



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

2. **Denominación del Programa de Formación:** GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS.
3. **Código del Programa de Formación:** 2395573
4. **Nombre del Proyecto:** IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS OPERATIVAS Y COMERCIALES DE ENTIDADES FINANCIERAS DE LA REGIÓN
5. **Fase del Proyecto:** FASE 3 EJECUCION.
6. **Actividad de Proyecto:** Desarrollar estrategia comercial para fidelizar los clientes de la unidad de negocio.
7. **Competencia:** Administrar la cartera de crédito de acuerdo con normas legales, institucionales-
8. **Resultados de Aprendizaje:** 1.- Estructurar la clasificación y evaluación de la cartera y presentar los informes de acuerdo con normatividad vigente y política institucional. 2.- Aplicar la política institucional en los procesos de administración de cartera según los lineamientos registrados en la normatividad vigente. 3.- Desarrollar programas 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.
9. **Duración de la guía:** 76 horas

2. PRESENTACIÓN

Identificación de procesos para la Recuperación de Cartera en el Sistema Financiero Colombiano.



Imagen No. 1



La administración de la cartera de crédito constituye un proceso fundamental para la sostenibilidad financiera de las entidades, porque permite realizar seguimiento a las obligaciones, identificar oportunamente situaciones de riesgo, gestionar el recaudo y contribuir a la recuperación de recursos conforme a las condiciones contractuales y a las políticas institucionales.

En esta guía, el aprendiz desarrollará conocimientos, habilidades y actitudes para clasificar y evaluar la cartera, interpretar información relacionada con el comportamiento de las obligaciones, elaborar informes, aplicar políticas institucionales y diseñar estrategias de seguimiento, cobranza, recuperación y aplicación de pagos.

El desarrollo de las actividades se orientará hacia situaciones propias del sector financiero colombiano, incorporando el análisis de casos, construcción y depuración de bases de datos, ejercicios de liquidación, simulaciones de cobranza y toma de decisiones. La consulta normativa deberá realizarse sobre fuentes oficiales y mantenerse actualizada durante la ejecución de la guía.

Como referente de actualización normativa, se tendrá en cuenta la regulación vigente de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre administración de riesgos y cartera, así como las disposiciones aplicables a la gestión de cobranza y protección del consumidor. La Ley 2300 de 2023 establece reglas sobre canales autorizados, horarios, periodicidad y condiciones para las gestiones de cobranza.

**“El éxito en la cobranza depende de nuestras actitudes
la comprensión y el conocimiento
que tengamos de nuestro cliente”**



Imagen No. 2



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)
- 3.1 Actividades de reflexión inicial

Se conformarán grupos de trabajo integrados por cuatro aprendices, con el propósito de desarrollar de manera colaborativa las actividades propuestas en la presente guía de aprendizaje. Cada equipo deberá participar activamente en el análisis, discusión y ejecución de las actividades descritas, promoviendo el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y la construcción conjunta del conocimiento, conforme a los lineamientos establecidos por el instructor

Reflexione sobre situaciones de la vida cotidiana relacionadas con créditos, pagos o endeudamiento (servicios públicos, compras a crédito, préstamos, entre otros) y responda:

- ¿Qué ocurre cuando una persona o empresa no cumple oportunamente con sus obligaciones financieras?
- ¿Qué estrategias considera efectivas para fomentar una cultura de pago responsable?
- ¿Cómo cree que las tecnologías actuales apoyan los procesos de cobranza y seguimiento de cartera?
- ¿Qué aspectos conllevan a las personas naturales o jurídicas al impago de sus productos de riesgo?
- ¿Si un cliente está en mora en un crédito durante dos meses, cuál debe ser el debido proceso de cobro por parte de la entidad financiera?
- ¿Qué costos adicionales tiene la cartera de crédito sino se administra de manera correcta?
- ¿Cuáles son las consecuencias para las entidades financieras el tener altos índices de cartera morosa?

Los aprendices elaborarán una reflexión grupal que será socializada ante el grupo, con el acompañamiento y orientación del instructor técnico.

Ambiente requerido: Aula de clase equipada con televisor y computadores.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Discusión grupal, análisis de casos, debate.

Materiales de formación: Papel Bond y cuaderno de notas.

Material de apoyo: Link o archivo digital.

