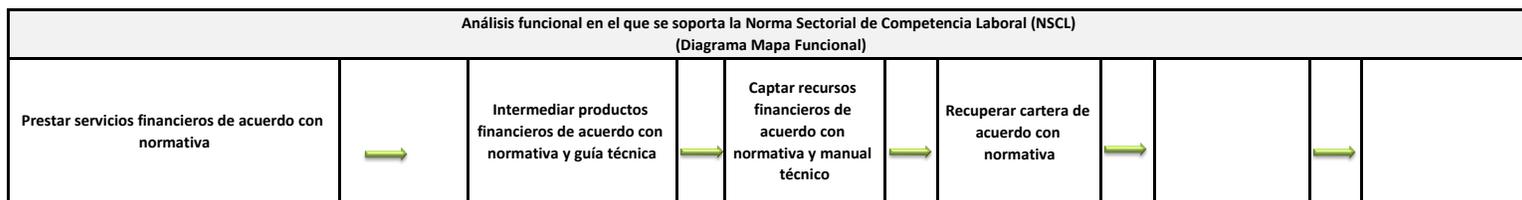




SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

|                                                           |                       |            |         |              |                                            |                                 |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------|------------|---------|--------------|--------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Recuperar cartera de acuerdo con normativa</b>         |                       |            |         | Código NSCL: | <b>210301097</b>                           |                                 |
|                                                           |                       |            |         | Versión NSCL | <b>1</b>                                   |                                 |
| Estado Producto                                           | Proyecto              | Definitivo | Avalado | Aprobado     | Fecha de Revisión (dd/mm/aa):              | <b>15/08/2022</b>               |
|                                                           |                       |            |         | X            |                                            |                                 |
| Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional (dd/mm/aa) | <b>19/10/2017</b>     |            |         |              | No. Acta de Aprobación CDNS                | <b>1549</b>                     |
| Mesa Sectorial                                            | Servicios Financieros |            |         |              | Código Mesa                                | <b>10301</b>                    |
| Regional (Seleccionar en lista)                           | DISTRITO_CAPITAL      |            |         |              | Centro de Formación (Seleccionar en lista) | Centro de Servicios Financieros |



| Términos Técnicos Utilizados |            |
|------------------------------|------------|
| Términos                     | Definición |
| No aplica                    |            |
|                              |            |

| Actividades Clave<br>Las acciones fundamentales que se desarrollan para cumplir con la función son: |                       | Consecutivo | Criterios de desempeño específicos<br>Los resultados esenciales de la actividad son:         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                   | Diagnosticar clientes | 1.1.        | La cuantificación de variables esta de acuerdo con sistemas de valoración y tipo de producto |
|                                                                                                     |                       | 1.2.        | El contacto con el cliente cumple con protocolo de servicio y procedimiento técnico          |
|                                                                                                     |                       | 1.3.        | La revisión de base de datos corresponde con procedimiento técnico y herramienta informática |
|                                                                                                     |                       | 1.4.        | La verificación de pagos corresponde con tipo de negociación y procedimiento técnico         |
| 2                                                                                                   | Negociar acuerdos     | 2.1.        | La proyección de obligaciones cumple con normativa y procedimiento técnico                   |
|                                                                                                     |                       | 2.2.        | La respuesta a objeciones está de acuerdo con guía técnica                                   |
|                                                                                                     |                       | 2.3.        | La redacción de acuerdos corresponde con procedimiento técnico                               |
|                                                                                                     |                       | 2.4.        | El reporte de recaudo está acorde con procedimiento técnico                                  |

