PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 30 de agosto 2021

Señora
María Nancy Azucena Pérez Lizarazo
SUPERVISORA CONTRATO No. 2556641
Coordinadora Grupo de Formación
Profesional Integral y Promoción y Relaciones
Corporativas
Centro de Servicios Financieros
Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes agosto del año 2021

Referencia: Contrato No. 2556641 del año 2021

Evelyn Acevedo Cuevas, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52070031 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en experto temático, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma VEINTIOCHO MILLONES DE PESOS M/CTE ($28.000.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera, a) Siete pagos iguales correspondientes a los meses de Junio a Diciembre por un valor de CUATRO MILLONES DE PESOS M/CTE ($4.000.000) cada uno, Iva Incluido.

Plazo: Hasta el treinta (30) de diciembre de 2021

OBJETO:
Prestar servicios profesionales y de apoyo a la gestión de carácter temporal como experto temático, para la construcción de contenidos y la actualización de los programas de formación virtual y a distancia, relacionados con la Red de Gestión Administrativa y Servicios Financieros, según la estructura metodológica y pedagógica del SENA y los lineamientos de la Dirección de Formación Profesional.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Realizar el análisis y revisión del diseño curricular de los programas asignados para la creación de recursos educativos digitales y adecuación en las modalidades a distancia y virtual.	Para este periodo no se realizaron actividades correspondientes a esta Obligación	N/A

2	Construir contenido de propiedad intelectual para el SENA en los diferentes programas de formación virtual y a distancia, de acuerdo con el contexto y normatividad vigente.	Para este periodo no se realizaron actividades correspondientes a esta Obligación	N/A
3	Garantizar la construcción de los textos de su autoría o con las correspondientes citaciones de acuerdo con las normas establecidas, teniendo en cuenta la coherencia entre el diseño curricular y los lineamientos establecidos por el ecosistema de recursos educativos digitales.	Para este periodo no se realizaron actividades correspondientes a esta obligación	N/A
4	Elaborar los elementos correspondientes al procedimiento de Desarrollo curricular para los programas asignados, junto con los componentes formativos y demás recursos establecidos para los programas en modalidad a distancia y virtual, incluidas las guías y evidencias de aprendizaje según el contexto, las tendencias y normatividad vigente.	Elaboración de guías de aprendizaje: Productos y servicios financieros, Medidas de seguridad, operaciones y procedimientos transaccionales y Manual de caja de la NSCL Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo en las fases de análisis, planeación, ejecución y evaluación de acuerdo con la matriz de correlación y la planeación pedagógica.	Las evidencias se encuentran alojadas en la carpeta de drive: https://drive.google.com/drive/folders/1IfVZiuiTQ49435AOWcZ_BaheJAo2aPKH
5	Trabajar articuladamente con los integrantes del equipo de producción de contenido instruccional y demás integrantes del ecosistema de recursos educativos digitales, para garantizar la construcción de los recursos educativos digitales propuestos.	Se trabaja de manera articulada con los integrantes del equipo de producción de contenido institucional y demás expertos temáticos para garantizar la construcción de los recursos educativos necesarios.	Las evidencias se encuentran alojadas en la carpeta de drive: https://drive.google.com/drive/folders/1IfVZiuiTQ49435AOWcZ_BaheJAo2aPKH
6	Seguir las orientaciones, lineamientos y revisiones realizadas por los integrantes del equipo de producción de contenido instruccional.	Se siguen todas las orientaciones, lineamientos y revisiones realizadas por los integrantes del equipo de producción de contenido institucional.	N/A

7	Grabar los videos correspondientes a las explicaciones de los contenidos y procesos que se consideren pertinentes para cada uno de los componentes formativos propuestos, siguiendo las indicaciones y lineamientos establecidos por el equipo de producción de recursos educativos digitales.	Para este periodo no se realizaron actividades correspondientes a esta obligación	N/A
8	Realizar las entregas y modificaciones a los recursos en las fechas pactadas en el cronograma.	Se realizan las entregas y modificaciones a los recursos elaborados en las fechas pactadas guías de aprendizaje: productos y servicios financieros, medidas de seguridad, operaciones y procedimientos transaccionales y manual de caja.	Las evidencias se encuentran alojadas en la carpeta de drive: https://drive.google.com/drive/folders/1IfVZiuiTQ49435AOWcZ_BaheJAo2aPKH
9	Asistir a las reuniones y demás jornadas que se adelanten o sean requeridas por el diseñador y/o evaluador instruccional.	Se asiste a todas las reuniones y demás jornadas que se adelanten o sean requeridas por el diseñador y/o evaluador institucional.	Las reuniones son programadas por el líder de Diseño y producción curricular vía Teams.
10	Las demás que le sean solicitadas por el supervisor del contrato relacionadas con el objeto del mismo.	Para este periodo no se realizaron actividades correspondientes a esta obligación	N/A

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 52184599 de la planilla, operador Miplanilla y periodo julio (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites*")

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,



Firmado digitalmente por César Augusto Ballesteros Vásquez
Fecha: 2021.08.17 10:52:47 -05'00'

Firma
Evelyn Acevedo Cuevas
Contratista
C.C. No. 52070031

Vo.Bo. César Augusto Ballesteros Vásquez
Profesional de Diseño y Producción Curricular

Recibí a satisfacción:

Firma
María Nancy Pérez Lizarazo
Supervisora Contrato 2556641 de 2021
Coordinadora Grupo de Formación Profesional Integral y Promoción y Relaciones Corporativas

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (caja)

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: TL en Servicios Comerciales y Financieros
- **Código del Programa de Formación**: 133303 v1
- **Nombre del Proyecto**: Gestión en la relación con el cliente apoyado de herramientas digitales, como estrategia para consolidar la lealtad en las entidades financieras.
- **Fase del Proyecto**: Análisis del contexto y entorno financiero, identificando necesidades del cliente y de información reduciendo riesgos asociados, bajo principios éticos
- **Actividad de Proyecto**: Establecer las necesidades, productos y servicios para atención al cliente
- **Competencia**: 210301086 v.1 Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: Establecer los riesgos en las operaciones de caja según normativa
- **Duración de la Guía:** 24 horas (19 horas presencial / 5 horas autónomo)

2. PRESENTACIÓN

Imagen 1



Fuente: https://n9.cl/3anq3

Estimado aprendiz, durante el contenido de esta nueva guía recordaremos los productos y servicios financieros que son ofrecidos, colocados y fidelizados a nuestros clientes. Todos los funcionarios de la entidad bancaria tienen una labor importante en la venta de los productos del portafolio financiero, los cajeros no son la excepción. El relacionamiento de cajeros y clientes potenciales y actuales del banco es muy importante en la consecución y cumplimiento de metas comerciales. Los temas de nuestra guía están relacionados con los productos y servicios atendidos y ofrecidos desde el área de caja, sus características, tarifas y condiciones de servicio. Recuerde estar muy atento a todos los comentarios de sus compañeros, la retroalimentación de sus instructores y todos los aportes que usted pueda realizar en cada uno de los momentos de esta guía.

