PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

ADMINISTRAR LA CARTERA DE CREDITO

- **Denominación del Programa de Formación**:

TECNÓLOGO GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

- **Código del Programa de Formación**: 121202
- **Nombre del Proyecto:**

Fomentar la educación financiera en la comunidad educativa y empresas didácticas SENA Cód. 1950043

- **Fase del Proyecto: EJECUCIÓN**
- **Actividad de Proyecto:**

  Desarrollar los procesos de asesoría en el manejo de los productos y servicios financieros en la comunidad educativa Sena, seleccionada.
- **Competencia: C1**. Administrar la cartera de crédito de acuerdo con normas legales, Institucionales
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  C1.1 aplicar la política institucional en los procesos de administración de cartera según los Lineamientos registrados en la normatividad vigente.

  C1.2 Desarrollar programa y estrategias de seguimiento de la cartera, cobranza, recuperación de cartera y aplicación de pagos de acuerdo con las condiciones pactadas en los contratos Sujetas a la política institucional y a la normatividad vigente

  C1.3 Estructurar la clasificación y evaluación de la cartera y presentar los informes de Acuerdo con normatividad vigente y política institucional.

- Duración de la Guía: 280 Horas.

1. PRESENTACIÓN

Para las entidades financieras es muy importante el retorno de los créditos otorgados ya que de ello depende su permanencia. Es por ello que todas las entidades financieras, establecimientos bancarios, compañías de financiamiento y todas las que estén autorizadas a otorgar créditos están obligadas a llevar una adecuada administración del riesgo crediticio, lo cual incluye procedimientos para evaluar, calificar y controlar la cartera.

Muchas veces no basta con que se haya estudiado cuidadosamente un cliente y otorgado correctamente el crédito. Es necesario cuidarlo, prestarle una atención especial, según las circunstancias; todo esto se obtiene con la administración de la cartera. Muchas veces, créditos

correctamente otorgados se pierden, porque no se administraron o su administración fue deficiente.

Bienvenido a continuar con su formación para el Sistema Financiero Colombiano; en esta guía encontrará los conceptos básicos que le ayudará a identificar y clasificar los procesos para recuperar la cartera vencida de la Entidad, basado en los parámetros establecidos por la entidad y el gobierno nacional, con el fin de lograr los resultados de aprendizaje, se propone actividades relacionadas con la actitud, ética, valores y trabajo en equipo



2. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

Actividad de Reflexión inicial.



- La empresa LOCHITA LTDA, se dedica a comercializar productos de aseo para el hogar, inició labores el 20 junio 2018, con un capital social de $50.000.000, son dos socios Rosalinda González

y Rosendo González, ambos con alta experiencia en ventas, por sus anteriores trabajos. Solo el 20% de los proveedores de mercancía le financian a 30 días, los demás el pago debe ser de contado, situación que no les preocupa ya que cuentan con buen capital para atender la compra de mercancía, es más, los inventarios están debidamente controlados. Los clientes están conformados el 40% empresas grandes del mercado como Jumbo, Éxito, La 14 con ventas a crédito entre 60 y 90 días. El 30% de los clientes son empresas medianas y pequeñas de los cuales el 10% pagan de contado y el 90% de sus ventas son a 60 días. El otro 30% corresponde a clientes del punto de venta, donde el 20% es de contado y 80% crédito.

Los clientes en un 50% pagan en los plazos establecidos y el otro 50% presentan mora entre 30 y 60 días. La empresa vende mucho y entrega oportunamente la mercancía, ya que cuenta con un excelente equipo de trabajo que están pendiente de la mercancía y de los clientes.

Los primeros meses presentó utilidades dándole tranquilidad a los socios, después del mes de noviembre reflejo problemas de liquidez, al punto que les tocó recurrir a préstamos bancarios para comprar mercancía, situación que generó mayores gastos al punto de llevarlos al cierre.

Aprendiz responda los siguientes interrogantes:

1. ¿Por qué la empresa tuvo que cerrar?
2. ¿Qué aspectos importantes descuidaron los socios y administradores de la empresa?
3. ¿Qué cambiaría en la empresa Lonchitas Ltda., para evitar el cierre?

