PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE aprendizaje:

Vinculación de clientes

Denominación del Programa de Formación:
Tecnólogo en Gestión bancaria y de Entidades Financieras

Código del Programa de Formación:
121202

Nombre del Proyecto
Fomentar la educación financiera en la comunidad educativa y empresas didácticas SENA - 1950043

Fase del Proyecto
Ejecución

Actividad de Proyecto
Desarrollar los procesos de asesoría en el manejo de los productos y servicios financieros en la comunidad educativa SENA, seleccionada

Competencia
Vincular al cliente de acuerdo con las normas internas y externas establecidas.

Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:

- Aplicar los procesos de trámite de las solicitudes de cada producto y servicio financiero de acuerdo con las normas institucionales.
- Tramitar la documentación suministrada por el cliente de acuerdo con las normas institucionales.
- Realizar los procesos requeridos para la constitución de los productos de captación en moneda legal y extranjera de acuerdo con la normatividad de la entidad.
- Desarrollar los procesos para el trámite de operaciones de crédito en moneda legal y extranjera cumpliendo con las políticas institucionales y normas externas.
- Aplicar los procesos establecidos para la prestación de servicios financieros en moneda legal y extranjera según política institucional.

Duración de la Guía
150 horas

2. PRESENTACIÓN

Los productos y servicios financieros son la razón de ser de las entidades financieras, y lo que ofrecen diariamente a sus clientes para satisfacer las necesidades de financiación, ahorro o inversión de la sociedad,

generando así la circulación del dinero, razón por la realizar la labor de asesor comercial requiere de múltiples habilidades , como: conocer plenamente los requisitos indispensables para una buena vinculación, éste termino encierra el conocimiento pleno y actualizado de los productos, documentación, diligenciamiento y tramitología.

La intención de la guía es identificar los procesos para la vinculación de clientes, documentación, diligenciamiento de los formularios según actividad económica, que permite tener un conocimiento del cliente y así reducir el riesgo de lavado de activos y posibles fraudes a la entidad.



3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividad de Reflexión inicial.

Con apoyo del instructor, elegir en forma aleatoria dos aprendices para que realicen clínica de venta improvisada de un producto poco usual, con el fin de sacar conclusiones sobre el proceso de vinculación, en cuento a conocimiento del producto, requisitos documentales y experiencia como cliente.

Aprendiz en formar individual reflexione sobre el siguiente interrogante y participe activamente en la mesa redonda liderada por el instructor.

¿En alguna ocasión ha visitado una sucursal bancaria? Comete su experiencia en el ambiente de formación, socialice lo anterior a través de una mesa redonda que liderará su instructor; reflexione y participe activamente.

AMBIENTE: Banco Didáctico

RECURSOS O MATERIALES: papel y lápiz, video beam, reuniones virtuales

EVIDENCIA: Socialización en grupo mesa redonda

3.2 Actividades de contextualización

Aprendiz responda los siguientes interrogantes, los cuales serán socializados en el ambiente de formación.

¿Qué es un asesor comercial?
¿Qué información suministra a los clientes?
¿Qué debe saber el asesor comercial para prestar un buen servicio?
¿cualidades que debe tener el asesor comercial?
cómo puedo vincularme al banco?
¿Cuál es la documentación requerida para vincul**ar a un posible cliente a la entidad financiera?**

AMBIENTE: Banco Didáctico
RECURSOS O MATERIALES: papel y lápiz, video beam
EVIDENCIA: Socialización en grupo mesa redonda



3.3 Actividades de Apropiación del conocimiento: (Conceptualización y Teorización).

3.3.1 Requisitos de vinculación productos de captación y colocación Persona Natura y Jurídica
El instructor seleccionará los grupos de trabajo y asignará un producto de captación y colocación y una entidad financiera, a cada grupo para realizar visita y/o consulta bajo el rol de cliente la cual busca conocer los protocolos de atención de las entidades del sector, requisitos, condiciones, beneficios, a quien va dirigido el producto.

Cada grupo socializará lo investigado y será complementado mediante exposición magistral por parte del instructor, con apoyo de mapas conceptuales, cuestionarios, talleres, foros, investigaciones
Los productos a estudiar son:
La información será complementada por parte de los aprendices en la política comercial establecida para el Banco Didáctico SENA.