"Acepta los retos para sentir la euforia del triunfo"

George S. Patton

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial: (30 minutos)

Imagen 2



Fuente: https://n9.cl/jo65r

Cuando una persona debe realizar un trámite bancario puntualmente el pago de un servicio público, generalmente éstos son recaudados en una entidad o corresponsal bancario. Vamos a suponer que usted debe cancelar el servicio público de energía de su casa y debe realizarlo en la sucursal más cercana, usted se acerca hasta la ventanilla del cajero, le entrega el recibo del servicio y el dinero para cancelarlo (usted cancelará únicamente con monedas); el cajero se encuentra ocupado verificando los fajos de billetes en su cajilla, organizando algunos documentos y otras actividades de su área. Después de algunos minutos, usted le menciona que está de afán y necesita realizar el trámite pronto, el cajero se toma un par de minutos más y finalmente lo atiende, pero le responde que no es posible recibir el pago en monedas porque sólo hay un (1) día a la semana para recepcionarlas en el banco en un horario de 9:00 a 11:00 AM.

Analice el caso anterior y responda:

- ¿Qué hace usted frente a la motivación que expresa el cajero para no recibir el pago del servicio público?
- ¿Usted cree que las entidades financieras se pueden negar a recibir monedas de los clientes para realizar diversas transacciones? Justifique su respuesta
- ¿Realmente se justifica que las entidades financieras condicionen a los clientes a utilizar otros medios de pago diferente a las monedas? Argumente su planteamiento
- Si usted fuera el cajero ¿Cómo manejaría la situación partiendo del supuesto que la persona que viene a cancelar el servicio público con monedas es un 'adulto mayor'?

Comparta sus argumentos con sus compañeros e instructor por medio de una lluvia de ideas.

"El aprendizaje no es un deporte para espectadores"

D. Blocher

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos previos necesarios para el aprendizaje: (1 hora)

Imagen 3



Fuente: https://n9.cl/2a9sq

Las diferentes operaciones realizadas con los productos y servicios financieros del cliente, son transados en el área de caja por medio de: pago de cheques (cuenta corriente), consignaciones y depósitos (cuentas de ahorro y corrientes), pago de servicios públicos (convenio recaudo), pago de nóminas; además de los diversos medios de pago empleados para ello como el efectivo, los cheques, las tarjetas de crédito y que hacen parte de las múltiples transacciones que son registradas a diario.

Es por esto que de acuerdo con sus conocimientos previos lo invitamos a que responda las siguientes preguntas:

a) Si usted ha tenido la posibilidad de realizar alguna transacción financiera en el área de caja de una sucursal bancaria o corresponsal, ¿Cómo ha sido la atención y servicio del cajero? Argumente
b) Desde la experiencia anterior, ¿El cajero le ofreció algún producto o servicio del banco? Puntualice
c) Haga una lista donde mencione qué productos son ofrecidos a los clientes desde el área de caja.
d) ¿Ha escuchado hablar del servicio de 'acompañamiento' ofrecido por las entidades bancarias? Amplíe
e) ¿En qué casos es ofrecido el servicio anterior? Listelos
f) Cuando un cliente realiza una consignación desde Bogotá a una cuenta de ahorros aperturada en la ciudad de Cali, este servicio tiene un costo; mencione cómo se llama ese servicio y el costo aproximado.
g) ¿Dónde pueden consultar los clientes potenciales y actuales las tarifas de los productos y servicios bancarios?
h) Relacione los tipos de servicio y las transacciones que desde el área de caja son realizadas a diario en una sucursal bancaria.
i) Cuando un cliente requiere de un servicio como recaudo empresarial, pago de nómina, domiciliación (débito automático), entre otros ¿Dónde se pueden consultar las tarifas y condiciones del servicio?

Socialice las respuestas anteriores con sus compañeros e instructor.

"No hay secretos para el éxito. Es el resultado de la preparación, el trabajo duro y el aprendizaje del fracaso"

Colin Powell

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización): (13 horas 30 minutos)

Imagen 4



Fuente: https://n9.cl/2ikug6

Actividades de aprendizaje:

- ❖ Definir los tipos de operaciones en el área de caja según normativa

- Reúnase con su GAES y por medio de un herramienta tecnológica realice un crucigrama, se sugiere puzzel.org Crear crucigramas - Online, gratuito e interactivo , educima.com Generador de crucigramas - Crea tus propios crucigramas , puzzlemaker Create Your Own Word Search Puzzle para registrar los productos del portafolio financiero que desde el rol de cajero son recepcionados y transados únicamente en el área de caja. Recuerde, no todos los productos y servicios "pasan" por proceso en caja. Esta actividad será socializada con su instructor y podrá realizar el crucigrama entre sus compañeros.

- Consulte en internet o fuentes confiables los conceptos, características y tarifas (en los casos que apliquen): sobregiro, sobre canje, remesas (cheques de otras plazas) negociadas y remesas al cobro y con esta información de manera individual realice una presentación por medio de la pizarra de Google Jamboard Google Jamboard: pizarra digital colaborativa | Google Workspace for Education para ser socializada en el ambiente de formación con su instructor y compañeros.

  A continuación encontrará un video tutorial que le recordará cómo utilizar la herramienta Jamboard

  Pulse sobre la imagen

  o click sobre el enlace:
  Jamboard, una PIZARRA en la nube. Qué es y cómo funciona.