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

AMBIENTE: Banco Didáctico
RECURSOS O MATERIALES: Hojas de block, lapiceros
EVIDENCIA: socialización en grupo

- Lo invitamos en forma individual y por medio de un escrito no mayor a una hoja, a analizar la frase mencionada y elaborar una conclusión Socializar con todo el grupo.

“EL ÉXITO EN LA COBRANZA DEPENDE DE NUESTRAS ACTITUDES, LA COMPRENSIÓN Y EL CONOCIMIENTO QUE TENGAMOS DE NUESTRO CLIENTE”

ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.)

Hasta este momento de su formación ha adquirido conocimientos y práctica en la venta de productos financieros. Dadas las transacciones comerciales que se realizan a diario en las entidades financieras, a partir de los productos de riesgo, se genera un indicador difícil de mantener estándar “la cartera vencida”, la cual es generada por aquellos clientes que no pagan sus deudas por alguna razón especial. Por eso es tan importante que la vinculación esté basada en las políticas de la Entidad, la recepción de documentos, la veracidad de los mismos y la segmentación que usted como asesor comercial realiza, es decir, cada proceso es vital para reducir la morosidad.

El análisis de la cartera vencida y su recuperación, hace parte del Programa de Formación Profesional Integral, donde usted Aprendiz se está formando, La intención de la guía es identificar los procesos para la recuperación de la cartera en el Sistema Financiero Colombiano, logrando la fidelización de los clientes del sector financiero y comprendiendo lo relevante de su labor como Asesor Comercial, que no solo es institucional sino también personal y profesional, pues una mala vinculación repercute en un cliente moroso y así en el no pago de los créditos, dinero con el cual se sostiene el Sistema Financiero.

Con lo anteriormente expuesto, dé respuesta de acuerdo con sus conocimientos a los siguientes interrogantes en una hoja tamaño carta, socialícelo con el grupo de acuerdo a indicaciones del Instructor.

1. ¿Qué es cartera?
2. ¿Qué es cartera vencida?
3. ¿Qué es recuperación de cartera?
4. ¿Cuál es la función del departamento de cartera?
5. ¿Qué es un cobro jurídico?
6. ¿Paga sus créditos a tiempo? ¿Por qué?
7. ¿Cree que es importante tener un buen comportamiento crediticio? ¿Por qué?
8. ¿Cómo afecta al Sistema Financiero los deudores morosos? ¿Por qué?

9. ¿Cómo se amortiza un crédito?

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.

AMBIENTE: Banco Didáctico
RECURSOS O MATERIALES: Hojas de block, lapiceros
EVIDENCIA: plataforma

ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN).

El tema de la cartera vencida en nuestro país ha sido el talón de Aquiles de las Entidades Financieras, mostrando a través de los años una evolución positiva después de superar varias crisis. En la actualidad el asesor comercial es clave en la reducción de los clientes morosos, desde la misma segmentación hasta la cobranza.

- **Aplicar la política institucional en los procesos de administración de cartera según los Lineamientos registrados en la normatividad vigente.**

- Administración: Concepto, tipos, fundamentos
  Video: https://www.youtube.com/watch?v=65gpsx9lHag
  Administración y Recuperación de cartera: Concepto, importancia
  Normativa vigente de administración y recuperación de cartera:
  - CE 048 de 2008 Instrucciones relacionadas con las condiciones de la gestión de cobranza prejudicial (Anexo)
    = CBJ (CE 029/14) parte I Titulo III Cap. I punto 5. Condiciones de la Gestión de cobranza realizada a los consumidores financieros

  - CBC y F (CE 100 DE 1995) Capitulo II Gestión del Riesgo de Crédito Anexo 1 Régimen general de evaluación, Calificación y provisionamiento de cartera de crédito.
    - Reglas sobre calificación del Riesgo Crediticio
    - Reglas sobre provisiones

