PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: TECNICO EN ASESORIA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
- **Código del Programa de Formación**: 133202
- **Nombre del Proyecto:** Fortalecimiento de procesos técnicos en empresas reales y simuladas de la estrategia de formación por proyectos en instituciones educativas de Risaralda, con apoyo del Grupo empresarial Articulación con la media. **Código**: 1778217
- **Fase del Proyecto: EJECUCIÓN**
- **Actividad de Proyecto:** Implementar los diferentes Formatos y requisitos de los productos y servicios de las entidades financieras.
- **Competencias:**

VINCULAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS ESTABLECIDAS

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

Aplicar los procesos establecidos para la prestación de servicios financieros en moneda legal y extranjera según política institucional
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
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

- Duración de la Guía: 120 HORAS

2. PRESENTACION

Apreciado aprendiz,

El sector financiero de forma permanente debe estar a la vanguardia con las tecnologías de la información y la comunicación que le permita acercar de forma màs amigable a sus clientes. Es menester que sus políticas de vinculación estén no solo ajustadas a estos cambios que afronta el cliente sino de todos los mecanismos de seguridad.

En esta guía desarrollaremos todos los protocolos utilizados por las entidades financieras para la vinculación de productos tanto de captación y colocación. Las actividades diseñadas le permiten dar aplicación a todas las normas de seguridad, manejo, prevención, políticas, procedimientos e información del portafolio y la documentación y conservación de la información a través del

diseño de las mismas que van a regir el producto y/o servicio que le corresponda según asignación. Además mejorar el desempeño comercial de aprendices con presentación a grupos.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Actividades de reflexión inicial:**

El instructor conversa con los aprendices sobre los productos y servicios financieros que hayan contratado sus familiares y amigos. Se pide que cuenten experiencias sobre:

¿Cómo fue el proceso de vinculación?

¿Los familiares, amigos o conocidos al ser vinculados conocían todos los documentos necesarios para cada uno de los productos?

¿El tiempo de atención para la vinculación del producto fue óptimo?

¿Qué medidas de seguridad bancaria utilizan las entidades financieras para la vinculación de productos?

¿Qué opinión le merece las medidas de seguridad adoptadas por las entidades financieras para la vinculación de productos?

AMBIENTE: Sala de sistemas- Ambiente de formaciòn
RECURSOS O MATERIALES: papel y lápiz, video beam
EVIDENCIA: Socialización en grupo (panel)

- **Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:**

1. Normas de seguridad de la información y Circular 052 súper financiera, aplicación con taller negociación de la pareja sobre conclusión a reflexión conjunta de seguridad personal, de la familia y del Banco Didáctico y dibujo entregado al instructor.

2. Exposición instructor sobre diseño de políticas institucionales, conservación, y reserva bancaria y de la información.

3. En parejas aplicar el concepto aplicando normas y diseñando la política de uso, conservación, reserva Bancaria y de la información del producto. Para el desarrollo de todas las actividades del

desarrollo de la guía se van a trabajar con las parejas que se generen desde este punto y con el producto que se asigne.

Cuenta Corriente	Cuenta de ahorros	Cuenta de nómina	AFC	Cuenta de ahorro programado
Cuenta de ahorro programado para vivienda	Crédito de consumo	CDT y CDAT	Depósitos electrónicos	Crédito de libranza
Tarjeta de crédito	Microcrédito	Crédito Hipotecario	Crédito de vehículo	Crédito comercial
Crédito de tesorería-TC empresarial	Sobregiro, remesas	Factoring y confirming	Cartas de crédito	

4. Actividad individual para aprendices que requieren desempeños individuales comerciales- Se genera clínica de ventas asesor cliente. En cada sesión de formación se generan 5 clínicas de ventas en las cuales se deben ver reflejadas las retroalimentaciones realizadas en sesiones anteriores

AMBIENTE: Banco Didáctico- Ambiente de formación
RECURSOS O MATERIALES: papel y lápiz, video beam
EVIDENCIA: Mesa redonda elementos de seguridad bancaria

- **Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).**

1. Consultar el proceso de vinculación de una entidad financiera asignada por el instructor, describiendo el procedimiento realizado por el banco, los documentos solicitados, los formatos de vinculación a diligenciar. Tenga en cuenta que los procedimientos pueden variar al tratarse de una persona jurídica o de una persona natural, adicionalmente de acuerdo a los productos de ahorro y crédito.

2. Diseñar el modelo del (os) formato (s) de vinculación del (os) producto (s) y/o servicio (s) asignado (s) El diseño presentado requiere que el documento contenga la nueva imagen publicitaria del banco didáctico.