  Algunos referentes que podrán complementar su consulta son:
  Sobregiro bancario - Qué es, definición y concepto | 2021
  ¿Qué es un sobregiro bancario?
  Dentro del contenido de la siguiente cartilla encontrará información relacionada entre otros temas con sobre-canje; CUENTA CORRIENTE.
  Cheques de otras plazas (Remesas)

- Escuche atentamente la explicación de su instructor respecto del proceso de autorización y pago de cheques sobre-canje y sobregiro en el área de caja y luego de manera individual por medio de una herramienta tecnológica realice una historieta, se recomienda Pixton Pixton Comic & Storyboard Builder for Education , Makebeliefscomix Create Comics Online | Comix Maker | Comic Strips | Comic Generator o la de su preferencia; en ella registrará máximo en 12 cuadros o escenas el proceso anterior.

- En GAES consulten en las diferentes páginas de los bancos y por medio de una infografía resuelvan las siguientes preguntas, una vez finalizada la actividad, socializar con sus compañeros e instructor.

  a) ¿Qué es el recaudo empresarial?
  b) ¿Qué clase de recaudos existen?
  c) ¿Para qué sirven los convenios de recaudos en las entidades bancarias?
  d) Tarifas para los clientes

Los pagos que realizan los clientes y usuarios por concepto de: pago pensiones de colegio, universidad, servicios públicos, impuestos, pagos sistemas de salud (PILA) etc, están relacionados con Recaudos Empresariales. A continuación usted encontrará algunos ejemplos:

Instructivo para diligenciar el formato para pagos por el uso de los servicios de información del Sistema de Bibliotecas. ¿Qu

CONVENIOS DE RECAUDO EMPRESARIAL

Se sugieren los siguientes enlaces de consulta:
Recaudo Físico para Empresas

¿En qué consiste un servicio de pagos y recaudos?

Convenios de recaudos para empresas y Financiera Comultrasan

Soluciones de Recaudo y Pago

Recaudo Nacional | Empresas

Recaudo empresarial

Recaudo nacional, una forma de asegurar su dinero

Empresas - ¿Cómo acceder a un convenio de recaudo? | CONFIAR

- Hay operaciones que por el monto o cantidad de efectivo transado requiere que el cajero le ofrezca al cliente el acompañamiento de la Policía Nacional, realice las siguientes lecturas La Policía Nacional tiene un mensaje de prevención para usted: A la "prima" hay que cuidarla , 'Sacamos $10 millones, no quisimos acompañamiento de la Policía y terminamos atracados por fleteros' y luego de analizar la información contenida en ellas, junto con su GAES construya un poster muy creativo donde pueda mencionar y publicar alternativas para el manejo y cuidado del dinero de los clientes en las entidades financieras. Esta actividad es colaborativa y será socializada con su instructor y compañeros. Se sugieren las siguientes herramientas: Plantillas de carteles — Creador de carteles online gratis — Diseño con Crello , Creador de foto póster online y gratuito - Crea pósters con tus propias fotos online

- Estén atentos a las explicaciones y orientaciones de su instructor respecto de las múltiples operaciones que realizan los cajeros de las entidades bancarias y los corresponsales bancarios frente a los procesos de recepción, verificación, aprobación y registro de las siguientes transacciones:

a) Apertura de CDT físico (en efectivo o cheque)

b) Pagos de tarjetas de crédito u otros créditos del cliente (diferentes a libranza)
c) Transferencias entre cuentas propias y de otros bancos
d) Avances de tarjeta de crédito
e) Pago de impuestos
f) Consignaciones en cuenta corriente y de ahorros
g) Retiros en cuenta corriente y de ahorros
h) Pagos convenio de recaudo
i) Cancelación de cuentas de ahorros
j) Pago intereses de CDT

Para esta actividad se requiere que cada GAES realice un mapa cognitivo de secuencias de acuerdo a dos (2) operaciones asignadas por su instructor. En el mapa debe registrar la manera como el cajero realiza las operaciones asignadas.

A continuación encontrará un video que le indica cómo se realizan los mapas cognitivos de secuencias:

Pulse sobre la imagen



o clic sobre el enlace Mapa cognitivo de secuencia

Dentro de su averiguación, además de usar herramientas como Internet, recuerde que puede ingresar a la biblioteca física y/o virtual del SENA.

Pulse sobre la imagen



Consulta bibliográfica

o clic sobre el enlace: Sistema de Bibliotecas

Ingrese a la pestaña llamada CONSULTA BIBLIOGRÁFICA, si está interesado en buscar un libro, podrá pulsar clic en CATÁLOGO BIBLIOGRÁFICO para localizar el lugar donde está ubicado en físico, pero si desea encontrar un libro virtual, puede dirigirse a BASES DE DATOS, entre a alguna biblioteca o plataforma de las allí expuestas y busque el tema de su interés. Si la página le solicita usuario y contraseña, ambos datos corresponden a su número de identificación.

Adicionalmente a su consulta en los diferentes temas, puede apoyarse en los siguientes enlaces:

Tipos de productos y servicios bancarios:
Productos y servicios bancarios
Conceptos:
QUE SON LOS PRODUCTOS FINANCIEROS | Web Oficial EUROINNOVA
Características:
5 características del acceso a los servicios financieros | CAF
Tipos de servicios:
Acceso a servicios financieros en Colombia
¿Qué son los servicios financieros?
Tarifas de productos y servicios:
¿Cómo se pueden comparar las tarifas de los productos y servicios financieros?
Condiciones de servicio:
Los servicios bancarios que no tendrán costo desde 2020
Tenga en cuenta los servicios bancarios por los que ahora no le podrán cobrar

"Cree y actúa como si fuese imposible fracasar"
Charles F. Kettering.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento: (9 horas)

Para este momento de la guía usted podrá desarrollar y demostrar lo aprendido. La orientación de sus instructores y todo su empeño será muy importante para lograr los objetivos propuestos. Esta actividad les dará mayor claridad de los procesos en el área de caja, el cumplimiento de metas comerciales por parte de los cajeros y las habilidades y destrezas necesarias para desempeñarse de la manera más adecuada.

De acuerdo a las operaciones realizadas con su GAES en el mapa cognitivo de secuencias, elaborar un video creativo en una herramienta tecnológica de su preferencia donde se identifiquen las características, los tipos de servicios, las tarifas y condiciones del proceso vistos durante la guía. El video debe tener máximo seis (6) minutos. Presentar a sus compañeros e instructor.