Actividades de Apropiación

Actividad 1. CASOS PARA CALIFICACION DEL RIESGO DE CREDITO

Caso 1. El señor Alberto Medina, encargado de la Administración de cartera de la zona A del segmento consumo de una entidad financiera, recibe una cartera de gestión de 100 clientes, por un monto de $90.000.000, de los cuales ha logrado recuperar la suma de $35.000.000; tiene pendientes con promesas de pago por $45.000.000 y los $10.000.000 de pesos restantes, pertenecen a clientes que no se han comprometido con el pago, porque simplemente no tienen el dinero o no los ha podido contactar. La política de la entidad para ese segmento es que la gestión de cartera debe tener una efectividad de cumplimiento
del 90 % al cierre del mes.
Por favor, analice si el asesor hoy ha cumplido con las políticas de la empresa del 90 %, teniendo en cuenta los valores dados:
a) Monto recuperado: $35.000.000.
b) Promesa de pago: $45.000.000.
c) Sin promesa de pago: $10.000.000.
d) Cartera de 100 clientes: $90.000.000.
Teniendo en cuenta su respuesta, debatir la situación en el foro del curso, e igualmente informe si, con el anterior panorama expuesto, ¿cree que podrán existir o no consecuencias para la entidad? Socialice con sus demás compañeros.

Caso 2. Suponga que usted trabaja para la misma entidad que Alberto Medina y se le presentan los
siguientes cuatro clientes, quienes desean adquirir un crédito:

Cliente 1. Carmenza González, quiere renovar su crédito y siempre paga puntualmente con cero (0) días de mora.
Cliente 2. Carolina Guerrero generalmente paga entre 1 y 30 días de mora.
Cliente 3. Fernando Carreño paga entre 31 y 60 días de mora.
Cliente 4. José Gil siempre paga con 90 días de mora, pero, últimamente, cancela con 140 días de mora.
Por favor analice la tabla y defina lo siguiente:
a) ¿Cuál es la calificación de cada uno de los clientes?
b) Si cada calificación tiene un tipo de riesgo, indique cuál riesgo corresponde a cada uno de los clientes y defínalos.
c) Los cuatro clientes solicitan un microcrédito porque son dueños de negocio, ¿A quién(es) le prestaría la entidad, y a quienes no, justifique su respuesta
d) ¿Cómo tiene clasificada la cartera la entidad financiera? Nombre las modalidades y defínalas.

Actividad 2. LIQUIDACION DE PROVISIONES

- ✓ Con base en la Normativa elaborar cuadro de provisiones para las diferentes modalidades y categorías.
- ✓ Aplicarlo a la tabla que se presenta a continuación Tabla No. 1 y Responder Tabla No.2 Total del Monto prestado, saldo de cartera, equivalencia en %, valor total de provisiones, Si se recaudara el total de cartera en mora a la fecha del reporte, cuál sería el total del recaudo?
- ✓ Responder: ¿Que es una provisión y para qué sirve?

Fecha del reporte: octubre 28 - 2020 **Tabla No. 1**

Nombre del cliente	Monto prestado	Saldo de la deuda	Cuota mensual	No. cuotas microcrédito	Fecha de desembolso	Fecha de último pago	No. cuota en mora
Carmenza González	$15.800.000	$12.244.552	$1.521.704	12	Febrero 28 2020	Mayo 28 2020	4
Carlos Mendoza	$6.500.000	$3.397.705	$898.823	8	Mayo 23 2020	Septiembre 23 2020	5
Javier Sánchez	$4.880.000	$2.086.033	$551.836	10	Enero 05 2020	Julio 05 2020	7
Karol Pérez	$3.500.000	$1.375.049	$363.753	11	Enero 23 2020	Agosto 23 2020	8
Mauricio Vargas	$900.000	$460.231	$238.085	4	Julio 01 2020	Septiembre 01 2020	3
TOTAL							

Tabla No. 2

Nombre del cliente	Edad de mora	Provisión %	Provisión $
Carmenza González			

AMBIENTE: Banco Didáctico
RECURSOS O MATERIALES: material de apoyo,
EVIDENCIA: Plataforma

- **Estructurar la clasificación y evaluación de la cartera y presentar los informes de Acuerdo con normatividad vigente y política institucional.**

  - Elaboración y aplicación de política de administración (seguimiento, recordatorio de vencimientos, actualización de información financiera, avalúos, seguros, exámenes médicos) y recuperación de Cartera
  - Clasificar la cartera de acuerdo con la política institucional
  - **Cobranza:** definición, etapas (preventiva, administrativa y jurídica), plan, seguimiento, técnicas de negociación, protocolo de comunicación, manejo de objeciones, visitas, informes: SFC en su CE 029/14 (Parte I título III cap. 1 punto 5.)

