmente válido y efectivo para la gestión.
- Toda la trazabilidad de la conversación queda registrada en el CRM, en la sección **“Conversaciones TyC”**, lo que permite eliminar el uso de chats individuales en sucursales y avanzar hacia la omnicanalidad.
- El número de teléfono desde el cual se envían los mensajes está autenticado como número nacional de Marval, lo que refuerza la confianza y formalidad en la comunicación con el cliente.
- El proceso de carga puede realizarse de forma individual o masiva, según la necesidad de gestión.
- No se requiere intervención de otras áreas para la ejecución del proceso, salvo en casos excepcionales definidos por cartera nacional.

#### 6 CONTENIDO

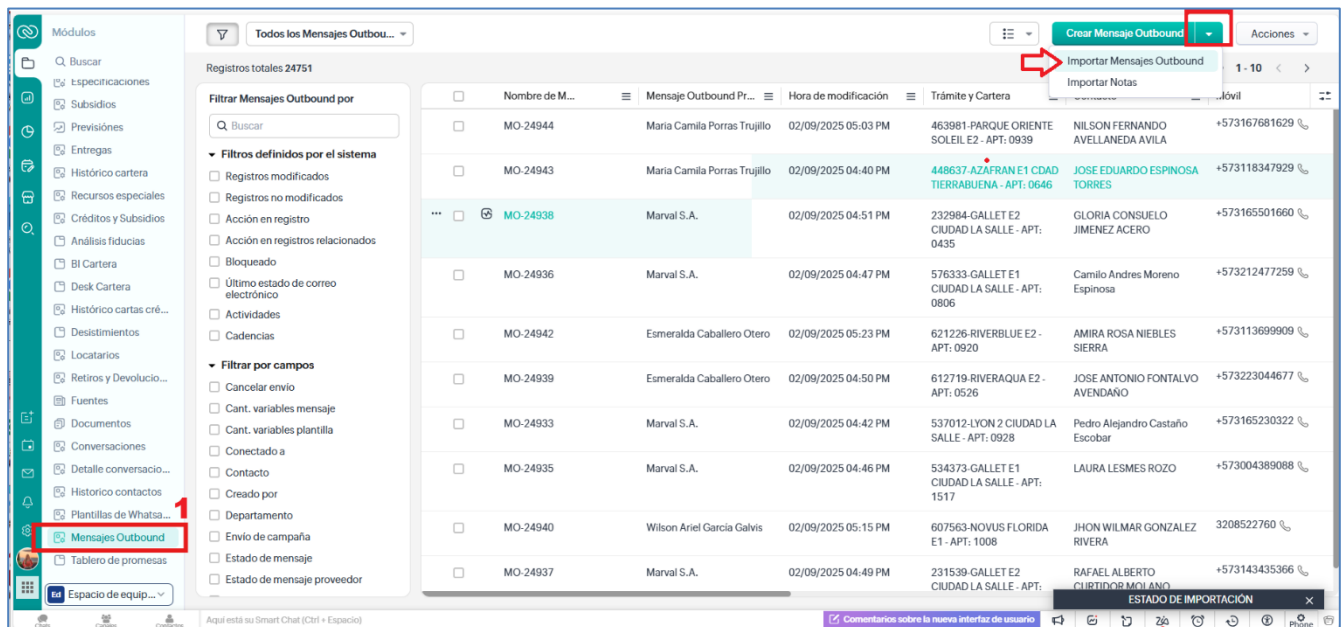
##### 6.1 PASO A PASO PARA LANZAR PUSH MASIVO

1. Crear archivo CSV con las siguientes columnas:
  - **Trámite:** #hojanegociación
  - **HN:** #hojanegociación
  - **ID\_Campana:** Ej. "20250902NaIMora" "20250902BgaRF" Para identificar el envío

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

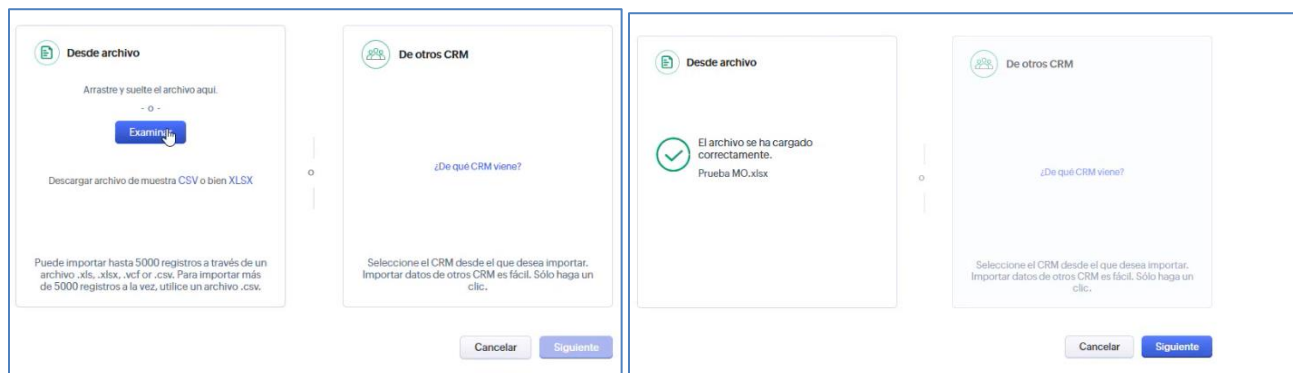


- Ingresar al CRM, módulo Mensajes Outbound. En la parte superior derecha, hacer clic en la flecha desplegable y seleccionar Importar mensajes outbound.



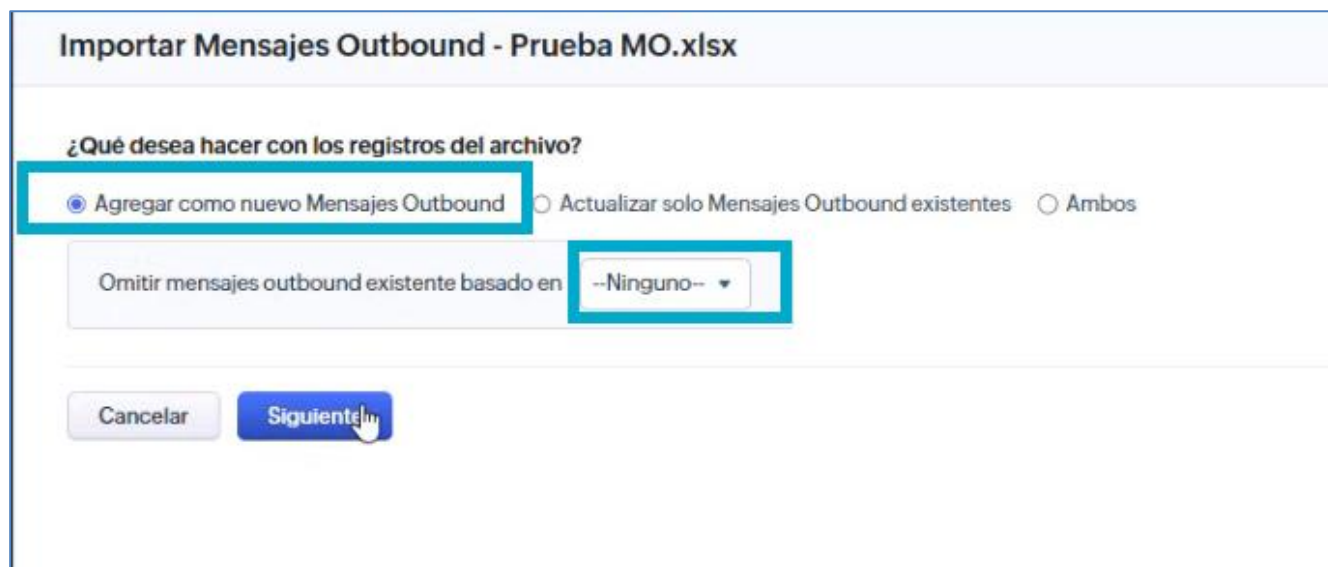
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Silvia Fernanda Chacón Muñoz	Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Andrea Catalina Yepes López
Cargo: Asesor de Gestión de Cartera	Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Directora Nacional de Cartera