El siguiente video le podrá dar una idea para realizar la actividad, aunque el video es de Chile tiene concordancia con muchos procesos que realizamos en Colombia:

Pulse sobre la imagen



o dar clic en el enlace MODULO 2 - Apertura y Normas Generales de la Caja

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: - Sillas mesas de trabajo colaborativo, Escritorio, Televisor, Computadores de escritorio, Tablero acrílico, Cable hdmi, Cable vga, Borrador para tablero, Esferos, Lápices, Marcadores para tablero acrilico, Papel blanco, Tajalapiz.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de producto: Video operaciones de caja	- Registra los tipos de operaciones en caja, de acuerdo con procedimiento institucional	**Técnica:** Observación **Instrumento:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comisión bancaria: Las comisiones bancarias son cobros que las entidades financieras efectúan a sus clientes, minoristas y corporativos, por la prestación de productos y servicios de cualquier naturaleza, desde gestiones operativas, como transferencias o retiradas de efectivo del cajero, hasta la contratación de productos de inversión, ahorro o financiación.

Corresponsal bancario: Se conoce como corresponsal bancario a aquellas empresas que actúan de forma autorizada en nombre de una entidad bancaria y realizan diversas operaciones bancarias para la misma, normalmente de carácter sencillo o de bajo coste para el banco.

Débito automático (Domiciliación): Es un servicio que carga en forma automática el valor de sus obligaciones, a su cuenta de ahorros, cuenta corriente o tarjeta crédito sin ningún costo. De esta manera, no tendrá que preocuparse por la fecha de vencimiento y el pago de sus obligaciones. Lo único que debe hacer es diligenciar el formulario de inscripción para cada obligación a debitar.

Impuesto: Cobro obligatorio que el Estado o las colectividades locales realizan respecto de los recursos de los agentes económicos, sin asignación previa a un gasto preciso.

PILA: La Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) es una ventanilla virtual que permite el pago integrado de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales en la cual los aportantes reportan la información para cada uno de los subsistemas en los que el cotizante está obligado a aportar. Es responsabilidad del aportante suministrar la información para la liquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales.

Recaudo: Cobrar o percibir dinero. Las empresas recaudadoras son las encargadas de realizar esta labor

Remesas: (Las remesas del Banco Agrario) son un servicio que se presta a los clientes, con el propósito de facilitar la disponibilidad de los recursos de los cheques de otros bancos y de otras plazas.

Sobregiro: Un sobregiro bancario es una operación de abono que realiza una entidad bancaria para cubrir pagos contraídos por un titular de una cuenta bancaria que no dispone de saldo suficiente para los mismos en un momento determinado.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Webgrafía:

- Productos y servicios bancarios. (2021). Retrieved 26 July 2021, from https://www.finanzaspracticas.com.co/planificar/servicios-bancarios/productos-y-servicios-bancarios
- Guía básica de productos bancarios. (2021). Retrieved 26 July 2021, from https://www.sabermassermas.com/guia-basica-de-productos-bancarios/
- PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. (2021). Retrieved 26 July 2021, from https://www.ieszaframagon.com/files/hotpotatoes/bancos/operacionesdeservicios.htm
- (2021). Retrieved 26 July 2021, from https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2016/03/Semana-economica-edicion-1034.pdf
- Tiempo, C. (2021). Estos son los productos financieros que no tendrán costo para clientes. Retrieved 26 July 2021, from https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/los-productos-y-servicios-bancarios-por-los-que-no-tendra-que-pagar-ahora-435934
- bancario, S., bancario, C., & bancario, R. (2021). Sobregiro bancario | Economipedia. Retrieved 28 July 2021, from https://economipedia.com/definiciones/sobregiro-bancario.html
- ¿Qué es un sobregiro bancario? | Gerencie.com. (2021). Retrieved 28 July 2021, from https://www.gerencie.com/que-es-un-sobregiro-bancario.html
- (2021). Consultado el 28 de julio de 2021 en https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/empresas/productos-servicios/cash-management/cheques-otras-plazas

- Confirmación de Cheques. (2021). Consultado el 28 de julio de 2021 en https://conexionenlinea.bancodebogota.com/javahelpweb/es_CO/cb/cb_main/Confirmaci_n_de_Cheques.htm
- (2021). Consultado el 28 de julio de 2021 en https://corveica.org/wp-content/uploads/2020/10/CONVENIOS-DE-RECAUDO-EMPRESARIAL.pdf
- (2021). Consultado el 28 de julio de 2021 en https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/576b530b-d7e8-4843-ba95-7be57ae9030c/intructivo_recaudos_nuevo.pdf?MOD=AJPERES
- SAS, E. (2021). Tenga en cuenta los servicios bancarios por los que ahora no podrán cobrar. Consultado el 28 de julio de 2021 en https://www.larepublica.co/economia/sancionaron-ley-para-que-los-bancos-ofrezcan-tres-servicios-por-la-cuota-de-manejo-2947924
- Tiempo, C. (2021). Los servicios bancarios que no tendrán costo desde 2020. Obtenido el 28 de julio de 2021, de https://www.portafolio.co/economia/colombianos-tendran-servicios-bancarios-sin-costo-535746
- Escuela, E. (2021). ¿Qué son los productos financieros? | Euroinnova. Recuperado el 30 de julio de 2021, de https://www.euroinnova.co/blog/que-son-los-productos-financieros
- (2021). Consultado el 30 de julio de 2021 en https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/empresas/productos-servicios/cash-management/recaudos/recaudo-fisico
- Seguridad, A. (2021). ¿En qué consiste un servicio de pagos y recaudos ?. Consultado el 30 de julio de 2021 en https://blog.atlas.com.co/en-qu%C3%A9-consiste-un-servicio-de-pagos-y-recaudos
- Convenios de recaudos para empresas y Financiera Comultrasan. (2021). Recuperado el 30 de julio de 2021, de https://www.financieracomultrasan.com.co/es/empresas/productos-y-servicios/convenios-y-alianzas/convenios-de-recaudo
- Soluciones de Recaudo y Pago. (2021). Consultado el 30 de julio de 2021 en https://www.bancoagrario.gov.co/ServiciosBancarios/Paginas/Convenios.aspx
- Recaudo Nacional | Empresas | BBVA Colombia. (2021). Recuperado el 30 de julio de 2021, de https://www.bbva.com.co/empresas/productos/servicios-bancarios/recaudo-nacional.html
- Recaudo empresarial - Identificación Plástica. (2021). Consultado el 30 de julio de 2021 en http://www.identificacionplastica.com/aplicaciones/recaudo-empresarial/
- Tiempo, C. (2021). Recaudo nacional, una forma de asegurar su dinero. Recuperado el 30 de julio de 2021, de https://www.portafolio.co/economia/recaudo-nacional-una-forma-de-asegurar-su-dinero-499219
- Empresas - ¿Cómo acceder a un convenio de recaudo? | CONFIAR. (2021). Recuperado el 30 de julio de 2021, de https://www.confiar.coop/empresas/convenios/recitados
- (2021). Recuperado el 31 de julio de 2021, de https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2013/10/5-caracteristicas-del-acceso-a-los-servicios-financieros/