- **Etapas de recuperación de cartera**: Analizar base de datos, situación del cliente, contactar al cliente, seguimiento oportuno
- **Normalización de cartera conceptos**: Novación, Subrogación, prorroga, cambio de fecha, extinción de obligación, reestructuración, retranqueo, insolvencia.

AMBIENTE: Banco Didáctico
RECURSOS O MATERIALES: material de apoyo,
EVIDENCIA: Talleres, Estudio de Casos en plataforma

- **Aplicar los procesos y procedimientos para el trámite de las solicitudes de productos y servicios de los clientes según sus expectativas y necesidades en un contexto social.**

- **Desarrollar programa y estrategias de seguimiento de la cartera, cobranza, recuperación de cartera y aplicación de pagos de acuerdo con las condiciones pactadas en los contratos Sujetas a la política institucional y a la normatividad vigente**

  - Liquidación de intereses, abonos y cancelaciones de los créditos
  - Bienes recibidos en pago
  - Reclamaciones
  - informes: centrales de riesgo y superintendencia financiera, cartera vencida para la determinación de provisiones

Actividad 3.

Fecha del reporte: octubre 28 del 2020

Nombre del cliente	Valor del crédito	Saldo de la deuda	Cuota mensual	Plazo	Fecha de desembolso	Fecha de último pago	No. cuota en mora	No. días en mora
Diana González	$15.800.000	$8.438.091	$1.521.704	12	Febrero 08 2020	Agosto 08 2020	7	50
Camilo Mendoza	$6.500.000	$4.199.930	$898.823	8	Mayo 20 2020	Agosto 20 2020	4	38
Juan Sánchez	$4.880.000	$1.066.730	$551.836	10	Enero 10 2020	Septiembre 10 2020	9	18
Diego Pérez	$3.500.000	$1.042.922	$363.753	11	Enero 21 2020	Septiembre 21 2020	9	7
Mónica Vargas	$900.000	$460.231	$238.085	4	Julio 30 2020	Septiembre 30 2020	0	0
Laura Serrano	$13.000.000	$9.860.001	$3.438.999	4	Julio 16 2020	Agosto 16 2020	2	42
Cecilia Calderón	$4.000.000	$1.069.216	$553.122	8	Marzo 16 2020	Septiembre 16 2020	7	12
Álvaro Cardona	$700.000	$542.480	$67.417	12	Enero 02 2020	Abril 02 2020	4	179
Jairo Zuluaga	$1.000.000	$674.217	$348.783	3	Agosto 25 2020	Septiembre 25 2020	2	3
Jorge Briceño	$8.000.000	$8.000.000	$1.250.390	7	Septiembre 02 2020	No existe	1	26

Se debe anexar a la tabla: calificación de cartera, línea de crédito, riesgo, etapa de cobranza y acciones a realizar.

Políticas de cobro, de acuerdo con días de mora:

Días:

0 días de mora. Se llama al cliente recordando la fecha del vencimiento de pago de la cuota, como medida
preventiva.

1 – 5 días. Se debe llamar al cliente desde el primer día de mora y preguntar qué día puede pagar. Se debe
recordar la importancia de pagar antes que venza el plazo de la cuota.

6 – 10 días. Se visita al cliente, se entrega la primera carta y se llama al aval.

11 – 15 días. Si el cliente ha fallado con los acuerdos de pago, se le envía una segunda carta y se entrega la primera carta al aval.

16 – 20 días. Se envía la tercera carta al cliente, la segunda al aval, se le pregunta por qué ha incumplido

los acuerdos de pago, e igualmente se le informa que debe ir a la oficina a hablar con el jefe de la sucursal.
21 – 30 días. Cita con el jefe de la sucursal, puede ser en la oficina de la microfinanciera o en el negocio
del cliente.
31 – 40 días. Se envía una última carta de cobro prejurídico, tanto al cliente como al aval, allí se recomienda
verificar las garantías que respaldan el crédito.
41 – 50 días. Se envía carta indicando el retiro de las garantías y, de ser posible, el jefe de la sucursal hace
un último esfuerzo estableciendo otro compromiso de pago con el cliente.
51 días en adelante. Se toman acciones judiciales, los papeles del cliente son entregados al abogado o al
departamento responsable.
180 días. Se castiga la cartera.

