

JORNADA PEDAGÓGICA

Formación interna

Sesiones semestrales, áreas funcionales y personal nuevo

CIRCULAR CRC 181 DE 2026



Programa de formación interna

Mínimo una sesión estructurada por semestre y cobertura del conjunto de contenidos mínimos.

CONOCER

Fraudes frecuentes e ingeniería social en SMS y voz. Marco regulatorio, obligaciones y consecuencias del incumplimiento.

ACTUAR

Procedimientos de detección, reporte, gestión y escalamiento. Atención al usuario vulnerable y protección de datos.

Actualizar el programa ante nuevas amenazas o cambios relevantes.



Cobertura por área funcional

Reportar el área capacitada y el número de participantes de cada una.

CINCO FUNCIONES MÍNIMAS

- Atención al usuario
- Gestión de clientes corporativos
- Operaciones de red
- Cumplimiento regulatorio
- Áreas comerciales

ESTRUCTURAS DIFERENTES

Puede informarse el nombre equivalente y explicar su correspondencia. Si una función no existe, señalarlo y justificarlo en el reporte.

Personal nuevo y metodología

PERSONAL VINCULADO

Capacitarlo dentro de los 30 días hábiles siguientes a la vinculación, cuando ingrese después de iniciado el ciclo anual. Conservar evidencia.

SESIONES Y PRÁCTICA

Presencial, virtual o mixta. Se recomienda análisis de casos, simulaciones, pruebas controladas y aplicación de protocolos según cada función.

La circular no exige una metodología específica ni fija criterios vinculantes de evaluación.

Cinco módulos para diseñar la formación

- 1** Reconocer → Modalidades de fraude y señales de alerta.
- 2** Comprender → Regulación y responsabilidades de cada rol.
- 3** Actuar → Detección, gestión, reporte y ejercicio práctico.
- 4** Atender → Protocolos y trato adecuado al usuario.
- 5** Proteger → Datos personales y reserva de comunicaciones.

Ficha de cada sesión formativa

DATOS DE LA SESIÓN

Año y semestre; fecha, duración y modalidad; objetivo; facilitador; módulos cubiertos; metodología.

TRAZABILIDAD

Áreas convocadas; total de participantes y registro conservado; verificación de apropiación si aplica; materiales y evidencias.

El programa puede distribuirse en varias actividades, con al menos una sesión estructurada por semestre.