- Acceso a servicios financieros en Colombia. (2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en https://www.banrep.gov.co/es/borrador-776
(2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf
- ¿Cómo se pueden comparar las tarifas de los productos y servicios financieros ?. (2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en

https://www.coltefinanciera.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=432:como-se-pueden-comparar-las-tarifas-de-los-productos-y- servicios-financieros & catid = 121 & Itemid = 687

- adquirencia
  (2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/empresas/productos-servicios/cash-management/recaudos/ventas-con-tarjeta
- corresponsal bancario
  bancario, C., bancario, A., bancarios, V., & bancario, E. (2021). Corresponsal bancario - Definición, qué es y concepto | Economipedia. Consultado el 31 de julio de 2021 en https://economipedia.com/definiciones/corresponsal-bancario.html
- Glosario
  Materiales - Saber más, ser más. (2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en https://www.sabermassermas.com/herramientas/glosario/
- Glosario Empresas Bancolombia. (2021). Consultado el 5 de agosto de 2021 en https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/glosario
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2021). Consultado el 5 de agosto de 2021 en https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Glosario/user/main/letra/S/f/0/c/0

Imágenes

- Imagen 1
  (2021). Consultado el 28 de julio de 2021 en https://png.pngtree.com/png-clipart/20190904/original/pngtree-cashier-png-free-material-download-at-work-png-image_4483690.jpg
- Imagen 2
  Redirect Notice. (2021). Retrieved 21 July 2021, from https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fes.123rf.com%2Fphoto_59356444_cajero-autom%25C3%25A1tico-de-dibujos-animados-con-el-dinero-vector-plana-icono-de-la-ilustraci%25C3%25B3n.html&psig=AOvVaw3HghMok5HrO9HfC9Jnf7vL&ust=1626913158188000&source=images&cd=vfe&ved=0CAsQjRxqFwoTCICAnPnx8vECFQAAAAAdAAAAABAI
- Imagen 3
  Redirect Notice. (2021). Retrieved 21 July 2021, from https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.pngegg.com%2Fes%2Fpng-zzdbp&psig=AOvVaw3HghMok5HrO9HfC9Jnf7vL&ust=1626913158188000&source=images&cd=vfe&ved=0CAsQjRxqFwoTCICAnPnx8vECFQAAAAAdAAAAABAO

- Imagen 4
  Redirect Notice. (2021). Retrieved 21 July 2021, from https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.alamy.es%2Ficono-de-operacion-de-cajero-automatico-dibujo-animado-de-la-operacion-de-cajeros-de-banco-icono-de-vector-para-el-



diseno-web-aislado-sobre-fondo-blanco-image366160348.html&psig=AOvVaw3HghMok5HrO9HfC9Jnf7vL&ust=1626913158188000&source=images&cd=vfe&ved=0CAsQjRxqFwoTCICAnPnx8vECFQAAAAAdAAAAABAV

Videos

- (2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en https://www.youtube.com/watch?v=9jyXwmCSk7g
- (2021). Consultado el 30 de julio de 2021 en https://www.youtube.com/watch?v=WfdUl_7O2Aw
- (2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en https://www.youtube.com/watch?v=fi2mFZPma28

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Evelyn Acevedo Cuevas	Experto temático	Centro de Servicios Financieros Regional DC	Julio 2021
	Vilma Andrea Baracaldo Neira	Profesional en diseño y desarrollo	Centro de Servicios Financieros Regional DC	Julio 2021
	Ma. Fernanda Calderón Guzmán	Experto temático	Centro de Servicios Financieros Regional DC	Julio 2021

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE
MEDIDAS DE SEGURIDAD

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: TL en Servicios Comerciales y Financieros
- **Código del Programa de Formación**: 133303 v1
- **Nombre del Proyecto**: Gestión en la relación con el cliente apoyado de herramientas digitales, como estrategia para consolidar la lealtad en las entidades financieras.
- **Fase del Proyecto**: Planear el desarrollo de las actividades financieras, contables y de seguridad, apoyadas en procesos institucionales
- **Actividad de Proyecto**: Valorar las operaciones financieras, contables y de seguridad del cliente
- **Competencia**: 210301086 v.1 Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: Aplicar medidas de seguridad en caja de acuerdo con procedimiento.
- **Duración de la Guía:** 18 horas (14 horas presencial/ 4 horas autónomo)

2. PRESENTACIÓN

Imagen 1



Fuente: https://bityl.co/87wZ

Las políticas y procedimientos internos de las entidades bancarias establecen medidas de seguridad tanto para los procesos operativos que llevan a cabo los funcionarios como para las transacciones en el área de caja en las cuales intervienen cajeros, clientes, usuarios y consumidores. Esta guía nos permite conocer algunas de las medidas que se llevan a cabo por parte de las entidades financieras en los procesos de caja, el manejo, custodia y áreas y/o responsables de la seguridad bancaria; los elementos utilizados en caja, manejo de sellos, claves, alarmas, sistemas operativos y demás aspectos relacionados con la seguridad del área de caja y sus procesos.