AMBIENTE: Banco Didáctico
RECURSOS O MATERIALES: material de apoyo,
EVIDENCIA: Tabla diligenciada - anexar carta cuando aplique.

3- ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Realiza informes para la gestión de cartera

Ejercicio 1: Se realiza un informe de recuperación de cartera de un trimestre de la Entidad Banco Didáctico: En el informe se debe incluir el porcentaje de cumplimiento por mes y por trimestre, además de vincular las razones de incumplimiento y las recomendaciones.

TIPO DE CARTERA	RECAUDO		
	Julio	Agosto	Septiembre
Microcrédito	$8.120.906	$6.500.323	$5.926.944
Total, de cartera a cobrar	$10.000.809	$9.120.503	$9.232.913

AMBIENTE: Banco Didáctico
RECURSOS O MATERIALES: material de apoyo,

EVIDENCIA: plataforma

Administrar Cartera

En parejas se realiza una base de datos que contenga 100 registros que contenga la siguiente información:

Grupo 1: Nombres, apellidos, tipo de documento, número de documento de identidad, dirección de residencia, ciudad de residencia, dirección de correspondencia, ciudad de correspondencia, teléfono 1, teléfono 2, estrato, estado civil, nivel académico, número de personas a cargo, resultado cifin, edad, sexo.
Grupo 2: ocupación, ingresos, otros ingresos, total de ingresos, arriendo, servicios, educación, cuotas de préstamos, total de gastos, patrimonio, activos, pasivos, tipo de vivienda, capacidad de pago, capacidad de endeudamiento.
Grupo 3: Monto solicitado, monto aprobado, monto desembolsado, plazo, tasa de interés, número de crédito, saldo de crédito, valor de cuota, línea de crédito, sublínea de crédito, cuotas pendientes, cuotas en mora, días en mora, valor en Mora, calificación de cartera, cualificación de riesgo, etapa de la cobranza, intereses de mora, provisión de cartera, acciones de cobro, recomendaciones.

Nota: tener en cuenta la numeración de la cédula de ciudadanía. Después del año 2004 la numeración de la CC es de 10 dígitos, y antes de esa fecha se define el sexo.
Hombres cédulas numeradas con números menores de 20 y mayores a 70 y para mujeres la numeración entre 20 y 70.

Cada pareja toma 5 clientes de la base asignada y hace todo el proceso de cobro, incluso generando recomendaciones para instrumentos de normalización a ofrecer, debe realizar las actas de para envío de clientes a castigo de cartera y las actas del comité para envío de clientes a cobro jurídico, además de debe construir el expediente para enviar al abogado (al menos de un cliente)

También realizará un análisis a la base de datos entregada en el cual debe vincular tablas dinámicas, gráficos y contener observación y recomendaciones.

AMBIENTE: Banco Didáctico
RECURSOS O MATERIALES: material de apoyo,
EVIDENCIA: Informe de gestión de cobranza- Informe de cartera.

Ambiente Requerido
Ambiente de Aprendizaje Banco Didáctico dotado de las óptimas condiciones de: Seguridad industrial, iluminación, ventilación, salud ocupacional, equipos TIC, conectividad, herramientas de apoyo didáctico y mobiliario pertinente al proceso de formación.

Materiales

Computadores con conexión a internet, video beam, mesas de trabajo, sillas, marcadores borrables, marcadores permanentes, papel bond, cinta delgada, bandas de caucho, clips, cosedoras, ganchos de cosedora, perforadora.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Se desarrollarán diferentes actividades, tales como talleres, juego de roles, exposiciones, socializaciones y aplicación de instrumentos de evaluación en cada etapa del proceso formativo, para fortalecer Conocimiento, Desempeño y Producto de forma individual y grupal.

