PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicios comerciales y financieros.
- **Código del programa de formación:** 133303.
- **Nombre del proyecto:** Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial.
- **Fase del proyecto:** Análisis.
- **Actividad de proyecto: AP1.** Contextualizar los servicios comerciales.
- **Competencias**:

Técnicas:

- **210301089.** Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica.

Transversales:

- **220501046.** Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.

Claves:

- **240202501.** Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.

- **Resultados de aprendizaje alcanzar:**

Técnicos:

- **210301089-01.** Examinar necesidades del cliente, relacionados con los productos y servicios financieros según política institucional.
- **210301089-02.** Identificar riesgos asociados a las operaciones del cliente según normativa.

Transversales:

- **220501046-01.** Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas.
- **220501046-02.** Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
- **220501046-03.** Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.
- **220501046-04.** Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.

Claves:

- **240202501-01.** Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.

- **Duración de la guía:** 168 horas
    - **Técnico:** 96 horas
    - **Transversal:** 48 horas
    - **Claves:** 24 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a la guía de aprendizaje de la competencia: **asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica**, en la cual tendrá la oportunidad de desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas respecto al sector financiero y organizacional, su normatividad legal vigente y estructura, así como conocimientos relacionados con las políticas institucionales y el sistema de administración del riesgo.

Con relación a la estrategia de enseñanza, las actividades están apoyadas en aprendizaje basado en estudio de caso y aprendizaje basado en problemas. De manera inicial, se abordarán los conocimientos previos con la participación en un foro, para continuar con la aplicación de estos conceptos que aportan al desarrollo de habilidades requeridas y demandadas en el sector financiero y organizacional.

Asimismo, se presenta la competencia: **Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información**, la cual está relacionada con la informática, esta se encarga del estudio del *hardware*, las redes de datos y el *software* necesario para tratar la información de manera automática, y se convierte en factor primordial a la hora de gestionar la información para la administración de métodos, técnicas y procesos en todas las áreas de ocupación. Y la competencia clave: **Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas**, que tiene en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar), alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

Es importante mencionar que todas las actividades planteadas en esta guía se deben desarrollar de forma autónoma y contarán con el acompañamiento de los instructores calificados asignados al programa, los cuales, de forma continua y permanente, lo orientarán con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico. De igual manera, programarán encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas y actividades, y así ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado, se describirán las actividades de aprendizaje de la competencia planteada por el proyecto formativo: **Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial,** enfocado en brindar herramientas que permitan interpretar la estructura del sistema financiero colombiano de acuerdo con la normatividad vigente, identificación del consumidor financiero y reconocimiento de los elementos y etapas del sistema de gestión del riesgo.

Se invita al aprendiz a realizar las siguientes acciones:

- **Actualización de los datos personales.**
- Leer el documento **Información del programa**, que le permitirá reconocer los objetivos, las actividades y la metodología que se llevarán a cabo en el curso
- Leer el documento **Cronograma**, que le permitirá comprender la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los objetivos del curso. Tenga en cuenta que entender los pasos y reconocer las actividades a realizar le permitirá tener un estimado del tiempo de dedicación y, así, planear el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con su tiempo disponible.
- Leer el presente documento **Guía de aprendizaje**, que le orientará en el desarrollo de las actividades.
- Adicionalmente, realizar la presentación en el **foro social** de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

- **Actividades para la Reflexión Inicial:**

Algunas de las situaciones presentadas en nuestros contextos hacen posible la articulación de los conceptos a desarrollar, es por ello que, para iniciar, se tomará como punto de partida el análisis a una noticia en la cual se estipulan algunos aspectos analizados a partir de cuestionamientos y socializados en el foro social.

Para comenzar, realice la lectura de la siguiente noticia "Siete de cada diez créditos en Colombia se solicitan en estratos bajos", que se encuentra en la url https://www.portafolio.co/economia/finanzas/balance-creditos-en-el-primer-trimestre-2022-566617.
Luego, deberá realizar un aporte en el foro social, en el cual publicará las respuestas frente a los siguientes cuestionamientos:

- ¿De qué forma interviene la estructura del sistema financiero en los estratos bajos de Colombia?
- ¿Qué papel juegan los jóvenes en la actividad crediticia?

Finalmente, comente la participación de dos de sus compañeros, realizando aportes críticos frente a las posturas que han sido presentadas por ellos.