Duración de la actividad: 1 horas

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

Las entidades del sector financiero colombiano implementan diferentes mecanismos de recuperación de cartera con el propósito de facilitar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes que presentan dificultades de pago. Estas alternativas buscan prevenir el deterioro de la cartera, disminuir los niveles de morosidad y ofrecer soluciones que permitan al deudor normalizar su situación crediticia.



Los arreglos de cartera constituyen acuerdos celebrados entre la entidad financiera y el deudor para modificar temporal o permanentemente las condiciones originales de una obligación, buscando garantizar la recuperación de los recursos prestados y preservar la relación comercial entre las partes.

En este contexto, el asesor comercial desempeña un papel fundamental en la disminución de los índices de morosidad, participando activamente desde la adecuada segmentación y vinculación de clientes hasta los procesos de seguimiento, cobranza y recuperación de cartera.

1.- De manera individual, consulte fuentes oficiales y material de apoyo dispuesto por el instructor.

Construya un mapa conceptual que relacione:

- Cartera de crédito, cartera vigente y cartera vencida.
- Riesgo de crédito y administración del riesgo.
- Clasificación y calificación de cartera.
- Seguimiento, cobranza preventiva, administrativa y recuperación.
- Acuerdos de pago y modificaciones de las condiciones de las obligaciones.
- Aplicación, imputación y conciliación de pagos.
- Informes e indicadores de cartera.
- Protección del consumidor financiero y tratamiento adecuado de datos e información.

Preguntas orientadoras: ¿qué información se necesita para analizar una obligación?, ¿qué indicadores permiten monitorear la cartera?, ¿qué diferencia existe entre mora y deterioro?, ¿qué controles deben existir para registrar correctamente un pago?

2.- Analice el caso que se presenta a continuación y de respuesta a cada una de las preguntas propuestas de acuerdo a sus conocimientos.

Una entidad financiera tiene una cartera de créditos conformada por 500 clientes. Durante el último trimestre se evidencia que algunos clientes han presentado retrasos en el pago de sus obligaciones: unos tienen entre 1 y 30 días de mora, otros entre 31 y 60 días, mientras que un grupo presenta más de 90 días de incumplimiento.

La gerencia de la entidad solicita al área de cartera establecer la situación actual de las obligaciones, identificar cuáles representan mayor riesgo y elaborar un informe que permita tomar decisiones frente a las acciones de seguimiento, cobro y recuperación.

A partir del caso, los aprendices, organizados en equipos de trabajo, analizan y responden:

1. ¿Qué entiende por cartera de crédito?
2. ¿Por qué es importante para una entidad financiera realizar seguimiento permanente a los créditos otorgados?
3. ¿Qué significa que un crédito presente mora?
4. ¿Todos los créditos en mora representan el mismo nivel de riesgo? ¿Por qué?
5. ¿Qué criterios considera que debería utilizar una entidad financiera para clasificar su cartera?



6. ¿Qué consecuencias puede generar para una entidad financiera el incremento de la cartera vencida?
7. ¿Qué información debería contener un informe de cartera dirigido a la gerencia?
8. ¿Qué importancia tiene la normatividad en la clasificación y evaluación de la cartera?

Posteriormente, los equipos socializarán sus conclusiones ante el grupo con el acompañamiento del instructor técnico, quien orientará la retroalimentación y aclaración de conceptos.

Ambiente requerido: Aula de clase equipada con televisor y computadores.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis, consulta y discusión grupal.

Materiales de formación: Papel Bond y cuaderno de notas.

Material de apoyo: videos y animaciones

Duración de la actividad: 1 hora

3.3 Actividades de apropiación:

ÁREA COGNITIVA

CONOCER POLITICAS DEL SEGUIMIENTO DE CARTERA ESTABLECIDAS POR LA SUPERFINANCIERA

ÁREA PROCEDIMENTAL

CLASIFICAR LA CARTERA POR EDAD DE ACUERDO CON POLITICA SUPERFINANCIERA

ÁREA VALORATIVA ACTITUDINAL

CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE SUPERFINANCIERA



Imagen No. 3

3.3.1 Sub-actividad 1: CALIFICACION Y EVALUACION DE CARTERA

Descripción de la actividad:



1. Consultar la regulación vigente de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionada con gestión del riesgo de crédito, evaluación y clasificación de cartera. Elaborar una matriz normativa con norma, objeto, aplicación y evidencia.
2. Construir una base de datos simulada de mínimo 100 obligaciones con información suficiente para analizar: identificación, modalidad, fecha de desembolso, monto, tasa, plazo, periodicidad, cuota, saldo, garantía, días de mora, estado de la obligación, calificación o categoría aplicable según el ejercicio y observaciones.
3. Clasificar y segmentar la cartera por modalidad, estado de la obligación, rangos de mora, nivel de riesgo y variables relevantes para la gestión.
4. Calcular indicadores básicos: saldo total, cartera vencida, porcentaje de cartera vencida, concentración por modalidad, distribución por rangos de mora y recuperación.
5. Elaborar un informe ejecutivo de cartera con tablas y gráficos, conclusiones y recomendaciones.
6. Socializar el informe y sustentar las decisiones tomadas.