AHORRO- Captación	CRÉDITO- Colocación
Cuenta Corriente	Consumo (consumo, vehículo, tarjera de crédito, libranza, leasing de vehículo), sobregiro)
Cuenta Ahorro (tradicional, Nómina-ahorro programado con propósito, cuenta de ahorro infantil)	Hipotecario (Compra de vivienda nueva, usada, construcción, remodelación, leasing habitacional)
CDT- CDAT	Microcrédito (Capital de trabajo, fortalecimiento)
Ahorro programado para vivienda	Comercial (TC empresarial, tesorería, cupo rotativo, empresarial, leasing, comercial, factoring, conforming)
AFC	M.E (Cartas de crédito, Reintegros, Giros financiados, Giros Directos, Remesas)
Fiduciaria	
Cédulas de capitalización	

AMBIENTE: Banco Didáctico
RECURSOS O MATERIALES: papel y lápiz, video beam
EVIDENCIA: Exposiciones

3.3.2. Diligenciamiento de formatos y revisión de documentación del cliente

El instructor orientará el procedimiento de vinculación de los productos y servicios del banco con sus respectivos registros, explicará el diligenciamiento de los diferentes formatos necesarios en el proceso de vinculación de clientes. Cada aprendiz realizará práctica de vinculación aplicando los protocolos del Banco Didáctico SENA, asumiendo tanto el rol de cliente a través de la empresa didáctica conformada y como de asesor del Banco Didáctico SENA.
La cooperativa de ahorro y crédito Cotrasena hará presentación de los productos y servicios que ofrece no solo con el fin de dar a conocer su portafolio, sino también de profundizar en el producto A3 (Asociado aprendiz activo), diseñado para crear cultura de ahorro entre los aprendices del Sena y posteriormente brindarle beneficios al tener la posibilidad de obtener crédito educativo. Como aprendiz del tecnólogo en gestión bancaria tendrá la oportunidad de ofrecer este producto al resto de la comunidad de aprendices Sena, lo que les permite practicar Asesoría y vinculación de clientes con un producto del sector real.

AMBIENTE: Banco Didáctico
RECURSOS O MATERIALES: papel y lápiz, video beam
EVIDENCIA: Juego de roles

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

3.4.1 Atención, Asesoría y Vinculación del portafolio de productos y servicios de Banco Didáctico a aprendices de todas las especialidades y empresas didácticas del Sena.

3.4.2 Atención Asesoría y Vinculación Producto A3 de Cotrasena, Asociado Aprendiz Activo. A toda la comunidad de aprendices del centro de comercio y servicios del Sena, realización del informe consolidado por parte del área operativa que permite establecer los resultados del proceso.

Ambiente Requerido
Ambiente de Aprendizaje Banco Didáctico dotado de las óptimas condiciones de: Seguridad industrial, iluminación, ventilación, salud ocupacional, equipos TIC, conectividad, herramientas de apoyo didáctico y mobiliario pertinente al proceso de la formación.
Materiales
Computadores con conexión a internet, video beam, mesas de trabajo, sillas, Resmas de papel bond tamaño carta, marcadores borrables, marcadores permanentes, papel bond, cinta.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Se desarrollaran diferentes actividades, tales como talleres, juego de roles, exposiciones, socializaciones y aplicación de instrumentos de evaluación en cada etapa del proceso formativo, para fortalecer Conocimiento, Desempeño y Producto de forma individual y grupal.
El instructor evaluará desde la presentación personal, conocimiento de productos, diligenciamiento apropiado de documentos, actitud, servicio al cliente, agilidad, enfocado hacia la integralidad del asesor comercial.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **Saberes relacionados con las políticas comerciales y crediticias de acuerdo a los lineamientos de cada entidad financiera.** **Saberes relacionados con la aplicación de la normatividad vigente sobre le SARLAFT, SARO, SARI y SARC y la aplicación de procesos de venta de productos y servicios financieros de acuerdo con la política institucional del sector financiero** **Conocimiento sobre el portafolio de productos y servicios del sector financiero.** **Saberes relacionados con el proceso de vinculación de clientes.** **Evidencias de Desempeño:**	• Maneja simuladores financieros de acuerdo a las condiciones del producto o servicio • Desarrolla el proceso de venta de productos y servicios según el portafolio institucional • Identifica los clientes vinculados y potenciales por segmentos de acuerdo con la política institucional • Maneja el portafolio de productos y servicios según políticas institucionales • Analiza la normatividad para la prevención del lavado de activos cumpliendo con la regulación de los organismos de vigilancia y control	DE CONOCIMIENTO Instrumento: Cuestionario, Exposiciones, juego de roles Técnica: Lista de chequeo, observación

