GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1

1. INTRODUCCIÓN

Bienvenido(a) a la Actividad de aprendizaje 1: Reconocer los elementos de la administración y recuperación de la cartera, teniendo en cuenta el tipo de organización, del programa de formación **Administración y recuperación de la cartera de créditos**.

En esta actividad de aprendizaje se van a tratar temas asociados a los conceptos de la administración y recuperación de la cartera de las instituciones que se dedican al otorgamiento de crédito, de acuerdo con las políticas de la empresa. También, se van a identificar los programas que facilitan la recuperación del principal activo de la entidad, que es la cartera de crédito.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje es necesario estudiar los materiales del programa, explorar los materiales de apoyo y hacer consultas en internet.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Administración y recuperación de la cartera de créditos.	**Código:** 13340008 **Versión:** 02
Resultados de Aprendizaje: 210301001-01 Identificar los elementos de la administración y recuperación de la cartera, según las políticas de la organización.	**Competencia:** 210301001 Administrar la cartera de crédito de acuerdo con normas legales, institucionales.
Duración de la guía (en horas):	10 horas.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

1. Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta actividad de aprendizaje, es preciso verificar que realizó las actividades iniciales:

a. Actualizar los datos personales.
b. Realizar el Sondeo de conocimientos previos.
c. Presentarse ante su instructor y compañeros en el Foro social.
d. Realizar la Evidencia: Actividad interactiva “Reconocimiento de la plataforma”.

Importante: consulte el botón **Información del programa**, en el menú del programa de formación para conocer la descripción del mismo y la metodología a seguir.

2. A manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere resolver los siguientes interrogantes:

- ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para mantener un buen manejo de la cartera?

- ¿Qué cualidades o habilidades considera que debe tener un asesor de cartera?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

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

Evidencia: Proceso de administración de cartera

La elaboración de planes y programas de administración de la cartera, fundamentalmente se centra en el conjunto de actividades que una entidad financiera debe realizar para la recuperación de los créditos. Teniendo en cuenta lo anterior, se le invita a ver el video “Administración y recuperación de la cartera de crédito”, con el fin de ofrecer otros puntos de vista frente al tema. Además, puede consultar otros videos o artículos relacionados con la administración y recuperación de la cartera de crédito, con el ánimo de fortalecer los conceptos asociados a la temática.

Para acceder al video haga clic en el siguiente enlace: https://youtu.be/-KT4jUtWN_Y

Una vez haya visto el video o consultado otras fuentes, y basándose en su experiencia y conocimientos previos sobre la recuperación de la cartera, se le sugiere resolver los siguientes interrogantes:

- ¿Por qué cree que las instituciones financieras deben darle importancia a la elaboración de los programas de administración de cartera?

- ¿Qué estrategias emplearía para el retorno de los créditos concedidos por parte de la entidad financiera?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero sí es muy importante realizarlo para un mejor proceso de estudio.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

Evidencia: Actividad interactiva "Área de crédito y cartera"

Juan se encuentra en período de prueba en el área de cartera del Banco corporativo LPQ. Por ello, está acompañado por el director del departamento, quien va a supervisar cada una de las labores que debe realizar.

Ayúdelo en el proceso de inducción respondiendo cada una de las preguntas que aparecerán durante el transcurso de la actividad. De su colaboración depende que Juan sea contratado de manera definitiva por el banco.

El juego se gana dando respuesta correcta a un total de cuatro (4) preguntas.

Para acceder a la actividad interactiva, remítase al menú principal, dando clic en el botón Actividad 1 / Evidencia: Actividad interactiva "Área de crédito y cartera".

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Evidencia: Propuesta "Plan de recuperación de la cartera"

El Banco corporativo LPQ es una entidad reconocida en el sector financiero y se destaca en el mercado por su portafolio de servicios. Actualmente la entidad se encuentra desarrollando la actualización y el mejoramiento de sus procesos de manejo de cartera, razón por la cual se ha decidido contratarlo a usted como asesor experto en finanzas y recuperación de la cartera. Como primera labor, la entidad financiera le solicita realizar la propuesta de un plan de actividades de administración y recuperación de la cartera, que permita mejorar la experiencia del servicio.

Para desarrollar esta evidencia tenga en cuenta lo siguiente:

- Identifique las variables de seguimiento al cliente en el desarrollo de sus actividades (información de los clientes según el valor del crédito, el historial y el vencimiento del

mismo).

- Determine cuáles son las posibles dificultades que se puedan dar en el retorno del crédito concedido.

Una vez cuente con la información solicitada anteriormente, elabore una propuesta en la que indique cuáles son los procesos que se pueden utilizar para mejorar la recuperación de la cartera de créditos. Para finalizar, muestre a través de un ejemplo cómo aplicaría dicha propuesta en la entidad bancaria.

Descargue la evidencia dirigiéndose al botón del menú principal Actividad 1 / Evidencia: Propuesta "Plan de recuperación de la cartera" y descargue el documento para ver la descripción detallada de ésta.

Desarrolle la propuesta con la herramienta de su preferencia y envíela al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje, en el botón Actividad 1 / Evidencia: Propuesta "Plan de recuperación de la cartera".