Cabe recordar que dicha evidencia no es sumativa en el proceso de evaluación, es de carácter formativa, para la profundización y reflexión frente a los principales conceptos del programa.

3.1. Actividades de la competencia 210301089. Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica

Las actividades planteadas para la competencia permiten fortalecer en el aprendiz la capacidad de interpretar la normatividad y estructura del sistema financiero colombiano y el sistema de gestión del riesgo, desde el estudio de un caso hasta llegar a resolver un problema detectado en el sector financiero y las organizaciones.

Todas las actividades y evidencias se trabajarán con base en el aprendizaje basado en estudio de casos y aprendizaje basado en problemas.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA1-210301089-AA1. Relacionar los requerimientos del servicio alcliente con los productos y servicios financieros según política institucional.

El objetivo de esta actividad es fortalecer los conocimientos de la estructura y normatividad del sistema financiero colombiano, prospección del cliente financiero, políticas institucionales, conocimiento de los productos financieros y las políticas comerciales, a partir del aprendizaje basado en estudio de caso.

Duración: 48 Horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Sistema financiero y gestión del riesgo**.

Evidencias: A continuación, se describen la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-210301089-AA1-EV01. Protocolo y procedimiento de servicio al cliente.**

En esta evidencia presentará el desarrollo de un estudio de caso, mediante un protocolo que permita estructurar y desarrollar los contenidos abordados respecto al sector y el consumidor financieros tras la pandemia del covid-19.

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

Para dar solución a este proceso, debe realizar la lectura del caso: **COVID-19: implicaciones en el sector financiero**, que se encuentra en la url: https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/co/pdf/2020/05/kpmg-covid-19-implicaciones-en-el-sector-financiero.pdf, el cual evidencia las estrategias políticas y financieras que deben tomar los gobiernos y las entidades financieras respecto a los bajos ingresos de los consumidores y los riesgos que se asocian.

Una vez abordado el caso, debe elaborar un documento siguiendo las indicaciones presentadas a continuación:

- Portada.
- Determinar los objetivos.
- Contextualización del caso, dando respuesta a los siguientes puntos:
    1. Establezca la estructura financiera que se da entre el gobierno y las entidades financieras.
    2. Identifique cómo el gobierno interviene en las políticas monetarias y cómo estas afectan el sector financiero.
    3. Identifique los tipos de consumidores financieros que se ven afectados a causa del Covid-19.
    4. Establezca estrategias de marketing que deben implementar las entidades bancarias para hacer frente a la crisis a causa del covid-19.
    5. Establezca los protocolos y procedimientos que debieron implementar las entidades financieras para ofrecer un servicio de calidad.

- Planteamiento de un protocolo de atención de servicio al cliente, teniendo en cuenta:
    1. Estructura del sistema financiero colombiano de acuerdo con normativa.
    2. Prospectación de clientes financieros, según políticas institucionales.
    3. Determinación del cliente financiero, según políticas institucionales.
    4. Productos financieros, según política comercial.

- Bibliografía.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Protocolo y procedimiento de servicio al cliente con los elementos anteriormente mencionados.
- **Formato:** Word o pdf.
- **Extensión:** N/A.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Protocolo y procedimiento de servicio al cliente. GA1-210301089-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-210301089-AA2-EV02. Taller operaciones relacionadas con el sistema de administración del riesgo.**

Para dar solución a este proceso, se debe realizar la lectura del documento: **Riesgo operacional: el nuevo reto para el sector financiero**, que se encuentra en la url: http://www.riesgooperacional.com/docs/32%20riesgoperacional.pdf. Luego de culminar la lectura, debe elaborar un taller de operaciones relacionadas con los sistemas de administración de riesgo, teniendo en cuenta el SARLAFT, el Sistema de riesgos de corrupción, el SARO y el SARC.

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

A partir del problema planteado en la lectura presentada, elaborar un documento en el cual se deben seguir los siguientes lineamientos:

a. Portada.

b. Objetivos.

c. Presentación.

d. Desarrollo del taller:

- Explique la forma en la cual surge el problema operacional para las entidades financieras.
- Plantee la forma para abordar los medios idóneos para mitigar el riesgo.
- Mencione los problemas operacionales de la entidad financiera.
- Explique las regulaciones del nuevo acuerdo de Basilea.

e. Conclusiones del análisis de los riesgos operacionales para el sector financiero.

f. Bibliografía.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Taller operaciones relacionadas con el sistema de administración del riesgo.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** N/A.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller operaciones relacionadas con el sistema de administración del riesgo. GA1-210301089-AA2-EV02.**

3.2. Actividades de la competencia 220501046. Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.

La utilización de herramientas informáticas en esta era digital, como programas y aplicaciones, es indispensable para organizar y procesar la información que nos rodea, tanto en la vida diaria como en el ámbito laboral; estas herramientas facilitan las tareas y permiten una mejor gestión de la información.