| Criterios de desempeño generales |                                 | Consecutivo | Aplica (Relacione el No. de la actividad) | No aplica | Descripción<br>Los resultados esenciales que aplican a toda la función son:               |
|----------------------------------|---------------------------------|-------------|-------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| A                                | Gestión de contingencias        | 1           | 1 y 2                                     |           | El manejo de imprevistos está de acuerdo con tipología de cliente y procedimiento técnico |
|                                  |                                 | 2           |                                           | X         |                                                                                           |
| B                                | Seguridad y salud en el trabajo | 1           | 1 y 2                                     |           | La postura corporal está acorde con normativa de higiene ergonómica                       |
|                                  |                                 | 2           |                                           | X         |                                                                                           |
| C                                | Gestión ambiental               | 1           | 1 y 2                                     |           | El manejo de residuos de papelería cumple con normativa ambiental                         |
|                                  |                                 | 2           |                                           | X         |                                                                                           |
| D                                | Gestión de la información       | 1           | 1 y 2                                     |           | La reserva de información cumple con normativa y procedimiento técnico                    |
|                                  |                                 | 2           |                                           | X         |                                                                                           |



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL**

**Conocimientos esenciales:  
Los conocimientos aplicados en el desarrollo de la función son: (Asociar los criterios de desempeño con los conocimientos)**

|                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de cobranzas: concepto, tipos de cobranza, políticas y técnicas de cobranza, métricas, indicadores de productividad y gestión (1.1, 1.2, 2.1, 2.4)                                                                           |
| Servicio al cliente: concepto, tipos de clientes, características, protocolos de atención, características de la valoración de clientes, técnicas y estrategias de comunicación, tipos de negociación (1.2, 2.1, 2.2, 2.3, A.1, D.1) |
| Productos financieros: concepto, tipos de productos y servicios (1.1, 2.4)                                                                                                                                                           |
| Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, normas de cortesía (1.2, 2.1, 2.2, 2.3)                                                                                                                                          |
| Seguridad y salud en el trabajo: normativa para riesgos y accidentes laborales, reglamentación de salud ocupacional, tipos de pausas activas, tipos de posturas adecuadas (B.1)                                                      |
| Normativa ambiental: técnicas de reciclaje (C.1)                                                                                                                                                                                     |
| Gestión de la información: concepto, tipos de información, tipos de expedientes, tipos de bases de datos, técnicas de comunicación oral y escrita (1.1, 1.3, 2.2, 2.3, D.1)                                                          |
| Tecnologías de la información y la comunicación: concepto, usos de procesador de texto y hoja electrónica, plataformas de consulta del sector financiero (1.1, 1.3, 1.4, 2.3, 2.4)                                                   |
| Ley de Habeas Data: concepto, derechos de los consumidores financieros como titulares de la información, tipos de reporte (1.3, 1.4, D.1)                                                                                            |

**Evidencias  
El desarrollo competente de la función se demuestra a través de:**

|                                   |                                                                                               |                                                                                                  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Evidencias de desempeño</b>    | <b>Directo:</b>                                                                               | 1. Validación de información<br>2. Estructuración de acuerdos de pago<br>3. Manejo de objeciones |
|                                   | <b>De producto:</b>                                                                           | 4. Bases de datos de clientes<br>5. Informes de gestión de cobranza                              |
| <b>Evidencias de conocimiento</b> | 1. Gestión de cobranzas: tipos de avisos de cobranza, características de los avisos de acción |                                                                                                  |
|                                   | 2. Productos financieros: tipos de tasa de interés, interés de usura                          |                                                                                                  |
|                                   | 3. Ley de Habeas Data: autorizaciones de consulta                                             |                                                                                                  |

**En la elaboración/actualización de la Norma participaron:**

| Experto               | Cargo                                | Empresa/Organización                                          | Ciudad |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------|
| Luis Carlos Rodríguez | Director de Proyectos                | Asociación colombiana de la industria de la cobranza . COLCOB | Bogotá |
| Gloria Susana Pérez   | Directora                            | Banco de Occidente                                            | Bogotá |
| Ana María Montoya     | Directora cobranzas seccional Bogotá | Cobroactivo                                                   | Bogotá |
| Ignacio Vélez         | Gerente administrativo cobranza      | Serviefectivo                                                 | Bogotá |
| Juan Carlos Ángulo    | Coordinador operación cobranza       | Abogados Especializados en Cobranzas - Aecsa                  | Bogotá |
|                       |                                      |                                                               |        |
|                       |                                      |                                                               |        |