3. Cargar el archivo CSV previamente definido.



4. Seleccionar la opción:

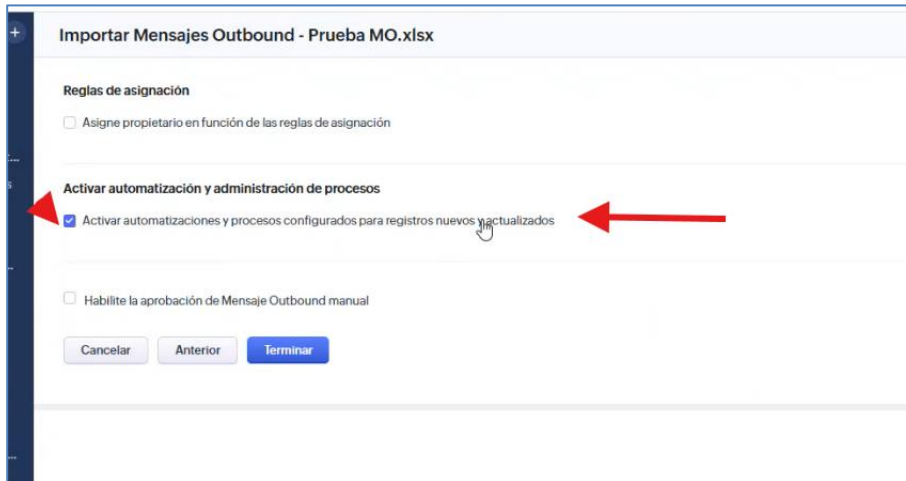
- Agregar como nuevo mensaje outbound
- Ninguno → clic en Siguiente



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

7. Clic en **Siguiente**.
8. Seleccionar: **Activar automatizaciones y procesos configurados para registros nuevos y actualizados**. Terminar.



9. **Esperar el envío.** Una vez el cliente responda al mensaje, la notificación llegará al módulo **Chat Bot Smartdata** de la sucursal donde se diligenció el **Segmento**.

Al momento de realizar envíos masivos o individuales desde el CRM, el funcionario debe tener presente que la capacidad máxima de atención simultánea en Smart Data es de **20 chats activos**; si se supera este número y los clientes comienzan a responder, los casos adicionales **entrarán en cola** y se asignarán progresivamente según el turno, por lo que es fundamental **planificar el volumen de envío** para evitar congestión y asegurar una gestión oportuna.

## 6.2 PASO A PASO PARA LANZAR INDIVIDUAL AL COMPRADOR PRINCIPAL

1. Ingresar al **CRM**, módulo **Mensajes Outbound**. En la parte superior derecha, hacer clic **Crear Mensaje outbound**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

Módulos

Todos los Mensajes Outbound...

Crear Mensaje Outbound + Acciones >

Registros totales 24751

Filtrar Mensajes Outbound por

Buscar

Filtros definidos por el sistema

- ☐ Registros modificados
- ☐ Registros no modificados
- ☐ Acción en registro
- ☐ Acción en registros relacionados
- ☐ Bloqueo
- ☐ Último estado de correo electrónico
- ☐ Actividades
- ☐ Cadencias

Filtrar por campos

- ☐ Cancelar envío
- ☐ Cant. variables mensaje
- ☐ Cant. variables plantilla
- ☐ Conectado a
- ☐ Contacto
- ☐ Creado por
- ☐ Departamento
- ☒ Envío de campaña
- ☐ Estado de mensaje
- ☐ Estado de mensaje proveedor

	Nombre de M...	Mensaje Outbound Pr...	Hora de modificación	Trámite y Cartera	Contacto	Móvil
<input type="checkbox"/>	MO-24944	Maria Camila Porras Trujillo	02/09/2025 05:58 PM	463981-PARQUE ORIENTE SOLEIL E2 - APT: 0939	NILSON FERNANDO AVELLANEDA AVILA	+573167681629
<input type="checkbox"/>	MO-24943	Maria Camila Porras Trujillo	02/09/2025 05:35 PM	448637-AZAFRAN E1 CDAD TIERRABUENA - APT: 0646	JOSE EDUARDO ESPINOSA TORRES	+573118347929
<input type="checkbox"/>	MO-24938	Marval S.A.	02/09/2025 04:51 PM	232984-GALLET E2 CIUDAD LA SALLE - APT: 0435	GLORIA CONSUELO JIMENEZ ACERO	+573165501660
<input type="checkbox"/>	MO-24936	Marval S.A.	02/09/2025 04:47 PM	576333-GALLET E1 CIUDAD LA SALLE - APT: 0806	Camilo Andres Moreno Espinoza	+573212477259
<input type="checkbox"/>	MO-24942	Esmeralda Caballero Otero	02/09/2025 05:23 PM	621226-RIVERBLUE E2 - APT: 0920	AMIRA ROSA NIEBLES SIERRA	+573113699009
<input type="checkbox"/>	MO-24939	Esmeralda Caballero Otero	02/09/2025 04:50 PM	612719-RIVERAQUA E2 - APT: 0526	JOSE ANTONIO FONTALVO AVENDAÑO	+573223044677
<input type="checkbox"/>	MO-24933	Marval S.A.	02/09/2025 04:42 PM	537012-LYON 2 CIUDAD LA SALLE - APT: 0928	Pedro Alejandro Castaño Escobar	+573165230322
<input type="checkbox"/>	MO-24935	Marval S.A.	02/09/2025 04:46 PM	534373-GALLET E1 CIUDAD LA SALLE - APT: 1517	LAURA LESMES ROZO	+573004389088
<input type="checkbox"/>	MO-24940	Wilson Ariel García Galvis	02/09/2025 05:15 PM	607563-NOVUS FLORIDA E1 - APT: 1008	JHON WILMAR GONZALEZ RIVERA	3208522760
<input type="checkbox"/>	MO-24937	Marval S.A.	02/09/2025 04:49 PM	231539-GALLET E2 CIUDAD LA SALLE - APT:	RAFAEL ALBERTO CURTIDOR MOLANO	+573143435366

Aquí está su Smart Chat (Ctrl + Espacio)