Es muy importante conocer diferentes herramientas informáticas y cuáles son sus funciones para poder definir cuál herramienta es la adecuada para determinada tarea. Durante el desarrollo de estas actividades, conocerá el manejo de algunas de estas herramientas y su aplicación en diferentes tareas y procesos.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA1. Reconocer software de sistemas, deprogramación y de aplicaciones de acuerdo con la tecnología empleada.

Identificar y apropiar los diferentes tipos de *software* y su utilidad, conocer las herramientas que ofrece Internet y hacer uso adecuado de las TIC para optimizar diferentes procesos. En el desarrollo de esta actividad, se utilizará la estrategia de lluvia de ideas y la elaboración de un mapa mental, utilizando diferentes herramientas digitales.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC).**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje**:**

- **Evidencia GA1-220501046-AA1-EV01. Mapa mental - *Software* y servicios de Internet.**

Realizar un mapa mental sobre los tipos de *software* y servicios de Internet utilizando figuras, imágenes, frases cortas y colores. Para la elaboración del mapa mental, se debe ser creativo.

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

- Exploración de la plataforma y documentos guía del programa de formación.
- Prestar atención a las características y componentes propios de los tipos de *software* y servicios de Internet presentados en los recursos educativos digitales del componente.
- Simultáneamente, tomar nota de los elementos que considere relevantes sobre tipos de *software* y servicios de Internet, para incluirlos en el mapa mental.
- Puede revisar el material tantas veces como lo considere necesario, lo importante es que sea una construcción propia a partir del análisis de la información presentada, su experiencia y/o material complementario.
- Incluya aspectos relevantes sobre los tipos de *software* y recursos de Internet para el área ocupacional de su desempeño.
- Si tiene dudas sobre cómo realizar un mapa mental y las herramientas a utilizar para realizar la entrega de la evidencia de aprendizaje, explore el anexo **"Anexo_Mapa_mental",** que le orientará en el desarrollo de esta actividad.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** Mapa mental sobre los tipos de *software* y servicios de Internet.
- **Formato:** PDF con el desarrollo del mapa y, en la parte inferior derecha, colocar sus datos personales.
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Mapa mental - *Software* y servicios de Internet. GA1-220501046-AA1-EV01.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA2. Aplicar los términos y funcionalidades de laofimática de acuerdo con estándares.

El uso de herramientas ofimáticas y colaborativas optimiza y hace más productivos los diferentes procesos en el campo laboral, además que facilita las tareas profesionales, tanto a nivel individual como en el trabajo en equipo. Para el logro de los objetivos en esta actividad, se emplea la estrategia de aprender haciendo, mediante la elaboración de un taller práctico sobre las funcionalidades de la ofimática.

Duración: 12 horas.

Material de formación: Para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar lo mostrado en el componente formativo: **Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC).**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje**:**

- **Evidencia GA1-220501046-AA2-EV01: Taller. Utilización de las herramientas de ofimática.**

Realizar el taller sobre la aplicación de herramientas informáticas que se presenta en el archivo comprimido anexo **"Taller_Ofimatica**". Este taller se debe realizar de manera individual.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** Taller sobre herramientas ofimáticas.
- **Formato:** Word.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. Utilización de las herramientas de ofimática. GA1-220501046-AA2-EV01.**

3.3 Actividades de aprendizaje de la competencia 240202501. Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.

Durante el desarrollo de las actividades, se debe comprender vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales, de acuerdo con el nivel principiante A1.2 del MCERL (La construcción de los diferentes programas de la formación en inglés emplea el MCERL como instrumento de referencia para proveer los conocimientos requeridos para alcanzar el nivel.)

Adicionalmente, se combinan elementos lingüísticos y comunicativos de acuerdo con información personal, rutinas, descripción de lugares y personas, y descripción de situaciones que están tomando lugar en el momento de habla en la lengua inglesa, contextualizando al aprendiz en ambientes que propongan un uso real del idioma inglés y mejoren su formación integral.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA1. Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral.