**En la validación técnica participaron representantes de:**

| Experto                          | Cargo                                            | Empresa/Organización                    | Ciudad       |
|----------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------|
| Christian Esteban Dávila Yaqueno | Analista III de Capacitación                     | Banco Davivienda                        | Pasto        |
| Juan Pablo Castillo España       | Director regional de Cobranzas                   | Promociones y Cobranzas Beta            | Pasto        |
| Andrea Males                     | Jefe de Servicio                                 | Banco de Bogotá                         | Pasto        |
| Olinto Fonseca                   | Jefe Cobranzas                                   | Banco Av Villas                         | Barranquilla |
| Marilda Fontalvo                 | Profesional Capacitación                         | Banco Davivienda                        | Barranquilla |
| John Montoya Zúñiga              | Coordinador                                      | Banco Agrario                           | Barranquilla |
| Yulieth Fontalvo                 | Analista                                         | Credijamar                              | Barranquilla |
| Armando de Oro                   | Tercer vicepresidente Comité Ejecutivo Nacional  | Confederación General del Trabajo       | Barranquilla |
| Fide Hernández                   | Profesional en Talento Humano                    | Colpensiones                            | Barranquilla |
| Johan Gutierrez Díaz             | Profesional en Servicio al cliente               | Colpensiones                            | Barranquilla |
| Zuly Lorena Rojas Romero         | Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales | Corporación Univerisaria Minuto de Dios | Barranquilla |
| Carmen Patricia Barrios Osorio   | Gestor de Particulares                           | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria         | Barranquilla |
| Carlos Zambrano                  | Subgerente Opetarivo                             | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria         | Barranquilla |
| Natali Paola Orozco              | Gestor de Particulares                           | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria         | Barranquilla |
| Martha Porto                     | Directora regional de cobranzas                  | Promociones y Cobranzas Beta            | Barranquilla |
| Freddy Avellaneda                | Evaluador                                        | Bancolombía                             | Barranquilla |



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

|                                                |                             |          |                  |                      |                       |
|------------------------------------------------|-----------------------------|----------|------------------|----------------------|-----------------------|
| La orientación metodológica estuvo a cargo de: | Diego Mauricio Padilla Díaz | Regional | Distrito Capital | Centro de Formación: | Servicios Financieros |
|------------------------------------------------|-----------------------------|----------|------------------|----------------------|-----------------------|

La norma fue avalada en el Consejo Ejecutivo de la Mesa Sectorial conformado por Representantes de:

| Nombre de la Organización                                     | Nombre del Integrante del Consejo Ejecutivo | Rol en el Consejo Ejecutivo | Ciudad      |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------|-------------|
| Banco Davivienda                                              | Alexander Ortiz Rico                        | Presidente                  | Bogotá, D.C |
| Asociación Colombiana de Reaseguros - ACTER                   | Álvaro Acero Castro                         | Delegatario                 | Bogotá, D.C |
| Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza - COLCOB | Gloria Urueña                               | Delegataria                 | Bogotá, D.C |
| Banco de la República                                         | Diego Andres Rodríguez                      | Delegatario                 | Bogotá, D.C |
| Fondo de Empleados Granfondo – FEG                            | Jorge Morales Martínez                      | Delegatario                 | Bogotá, D.C |
|                                                               |                                             |                             |             |
|                                                               |                                             |                             |             |

Esta norma toma como referente la norma: 210301085 "Recuperar cartera en contact center bpo o inhouse, de acuerdo con normas legales y procedimientos", elaborado por (Organismo o entidad): Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, del año: 15/09/2010 y se puede consultar en: <http://observatorio.sena.edu.co/>

Control de Cambios

| Tipo de Cambio | Síntesis Cambio Realizado |
|----------------|---------------------------|
|                |                           |
|                |                           |
|                |                           |
|                |                           |
|                |                           |