"El aprendizaje no es un deporte para espectadores"

D. Blocher

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

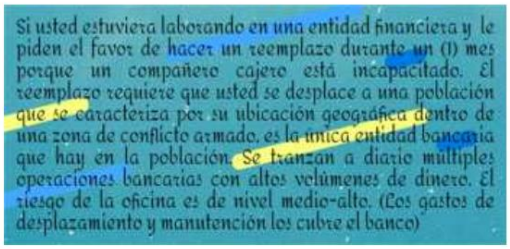
3.1 Actividades de reflexión inicial: (30 minutos)

Imagen 2



Fuente: https://bityl.co/87wj

Estimado aprendiz, lo invitamos a leer y analizar el siguiente caso, responder las preguntas que encuentra enseguida y por medio de una mesa redonda comparta sus argumentos con sus compañeros e instructor:



- Si el traslado a la oficina mencionada fuera de inmediato y partiendo del supuesto que no tiene segura la fecha de regreso, ¿Usted aceptaría?, ¿Pondría alguna condición?, ¿Qué análisis haría usted frente al caso?.
- La exposición del dinero de los cajeros es evidente, ¿Qué medidas de seguridad cree usted que debe tener la oficina y el área de caja? Argumente su respuesta
- ¿Usted cree que la entidad debe capacitar a los empleados para el manejo de posibles situaciones riesgosas? Justifique su respuesta.
- ¿Qué propuestas haría usted a la oficina para mitigar o disminuir los riesgos que se puedan presentar frente a situaciones de hurto o robo en la sucursal?
- ¿Qué cuidado deben tener los cajeros con los elementos a cargo en su área de caja para evitar posibles fraudes, hurto o pérdidas que puedan generar daños a la entidad?

"El punto de partida del éxito es el deseo"

Napoleon Hill

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos previos necesarios para el aprendizaje: (1 hora)

Imagen 3



Fuente: https://bityl.co/87x2

Los niveles de seguridad de una entidad financiera son cuidadosamente diseñados para minimizar los riesgos a los que se puede exponer. Los criterios de riesgo son analizados y señalados en las políticas y procedimientos internos de cada una de las entidades financieras cuidando de manera muy atenta que todos los empleados los conozcan y los lleven a cabo en cada una de las transacciones que se realicen durante la jornada laboral. Algunos de los criterios que se tienen en cuenta a la hora de aperturar una sucursal nueva son: diversos riesgos a los que puede estar expuesta la entidad, volumen de fondos y valores que se pueden recibir, entregar o custodiar en la sucursal, ubicación geográfica y comercial de la oficina, siniestralidad de la región, estudio de seguridad de los empleados, entre otros.

De acuerdo con sus saberes previos en cuanto a las medidas de seguridad que se deben tener en cuenta en las diferentes entidades bancarias, responda las preguntas que encuentra a continuación, una vez termine de responderlas, socialice con sus compañeros e instructor:

a) ¿Qué medidas de seguridad deben tener las entidades financieras respecto del manejo de los elementos en el área de caja (Contadora de billetes, lámpara luz ultravioleta, sellos, etc)?
b) ¿Cómo debe ser el manejo y custodia de las claves y contraseñas que maneja un cajero?
c) ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta al momento de manejar o manipular las plataformas de software de los bancos?
d) En cuanto a la seguridad bancaria, ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta al realizar las diferentes transacciones bancarias en el área de caja?
e) ¿Cómo funciona el sistema de alarmas de un banco?
f) ¿Qué tipos de alarmas silenciosas conoce? Mencione

"Sólo aquellos que se atreven a fracasar pueden lograr mucho"

Robert F. Kennedy

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización): (10 horas)

Imagen 4



Fuente: https://bityl.co/87xR

Actividades de aprendizaje:

- ❖ Ilustrar los elementos con las medidas de seguridad del área de caja de acuerdo con procedimiento

- De manera individual consultar en diferentes referentes, cuales son los elementos de trabajo que deben tener los cajeros en su módulo. Ilustre por medio de un mapa mental todos los elementos de caja, su funcionalidad y una imagen representativa. Para la elaboración del mapa se sugiere las herramientas tecnológicas Crea tu propio Mapa Mental Gratis con Lucidspark , El mejor creador de mapas mentales en línea gratis o la de su preferencia. Algunos elementos que no puede olvidar son: computador, teclado, calculadora, contadora de billetes, contadora de monedas, lámpara de luz ultravioleta, lector de código de barras, zonite, entre otros.

- Junto con sus compañeros de GAES realizar una lista de los sellos que se utilizan en el área de caja. Pongan toda su atención a la explicación de su instructor respecto del manejo, custodia, utilización, funcionalidad de cada uno y mantenimiento (para el caso que aplique) y luego deben elaborar un diseño de cada uno de ellos. Recuerde que hay varios tipos de sellos, entre ellos: sellos de tinta, validadora, protectografo. El diseño de los sellos debe quedar registrado en su cuaderno de notas.

- Algunos de los procesos de mayor cuidado en el área operativa son el registro, manejo y custodia de las diferentes claves que se requieren para el normal funcionamiento de una sucursal bancaria.
  A partir del siguiente documento, realizar lectura en GAES, con los numerales 3, 4 y 8 realizar una presentación en una herramienta tecnológica se sugiere Genially, la herramienta para crear contenidos interactivos - Genially , Workspace , o la de su preferencia. Esta actividad se socializa con sus compañeros e instructor.
  ACUERDO INTERBANCARIO REQUISITOS MINIMOS DE SEGURIDAD FISICA PARA LAS OFICINAS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN SANTA FE DE BOGOTA, DC - PDF Free Download

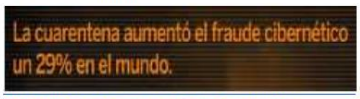
- El software y hardware utilizado por las entidades bancarias hace parte del sistema operativo que requieren los bancos para registrar todas las transacciones recibidas en la sucursal. En GAES ingresar al siguiente enlace del Capítulo I Título II Parte I de la Circular Básica Jurídica de la SFC, (dar clic en el ícono de hoja que aparece en el costado derecho) https://n9.cl/o3bx0 con esta información elabore en GAES un mapa conceptual teniendo en cuenta los sistemas de las entidades bancarias (incluya manejo de claves) en una herramienta tecnológica se sugiere: Crea tus mapas conceptuales online y gratis con Canva , Hacer Mapas Conceptuales Online | Crear Mapa Conceptual o la herramienta de su preferencia para ser socializado con sus compañeros e instructor.