El aprendizaje de una segunda lengua se facilita cuando se comienza a estudiar desde temas conocidos, como son las situaciones de la cotidianidad abordándolas desde el momento actual. Para comenzar a interactuar tanto de forma oral como escrita acerca de las actividades de la vida diaria, se requiere comprender información personal y familiar haciendo uso de la estructura, el vocabulario y contextos requeridos.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del

curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 16 horas.

Material de formación: Los contenidos de soporte para el desarrollo de la actividad se encuentran en el componente formativo: **LEVEL 1 - MCER A1.1**.

Evidencias: a continuación, se describen la secuencia de acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Esta evidencia consiste en presentar un cuestionario (evaluación en línea) para evaluar comprensión lectora, auditiva y gramatical del nivel, el cual consta de quince (15) preguntas y un tiempo aproximado de 45 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA1-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-240202501-AA1-EV02. Video-presentación.**

De acuerdo con la temática estudiada en el primer nivel, escoja un miembro de su familia o un amigo para presentarlo por medio de un video corto activando su cámara web, en inglés, con el fin de identificar de forma oral las características personales sobre edad, nacionalidad, lugar de residencia, pasatiempos y alguna información relevante sobre las actividades cotidianas que realiza.

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

Para la elaboración del video con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como PowerPoint, Emaze o Prezi, en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación del personaje.

***Diapositivas*:** durante el desarrollo de la presentación oral, es ideal que presente entre 3 y 5 diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos:

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- Diapositivas de datos del personaje seleccionado (nombre completo, edad, fecha de cumpleaños, ocupación, actividades de tiempo libre), acompañadas de imágenes, frases, textos cortos y elementos gráficos que le permitan hablar durante la presentación.

Estructura del video con cámara web: cuando grabe el video, tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para denotar buena pronunciación y su aprendizaje inicial sobre las temáticas del primer nivel.

Para la realización de la emisión del video, deberá encender su cámara web y mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permita grabar el video y la pantalla, como *Screencast*-o-*Matic*, *Loom*, *Camtasia*, recordscreen.io, scrnrcrd.com, e incluso existen aplicaciones como X *Recorder* para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.

Una vez finalizado el video, debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato**: Word o PDF con la URL del video.
- **Extensión:** De 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío del documento, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video-presentación. GA1-240202501-AA1-EV02.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Protocolo y procedimiento de servicio al cliente. **GA1-210301089-AA1-EV01.**	• Interpreta estructura del sistema financiero colombiano de acuerdo con normativa. • Identifica prospectación de clientes financieros, según políticas institucionales. • Determina cliente financiero, según políticas institucionales • Define productos financieros, según política comercial	**Lista de chequeo:** IE-GA1-210301089-AA1-EV01
Evidencia de producto: Taller operaciones relacionadas con el sistema	• Detalla operaciones relacionados con los sistemas de	**Lista de chequeo:** IE-GA1-210301089-AA2-EV02

de administración del riesgo. **GA1-210301089-AA2-EV02.**	administración de riesgo, según normativa. • Reconoce etapas y elementos de los sistemas de riesgos, según normativa. Distingue riesgos asociados a lossistemas de administración de riesgo, según normativa.	
Evidencia de conocimiento: Mapa mental - *Software* y servicios de Internet. **GA1-220501046-AA1-EV01.**	• Reconoce características de equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. • Elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación.	**Lista de verificación** IE-GA1-220501046-AA1-EV01
Evidencia de conocimiento: Taller. Utilización de las herramientas de ofimática. **GA1-220501046-AA2-EV01.**	• Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. • Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo.	**Lista de verificación** IE-GA1-220501046-AA2-EV01
Evidencia de desempeño:	• Prueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de	**Lista de verificación** IE-GA1-220501046-AA4-EV01

Evidencia de conocimiento: Cuestionario. **GA1-240202501-AA1-EV01.**	• Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante.	**Cuestionario** IE-GA1-240202501-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Video-presentación. **GA1-240202501-AA1-EV02.**	• Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante.	**Lista de chequeo** IE-GA1-240202501-AA1-EV02.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Informática: conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de computadoras.

Internet: red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.

***Marketing*:** creación de estrategias dirigidas al consumidor, por medio de las cuales se quiere estimular la compra de un bien o servicio.