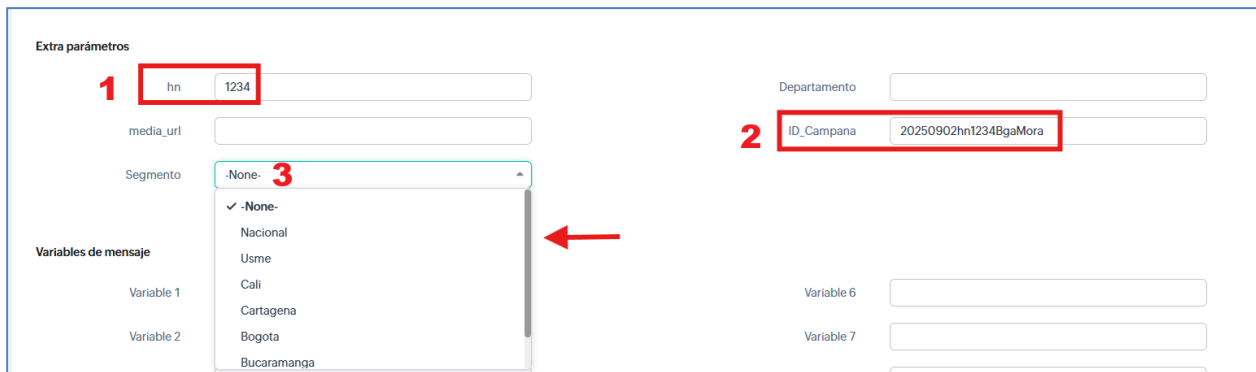
Comentarios sobre la nueva interfaz de usuario

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

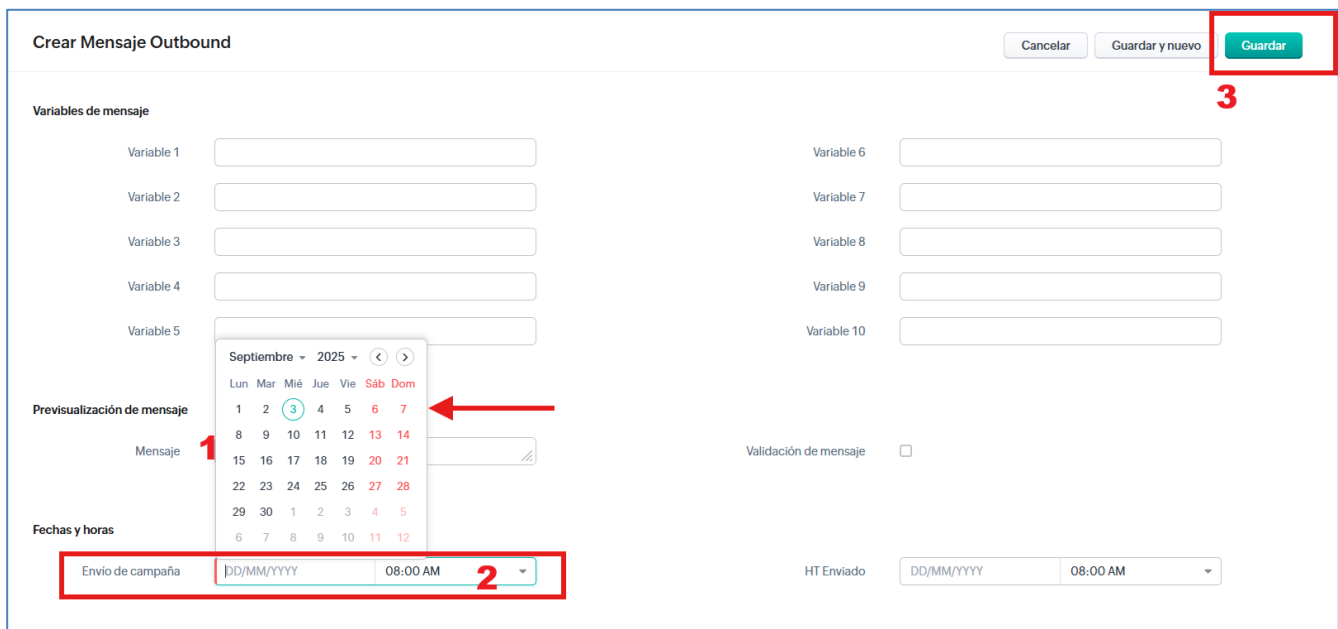


3. En la sección **Extra Parámetros**, completar:

- **Segmento** → Seleccionar la sucursal correspondiente al proyecto. (Ejemplo: *Nacional* para gestiones de recaudo).
- **HN** → Digitar el número de hoja de negociación.
- **ID\_Campaña** → Asignar un identificador único para el envío individual. Ejemplos: "20250902hn123NalMora" o "20250902hn1234BgaMora".

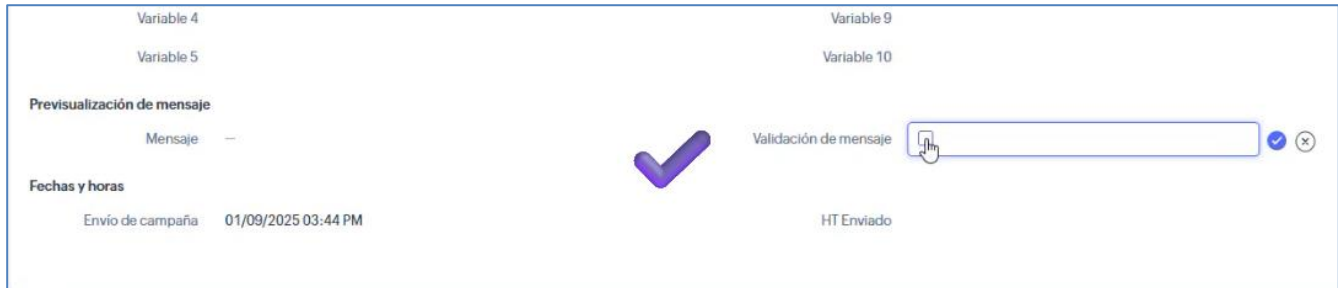


4. En la sección de **Programación de fecha y hora**, diligenciar la **fecha y hora de ejecución** de la campaña. Hacer clic en **Guardar**. Se mostrarán las vistas con los parámetros cargados.



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

5. En la sección de **Previsualización del mensaje**, hacer clic en **Validación del mensaje**. Esto permitirá visualizar el contenido antes del envío.

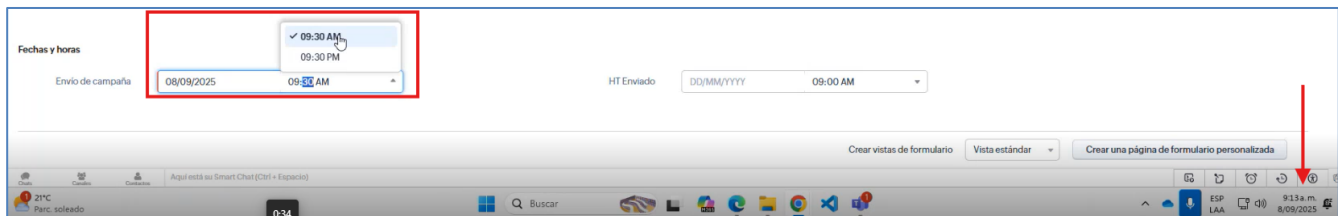


6. **Esperar el envío.** Una vez el cliente responda al mensaje, la notificación llegará al módulo Chat Bot Smartdata de la sucursal donde se diligenció el Segmento.

