



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

Recuperar cartera de acuerdo con normativa				Código NSCL:	210301097	
				Versión NSCL	1	
Estado Producto	Proyecto	Definitivo	Avalado	Aprobado	Fecha de Revisión (dd/mm/aa):	15/08/2022
				X	No. Acta de Aprobación CDNS	1549
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional (dd/mm/aa)	19/10/2017					
Mesa Sectorial	Servicios Financieros				Código Mesa	10301
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 Las acciones fundamentales que se desarrollan para cumplir con la función son:		Consecutivo	Criterios de desempeño específicos 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 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:

Evidencias de desempeño	Directo:	1. Validación de información
	De producto:	2. Estructuración de acuerdos de pago
Evidencias de conocimiento		3. Manejo de objeciones
		4. Bases de datos de clientes
		5. Informes de gestión de cobranza
		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