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. Consulte el botón **Tutoriales**, en el menú del programa de formación, para visualizar los videos de la plataforma virtual de aprendizaje.

2. 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.

3. 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	• Establece los planes de administración y recuperación de la cartera, teniendo en cuenta los requerimientos de la organización.	• Actividad interactiva. • Propuesta.

de la cartera".		

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.

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 / Actividad 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 Actividad 2 / Evidencia: Instructivo "La entrevista" y descargue el documento 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 Actividad 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.

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 3

1. INTRODUCCIÓN

Bienvenido(a) a la Actividad de aprendizaje 3: Establecer los aspectos contables, teniendo en cuenta su organización y normatividad vigente, del programa de formación **Administración y recuperación de la cartera de créditos**.

Una vez conocidos los aspectos contables básicos que se manejan en las instituciones financieras, el siguiente paso es definir los diferentes tipos de intereses y planes de amortización que se efectúan en el crédito; ellos se establecen de acuerdo con las políticas de la organización, lo que permite cumplimiento de la normatividad vigente. Estos y otros temas más se verán en esta actividad de aprendizaje.

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: 210301001-03 Determinar los aspectos básicos contables de la entidad financiera, de acuerdo con la normatividad vigente.	**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 su manejo sobre el tema, se le sugiere resolver los siguientes interrogantes:

- ¿Qué consecuencias afrontaría el sector financiero si no contara con un sistema de información contable?

- Al adquirir un producto o servicio financiero ¿Usted tiene en cuenta las tasas de interés?

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

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

Evidencia: El sistema financiero

Basado en los aportes realizados en la actividad de reflexión inicial de esta guía de aprendizaje, se empieza a reconocer la importancia que tiene en el sector financiero el hecho de contar con un sistema de información contable, que le permita a los usuarios internos y externos, tener información rápida y oportuna.

La globalización de los mercados llevó a los consumidores y a los empresarios, a estar en una dinámica constante para aprovechar las oportunidades de los negocios; es ahí cuando el sector financiero juega un papel importante en la economía. En ese orden de ideas, el sistema financiero permite que el dinero circule en todo el territorio nacional, que pase por muchas personas y que se realicen transacciones con él.

Teniendo en cuenta lo anterior, y basado en los conocimientos previos y los adquiridos durante el transcurso de este programa de formación, responda el siguiente cuestionamiento:

- ¿Cuáles son las ventajas de contar con un buen sistema contable en el sector financiero?

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 muy importante desarrollarlo para un mejor proceso de aprendizaje.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

Evidencia: Actividad interactiva "Manejo de intereses"

Pedro acaba de ser contratado en el Banco corporativo LPQ y se encuentra en proceso de capacitación para iniciar con sus labores. Carlos el capacitador, junto con otros miembros del banco se disponen a realizarle una serie de preguntas con el fin de verificar lo aprendido durante el proceso de capacitación.

Por lo anterior, se le solicita a usted que ayude a Pedro a responder de forma correcta una a una las preguntas que le irá haciendo cada miembro, demostrando de esta manera que a él le quedó claro lo explicado en la capacitación.

Tenga presente que la actividad se gana dando respuesta correcta a un total de cinco (5) preguntas.

Para acceder a la actividad interactiva, remítase al menú principal, dando clic en el botón Actividad 3 / Evidencia: Actividad interactiva "Manejo de intereses".

Evidencia: Foro "Contabilidad bancaria"

La contabilidad es un sistema de información que el hombre utiliza desde hace muchos años, con el fin de llevar un control de los movimientos financieros. Por consiguiente teniendo en cuenta la participación que hizo en la **Evidencia: "El sistema financiero"**, de esta guía de aprendizaje, y los conocimientos adquiridos en esta actividad de aprendizaje, participe en el foro dando sus aportes en torno a las siguientes preguntas:

- ¿Considera importante que el sector financiero cuente con un sistema contable?
- ¿Qué aspectos primordiales se deben tener en cuenta en la contabilidad bancaria?

El foro se encuentra disponible en el botón Actividad 3 / Evidencia: Foro "Contabilidad bancaria", en el menú principal del programa o en el botón Foros de discusión / Evidencia: Foro "Contabilidad bancaria".

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Evidencia: Análisis de caso "Planes de inversión"

Analice el siguiente caso:

Paula Sofía es una inversionista colombiana y desea escoger la mejor alternativa, entre varias que le está ofreciendo una entidad financiera, para invertir su dinero a un año. Las opciones son las siguientes:

a) El 27 % anual trimestre vencido.
b) El 25 % anual trimestre anticipado.
c) El 27.5 % anual semestre vencido.
d) El 29 % efectivo anual.