- Dentro de los sistemas de seguridad privados que tienen las entidades financieras también se encuentran los sistemas de alarmas. Consulte de manera individual el siguiente link Alarmas silenciosas: botón de pánico, alarmas anti-coacción y alarmas anti-atraco los tipos de alarmas que utilizan los bancos, definirlas y registre algunas de sus características por medio de una infografía realizada en una herramienta tecnológica, se sugiere: Crello — Software gratis de diseño gráfico | Diseño de imágenes en línea , Creador de infografías gratuito o la de su preferencia. Esta actividad será socializada en el ambiente de formación a su instructor y compañeros.

- En GAES consultar en internet ¿Qué es ciberseguridad?, ¿Cuáles son los fraudes más comunes que se presentan en el sector financiero? y prevención contra estos crímenes, complemente la información buscando las definiciones relacionadas con Ciberseguridad en la norma Circular Externa 007 de 2018 . Mediante una herramienta tecnológica colaborativa diseñe una sopa de letras se sugiere Generador de sopa de letras - Buscador de palabras , Crear sopas de letras o la de preferencia registrando los términos relacionados con el desarrollo de los temas propuestos y socializar con sus compañeros e instructor.

El siguiente material videográfico le aportará mayor información:

Pulse sobre la imagen



o clic sobre el siguiente enlace
#PilasConEsto tips contra el fraude por internet

Dentro de su averiguación, además de usar herramientas como Internet, recuerde que puede ingresar a la biblioteca física y/o virtual del SENA.

Pulse sobre la imagen



o clic sobre el enlace: Sistema de Bibliotecas

Ingrese a la pestaña llamada CONSULTA BIBLIOGRÁFICA, si está interesado en buscar un libro, podrá pulsar clic en CATÁLOGO BIBLIOGRÁFICO para localizar el lugar donde está ubicado en físico, pero si desea encontrar un libro virtual, puede dirigirse a BASES DE DATOS, entre a alguna biblioteca o plataforma de las allí expuestas y busque el tema de su interés. Si la página le solicita usuario y contraseña, ambos datos corresponden a su número de identificación.

Adicionalmente a su consulta en los diferentes temas, puede apoyarse en los siguientes enlaces:

Herramientas en caja:
Herramientas necesarias de un cajero bancario
Sellos:
MANUAL DE SISTEMAS DE PAGO BR
Claves y sistema
https://www.superfinanciera.gov.co
Alarma
SOFTGUARD BANKING
Medidas de seguridad para transacciones bancarias
Superfinanciera expide nuevas normas de seguridad para transacciones bancarias
Seguridad bancaria
Seguridad Bancaria
La Seguridad Bancaria

Seguridad electrónica Bancaria
Tecnología y Seguridad

Ciberseguridad
Estado de la Ciberseguridad en el Sistema Financiero Colombiano

"La mejor forma de predecir el futuro es crearlo"

Abraham Lincoln

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento: (6 horas 30 minutos)

Después de haber apropiado toda la información necesaria respecto de las medidas de seguridad en el sector bancario, la siguiente actividad le permite poner en práctica lo aprendido. Junto con su GAES elaborar el plano del área de caja con todos los elementos, sellos, cofre de seguridad, etc. por medio de una herramienta tecnológica se sugiere Programa para Hacer Planos Online , Diseñador de planos de planta en línea o el de su preferencia y exponerlo a sus compañeros e instructor teniendo en cuenta dentro del desarrollo de la actividad todas las medidas de seguridad en el área de caja.

Comentado [1]: Necesita algún software especializado?

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: - Sillas mesas de trabajo colaborativo, Escritorio, Televisor, Computadores de escritorio, Tablero acrílico, Cable hdmi, Cable vga, Borrador para tablero, Esferos, Lápices, Marcadores para tablero acrilico, Papel blanco, Tajalapiz.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de desempeño: Presentación medidas de seguridad en el área de caja. **Evidencias de producto:** Plano del área de caja con elementos y herramientas de seguridad	- Utiliza medidas de seguridad en caja acuerdo con procedimiento de seguridad.	**Técnica:** Observación **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Valoración de productos **Instrumento**: Rúbrica

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Asonada: Reunión tumultuaria y violenta para conseguir algún fin, por lo común político.

Alarma: señal o aviso que advierte sobre la proximidad de un peligro. El aviso de alarma informa a la comunidad en general o a una entidad específica (como ser los bomberos o la policía) que deben seguir ciertas instrucciones de emergencia dado que se ha presentado una amenaza.

Ciberseguridad: Conjunto de elementos, medidas y equipos destinados a controlar la seguridad informática de una entidad o espacio virtual.

Custodiar: Guardar algo con cuidado y vigilancia.

Lámpara de luz ultravioleta: Especial para identificar billetes o documentos falsos. El uso se complementa con el contador de billetes para así saber si hay dinero falso entre ellos

Motín: Movimiento desordenado de una muchedumbre, por lo común contra la autoridad constituida.

Riesgo: Es el grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor rentabilidad de la inversión. Existen varias clases de riesgos: de mercado, solvencia, jurídico, de liquidez, de tasa de cambio, riesgo de tasa de interés.

Siniestro: Suceso que produce un daño o una pérdida material considerables.

Sistemas: Del latín systema, un sistema es un módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí. El concepto se utiliza tanto para definir a un conjunto de conceptos como a objetos reales dotados de organización

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Webgrafía:

- (2021). Recuperado el 2 de agosto de 2021, de https://curso-cajerobancario.cl/cajero-bancario/herramientas-de-un-cajero-bancario/
- Guerrero, V. (2021). Seguridad entidades financieras: seguridad electrónica - Segurilatam. Recuperado el 2 de agosto de 2021, de https://www.segurilatam.com/seguridad-por-sectores/financiero/herramientas-de-seguridad-en-entidades-financieras_20170921.html
- Claves y contraseñas bancarias que no se deben usar. (2021). Consultado el 2 de agosto de 2021 en https://www.sabermassermas.com/claves-y-contrasenas-bancarias-que-no-se-deben-usar/
- Política general de seguridad de la información. (2021). Consultado el 2 de agosto de 2021 en https://www.banrep.gov.co/es/politicas-de-seguridad-de-la-informacion
- SAS, E. (2021). Superfinanciera expide nuevas normas de seguridad para transacciones bancarias. Consultado el 2 de agosto de 2021 en https://www.larepublica.co/finanzas/normas-de-los-bancos-2943113

- (2021). Consultado el 2 de agosto de 2021 en https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/atencion-al-cliente/seguridad-bancaria

Comentado [2]: Falta?