El instructor evaluará desde la presentación personal, Conocimiento de los procesos de administración de la cartera de crédito, diligenciamiento apropiado de documentos, actitud, servicio al cliente, agilidad, enfocado hacia la integralidad del asesor bancario.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
DE CONOCIMIENTO Actividad de calificación y provisión de cartera.	Interpreta y aplica las etapas de un proceso administrativo según políticas de la organización. ● Identifica las prioridades a establecer en la elaboración de un programa de administración de cartera con base en la política institucional y normatividad vigente. ● Aplica los factores que se deben tener en cuenta para elaborar el análisis de la cartera. ● Aplica los pasos en la elaboración de un plan de cobranza y realización de una visita a los deudores según políticas de la organización y normatividad vigente.	**DE CONOCIMIENTO** **Instrumento:** Caso práctico **Técnica:** Cuestionario

DE DESEMPEÑO Clasificar la cartera de acuerdo con la política institucional, generando las acciones de cobro de acuerdo a la etapa de cobranza del cliente y la normativa vigente	● Aplica las técnicas de negociación según políticas de la organización y normatividad vigente. ● Describe las características de los diferentes mensajes utilizados en la cobranza de la cartera de créditos. ● Aplica los códigos del puc financiero que se relacionan con el registro contable de la cartera de créditos según políticas de la organización y normatividad vigente. ● Utiliza el aplicativo de cartera según políticas de la organización y normatividad vigente. ● Liquida los intereses y contabiliza los abonos y cancelaciones según políticas de la Organización y normatividad vigente. ● Aplica las normas emitidas por la superintendencia financiera y las centrales de riesgo relacionadas con la evaluación y clasificación de la cartera según políticas de la organización.	**DE DESEMPEÑO** Instrumento: Juego de roles - Caso práctico Técnica: Análisis de caso
DE PRODUCTO Informe del análisis de cartera, por cuantías, vencimientos, tipo de crédito.	● Preparar los programas de evaluación y clasificación de la cartera según políticas de la organización y normatividad vigente. ● Prepara y presenta los informes relacionados con la evaluación y clasificación de la cartera según políticas de la organización y normatividad vigente. ● Aplica los principios de la calidad del servicio al cliente según políticas de la organización y normatividad vigente. ● Liquida los intereses de las obligaciones en las condiciones pactadas por el cliente según políticas de la organización y normatividad vigente.	**DE PRODUCTO** Instrumentos: caso práctico Técnica: Juego de roles

	● Atiende los clientes de acuerdo con los protocolos establecidos por la institución. Desarrolla procesos comunicativos asertivos según protocolos establecidos	

5- GLOSARIO DE TERMINOS

Abono: es el registro de una cantidad realizado en el haber de una cuenta bancaria, que aumenta el saldo de la misma. Se produce, por ejemplo, al ingresar en la cuenta una cantidad en efectivo o un cheque a favor del titular de la misma.

El término hace también referencia a cada uno de los pagos parciales de un préstamo o una compra a plazos. Además, identifica el documento justificativo de un pago o ingreso.

Debida diligencia común. Proceso establecido para identificar clientes de Estados Unidos, con base en los registros de la entidad.

Periodo: Es el intervalo de tiempo en el que se liquida la tasa de interés (año, semestre, trimestre, bimestre, mes, quincena, semana, diario, etc.).

Capital: Es el dinero que se presta, comúnmente se le denomina valor presente.

Interés: es la retribución que reciben los inversionistas y prestamistas por ceder el uso del dinero o capital propio o el costo que pagan los prestatarios por utilizar el dinero o capital ajeno y se expresa en valor absoluto.

Tasa de interés: cuando expresamos el interés en forma porcentual, hablamos de tasa de interés. Esta resulta de la relación matemática que existe entre el monto del interés que se retribuye al capital y el monto del capital invertido inicialmente.

Interés compuesto: esta modalidad de interés se caracteriza porque para la liquidación de los intereses se toma como base el capital más los intereses liquidados y no pagados en períodos anteriores. Esto quiere decir que los intereses liquidados en el pasado se han convertido en capital y por lo tanto generan nuevos intereses, fenómeno conocido como la capitalización de intereses.

Tasa de interés nominal: la tasa de interés nominal es aquella que se utiliza para anunciar las operaciones financieras, bien sean de financiamiento o de inversión, es decir, que con la tasa de interés nominal se presentan las condiciones de liquidación de los intereses de un negocio.