Una vez analizado el caso anterior, y dando continuidad a su labor como asesor experto en finanzas y recuperación de cartera, realice un plan de inversión con el que pueda explicarle a Paula Sofía, de manera detallada, cuál de las cuatro opciones que le ofrece la entidad financiera es la que más beneficio económico le brindaría en un año.

Nota: para resolver este caso es necesario convertir todas las alternativas a interés efectivo anual, que es el usado para hacer comparaciones, y así lograr recomendar la mejor opción.

Descargue la evidencia dirigiéndose al botón del menú principal Actividad 3 / Evidencia: Análisis de caso “Planes de inversión” y descargue el documento para ver la descripción detallada de ésta.

Desarrolle el plan de inversión con la herramienta de su preferencia y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje, en el botón Actividad 3 / Evidencia: Análisis de caso “Planes de inversión”.

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 “Manejo de intereses”. • Evidencia: Foro “Contabilidad bancaria”.	• Reconoce los diferentes planes de pago de crédito, según la normatividad vigente.	• Actividad interactiva. • Foro. • Análisis de caso.

De desempeño: • N/A. **De producto:** • Evidencia: Análisis de caso “Planes de inversión”.		

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Base de aplicación: cantidad de dinero sobre la cual se aplica la tasa de interés en cada período de aplicación. Por ejemplo: saldo al comienzo del período, saldo promedio del período, entre otros.

Contabilidad: sistema de control y registro de los gastos e ingresos y demás operaciones económicas que realiza una empresa o entidad.

Interés: suma pagada por el uso del dinero durante un tiempo dado, o el retorno obtenido de una inversión productiva.

Intereses de mora: se liquidan desde el día uno (1) de mora, a la máxima tasa autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Modalidad de aplicación: instante durante el período de aplicación, en el que efectivamente se cobra o se paga el interés. Puede ser: anticipadamente, cuando se cobra o paga al principio del período, o vencido, cuando se cobra o se paga al final del período.

Período de aplicación: frecuencia con la que se aplica la tasa de interés, se indica normalmente con una unidad de tiempo: anual, trimestral, semestral, mensual, entre otras.

Sector financiero: conjunto de empresas dedicadas a la intermediación financiera donde participan compañías de financiamiento comercial, corporaciones de ahorro y vivienda, bancos o compañías de financiamiento comercial.

5. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

- Alfaro, J. (2012). *Contabilidad bancaria*. Consultado el 11 de junio de 2016, en https://jalfaroman.files.wordpress.com/2012/02/contabilidad-bancaria-documento.pdf

- Hernández, A. (2000). *Matemáticas financieras: teoría y práctica*. Ediciones contables, administrativas y fiscales S.A.
- Ramírez, J. (2001). *Contabilidad bancaria*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Velasco, I. Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s.f.). *Manejo contable del crédito.*

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.

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 4

1. INTRODUCCIÓN

Bienvenido(a) a la Actividad de aprendizaje 4: Implementar las normas legales institucionales del manejo de la cartera, según las políticas establecidas, del programa de formación **Administración y recuperación de la cartera de créditos**.

La presente actividad de aprendizaje lo conducirá a conocer la importancia de las centrales de riesgo, le va a dar claridad sobre las normas y las políticas para la clasificación y evaluación de la cartera, permitiendo así, realizar una revisión de la normatividad vigente.

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: 210301001-04 Aplicar las normas legales institucionales, acorde a las políticas establecidas.	**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 su manejo sobre el tema, se le sugiere resolver los siguientes interrogantes:

- ¿Por qué cree que es importante el cumplimiento de las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia?

- ¿Cuál es la función de las centrales de riesgos o bancos de datos?

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: Sesión en línea: "Riesgo crediticio"

Para una entidad bancaría es importante conocer si está cumpliendo a cabalidad con la normatividad vigente, aquella que está relacionada con los procesos de créditos otorgados. Frente a lo anterior, y teniendo en cuenta el papel de asesor experto que ha venido desarrollando desde las actividades anteriores, participe de la sesión en línea que se propuso para esta evidencia.

Teniendo en cuenta los conocimientos previos y los adquiridos durante el desarrollo del programa de formación, participe en la sesión, dando sus aportes acerca de los lineamientos generales que son utilizados para un adecuado proceso de administración del riesgo crediticio.