### 6.3 PASO A PASO PARA LANZAR INDIVIDUAL A SEGUNDOS COMPRADORES

- Ingreso al proceso de envío individual

Se debe ingresar al proceso habitual de envío individual de acuerdo al numeral 6.2. de la guía actual. La única diferencia es que **el envío debe ser programado para unos minutos más adelante, lo cual permitirá realizar los ajustes necesarios** antes de que el mensaje sea enviado.

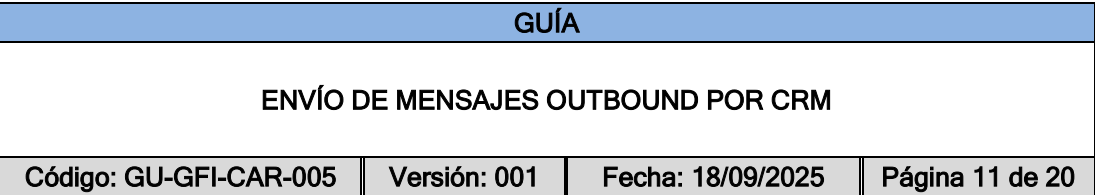


- Identificación previa del segundo comprador

Antes de iniciar el proceso, es indispensable contar con los siguientes datos del segundo comprador:

- Nombre completo
- Número de teléfono móvil

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

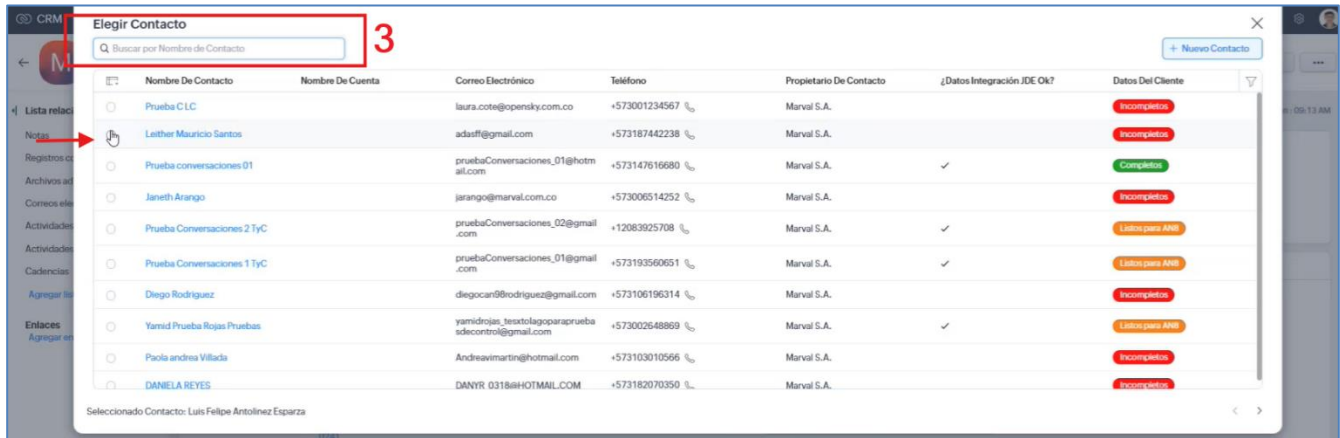


- **Ajuste del contacto en la conversación**

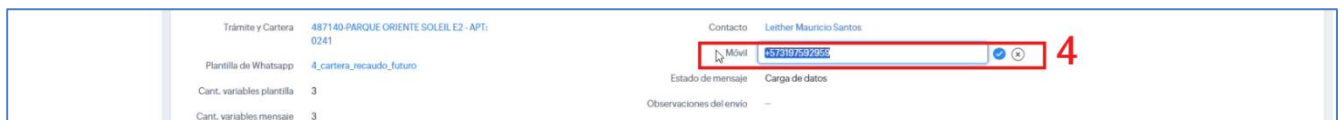
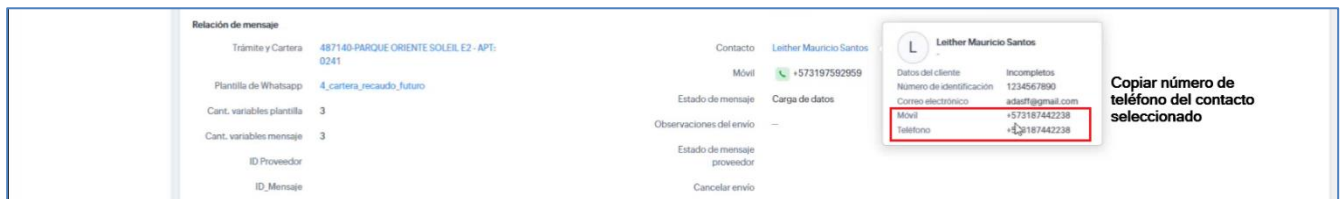
- Acceder a la vista “MO” de la programación enviada.
- Seleccionar la opción “Contacto”.
- En la sección “Relación de mensaje”, hacer clic en el ícono de edición (lápiz) correspondiente al contacto.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

- Buscar al segundo comprador en la lista de contactos y seleccionarlo.



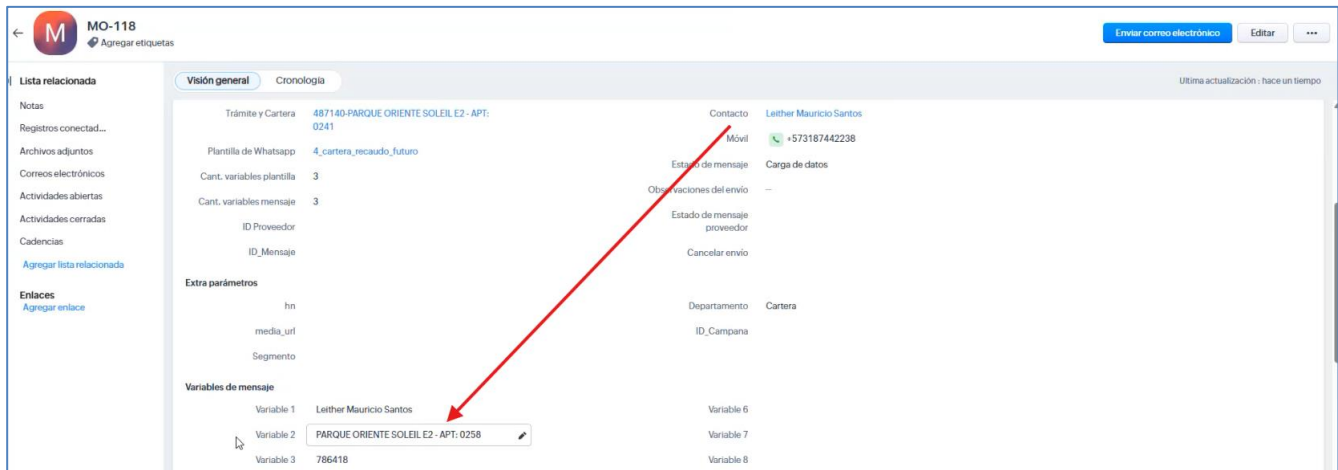
- Modificar el número de teléfono en el campo “Móvil”, asegurándose de que corresponda al del segundo comprador.



- Automatización de variables

Una vez realizados los ajustes anteriores, se deben ajustar de forma automáticas las variables correspondientes en la parte inferior de la conversación, verificando que toda la información esté alineada con el segundo comprador.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera



MO-118  
Agregar etiquetas

Enviar como electrónico Editar ...