Asesoría y vinculación de aprendices del Sena tanto en Portafolio de Productos y Servicios como de Atención A3, Cotrasena **Aplicación de la normatividad vigente de SARLAFT, SARO y SARC y la Aplicación de procesos de venta de productos y servicios** **Juego de roles donde se evidencian las competencias del asesor comercial** **Evidencias de Producto:** **Documentos requeridos y formularios diligenciados que evidencian la vinculación de clientes.**	• Aplica los pasos a seguir en la recepción de todos los documentos de acuerdo con los requerimientos de cada producto o servicio. • Identifica los procesos de trámite y las instancias decisorias según las solicitudes presentadas por los clientes y usuarios. • Verifica la información suministrada por el cliente de acuerdo con los requerimientos de las normas institucionales • Aplica las normas institucionales para control y prevención según el SARLAFT y centrales de riesgo • Identifica las funciones de los diferentes centros de operación de acuerdo con la estructura organizacional • Aplica las normas de seguridad para la entrega de tarjetas débito, créditos y chequera s de acuerdo con los procedimientos establecidos por la institución • Aplica los pasos a seguir en la apertura de los	DE DESEMPEÑO Instrumento: Juego de roles Técnica: Observación/ Lista de chequeo DE PRODUCTO Instrumento: Juego de roles Técnica: Observación / valoración del producto

	productos de captación y colocación de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad financiera • Aplica normatividad en operaciones de moneda extranjera de acuerdo con el régimen cambiario	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

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.

Ente: Hace referencia al organismo o entidad que se encarga de vigilar las disposiciones emitidas por ellos o por otros y hacerlas cumplir, en caso de haber omisión en estas disposiciones realizar las sanciones correspondientes.

Ilícito: Es lo que no está permitido moral o legalmente por la sociedad o la ley.

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

Asesor comercial: Profesional que ayuda a descubrir las necesidades financieras, analizando circunstancias pasadas, presentes y futuras de su cliente, teniendo en cuenta la edad, su patrimonio disponible, su tipo impositivo, su situación profesional y familiar, y el resto de inversiones que pueda disponer. Una vez analizado su perfil de riesgo y sus necesidades, el asesor llevará a cabo sus recomendaciones de inversión, asesorándole según sus circunstancias y necesidades vayan cambiando y adaptándolas al momento actual.

Amortización: es un término económico y contable, referido al proceso de distribución en el tiempo de un valor duradero. Adicionalmente se utiliza como sinónimo de depreciación en cualquiera de sus métodos.

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Proceso: Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas en los elementos de entrada y los convierten en resultados

Vinculación: Procede del latín vinculatĭo y hace mención a la acción y efecto de vincular (atar algo en otra cosa, perpetuar algo, someter el comportamiento de alguien al de otra persona, sujetar, asegurar).

Formulario: Un formulario es un documento, ya sea físico o digital, diseñado con el propósito de que el usuario introduzca datos estructurados (nombre, apellidos, dirección, etc.) en las zonas del documento destinadas a ese propósito, para ser almacenados y procesados posteriormente.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Superintendencia Financiera de Colombia, (2016) Recuperado de https://www.superfinanciera.gov.co
Banco de la República, Banco Central de Colombia, (2016) Recuperado de http://www.banrep.gov.co/
Asobancaria, (2016) Recuperado de http://www.asobancaria.com/
Saber más, Ser más, Programa de Educación Financiera de los Bancos en Colombia, Asobancaria, (2014), Recuperado de https://sabermassermas.com/
Sistema de Bibliotecas, Iniciativa SENA, Recuperado de www.biblioteca.sena.edu.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Beatriz Eugenia Urrea Villegas** **Alba Inés Echeverri Castañeda**	**Instructora**	**Comercio y servicios**	**Año 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					