Con el fin de ampliar los conocimientos alrededor de este tema, se invita al aprendiz para que haga consultas en internet relacionadas con el proceso de la administración del riesgo crediticio.

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 para su proceso de aprendizaje. De igual manera, tenga presente que el instructor es el encargado de crear y habilitar esta sesión en línea.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

Evidencia: Evaluación "Centrales de riesgo"

La evaluación correspondiente a esta actividad de aprendizaje busca verificar el conocimiento adquirido y validar su competencia en las distintas temáticas tratadas.

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 Actividad 4 / Evidencia: Evaluación "Centrales de riesgo".

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Evidencia: Recomendaciones financieras

Juan quiere abrir una cuenta de ahorros y desea también solicitar un crédito de libre inversión en el Banco LPQ, pero está preocupado por sus antecedentes crediticios. Para este caso, usted como asesor experto de la entidad bancaria, debe explicarle a Juan las buenas prácticas en el manejo de la información crediticia.

Para esta evidencia usted debe elaborar un informe en el que plantee cinco (5) recomendaciones que un consumidor financiero debe tener en cuenta para prevenir dificultades con su información financiera.

Desarrolle esta evidencia teniendo en cuenta lo siguiente:

- Proponga un caso con tipo de cuenta y tipo de crédito de libre inversión.
- Describa las características de cada uno de los productos escogidos para la evidencia.
- Una vez cuente con la información solicitada anteriormente, proponga cinco (5) recomendaciones para cada uno de los productos bancarios ya seleccionados.

Para finalizar, explique en qué le pueden ayudar al consumidor financiero las recomendaciones que usted elaboró, teniendo en cuenta la normatividad vigente, aplicada al manejo de cartera.

Descargue la evidencia dirigiéndose al botón del menú principal Actividad 4 / Evidencia: Recomendaciones financieras y descargue el documento para ver la descripción detallada de ésta.

Desarrolle el informe con la herramienta de su preferencia y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje, en el botón Actividad 4 / Evidencia: Recomendaciones financieras.

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 "Centrales de riesgo". **De desempeño:** • N/A. **De producto:** • Evidencia: Recomendaciones financieras.	• Aplica las normas legales e institucionales vigentes que regulan el manejo de la cartera, con base en las políticas de la organización.	• Evaluación. • Informe.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Buen nombre: es considerado como la fama, opinión, reputación o el crédito de una persona o entidad; es el resultado del comportamiento en sociedad. Tiene buen nombre quien lo ha adquirido merced a su buena conducta.

Hábeas data: acción constitucional o legal que tiene cualquier persona que figura en un registro o banco de datos, para acceder a tal registro y conocer qué información existe sobre ella. También, puede solicitar la corrección de dichos datos si le causaran algún perjuicio.

Microcrédito: constituido por las operaciones activas de crédito a las cuales se refiere el artículo 39 de la Ley 590 de 2000, o las normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen; así como las realizadas con microempresas en las cuales la principal fuente de pago de la obligación, provenga de los ingresos derivados de su actividad.

Riesgo crediticio: riesgo de que el prestamista no recupere el dinero prestado junto con los intereses generados, o al menos de que no recupere una parte.

SARC: Sistema de Administración del Riesgo Crediticio.

5. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

- Comité de Basilea. (1999). *Principios para la administración del riesgo de crédito*. Consultado el 13 de junio de 2016, en http://www.sib.gob.gt/c/document_library/get_file?folderId=18192&name=DLFE-870.pdf

- Colfinanciera. (2016). *¿Qué es el Hábeas Data?* Consultado el 13 de junio de 2016, en http://www.coltefinanciera.com.co/educacion-financiera/habeas-data

- Superintendencia Financiera de Colombia. (2002). *Carta circular 31 de 2002*. Consultado el 13 de junio de 2016, en https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile61494&downloadname=ancc31.doc

- Superintendencia Financiera de Colombia. (2009). *Reporte de datos a las Centrales de Riesgo.* Consultado el 13 de junio de 2016, en https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ConsumidorFinanciero/habeasdata.html

- Superintendencia Financiera de Colombia. (2012). *Reglas relativas a la gestión del riesgo crediticio*. Consultado el 14 de junio de 2016, en https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile1000224&downloadname=cap02riesgocrediticio.doc

- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2010). *Administración y recuperación de la cartera de Créditos*.

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.