Tasa de interés efectiva: la tasa de interés efectiva es la que realmente se paga o se obtiene durante un período de liquidación de intereses. Si se trata de varios períodos de liquidación de intereses, es necesario suponer que estos se capitalizan en cada período.

Capitalización simple: es un tipo de capitalización de recursos financieros que se caracteriza porque la variación que sufre el capital no es acumulativa. Los intereses que se generan en cada periodo no se agregan al capital para el cálculo de los nuevos intereses del siguiente periodo. De esta manera los intereses generados en cada uno de los periodos serán iguales.
Capitalización Compuesta: Incorporación al capital inicial de una inversión de los intereses generados por la misma. Produciéndose de esta forma en el periodo siguiente intereses sobre este nuevo capital acumulado.
Estado del resultado integral y estado de resultados (antes estado de resultados)

Resultado integral: Presentará todas las partidas de ingreso y gasto reconocidas en el periodo.
Estado de resultados: Con dos análisis estado de resultados y estado de resultados integral; Presentará todas las partidas de ingreso y gasto reconocidas en el periodo.
Flujos de efectivo: Ayuda a los usuarios a determinar:

-La capacidad del ente económico para generar flujos de efectivo futuros positivos.
- Solvencia del ente para cumplir con sus obligaciones y pagar dividendos o participaciones.
- La necesidad de financiamiento externo de la empresa.
- Las razones de las diferencias entre el ingreso neto de la organización y las entradas y desembolsos de efectivo correspondientes.
- Las inversiones y financiaciones de entrada y salida de efectivo, durante el periodo.
Notas a los estados financieros: Además de ser obligatorios deben acompañarse con notas aclaratorias y complementarias en donde se analizan con más detalle algunos conceptos de las cifras que se muestran dentro de los estados financieros.

Análisis vertical: Consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero.

Análisis horizontal: Plantea problemas de crecimiento desordenado de algunas cuentas, como también la falta de coordinación con las políticas de la empresa.

Razones financieras: Las razones financieras son indicadores utilizados en el mundo de las finanzas para medir o cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa o unidad evaluada, y su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para poder desarrollar su objeto social.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Banco de la República, Banco Central de Colombia, (2016) Recuperado de http://www.banrep.gov.co/

Superintendencia Financiera de Colombia, (2016) Recuperado de **https://www.superfinanciera.gov.co**
Asobancaria, (2016) Recuperado de **http://www.asobancaria.com/**
Saber mas, Ser más, Programa de Educación Financiera de los Bancos en Colombia, Asobancaria, (2014), Recuperado de **https://sabermassermas.com/**
Sistema de Bibliotecas, Iniciativa SENA, Recuperado de **www.biblioteca.sena.edu.co**
Mineducación, Todos por un Nuevo país Paz, equidad, educación Recuperado de **http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-340033_archivo_pdf_Orientaciones_Edu_economica_financiera.pdf**
SASLOW, Joan; ASCHER, Allen; Top Notch Fundamentals – Second edition. Teacher's and student's edition, Lesson planner; New York U.S. 2011.
ARL, Sura, Recuperado de www.arlsura.com.co

Bibliografia:

Rodrigo Estupiñan Gaitán, Orlando Estupiñán Gaitán, (2006), Análisis financiero y de Gestión, Ecoe Ediciones.NIC/ NIIF, El primer portal en español de Normas Internacionales de información financiera NIIF-IFRS, Recuperado de http://www.nicniif.org/home/acerca-de-niif-para-pymes/acerca-de-las-niif-para-pymes.html
SASLOW, Joan; ASCHER, Allen; Top Notch Fundamentals – Second edition. Teacher's and student's edition, Lesson planner; New York U.S. 2011.

7- CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Beatriz Eugenia Urrea Villegas** **Alba Inés Echeverri Castañeda**	**Instructores**	**Comercio y servicios**	**Noviembre 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Beatriz Eugenia Urrea Villegas**	**Instructores**	**Comercio y servicios**	**Abril 2021**	Cambio de versión guía

	Jonathan Gutiérrez Pineda			**Enero 2023**	Vinculación de nuevas actividades