Evidencia: matriz normativa + base de datos + informe de clasificación y evaluación de cartera.

7. Realizar lectura de la Ley 2300 de Julio 10 de 2023 ***“Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores”***. La presente ley tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

8.- Realice lectura de la cartilla Guía de mejores prácticas en materia de cobranzas de la Superfinanciera ingresando al siguiente link: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://publicaciones.asobancaria.com/wp-content/uploads/Libros/web/Gu%C3%ADa%20de%20mejores%20pr%C3%A1cticas%20en%20materia%20de%20cobranza%202022.pdf](https://publicaciones.asobancaria.com/wp-content/uploads/Libros/web/Gu%C3%ADa%20de%20mejores%20pr%C3%A1cticas%20en%20materia%20de%20cobranza%202022.pdf)

A través de una galería educativa realice resumen de los aspectos mas importantes, socializar con el grupo e instructor.

Ambiente requerido: Aula equipada con televisor y computadores.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo en equipo, diseño de actividades y presentaciones.

Materiales de formación: Cuaderno de notas y herramientas digitales.

Material de apoyo: Documentos de consulta y Videos didácticos.

Duración de la actividad: 15 horas.



Sub-actividad 1: ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CARTERA

Descripción de la actividad: Investigación de costos asociados a la cobranza

1.- Consulte en las páginas web oficiales de entidades financieras de su preferencia , las las tarifas, comisiones u honorarios asociados a la gestión de cobranza, diferenciando entre cobranza adminsitrativa, prejudica y juridicsegún la información publicada por cada entidad.

2.- Realice una consulta sobre los diferentes tipos de comunicaciones utilizadas en la gestión de recuperación de cartera. Identifique las características y finalidad de una comunicación de:

- Cobranza preventiva.
- Cobranza administrativa.
- Cobranza prejurídica.
- Cobranza jurídica.

A partir de la información consultada, elabore un modelo de comunicación para cada etapa de cobranza. teniendo en cuenta el lenguaje utilizado, el propósito de la comunicación, la información de la obligación y las alternativas de pago o normalización.

Luego analice con su equipo las diferencias entre cada comunicación y determine en qué momento del proceso de cobranza debe utilizarse.

3.- nvestigue sobre la **cobranza telefónica** como estrategia de recuperación de cartera. Identifique aspectos relacionados con:

- Preparación de la llamada.
- Protocolo de atención.
- Comunicación asertiva.
- Manejo de objeciones.
- Negociación con el deudor.
- Alternativas de normalización de la obligación.
- Cierre y seguimiento de la gestión.
- Buenas prácticas en el tratamiento de la información del cliente.

Posteriormente, diseñe un guion de llamada de cobranza y realice una simulación mediante un video con familiares o compañeros, en la cual se represente una situación real de gestión de cobranza.

El video deberá representar, como mínimo:

1. Presentación e identificación del gestor.
2. Verificación del interlocutor.
3. Comunicación clara del motivo de la llamada.



4. Presentación de la situación de la obligación.
5. Escucha activa de las razones del incumplimiento.
6. Manejo de objeciones.
7. Propuesta de una alternativa de normalización.
8. Acuerdo y compromiso de pago.
9. Cierre de la llamada.

Finalmente, socialice el video con el grupo y participe en la retroalimentación realizada por el instructor.

Evidencia: Video de simulación de cobranza telefónica y guion utilizado.

4.- Participe activamente en la exposición orientada por el instructor sobre modalidades de arreglo de cartera y estrategias de gestión de cobranza.

Durante la exposición, identifique las principales alternativas de normalización de obligaciones y registre en su cuaderno o portafolio de evidencias:

- Concepto de cada modalidad.
- Características.
- Requisitos o condiciones de aplicación.
- Ventajas y posibles implicaciones para el deudor y la entidad financiera.
- Casos en los cuales podría ser conveniente su utilización.

