GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 2

1. INTRODUCCIÓN

Bienvenido(a) a la Actividad de aprendizaje 2: Identificar los procesos de cobranza, de acuerdo a las características del crédito, del programa de formación **Administración y recuperación de la cartera de créditos**.

La presente actividad de aprendizaje lo llevará a tener claridad frente a los diferentes planes, políticas, normas y estrategias de cobranza, que permiten un manejo adecuado de los procesos de administración y recuperación de la cartera de las instituciones financieras, lo que genera finalmente, un buen servicio al cliente.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar los materiales de formación 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: 210301001-02 Reconocer los procesos de cobranza y manejo del cliente, teniendo en cuenta las características del crédito.	**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

A manera de reflexión personal y con el fin de conocer el manejo que tiene del tema, se le sugiere resolver los siguientes interrogantes:

- ¿Qué entiende por cobranza?
- ¿Cuál es la importancia de tener un plan de cobranza?
- ¿Cómo se puede garantizar un buen servicio al cliente?

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: Plan de cobranza

El proceso de cobranza debe ser considerado como una de las operaciones más importantes de una entidad crediticia. De acuerdo con esto, y teniendo en cuenta sus conocimientos previos acerca del tema, aborde el siguiente ejemplo:

- Usted es cliente de un banco y presenta mora en un crédito financiero por más de 180 días.

Teniendo este caso como ejemplo, responda ¿A qué plan de cobranza cree que pertenece el asunto? y ¿cuáles son las características del plan y sus respectivas obligaciones legales?

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 desarrollarlo, para un mejor proceso de aprendizaje.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

Evidencia: Evaluación "Servicio al cliente"

La evaluación correspondiente a esta actividad de aprendizaje, busca verificar el conocimiento adquirido y validar la competencia del aprendiz en las diferentes temáticas que se trataron.

La evaluación consta de 10 preguntas y su duración es de 30 minutos. El aprendiz tiene habilitado un único intento, así que una vez empiece la prueba, debe terminarla.

La evaluación se encuentra disponible en el botón Actividades / Actividad de aprendizaje 2 / Evidencia: Evaluación "Servicio al cliente".

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Evidencia: Instructivo "La entrevista"

La entrevista es la comunicación directa entre el cobrador y el cliente deudor, que se hace para lograr el cumplimiento de los compromisos que adquirió el deudor desde el momento que recibió el crédito. Por medio de la entrevista se busca motivar, orientar, asesorar, persuadir y facilitarle el pago de su obligación.

Conociendo lo anterior, y dando continuidad a su papel de asesor experto en finanzas y recuperación de cartera, debe elaborar un instructivo donde se especifiquen los pasos de la entrevista para un contexto específico. Para la realización tenga cuenta lo siguiente:

- Identifique libremente un caso de mora.
- Indique el estado o la situación en la que se encuentra el deudor, según el tipo de mora.
- A través de un instructivo, describa los pasos que se deben tener en cuenta para realizar la entrevista de cobranza con ese cliente, basándose también en el tipo de mora y en el caso elegido para el desarrollo de la evidencia.

Finalmente en el instructivo indique: ¿cómo mejoraría el proceso de entrevista de cobranza con el deudor? y ¿de qué manera esa alternativa ayuda en el proceso de fidelización del cliente?, recuerde que debe basarse en lo que aprendió con el material de formación asignado a esta actividad de aprendizaje.

Descargue la evidencia dirigiéndose al botón del menú principal Actividades / Actividad de aprendizaje 2 / Evidencia: Instructivo "La entrevista" y dé clic en **Descargar** para ver la descripción detallada de ésta.

Desarrolle el instructivo con la herramienta de su preferencia y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje, en el botón Actividades / Actividad de aprendizaje 2 / Evidencia: Instructivo "La entrevista".

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: Evaluación "Servicio al cliente". **De desempeño:** • N/A. **De producto:** • Evidencia: Instructivo "La entrevista".	• Determina las estrategias de seguimiento a la cartera para evitar su deterioro, de acuerdo con las políticas institucionales. • Reconoce los elementos básicos de fidelización del cliente, de acuerdo al sector económico. • Identifica los conceptos básicos para la presentación de informes relacionados con el estado de la cartera, acorde a las políticas de la organización.	• Evaluación. • Instructivo.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Amortización: proceso financiero mediante el cual se extingue, gradualmente, una deuda por medio de pagos periódicos, que pueden ser iguales o diferentes.

Cobranza administrativa: son las acciones de cobro que realiza directamente la administración de la entidad, encaminadas a obtener su recuperación.

Cobranza jurídica: son las acciones de cobranza tendientes a la recuperación, realizadas por el abogado ejecutor con intervención del juzgado donde se ha radicado el juicio.

Cobranza prejurídica: es la que realiza el abogado ejecutor, con el propósito de obtener la recuperación del crédito, previamente a la presentación del juicio.

Cuenta en mora: se considera que una cuenta está en mora cuando el cliente no realiza

el pago en la fecha límite indicada en el extracto.

Objeciones: argumentos o dificultades que alguien opone a una opinión o a un plan.

5. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

- Buero, E. (2013). *¿Cómo manejar las objeciones a la hora de cobrar?* Consultado el 10 de junio de 2016, en http://www.gestiopolis.com/como-manejar-las-objeciones-la-hora-de-cobrar/

- Gómez, D. (2013). *Mitos del mercadeo: El cliente siempre tiene la razón*. Consultado el 10 de junio de 2016, en http://bienpensado.com/mitos-del-mercadeo-el-cliente-siempre-tiene-la-razon/

- González, J. & Política, E. (2008). *Hacia el diseño de una estrategia efectiva para el procedimiento de cobro coactivo en Colombia.* Consultado el 10 de junio de 2016, en http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/8231/2/120173.pdf

- Guzmán, C. (2012). *El proceso de cobranza efectiva.* Consultado el 10 de junio de 2016, en http://www.actiweb.es/legal_guce/pagina2.html

- ICM Training. *Negociación asertiva, la nueva visión de la cobranza*. Consultado el 10 de junio de 2016, en http://www.congresocredito.com/eventos2011/neg_asertiva/imgonline/detalles.pdf

- Rodríguez, C. (2008). *Mejores Prácticas de Cobranzas: Lecciones aprendidas en 15 países y 50 instituciones.* Consultado el 10 de junio de 2016, en http://www.cmseventos.com/presentaciones/peru_2008/presentaciones/mejores_pr%E1cticas_de_cobranzas_lecciones_aprendidas_en_15_pa%EDses_y_50_instituciones_carlos_rodr%EDguez.pdf

- Universidad Libre de Colombia. (2010). *Módulo de cartera, 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.