Última actualización: hace un tiempo

**Lista relacionada**

Notas

Registros conectados...

Archivos adjuntos

Correos electrónicos

Actividades abiertas

Actividades cerradas

Cadencias

Agregar lista relacionada

**Enlaces**

Agregar enlace

**Visión general** Cronología

Trámite y Cartera 487140-PARQUE ORIENTE SOLEIL E2 - APT: 0241

Plantilla de Whatsapp 4\_cartera\_recaudo\_futuro

Cant. variables plantilla 3

Cant. variables mensaje 3

ID Proveedor

ID\_Mensaje

**Extra parámetros**

hm

media\_url

Segmento

**Variables de mensaje**

Variable 1 Leather Mauricio Santos

Variable 2 PARQUE ORIENTE SOLEIL E2 - APT: 0258

Variable 3 786418

Variable 6

Variable 7

Variable 8

Contacto Leather Mauricio Santos

Móvil +573187442238

Estado de mensaje Carga de datos

Observaciones del envío

Estado de mensaje proveedor

Cancelar envío

Departamento Cartera

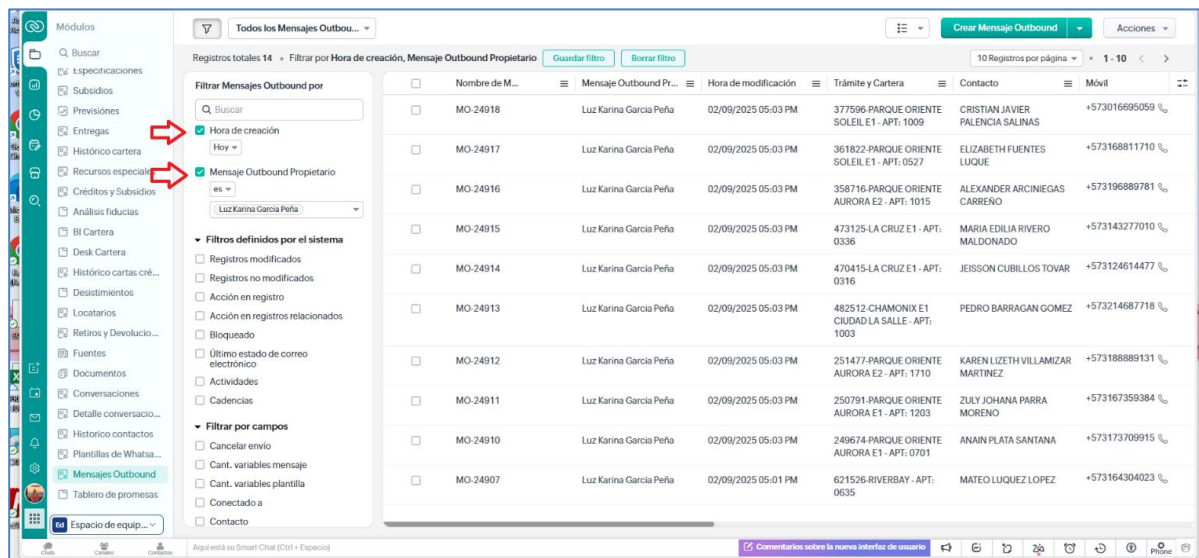
ID\_Campana

- **Espera de respuesta**

Con los ajustes completados, el sistema enviará el mensaje al segundo comprador en el tiempo programado. A partir de ese momento, se debe esperar la respuesta del cliente para continuar con el proceso.

## 6.4 ¿CÓMO HACER SEGUIMIENTO A LOS MENSAJES OUTBOUND?

Desde el módulo MENSAJES OUTBOUND ver registros filtrando



Módulos

Buscar

Especificaciones

Subsidios

Previsiones

Entregas

Histórico cartera

Recursos especiales

Creditos y Subsidios

Análisis fiducias

BI Cartera

Desk Cartera

Histórico cartas cre...

Desistimientos

Locatarios

Retiros y Devolucio...

Fuentes

Documentos

Conversaciones

Detalle conversacio...

Historico contactos

Plantillas de Whata...

**Mensajes Outbound**

Tablero de promesas

Espacio de equip...

Todos los Mensajes Outbound...

Registros totales 14 • Filtrar por Hora de creación, Mensaje Outbound Propietario

Guardar filtro Borrar filtro

10 Registros por página 1-10

**Filtrar Mensajes Outbound por**

Buscar

☒ Hora de creación

☒ Mensaje Outbound Propietario

es Luz Karina Garcia Peña

**Filtros definidos por el sistema**

☐ Registros modificados

☐ Registros no modificados

☐ Acción en registro

☐ Acción en registros relacionados

☐ Bloqueado

☐ Último estado de correo electrónico

☐ Actividades

☐ Cadencias

**Filtrar por campos**

☐ Cancelar envío

☐ Cant. variables mensaje

☐ Cant. variables plantilla

☐ Conectado a

☐ Contacto

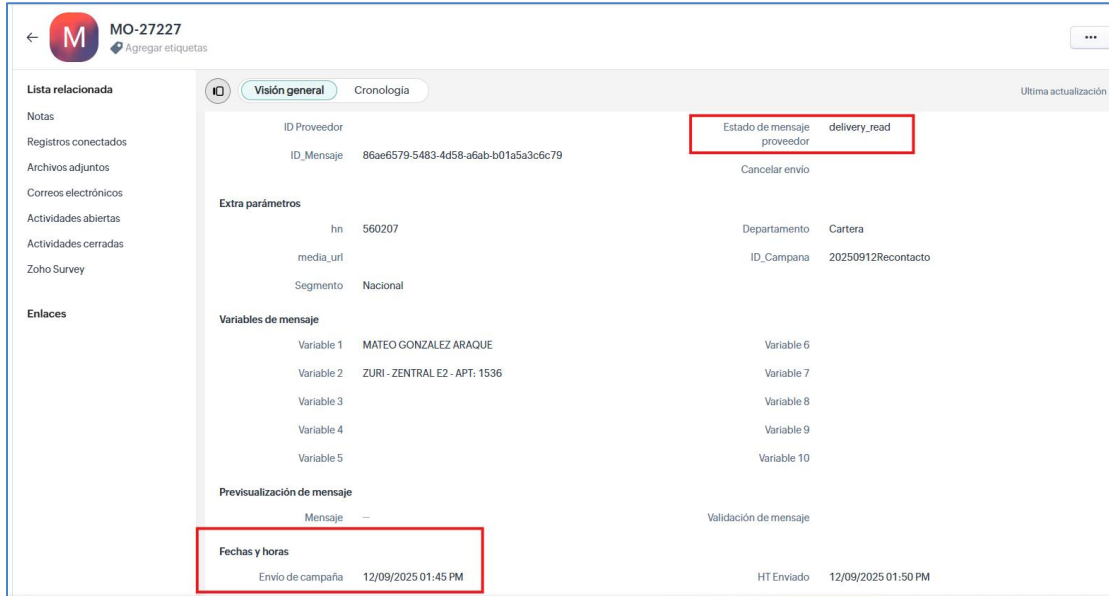
Nombre de M...	Mensaje Outbound Pr...	Hora de modificación	Trámite y Cartera	Contacto	Móvil
MO-24918	Luz Karina Garcia Peña	02/09/2025 05:03 PM	377596-PARQUE ORIENTE SOLEIL E1 - APT: 1009	CRISTIAN JAVIER PALENCIA SALINAS	+573016695059
MO-24917	Luz Karina Garcia Peña	02/09/2025 05:03 PM	361822-PARQUE ORIENTE SOLEIL E1 - APT: 0527	ELIZABETH FUENTES LUQUE	+573168811710
MO-24916	Luz Karina Garcia Peña	02/09/2025 05:03 PM	358716-PARQUE ORIENTE AURORA E2 - APT: 1015	ALEXANDER ARCINEGAS CARREÑO	+573196889781
MO-24915	Luz Karina Garcia Peña	02/09/2025 05:03 PM	473125-LA CRUZ E1 - APT: 0336	MARIA EDILIA RIVERO MALDONADO	+573143277010
MO-24914	Luz Karina Garcia Peña	02/09/2025 05:03 PM	470415-LA CRUZ E1 - APT: 0316	JEISSON CUBILLOS TOVAR	+573124614477
MO-24913	Luz Karina Garcia Peña	02/09/2025 05:03 PM	482512-CHAMONIX E1 CIUDAD LA SALLE - APT: 1003	PEDRO BARRAGAN GOMEZ	+573214687718
MO-24912	Luz Karina Garcia Peña	02/09/2025 05:03 PM	251477-PARQUE ORIENTE AURORA E2 - APT: 1710	KAREN LIZETH VILLAMIZAR MARTINEZ	+573188889131
MO-24911	Luz Karina Garcia Peña	02/09/2025 05:03 PM	250791-PARQUE ORIENTE AURORA E1 - APT: 1203	ZULY JOHANA PARRA MORENO	+573167359384
MO-24910	Luz Karina Garcia Peña	02/09/2025 05:03 PM	249674-PARQUE ORIENTE AURORA E1 - APT: 0701	ANAIN PLATA SANTANA	+573173709915
MO-24907	Luz Karina Garcia Peña	02/09/2025 05:01 PM	621526-RIVERBAY - APT: 0635	MATEO LUQUEZ LOPEZ	+573164304023