3. Diseñar el proceso de vinculación apoyados en documentos entregados por el instructor y asesoría del mismo en el proceso. El diseño presentado requiere que el documento contenga la nueva imagen publicitaria del Banco didáctico.

El instructor explica a los aprendices las medidas de seguridad que utilizan las entidades financieras para la identificación del cliente- Seguridad en documentos de identidad- Dactiloscopia, firma digital- grafología- reconocimiento ocular.

AMBIENTE: Banco Didáctico- Aula de formación
RECURSOS O MATERIALES: papel y lápiz, video beam
EVIDENCIA: **1.** Informe de visitas realizadas

DESARROLLAR HABILIDADES COMERCIALES Y DE ATENCIÒN AL CLIENTE DE ACUERDO A SU PERFIL EMOCIONAL.

- ✔ Se trabaja a través de juego de roles cliente y asesor, los criterios a tener en cuenta para atender el cliente de acuerdo a su tipología. El instructor proporciona al aprendiz material sobre tipos de clientes y modelos de atención de acuerdo a la segmentación de mercado que se establecen en entidades financieras y de la agenda comercial y plan de contactos. Cada sesión de formación se hace clínica de ventas- juego de roles- asesor cliente. Para el validar que los aprendices hayan apropiado el aprendizaje se pide que el aprendiz realice video asesorando a algún familiar en el producto de crédito que se le asignará. Se trabajarà dicha dinámica tres sesiones de formación hasta que todos logren hacer de asesor y cliente, luego se les pide a los aprendices que deben escoger un producto de crédito, asesorar un conocido, familiar o amigo. El aprendiz deberá subir el video en youtube y previa programación se visualizarán cada uno de los videos, se pretende visualizar 4 videos en cada sesión de formación, retroalimentando los protocolos de atención usados, el desempeño del asesor y el conocimiento del producto, se hace en mesa redonda para que los siguientes asesores tengan en cuenta las observaciones

- **AMBIENTE**: Sala de sistemas
- **RECURSOS O MATERIALES**: papel y lápiz, video beam-
- **EVIDENCIA**: Video 2 asesorando un familiar.

- ✔ **PROTOCOLOS DE VINCULACIÒN:**
  I. El instructor explica cada uno de los protocolos seguidos por las entidades financieras para vincular al cliente sin descuidar el riesgo reputacional de la entidad (SARLAFT- SARO- SARI- UIAF- ACUERDOS DE BASILEA- LISTAS VINCULANTES) Los aprendices realizan exposición.
  II. Todos los aprendices como ya se indicó vienen trabajando durante todas las actividades de la guía en parejas con un producto asignado, es necesario que cada equipo gestione lo siguiente:
  - Diapositiva PPT en la que se refleje toda la información del productos asignado, ajustando el producto al Banco Didáctico (**PARTE 1:**descripción, características, beneficios,

requisitos, tarifas **PARTE 2:** Pantallazos de formatos de vinculación usados para el producto asignado con las notas explicativas **PARTE 3:** Pantallazos de los documentos solicitados al cliente para la vinculación del producto asignado**)**

- Informe de visitas realizadas a entidades financieras
- El aprendiz debe realizar todos los formatos utilizados para la vinculación del producto asignado, si no es un formato de los que se construyeron en la guía 3 se deberá construir. Se entregan en PDF y en versión digital.
- La política de vinculación para el producto asignado (en la misma se deberá especificar requisitos para la vinculación, en los mimos, no solo se incluyen los documentos solicitados al cliente sino también todos los factores sociodemográficos a estudiarle al cliente, además de la descripción exacta del perfil que debe tener el cliente para la vinculación del producto asignado, además de los posibles canales que se usarían para identificar al cliente potencial)
- Manuel de procedimientos para la vinculación del producto asignado (en el mismo se debe reflejar el paso a paso. El que hacer desde que el cliente presenta interés en vincularse con el banco, se debe especificar muy bien que pasos con los documentos que presenta el cliente además se debe precisar muy bien còmo se diligencian cada uno de los documentos que se requieren para la vinculación, es decir, en el manual debe estar integrado el pantallazo del formato a usar con la respectiva explicación detallada de cómo diligenciarlo)
- Lista de chequeo relacionando todos los documentos requeridos para la vinculación del producto asignado (Suministrados por el cliente y por el Banco) Indicando si llevan firma y/ o huella del cliente.