Al finalizar, participe en la actividad de análisis y resolución de casos propuesta por el instructor.

Evidencia: Registro de aprendizaje y resolución de casos sobre modalidades de arreglo de cartera.

5.- Retome la base de datos de clientes y obligaciones crediticias trabajada durante el proceso de formación y realice un diagnóstico del estado actual de la cartera.

Para cada obligación, analice y registre, según la información disponible:

- Identificación del crédito.
- Saldo de capital.
- Fecha de vencimiento.
- Días de mora.
- Intereses corrientes.
- Intereses de mora.
- Estado de la obligación.
- Etapa o tipo de cobranza.
- Nivel de riesgo o impacto en la cartera.
- Observaciones.

Posteriormente, clasifique las obligaciones de acuerdo con su nivel de vencimiento e impacto en cartera, identificando aquellas que requieren atención prioritaria.



Presente los resultados mediante un informe que incluya tablas y, cuando sea pertinente, gráficos que permitan visualizar el comportamiento de la cartera.

Evidencia: Informe de diagnóstico, clasificación y priorización de la cartera.

6.- Con base en el diagnóstico realizado en la actividad anterior, seleccione una o varias obligaciones que presenten dificultad de pago y analice las causas y características del incumplimiento.

Para cada caso seleccionado:

1. Analice la situación financiera y el comportamiento de pago del deudor.
2. Determine la estrategia de recuperación más adecuada.
3. Proponga una modalidad de arreglo de cartera que contribuya a la normalización de la obligación.
4. Justifique técnicamente la alternativa propuesta.
5. Realice la liquidación de la obligación de acuerdo con las condiciones establecidas en el caso.

La liquidación deberá contemplar, según corresponda:

- Capital.
- Intereses corrientes.
- Intereses de mora.
- Seguros u otros conceptos asociados.
- Honorarios o gastos de cobranza prejurídica.
- Honorarios o gastos de cobranza jurídica, cuando aplique.
- Descuentos o condiciones especiales del acuerdo, si están contemplados en el caso.
- Total de la obligación a cancelar o normalizar.

Finalmente, presente la propuesta de recuperación ante el grupo mediante una simulación de negociación entre el gestor de cartera y el deudor, demostrando habilidades de comunicación, argumentación, negociación y orientación hacia la normalización de la obligación.

Evidencia: Estudio de caso, liquidación de la obligación, propuesta de arreglo de cartera y simulación de negociación.

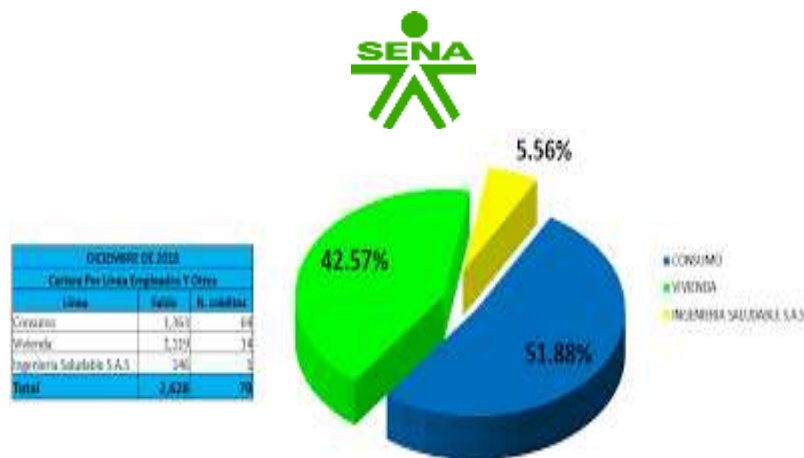
Ambiente requerido: Aula equipada con televisor y computadores.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo en equipo, análisis de casos, diseño de actividades y presentaciones.

Materiales de formación: Cuaderno de notas, videos y herramientas digitales.

Material de apoyo: Documentos y Textos citados.

Duración de la actividad: 15 horas.



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

1.- Seleccione una entidad financiera del sector colombiano y consulte en sus fuentes oficiales las diferentes **modalidades de normalización o arreglo de cartera** que ofrece a sus clientes.

Con la información recopilada, diseñe un **folleto educativo e ilustrativo dirigido a los clientes de la entidad financiera**, utilizando un lenguaje claro, sencillo y comprensible.