Aquí está su Smart Chat (Ctrl + Espacio)

Comentarios sobre la nueva interfaz de usuario

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

2. Visualizar estado y ejecución en los campos “Estado de mensaje proveedor” y “previsualización del mensaje”.




## 6.5 INTERPRETACIÓN DE LOS ESTADOS DE MENSAJE PROVEEDOR

Una vez enviado el mensaje, el asesor de cartera podrá verificar su estado en el campo “**Estado mensaje proveedor**”, el cual indica el resultado del intento de entrega. A continuación se describen los posibles estados:

Código del estado	Descripción
delivery_user	<b>Entregado al usuario:</b> El mensaje fue recibido por el cliente. Se visualizaría en whatsapp con <b>dos check grises</b> .
Delivery_read	<b>Leído por el usuario:</b> El cliente abrió el mensaje. Se visualiza en whatsapp con <b>dos check azules</b> .
Delivery_channel	<b>Entregado al canal:</b> El mensaje fue enviado, pero <b>no llegó al usuario final</b> . Se visualiza con <b>un solo check</b> .
Delivery_failure	<b>Entrega fallida:</b> El mensaje <b>no pudo ser enviado</b> por algún error técnico.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

	GUÍA			
	ENVÍO DE MENSAJES OUTBOUND POR CRM			
	Código: GU-GFI-CAR-005	Versión: 001	Fecha: 18/09/2025	Página 15 de 20

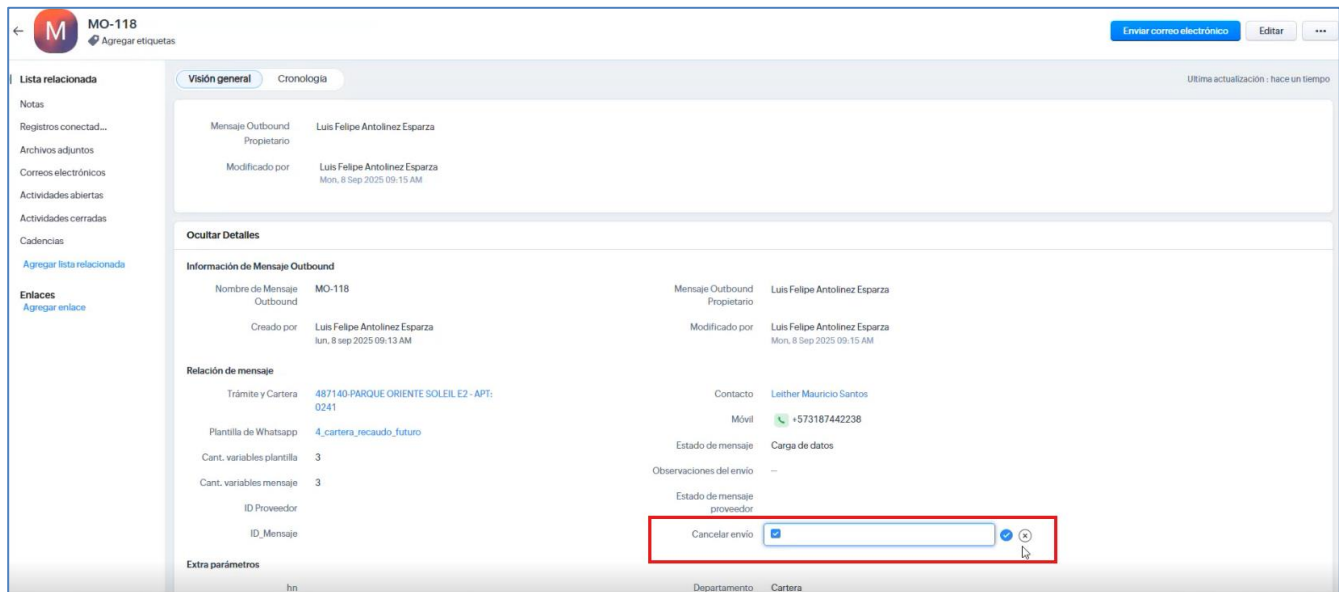
## 6.6 CANCELACIÓN DE ENVÍOS

En situaciones excepcionales o por fuerza mayor, puede ser necesario cancelar un envío programado. A continuación se detallan las opciones disponibles según el tipo de envío:

### Cancelación de envío individual

Para cancelar un envío individual, se deben seguir los siguientes pasos:

- Ingresar a la vista “MO” de la conversación correspondiente.
- Seleccionar el campo “Cancelar envío”.



The screenshot displays the CRM interface for a specific message (MO-118). The interface includes a sidebar with navigation options like 'Lista relacionada', 'Notas', and 'Enlaces'. The main content area shows details for the message, including 'Información de Mensaje Outbound' and 'Relación de mensaje'. At the bottom of the details section, there is a 'Cancelar envío' button, which is highlighted with a red rectangular box. The button is located next to a dropdown menu and a blue circular icon with a white 'x'.

Esta acción anulará el envío de forma inmediata, pero solo puede ejecutarse antes de la hora programada. Una vez alcanzado el tiempo de envío, no será posible cancelar el mensaje.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera



← MO-118  
Agregar etiquetas

Enviar como electrónico Editar

Lista relacionada

Notas

Registros conectad...

