LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA
CLIENTE
RED TECNOLÓGICA
TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
13340008	ADMINISTRACION Y RECUPERACION DE LA CARTERA DE CREDITOS
VERSIÓN: 2	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 11/07/2016 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	40 horas
JUSTIFICACIÓN:	A través del tiempo, a las instituciones que se dedican al otorgamiento de crédito, se les han presentado dificultades en la recuperación de la cartera, situación que deteriora sus índices de rentabilidad y solvencia patrimonial. Es así, como la Superintendencia Financiera de Colombia estableció un régimen de provisiones que deben cumplir estrictamente aquellos establecimientos de crédito que están regidos por su vigilancia y control. Esas instituciones son altamente cuidadosas en el otorgamiento de sus créditos, además han establecido excelentes programas de cobranza para evitar el deterioro del principal activo que poseen, la cartera. Por esta razón, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) pone a disposición el programa de formación Administración y recuperación de la cartera de créditos, con el fin de ofrecerle a las personas vinculadas al sector financiero, elementos básicos necesarios dentro del desarrollo de los procesos de administración y recuperación de cartera; basados en un buen servicio al cliente y la normatividad vigente que rige dicho sector.
REQUISITOS DE INGRESO:	Se requiere que el aprendiz AVA tenga dominio de elementos básicos en el manejo de herramientas informáticas y de comunicación como: correo electrónico, chats, procesadores de texto, software para presentaciones, navegadores de internet y otros sistemas y herramientas tecnológicas necesarias para la formación virtual.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la educación por competencias, el aprendizaje por proyectos o el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas en ambientes virtuales de aprendizaje, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el quehacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El instructor - Tutor. El entorno. Las TIC. El trabajo colaborativo.

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210301001	ADMINISTRAR LA CARTERA DE CRÉDITO DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES, INSTITUCIONALES.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Realizar seguimiento de la cartera de crédito para garantizar los objetivos del negocio, de acuerdo con la política institucional.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
APLICAR LAS NORMAS LEGALES INSTITUCIONALES, ACORDE A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA CARTERA, SEGÚN LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RECONOCER LOS PROCESOS DE COBRANZA Y MANEJO DEL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO.
DETERMINAR LOS ASPECTOS BÁSICOS CONTABLES DE LA ENTIDAD FINANCIERA, DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CONCEPTOS DE ADMINISTRACIÓN BÁSICA.
CÓDIGO DE ÉTICA.
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA CARTERA.
ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE PLANES DE ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA CARTERA.
APLICATIVO ESPECÍFICO DE CARTERA.
CONTABILIDAD BÁSICA DEL SISTEMA FINANCIERO.
PROCESOS DE ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE PLANES DE ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA.
SERVICIO AL CLIENTE.
TÉCNICAS DE VISITAS DE SEGUIMIENTO.
FUNDAMENTOS Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.
NORMAS LEGALES EN EL ÁMBITO FINANCIERO.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICA LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR ALGUNAS ENTIDADES FINANCIERAS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA CARTERA.
INTERPRETA LA IMPORTANCIA DE LA ROTACIÓN DE CARTERA COMO ACTIVO FUNDAMENTAL EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS.
RECONOCE LA IMPORTANCIA Y LAS FUNCIONES DE LAS ENTIDADES QUE APOYAN Y CONTROLAN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO Y DEL SECTOR REAL.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ESTABLECE LOS PLANES DE ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA CARTERA, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
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.
RECONOCE LOS DIFERENTES PLANES DE PAGO DE CRÉDITO, SEGÚN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
APLICA LAS NORMAS LEGALES E INSTITUCIONALES VIGENTES QUE REGULAN EL MANEJO DE LA CARTERA,

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	PROFESIONAL EN CONTADURÍA PÚBLICA O ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.
Competencias mínimas	TÉCNICAS Y/O ESPECÍFICAS: CONOCIMIENTOS EN MANEJO ADMINISTRATIVO Y EJECUCIÓN DE CARTERA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS. MANEJO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE QUE RIGE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. PEDAGÓGICAS: EVALUAR EL PROCESO DE LA FORMACIÓN DE LOS ALUMNOS. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC). CONCERTAR LOS PLANES DE MEJORAMIENTO, EVALUACIÓN, FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS APRENDICES. ORIENTAR PROCESOS DE ENSEÑANZA, APRENDIZAJE, EVALUACIÓN (E.A.E). PLANEAR Y ORIENTAR PROCESOS DE FORMACIÓN. PARTICIPAR EN LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA FORMACIÓN. ACTITUDINALES: DEMOSTRAR RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES. MANEJAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON BASE EN EL RESPETO MUTUO Y LA TOLERANCIA. TRABAJAR EN EQUIPO. DEMOSTRAR COMPORTAMIENTO ÉTICO EN EL PROCESO FORMATIVO. DEMOSTRAR COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD EN LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ESTABLECIDAS POR LA INSTITUCIÓN. POSEER SENTIDO DE PERTENENCIA POR LA INSTITUCIÓN. SER RESPONSABLE Y PUNTUAL.

Experiencia laboral y/o especialización	1 AÑO EN EL ÁREA TÉCNICA. 6 MESES EN EL ÁREA PEDAGÓGICA. 6 MESES EN AL ÁREA VIRTUAL.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	OLGA MILENA GAMEZ	CONTRATISTA	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	27/08/2011
Responsable del diseño	OLGA MILENA GAMEZ SOCH	APROBAR ANALISIS	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	28/12/2012
Responsable del diseño	OLGA MILENA GAMEZ SOCH	ACTIVAR PROGRAMA	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	28/12/2012
Responsable del diseño	FRANCISCO LUIS BEDOYA	ACTIVO: Solicitud de Activación de 3500 programas Dir. Gral. DEPURACION	null. DIRECCIÓN GENERAL	16/01/2013
Responsable del diseño	JUAN BAUTISTA LONDOÑO PINEDA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL QUINDÍO	07/06/2016
Responsable del diseño	FRANCIA ELENA ARANGO MONSALVE	APROBAR ANALISIS	null. DIRECCIÓN GENERAL	10/06/2016
Responsable del diseño	ANDRÉS FELIPE VARGAS	ASESOR PEDAGÓGICO	null. REGIONAL QUINDÍO	13/06/2016
Responsable del diseño	GERMAN RODOLFO RODRIGUEZ	ACTUALIZACIÓN DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y MINERO. REGIONAL NORTE DE SANTANDER	13/06/2016

Responsable del diseño	FRANCIA ELENA ARANGO MONSALVE	ACTIVAR PROGRAMA	null. DIRECCIÓN GENERAL	11/07/2016
Aprobación	OLGA MILENA GAMEZ SOCH		DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	28/12/2012
Aprobación	FRANCIA ELENA ARANGO		null. DIRECCIÓN GENERAL	14/06/2016