Nota: si al momento de enviar un archivo (evidencia), el sistema genera el error "Archivo Inválido", tenga en cuenta que es debido a que en el momento de adjuntarlo, lo tiene abierto; ciérrelo y pruebe nuevamente dando clic en Adjuntar archivo, Examinar mi equipo.

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
De conocimiento: • Evidencia: Actividad interactiva "Área de crédito y cartera". **De desempeño:** • N/A. **De producto:** • Evidencia: Propuesta "Plan de recuperación de la cartera".	• Establece los planes de administración y recuperación de la cartera, teniendo en cuenta los requerimientos de la organización.	• Actividad interactiva. • Propuesta.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cartera de créditos: es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores.

Cobranza: acciones realizadas tendientes a obtener el recaudo de los créditos otorgados.

Código de ética: conjunto de normas que reglamentan el comportamiento y las actuaciones de todos y cada uno de los funcionarios de la entidad.

Crédito: es una operación financiera donde una persona (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra (deudor).

Créditos comerciales: créditos otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades económicas organizadas, son distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito.

Créditos de consumo: créditos otorgados a personas naturales, para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, con fines no comerciales o empresariales. Son distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito.

Créditos de vivienda: créditos otorgados a personas naturales, destinados a la adquisición de vivienda nueva o usada, o a la construcción de vivienda individual.

Entidad financiera: es un intermediario del mercado financiero. Las entidades financieras pueden ser bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito.

EOSF: Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Perfil del cobrador: condiciones establecidas por los empresarios para acceder a un cargo.

Plataforma tecnológica: herramienta utilizada para el registro de datos en una entidad.

Plazo: duración total de un préstamo o de una inversión y se mide en términos de tiempo.

Tasa de interés: factor que se aplica al capital y que se expresa en términos decimales o en términos porcentuales.

5. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

- C&C Cartera y Cobranzas. (2008). *Políticas de crédito*. Consultado el 10 de junio de 2016, en http://carteraycobranzas.blogspot.com.co/

- Finanzas 2000 EU admón. (2002a). *Administración y recuperación de la cartera vencida*. Consultado el 10 de junio de 2016, en https://sites.google.com/site/admyrecdelacarter/politica-de-administracion-y-recuperacion-de-la-cartera/administracion

- Finanzas 2000 EU admón. (2002b). *Código de ética y conflicto de intereses.* Consultado el 10 de junio de 2016, en https://sites.google.com/site/admyrecdelacarter/politica-de-administracion-y-recuperacion-de-la-cartera/codigo-de-etica-y-conflicto-de-intereses

- Finanzas 2000 EU admón. (2002c). *Plataforma tecnológica*. Consultado el 10 de junio de 2016, en https://sites.google.com/site/admyrecdelacarter/politica-de-administracion-y-recuperacion-de-la-cartera/plataforma-tecnologica

- Finanzas 2000 EU admón. (2002d). *Cómo elaborar un programa de administración de la cartera de créditos*. Consultado el 10 de junio de 2016, en https://sites.google.com/site/admyrecdelacarter/proceso-administrativo/como-elaborar-un-programa-de-administracion-de-la-cartera-de-creditos

- Gómez, G. (1994). *Planeación y organización de empresas*. México. Editorial Mc Graw Hill.

- Guía manual instrumentos para la prevención y control de la FT de la cooperativa multiactiva del personal del SENA-COOPSENA. (Acuerdo 007-2014). (2014, 21 de agosto). *Cooperativa multiactiva del personal del SENA.*

- Ministerio de Hacienda y Crédito público, Superintendencia de valores. (1998). *Circular externa número 004 de 1998.*

- Mortis, S. (2005). *Proceso Administrativo de la capacitación.* Consultado el 10 de junio de 2016, en http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa28/proceso_administrativo_capacitacion/index.htm

- Sábater, F. (1991). *Ética para Amador*. Barcelona, España. Editorial Ariel S.A.

- Stoner, J., Freeman, A., Sacristan, P. & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Naucapal de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamerica S.A.

- Superintendencia Financiera de Colombia. (2014). *De las prácticas prohibidas*. Consultado el 10 de junio de 2016, en https://www.superfinanciera.gov.co/web_valores/?LO...type=application/msword

- Torres, Y. (2016). *Administración y recuperación de la cartera de crédito*. Consultado el 10 de junio de 2016, en https://youtu.be/-KT4jUtWN_Y

- Universidad Libre de Colombia. *Planeación departamento crédito y cobranzas.* Consultado el 10 de junio de 2016, en http://www.unilibre.edu.co/CienciasEconomicas/Webcontaduria/estudie/Carte/CarteraPla.htm

- Velasco, I. Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2012). *Compilación y producción de material*.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Experto temático
Germán Rodolfo Rodríguez Pulido
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos Regional Santander
Mayo de 2016.

Asesor pedagógico
Andrés Felipe Vargas Correa
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Junio de 2016.

Líder de planificación y adecuación didáctica
Martha Lucía Giraldo Ramírez
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Junio de 2016.