Archivos adjuntos

Correos electrónicos

Actividades abiertas

Actividades cerradas

Cadencias

Agregar lista relacionada

Enlaces

Agregar enlace

Visión general Cronología

Ultima actualización : hace un tiempo

Creado por Luis Felipe Antolínez Esparza  
lun, 8 sep 2025 09:13 AM

Modificado por Luis Felipe Antolínez Esparza  
lun, 8 sep 2025 09:15 AM

Relación de mensaje

Trámite y Cartera 487140-PARQUE ORIENTE SOLEIL E2 - APT: 0241

Plantilla de Whatsapp 4\_cartera\_recaudo\_futuro

Cant. variables plantilla 3

Cant. variables mensaje 3

ID Proveedor

ID\_Mensaje

Extra parámetros

hn

media\_url

Segmento Usme

Variables de mensaje

Contacto Leisher Mauricio Santos

Móvil +573187442238

Estado de mensaje Anulado

Observaciones del envío

Estado de mensaje proveedor

Cancelar envío

Departamento Cartera

ID\_Campana

6.7 PLANTILLAS DE WHATSAPP DISPONIBLES PARA EL ÁREA DE CARTERA

Para realizar envíos Push, ya sean masivos o individuales, cada asesor debe seleccionar la plantilla adecuada según el contexto de la negociación y las características del cliente. Es fundamental considerar el objetivo del contacto y el estado actual de la relación comercial.

Las plantillas disponibles son las siguientes:

**1\_cartera\_cobro\_mora\_final:** Utilizada para contactar al cliente por motivo de cobro de mora.

← 1\_cartera\_cobro\_mora\_final  
Agregar etiquetas

Enviar correo electrónico

Lista relacionada

Notas

Registros conectados

Archivos adjuntos

Correos electrónicos

Actividades abiertas

Actividades cerradas

Mensajes Outbound 10+

Zoho Survey

Enlaces

Visión general Cronología

Ultima actualización : 9 día(s) atrás

No participación del correo electrónico

Descripción plantilla

Nombre de Plantilla de Whatsapp 1\_cartera\_cobro\_mora\_final

ID Proveedor 6408

Cantidad de variables 4

media\_url

Variables

Nombre API Variable 1 Contacts.First\_Name&Contacts.Last\_Name

Nombre API Variable 2 Cartera.Inmueble.name

Nombre API Variable 3 Cartera.Total\_vencido\_con\_intereses

Nombre API Variable 4 Cartera.Dias\_vencidos

Nombre API Variable 5

Nombre API Variable 6

Nombre API Variable 7

Nombre API Variable 8

Nombre API Variable 9

Nombre API Variable 10

Contenido

? Hola [1] Esperamos que se encuentre muy bien. Queremos recordarle que su cartera del inmueble [2] presenta un saldo pendiente de \$[3] con [4] días en mora.\* Nos gustaría apoyarle para validar el estado actual de su negocio?. Agradecemos que nos confirme una fecha concreta de pago a fin de registrar el compromiso, hacer seguimiento correspondiente y brindarle el acompañamiento adecuado. \*Equipo de Cartera\*

Mostrar menos

Descripción plantilla Cartera para contacto por cobro de mora

Departamento Cartera

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera



**2\_cartera\_susceptible\_de\_retiro\_final:** Dirigida a clientes que presentan riesgo de retiro por mora.

2

2\_cartera\_susceptible\_de\_retiro\_final

Agregar etiquetas

Enviar correo electrónico

Lista relacionada

Notas

Registros conectados

Archivos adjuntos

Correos electrónicos

Actividades abiertas

Actividades cerradas

Mensajes Outbound 10+

Zoho Survey

Enlaces

Visión general

Cronología

Nombre de Plantilla de Whatsapp

ID Proveedor

Cantidad de variables

media\_url

2\_cartera\_susceptible\_de\_retiro\_final

6409

4

Variables

Nombre API Variable 1

Contacts.First\_Name&Contacts.Last\_Name

Nombre API Variable 2

Cartera.Inmueble.name

Nombre API Variable 3

Cartera.Total\_vencido\_con\_intereses

Nombre API Variable 4

Cartera.Dias\_vencidos

Nombre API Variable 5

Nombre API Variable 6

Nombre API Variable 7

Nombre API Variable 8

Nombre API Variable 9

Nombre API Variable 10

Contenido

? Hola, {1} Esperamos que se encuentre bien. Queremos recordarle que su cartera del inmueble {2} presenta un saldo pendiente de {3} con {4} días en mora. \* Por la cantidad de días, su negociación podría estar susceptible de retiro. ¿ Nos gustaría conversar con usted para escuchar su situación, acordar un compromiso y encontrar la mejor forma de continuar en el proyecto. \*Equipo de Cartera

Mostrar menos

Descripción plantilla

Departamento

Cartera plantilla para contacto para clientes susceptibles a retiro por mora

Cartera

**3\_cartera\_escrituracion\_vencida:** Aplicable en casos donde la escrituración se encuentra vencida.

3

3\_cartera\_escrituracion\_vencida

Agregar etiquetas

Enviar correo electrónico

Lista relacionada

Notas

Registros conectados

Archivos adjuntos

Correos electrónicos

Actividades abiertas

Actividades cerradas

Mensajes Outbound 10+

Zoho Survey

Enlaces

Visión general

Cronología

Descripción plantilla

Nombre de Plantilla de Whatsapp

ID Proveedor

Cantidad de variables

media\_url

3\_cartera\_escrituracion\_vencida

6367

2

Variables

Nombre API Variable 1

Contacts.First\_Name&Contacts.Last\_Name

Nombre API Variable 2

Cartera.Inmueble.name

Nombre API Variable 3

Nombre API Variable 6

Nombre API Variable 7

Nombre API Variable 8

Contenido

? Hola, {1} Esperamos que se encuentre muy bien. Queremos informarle que actualmente el proceso de "escrituración del inmueble {2} se encuentra vencido. ¿ Para poder continuar con el trámite, es necesario que primero se encuentre al día en los pagos correspondientes a su "cuota inicial. \* Nos gustaría conversar con usted a través de este chat para escuchar su situación y llegar a un acuerdo que le permita avanzar con la escrituración de su inmueble. \* "Equipo de Cartera"

Mostrar menos

Descripción plantilla

Departamento

Cartera plantilla para escrituración vencida

Cartera

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

**4\_cartera\_recaudo\_futuro:** Enfocada en la gestión de recaudos programados a futuro.

4

4\_cartera\_recaudo\_futuro

Agregar etiquetas

Enviar correo electrónico

...

<

>

Lista relacionada

Notas

Registros conectados

Archivos adjuntos

Correos electrónicos

Actividades abiertas

Actividades cerradas

Mensajes Outbound 1

Zoho Survey

Enlaces

Visión general

Cronología

Ultima actualización : 11 día(s) atrás

No participación del correo electrónico

Descripción plantilla

Nombre de Plantilla de Whatsapp4\_cartera\_recaudo\_futuro

ID Proveedor6368

Cantidad de variables3

media\_url

Variables

Nombre API Variable 1Contacts.First\_Name&Contacts.Last\_Name

Nombre API Variable 2Cartera.Inmueble.name

Nombre API Variable 3Cartera.Vr\_Cuota

Nombre API Variable 4

Nombre API Variable 5

Contenido

? Hola {11}! Deseamos que se encuentre muy bien. Nos comunicamos para recordarle que el próximo mes tiene un compromiso de pago correspondiente a su inmueble {121} por un valor de {3131}. Queremos que tenga presente este compromiso para que pueda gestionarlo con anticipación y, adicionalmente, conocer si el recurso provendrá de "fondos propios, cesantías u otra fuente."? De esta forma podremos brindarle el acompañamiento adecuado para que todo su proceso continúe sin contratiempos. "Equipo de Cartera"

Mostrar menos

Descripcion plantilla

Cartera plantilla para recaudo futuro

Departamento

Cartera

Nombre API Variable 6

Nombre API Variable 7

Nombre API Variable 8

Nombre API Variable 9

Nombre API Variable 10

**5\_cartera\_alto\_valor:** Diseñada para negociaciones que involucran montos altos.

5

5\_cartera\_alto\_valor

Agregar etiquetas

Enviar correo electrónico

...