Nota: Todos los documentos generados deben tener el logo de Zona Banka y el del Banco Didáctico, además una nota de pie de página (**Documentos *elaborados y utilizados solo con fines didácticos y de aprendizaje***)

Después de obtener la valoración y la exposición se deben cargar en la plataforma de gestión de la formación todos los documentos en versión PDF y editable. De la misma manera que se deberá enviar al correo del instructor los mismos documentos en archivo comprimido. En los textos se valorará el correcto uso de las normas ortográficas, la estética visual de los entregables. Los documentos entregados el WORD deben seguir las normas APA para el desarrollo del texto.

- **AMBIENTE**: Biblioteca
- **RECURSOS O MATERIALES**: papel y lápiz, video beam-marcadores. Papel bond-
- **EVIDENCIA**: Entregables digitales informe de vinculación de producto asignado- Presentaciones exposiciones protocolos de seguridad en listas vinculantes

- **Actividades de Transferencia del Conocimiento.**
  - ✔ El instructor explica todos los elementos de seguridad en la gestión de los documentos que entrega el cliente.

Cámara de comercio	NIT	Promesa de compraventa
RUT	Certificado de Libertad y tradición	Copia del documento de identidad
Carta laboral	Certificado ingresos y retenciones	Desprendibles de nómina
Estados financieros	Extractos Bancarios	OTROS
CIFIN		

Una vez cumplido este proceso los aprendices deben realizar práctica de vinculación Nº 2, en la misma se deben reflejar las retroalimentaciones realizadas en la práctica de vinculación Nª1. Para esta oportunidad vamos a gestionar también dos familiares, vecinos o amigos. Una vez diligenciada la información del cliente, el aprendiz debe entregar un informe comercial en el cual indique a què productos podría acceder el cliente debe también explicar los requisitos que cumple el cliente. Se deben diligenciar todos los formatos de vinculación que apliquen para los productos de acuerdo al perfil, además el aprendiz gestiona de forma didáctica todos los documentos que debe presentar el cliente para dar trámite a la vinculación, además de relacionar en el informe como punto dos que hace con cada uno de los documentos.

- **AMBIENTE**: Biblioteca
- **RECURSOS O MATERIALES**: papel y lápiz, video beam-marcadores. Papel bond- pegante- tijeras- pinturas.
- **EVIDENCIA**: Práctica de vinculación Nº 2- Informe tràmites de vinculación de producto asignado.

NOTA GENERAL AL PROCESO DE ETAPA PRÀCTICA PARA DESARROLLO DE ETAPA PRÀCTICA A TRAVÉS DE EMPRESA DIDÁCTICA:

LOS APRENDICES REDISEÑAN LOS JUEGOS DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE CADA BANCO DIDACTICO, Y PREPARAN LAS CHARLAS A OFRECER A LAS DEMÀS EMPRESAS DIDÁCTICAS.

CADA APRENDIZ DEBE GESTIONAR 25 FAMILIAS A LAS CUALES LES DA CHARLAS DE CRÈDITO, AHORRO Y SEGUROS. EL APRENDIZ DEBE MATRICULAR LA FAMILIA Y REALIZAR LOS RESPECTIVOS SEGUIMIENTOS EN LOS FORMATOS DISEÑADOS PARA TAL FIN, ADEMÀS DEBE ENTREGAR REGISTRO FOTOGRÀFICO AL ANALISTA DE SERVICIOS AL CLIENTE. DICHOS FORMATOS SON TRAMITADOS EN LA PLATAFORMA DE SEGUIMIENTOS POR EL COORDINADOR DEL PROGRAMA DE EDUCACIÒN FINANCIERA.

LOS APRENDICES DEBEN REALIZAR AJUSTES A LAS EDICIONES DE CARTILLAS DE AHORRO CRÈDITO Y SEGUROS.

VISITAS A IE PARA LA APERTURA DE CUENTAS DE AHORRRO Y/O CORRIENTES DE LAS EMPRESAS DIDÀCTICAS JUEGO DE ROLES

ESTRATEGIA COMERCIAL- CREDITOS A CERO INTERES (CAMPAÑA COMERCIAL JUNIO- SE CONTRATAN LOS SERVICIOS DE INNOMARKETING ED NIT 900800300-2)

APLICANDO LOS CONTENIDOS TECNICOS ABORDADOS LOS APRENDICES PARTICIPAN Y EJECUTAN LA COMPETENCIA DE HABILIDADES CONTABLES Y FINANCIERAS CON METODOLOGIA WORLD SKILLS EVENTO PRAC-TICA (SE DESARROLLARÀ GUÍA INTEGRADORA CON LOS INSTRUCTORES DE MESA Y BAR RECURSOS HUMANOS, CONTABILIDAD)