Comentado [3]: Ya quedó completo =)

Comentado [4]: Los referentes bibliográficos deben estar separados de tal manera que se pueda distinguir uno de otro, la separación se puede hacer con viñetas

- La Seguridad Bancaria. (2021). Consultado el 3 de agosto de 2021 en https://www.xing.com/communities/posts/la-seguridad-bancaria-1002486037
- Cas | Tecnología y Seguridad. (2021). Consultado el 3 de agosto de 2021 en http://www.castecnologia.com.ar/servicios-seguridad-bancaria.php
- Alarmas silenciosas: botón de pánico, alarmas anti-coacción y alarmas anti-atraco. (2021). Recuperado el 3 de agosto de 2021, de https://blogseguridad.tyco.es/productos/alarmas-silenciosas-boton-de-panico-alarmas-anti-coaccion-y-alarmas-anti-atraco/
- (2021). Consultado el 4 de agosto de 2021 en https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/10/20201014-ASOBANCARIA-2020_compressed.pdf
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2021). Recuperado el 10 de agosto de 2021, de https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/10097769/f/0/c/00
- (2021). Recuperado el 10 de agosto de 2021, de https://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/Desafios-del-riesgo-cibernetico-en-el-sector-financiero-para-Colombia-y-America-Latina. pdf
- (2021). Consultado el 10 de agosto de 2021 en https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/10/20201014-ASOBANCARIA-2020_compressed.pdf
- SAS, E. (2021). Las medidas de seguridad a tener en cuenta para solicitar productos financieros online. Recuperado el 10 de agosto de 2021, de https://www.larepublica.co/finanzas-personales/las-medidas-de-seguridad-que-debe-tener-en-cuenta-para-solicitar-creditos-online-3186701
- Colombia, S. (2021). Superfinanciera fortalece la protección de la información de los consumidores financieros ante riesgos de ciberseguridad y la realización de operaciones en pasarelas de pago.
- Recuperado el 10 de agosto de 2021, de https://www.colombiafintech.co/novedades/superfinanciera-fortalece-la-proteccion-de-la-informacion-de-los-consumidores-financieros-ante-riesgos-de-ciberseguridad-y- la-realizacion-de-operaciones-en-pasarelas-de-pago
- ACUERDO INTERBANCARIO REQUISITOS MINIMOS DE SEGURIDAD FISICA PARA LAS OFICINAS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN SANTA FE DE BOGOTA, DC - Descargar PDF gratis. (2021). Recuperado el 12 de agosto de 2021, de https://docplayer.es/16498320-Acuerdo-interbancario-requisitos-minimos-de-seguridad-fisica-para-las-oficinas-de-las-entidades-financieras-en-santa-fe- de-bogota-dc.html
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2021). Consultado el 12 de agosto de 2021 en https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/normativa/normativa-general/circular-basica-juridica-ce---/parte-i-instrucciones-generales-aplicables-a-las -entidades-vigiladas / capitulo-i-del-titulo-ii-de-la-parte-i-10102519

- (2021). Consultado el 13 de agosto de 2021 en https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/reglamentacion/archivos/ceos_dsp_155_JUL_31_2017.pdf
- Glosario
(2021). Consultado el 10 de agosto de 2021 en https://dle.rae.es/mot%C3%ADn?m=form

Imágenes

- Imagen 1

aviso de redireccionamiento. (2021). Recuperado el 1 de agosto de 2021, de https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fsinergiaformacion.es%2Fseguridad-bancaria%2F&psig=AOvVaw3Qny8Mlmyww-TC0A_0DxTd&ust=1627864416043000&source=1627864416043000&source=academia_de_la_ca_javvvv.

- Imagen 2
aviso de redireccionamiento. (2021). Consultado el 1 de agosto de 2021 en https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fes.123rf.com%2Fphoto_83217561_seguridad-bancaria-en-l%25C3%25ADnea-isom%25C3% 25A9trica-con-dedo-e-identificaci% 25C3% 25B3n-t% 25C3% 25A1ctil.html & psig = AOvVaw3Qny8Mlmyww-TC0A_0DxTd & ust = 1627864416043000 & source = images & cd = vfe & ved = 0CAsQALCJR
- Imagen 3
aviso de redireccionamiento. (2021). Recuperado el 1 de agosto de 2021, de https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.technoymas.com%2Fla-seguridad-bancaria-va-mas-alla-de-las- contrasenas% 2F & psig = AOvVaw3Qny8Mlmyww-TC0A_0DxTd & ust = 1627864416043000 & source = images & cd = vfe & ved = 0CAsQjRxqFwoTCLCYmOHJjvICFQAAAAAdAAAAABAY
- Imagen 4
aviso de redireccionamiento. (2021). Obtenido el 13 de agosto de 2021, de https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fas.com%2Fmeristation%2F2016%2F08%2F18%2Fbetech%2F1471516694_409804.html&psig=AOvVaw0g501jlMvyl=AOvVaw0g501jlMvyl=AOvVaw0g501jlMvyl=4AOvVaw0f501jlMvyl. imágenes & cd = vfe & ved = 0CAsQjRxqFwoTCNjHqc3trPICFQAAAAAdAAAAABAE

Videos

- **(2021). Consultado el 13 de agosto de 2021 en** https://www.youtube.com/watch?v=iFJZsvsvClw&t=11s
- **(2021). Consultado el 13 de agosto de 2021 en** https://www.youtube.com/watch?v=BJ2PB1RCoNI&t=19s

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Evelyn Acevedo Cuevas	Experto temático	Centro de Servicios Financieros Regional DC	Julio 2021

	Vilma Andrea Baracaldo Neira Ma. Fernanda Calderón Guzmán	Profesional en diseño y desarrollo Experto temático	Centro de Servicios Financieros Regional DC Centro de Servicios Financieros Regional DC	Julio 2021 Julio 2021

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					