<

>

Lista relacionada

Notas

Registros conectados

Archivos adjuntos

Correos electrónicos

Actividades abiertas

Actividades cerradas

Mensajes Outbound 6

Zoho Survey

Enlaces

Visión general

Cronología

Ultima actualización : 11 día(s) atrás

No participación del correo electrónico

Descripción plantilla

Nombre de Plantilla de Whatsapp5\_cartera\_alto\_valor

ID Proveedor6369

Cantidad de variables4

media\_url

Variables

Nombre API Variable 1Contacts.First\_Name&Contacts.Last\_Name

Nombre API Variable 2Cartera.Fecha\_de\_proximo\_compromiso

Nombre API Variable 3Cartera.Vr\_Cuota

Nombre API Variable 4Cartera.Inmueble.name

Contenido

? Hola {11}! Esperamos que se encuentre muy bien. Queremos recordarle de manera anticipada que su próximo pago está programado para la fecha límite del {21} por un importe de {3131} correspondiente a su inmueble {41}. Nuestro objetivo es acompañarle en todo el proceso de adquisición de su inmueble y asegurar que su experiencia con nosotros sea satisfactoria y sin contratiempos. ? Converse con nosotros si lo desea, estaremos atentos para brindarle el acompañamiento que requiera y resolver cualquier consulta. "Equipo de Cartera"

Mostrar menos

Descripcion plantilla

Cartera plantilla para contacto por alto valor

Departamento

Cartera

Nombre API Variable 6

Nombre API Variable 7

Nombre API Variable 8

Nombre API Variable 9

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

6\_cartera\_clientes\_nuevos\_bienvenida: Plantilla de bienvenida para clientes nuevos.

6

6\_cartera\_clientes\_nuevos\_bienvenida

Agregar etiquetas

Enviar correo electrónico

...

<

>

Lista relacionada

Notas

Registros conectados

Archivos adjuntos

Correos electrónicos

Actividades abiertas

Actividades cerradas

Mensajes Outbound 10+

Zoho Survey

Enlaces

Visión general

Cronología

Ultima actualización : 11 día(s) atrás

Nombre de Plantilla de Whatsapp

6\_cartera\_clientes\_nuevos\_bienvenida

ID Proveedor

6370

Cantidad de variables

2

media\_url

Contenido

? Hola **\*(11)\*** ¡Nos alegra mucho darle la bienvenida a esta nueva etapa! ? Usted se encuentra en la "segunda etapa de su proceso de compra" del inmueble **\*(12)\*** y es un gusto acompañarle en este avance. Desde el área de cartera queremos asegurarnos de que tenga toda la información clara y el apoyo necesario. ? Converse con nosotros para entregarle su "link de acceso único a su estado de cuenta", explicarle las "formas de pago habilitadas" y brindarle su "contraseña inicial de PSE", para que esté listo cuando llegue la etapa de pagos. Estamos aquí para usted y nos entusiasma seguir acompañándole en este camino. ? \*Equipo de Cartera\*

Mostrar menos

Descripción plantilla

Cartera plantilla para contacto clientes nuevos, bienvenida

Departamento

Cartera

Variables

Nombre API Variable 1

Contacts.First\_Name&Contacts.Last\_Name

Nombre API Variable 2

Cartera.Inmueble.name

Nombre API Variable 3

Nombre API Variable 4

Nombre API Variable 6

Nombre API Variable 7

Nombre API Variable 8

Nombre API Variable 9

7\_cartera\_proximo\_a\_escribir: Utilizada para negociaciones que están próximas a escriturarse.

7

7\_cartera\_proximo\_a\_escribir

Agregar etiquetas

Enviar correo electrónico

...

<

>

Lista relacionada

Notas

Registros conectados

Archivos adjuntos

Correos electrónicos

Actividades abiertas

Actividades cerradas

Mensajes Outbound 10+

Zoho Survey

Enlaces

Visión general

Cronología

Ultima actualización : 9 día(s) atrás

Descripción plantilla

No participación del correo electrónico

Nombre de Plantilla de Whatsapp

7\_cartera\_proximo\_a\_escribir

ID Proveedor

6411

Cantidad de variables

2

media\_url

Contenido

Hola **\*(11)\*** Esperamos que se encuentre muy bien. Nos complace informarle que su proceso de "escrituración del inmueble **\*(12)\***" está "próximo a realizarse. ? Para asegurar que todo avance sin contratiempos, es importante que se encuentre al día en los pagos correspondientes a su cuota inicial. Le invitamos a comunicarse con nosotros por este medio para revisar su estado actual y resolver cualquier pendiente a tiempo. ? Estamos aquí para acompañarlo en este último paso hacia la entrega de su nuevo hogar. ? \*Equipo de Cartera\*

Mostrar menos

Descripción plantilla

Cartera plantilla para negociaciones próximas a escriturar

Departamento

Cartera

Variables

Nombre API Variable 1

Contacts.First\_Name&Contacts.Last\_Name

Nombre API Variable 2

Cartera.Inmueble.name

Nombre API Variable 3

Nombre API Variable 4

Nombre API Variable 5

Nombre API Variable 6

Nombre API Variable 7

Nombre API Variable 8


Nombre API Variable 9

Nombre API Variable 10

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera

**cartera\_contacto:** Se emplea como segundo intento de contacto, cuando el cliente no ha respondido al primer mensaje.

←

 cartera\_contacto

Enviar correo electrónico

...

<

>

Lista relacionada

Notas

Registros conectados

Archivos adjuntos

Correos electrónicos

Actividades abiertas

Actividades cerradas

Mensajes Outbound 10+

Zoho Survey

Enlaces

Visión general

Cronología

Ultima actualización : 30 día(s) atrás

Descripción plantilla

Nombre de Plantilla de Whatsapp

ID Proveedor

Cantidad de variables

media\_url

Variables

Nombre API Variable 1

Nombre API Variable 2

Nombre API Variable 3

Nombre API Variable 4

Nombre API Variable 5

Contenido

Descripción plantilla

Departamento

Nombre API Variable 6

Nombre API Variable 7

Nombre API Variable 8

Nombre API Variable 9

Nombre API Variable 10

7 CONTROL DE CAMBIOS

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
001	18/09/2025	Emisión de la Primera versión del documento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Silvia Fernanda Chacón Muñoz	<b>Nombre:</b> Luz Karina García Peña	<b>Nombre:</b> Andrea Catalina Yepes López
<b>Cargo:</b> Asesor de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Profesional de Gestión de Cartera	<b>Cargo:</b> Directora Nacional de Cartera