- **Ambiente Requerido**: Instalaciones de Institución educativa articulada: Salas de sistemas, sala de adiovisuales, aula màxima, Banco Didàctico y/o ambiente de formaciòn
- **Materiales**: computadores con internet, videobeam, 100 octavos de cartulina blanca, 40 carpetas legajadoras tamaño carta, 10 Papel Bond x 75 Gms tamaño carta por resma 500 hojas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
DE CONOCIMIENTO Cuestionario Sofía plus en el cual se integren los temas desarrollados en la guía	1. Identifica los procesos de trámite y las instancias decisorias según las solicitudes presentadas por los clientes y usuarios	**DE CONOCIMIENTO** Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de preguntas
DE DESEMPEÑO Informe tràmites de vinculación para producto asignado(Polìtica para vinculación, formatos a usar, requisitos a solicitar al cliente- informe de visitas- manual de procedimientos.	1. Aplica las normas institucionales para control y prevención según el sarlaft y centrales de riesgo. 2. Aplica los pasos a seguir en la recepción de todos los documentos de acuerdo con los requerimientos de cada producto o servicio. 3. Aplica normatividad en operaciones de moneda extranjera de acuerdo con el régimen cambiario 4. Aplica las normas de seguridad para la entrega de tarjetas débito, créditos y chequera s de acuerdo con los procedimientos establecidos por la institución	**DE DESEMPEÑO** Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación / juego de roles.

	.	
DE PRODUCTO 1.Video evidenciando por medio de juego de roles de la dinámica de asesoramiento comercial y financiera, Se asesora un familiar vecino o amigo en uno de los productos ofertados por las entidades financieras y asignado previamente por el instructor 2. Práctica de vinculación Nº 2	1. Aplica los pasos a seguir en la apertura de los productos de captación y colocación de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad 2. Verifica la información suministrada por el cliente de acuerdo con los requerimientos de las normas institucionales	**DE PRODUCTO** Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación / valoración conocimiento de producto y desempeño de asesor.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

http://www.finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/(TERMINOS DEL GLOSARIO PARA TODOS SIGUIENDO ESTE LINK)

ASALARIADO: Persona que depende económicamente de un salario o prestación económica fija durante un periodo determinado.

CAPTACIÓN: Son los depósitos en efectivo que deja una persona natural o jurídica en una entidad financiera para que sea invertida y le genere rentabilidad**.**

CLIENTE POTENCIAL: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase de acuerdo preliminar con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.

CLIENTE: Es la persona natural o jurídica que habitualmente recurre y consume a los bienes y servicios de una entidad financiera, empresa o establecimiento de comercio**.**

COLOCACIÓN: Son los créditos que adquiere una persona natural y jurídica al sector financiero

DEMANDANTE: Es la persona que desea cubrir una necesidad teniendo o no los medios económicos para ello: se define en el sector financiero como la cantidad y la calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos por las personas naturales y jurídicas, dando a cambio un valor monetario.

FRAUDE: Es la acción que efectúa una persona en forma contraria a la verdad y la realidad.

GARANTÍA: Seguridad que se ofrece de que una cosa va realizarse o suceder sin complicaciones; un escrito donde se deja constancia de un compromiso adquirido.

HIPOTECA: La hipoteca es un derecho real de garantía, que se constituye para asegurar el cumplimiento de una obligación (normalmente de pago de un crédito o préstamo), que confiere a su titular un derecho de

realización de valor de un bien, (generalmente inmueble) el cual, aunque gravado, permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor hipotecario, en caso de que la deuda garantizada no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta forzosa del bien gravado con la hipoteca, cualquiera que sea su titular para hacerse pago del crédito debido, hasta donde alcance el importe obtenido con la venta forzosa.

MERCADO OBJETIVO: También conocido como grupo de clientes potenciales. A quien queremos llegar con una gama amplia de posibilidades comerciales**.**

OFERENTE: Es la persona que ofrece algo, en el ámbito del sector financiero es la entidad que se ocupa de formular una oferta de productos y servicios con un valor determinado, en otras palabras, es el sector económico que pone a disposición de las personas sus recursos económicos para suplir sus necesidades a cambio de un valor del dinero llamado interés.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- ✔ https://www.youtube.com/watch?v=ON3d2XPjckI
- ✔ https://www.superfinanciera.gov.co
- ✔ http://www.banrep.gov.co/
- ✔ http://www.senasofiaplus.edu.co/
- ✔ Web entidades financieras

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**JHONNATAN GUTIERREZ PINEDA**	**Instructor**	**Comercio y servicios**	**25 Junio 2019**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**JHONNATAN GUTIERREZ PINEDA**	**Instructor**	**Comercio y Servicios**	**Abril 12-2020**	**Ajuste actividades**