El folleto deberá contener, como mínimo:

- Concepto de arreglo o normalización de cartera.
- Principales modalidades de arreglo de cartera.
- Características de cada modalidad.
- Condiciones o requisitos para acceder a ellas.
- Beneficios para el cliente.
- Posibles implicaciones para el deudor.
- Recomendaciones para evitar el deterioro de la cartera.
- Canales de atención o gestión establecidos por la entidad, cuando la información esté disponible.

Entre las modalidades podrán analizarse, según corresponda al caso y a las políticas de la entidad:

- Acuerdo de pago.
- Prórroga.
- Refinanciación.
- Reestructuración.
- Dación en pago.
- Otras alternativas de normalización.

Finalmente, presente y socialice el folleto ante el grupo, explicando cuál modalidad podría ser más conveniente dependiendo de las características y capacidad de pago del cliente.

Evidencia: Folleto educativo y socialización.



2.- Cada equipo recibirá o diseñará un **caso simulado de cartera vencida**, en el cual se presenten clientes con diferentes niveles o alturas de mora y condiciones particulares de pago.

Para cada caso, analice la situación de la obligación y determine:

1. Estado actual de la obligación.
2. Días o altura de mora.
3. Saldo de capital.
4. Intereses corrientes.
5. Intereses de mora.
6. Otros conceptos asociados a la obligación, cuando correspondan.
7. Comportamiento histórico de pago.
8. Capacidad de pago del deudor.
9. Causas posibles del incumplimiento.
10. Etapa de cobranza en la que se encuentra la obligación.

A partir del diagnóstico, diseñe una **estrategia de seguimiento y recuperación de cartera**, estableciendo las acciones que debería realizar el asesor de cartera en cada etapa.

Posteriormente, proponga la modalidad de arreglo más adecuada para cada situación, teniendo en cuenta:

- La capacidad de pago del cliente.
- La altura de mora.
- El tipo de crédito.
- Las condiciones pactadas en el contrato.
- Las políticas institucionales.
- Las garantías existentes, cuando aplique.
- La normatividad vigente.

Evidencia: Matriz de diagnóstico, estrategia de cobranza y propuesta de normalización para cada caso.

3.- Realice la **liquidación de la obligación**, teniendo en cuenta los conceptos que correspondan al caso seleccionado.

- Capital.
- Intereses corrientes.
- Intereses de mora.
- Seguros.
- Otros conceptos.
- Gastos u honorarios de cobranza, cuando sean procedentes y estén contemplados en las condiciones aplicables.
- Descuentos o beneficios autorizados, cuando correspondan.



- Valor total de la obligación.
- Cuota o valor del acuerdo propuesto.
- Plazo y periodicidad de pago.

4.- Para integrar los conocimientos adquiridos, participe en una **“Clínica de Gestión y Recuperación de Cartera”**, actividad en la cual se recreará una situación propia del entorno laboral de una entidad financiera.

El grupo se dividirá en dos roles:

Grupo 1 – Asesores de cartera:

Serán responsables de recibir al cliente, analizar su situación, consultar la información de la obligación, identificar la causa del incumplimiento, orientar al cliente y negociar una alternativa de normalización.

Grupo 2 – Clientes:

Representarán diferentes perfiles de clientes con obligaciones vencidas y deberán presentar situaciones particulares, tales como:

- Pérdida temporal de ingresos.
- Disminución de la capacidad de pago.
- Retraso en el pago de una obligación.
- Sobreendeudamiento.
- Dificultades económicas temporales.
- Incumplimiento reiterado.
- Cliente con posibilidad de realizar un acuerdo de pago.
- Cliente que requiere una alternativa de refinanciación o reestructuración.

Durante la clínica, cada asesor deberá:

1. Realizar una adecuada presentación y atención al cliente.
2. Identificar las necesidades y situación del deudor.
3. Consultar y analizar el estado de la obligación.
4. Explicar de manera clara la situación de mora.
5. Aplicar técnicas de comunicación y escucha activa.
6. Manejar adecuadamente las objeciones del cliente.
7. Proponer alternativas de normalización.
8. Argumentar la modalidad de arreglo seleccionada.
9. Realizar la negociación respetando las políticas institucionales.
10. Establecer compromisos de pago.
11. Realizar la liquidación cuando corresponda.



12. Formalizar el acuerdo o propuesta de normalización.
13. Cerrar la atención de manera cordial y profesional.

Posteriormente, los roles serán intercambiados para que todos los aprendices tengan la oportunidad de desempeñarse como **asesor y cliente**.

Evidencias de aprendizaje:

Evidencias de Desempeño: Simulación cobranza de cartera.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo de desempeño y Lista de chequeo de Producto

Duración de la actividad: 15 horas

Ambiente requerido: Aula equipada con televisor y computadores.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo en equipo, análisis de textos, aplicación práctica, creación de contenido multimedia, expresión artística y exposición magistral.

Materiales de formación: Sillas mesas de trabajo colaborativo, Escritorio, Televisor, Computadores de escritorio, Tablero acrílico, Cable HDMI, Cable VGA, Borrador para tablero, Esferos, Lápices, Marcadores para tablero acrílico, Papel blanco, Tajalápiz. Computadoras con acceso a internet y software de edición de video, o móviles inteligentes.

Material de apoyo: Documentos referenciados en la guía, videos y casos prácticos reales.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
FASE 3 EJECUCION	Desarrollar estrategia comercial para fidelizar los clientes de la unidad de negocio.	PROCEDIMENTAL CLASIFICAR LA CARTERA TENIENDO EN CUENTA BASE DE CLIENTES	Evidencia de Producto: UN INFORME DE CLASIFICACION Y EVALUACION DE CARTERA TENIENDO EN CUENTA LA BASE DE DATOS.	PREPARA Y PRESENTA LOS INFORMES RELACIONADOS CON LA EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE..	Técnica: Valoración de los productos Instrumento: Lista de Chequeo de Producto Técnica: Valoración de los productos.



			Evidencias de Desempeño: Observación directa en gestión de cobranza y arreglo de cartera.		Instrumento: Lista de Chequeo de Desempeño
--	--	--	---	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Amortización: La amortización es un término económico y contable, referido al proceso de distribución en el tiempo de un valor duradero.

Capital: Que constituye el origen, cabeza o parte vital o principal de alguna cosa.

Cartera: El conjunto de todas las posiciones en todos los activos, ya sean largas o cortas, que tiene un individuo o una institución

Eficacia: Capacidad de lograr los objetivos y metas con los recursos disponibles en un tiempo establecido.

Eficiencia: Es la forma racional de usar los medios que se poseen para alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Riesgo Financiero: Es la posibilidad que suceda un evento o impacto trayendo consecuencia adversa a los resultados financieros de la entidad.

Aplicación de pagos: Registro contable y operativo mediante el cual un pago recibido se imputa a la obligación correspondiente de acuerdo con las reglas aplicables.

Cartera de crédito: Conjunto de obligaciones crediticias administradas por una entidad.

Cartera vencida: Obligaciones que presentan incumplimiento en el pago de acuerdo con las condiciones pactadas y las reglas aplicables.

Cobranza: Conjunto de actividades orientadas a gestionar el pago oportuno o la normalización de obligaciones.

Gestión de cartera: Proceso integral de seguimiento, control, administración, cobranza, recuperación y aplicación de pagos.

Mora: Situación de incumplimiento o retraso en el pago de una obligación.

Normalización: Acciones dirigidas a restablecer el cumplimiento de una obligación bajo las condiciones autorizadas.

Riesgo de crédito: Posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones de un deudor o contraparte.

Segmentación de cartera: Clasificación de las obligaciones o clientes según variables relevantes para priorizar la gestión.



Indicador de cartera vencida: Medida que relaciona la cartera vencida con la cartera total, según la metodología definida para el análisis.

6.- REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Superintendencia Financiera de Colombia. Circular Básica Financiera – Circular Externa 004 de 2026 y modificaciones vigentes. Consultar siempre la versión oficial y los capítulos aplicables a administración de riesgos y operaciones de crédito.
- Superintendencia Financiera de Colombia. Normativa y conceptos relacionados con gestión del riesgo de crédito, cartera, garantías, provisiones y cobranza.
- Ley 2300 de 2023. Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores.
- Ley 1266 de 2008, y normas que la modifiquen o complementen, sobre habeas data financiero y manejo de información financiera, crediticia y comercial.
- Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, en lo relacionado con protección de datos personales.
- Material de apoyo dispuesto por el instructor en la plataforma institucional. Políticas, manuales y procedimientos internos de cartera de la entidad financiera seleccionada para los ejercicios prácticos.

7.- INFOGRAFIA:

- ❖ Consultadas desde la red del SENA. <http://biblioteca.sena.edu.co/> dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest.

8. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	ANA CRISTINA NOCUA ACUÑA	Instructora	CEGAFE	09/2026

9. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					