Microsoft: es una compañía tecnológica multinacional con sede en Redmond, Washington, EE.UU. Microsoft es el acrónimo de *microcomputer* y *software*.

***Neuromarketing*: e**strategia del *marketing* basada en la ciencia y la psicología.

Nicho de mercado: porción o segmentación del mercado que posee características similares.

Números ordinales: son los números que se usan para indicar un orden, por ejemplo: primero, segundo, tercero, etc. (*first, second, third, etc*.)

Ofimática: automatización mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos en las oficinas.

Producto financiero: es un instrumento que una persona física o jurídica puede adquirir con el objetivo de ayudarle a ahorrar o invertir.

Portafolio de productos: es un medio (documento, presentación, página web) donde se da a conocer la entidad y detalla las características de su oferta comercial, el cual va dirigido a consumidores activos y consumidores potenciales.

Presente continuo: tiempo verbal que se usa para indicar acciones momentáneas que suceden al momento de hablar. Su construcción requiere el uso de un verbo auxiliar, "*to be*", y un segundo verbo (llamado verbo principal) con terminación en "*-ing*". Por ejemplo: *I am working at SENA now*.

Pronombres personales: son las palabras que se usan para indicar la persona o ente que ejecuta una acción. Siempre los pronombres personales estarán seguidos de un verbo (la acción). En inglés, son comunes las contracciones entre los pronombres y algunos verbos, así: "*I'm*" (contracción de "*I am*"), "*She's*" (contracción de "*she is*"), etc.

Preposiciones de tiempo: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el momento de una acción. En inglés, por ejemplo, las más comunes son "*in*", "*on*" y "*at*".

Preposiciones de lugar: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el lugar de una acción o situación. Por ejemplo: "*In the room*", "*next to the shop*".

Presente simple (*Present Simple*): tiempo verbal que se usa para indicar acciones o situaciones que suceden en el presente. Pueden ser estados permanentes o cambiantes, por ejemplo: *I am Susana. I work as a doctor.*

Riesgo: la posibilidad de un suceso no deseado.

***Role play*:** juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibe las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deben desarrollar la situación actuando**.**

Semiótica: teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.

***Skimming*:** estrategia de lectura que consiste en hacer una lectura rápida para determinar el tipo de texto, su fuente y su tema. No implica una lectura exhaustiva ni detenida, y puede durar pocos segundos.

***Scanning*:** estrategia de lectura para encontrar información específica. Al igual que *skimming,* no es exhaustiva, sino que focaliza la información necesaria.

Servicio financiero: la Ley 1328 de 2009, Título I, Capítulo I, define los servicios como aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

Sistema operativo: es el conjunto de programas informáticos que permite la administración eficaz de los recursos de una computadora; también es conocido como *software* de sistema. Estos programas comienzan a trabajar apenas se enciende el equipo, ya que gestionan el *hardware* desde los niveles más básicos y permiten además la interacción con el usuario.

***Software*:** conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

TIC: son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.

WWW: son las iniciales que identifican la expresión inglesa *World Wide Web*, el sistema de documentos de hipertexto que se encuentran enlazados entre sí y a los que se accede por medio de Internet. A través de un *software* conocido como navegador, los usuarios pueden visualizar diversos sitios web (los cuales contienen texto, imágenes, videos y otros contenidos multimedia) y navegar a través de ellos mediante los hipervínculos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ABA English. (s. f.). *Cómo pronunciar TH en inglés*. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Canal Institucional. (2015). *Todo lo que debe saber sobre el sistema financiero colombiano* [Video]. YouTube. https://youtu.be/HPB223A4zq8

Calvo, A. (2008). La crisis de las hipotecas *subprime* y el riesgo de *credit crunch. Revista de Economía Mundial*, (18), p. 195-204. https://www.redalyc.org/pdf/866/86601816.pdf

CESA. (2020). *Los 4 clientes bancarios que dan valor a la marca*. https://www.cesa.edu.co/news/los-4-clientes-bancarios-que-dan-valor-a-la-marca/

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 150. 7 de julio de 1991 (Colombia).

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 189. 7 de julio de 1991 (Colombia).

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 335. 7 de Julio de 1991 (Colombia).

Franco, F. (2018). Estructura y evolución del sistema financiero colombiano de la banca comercial a la banca de inversión. *Modum,* (1). https://revistas.sena.edu.co/index.php/Re_Mo/article/view/1648

Gallardo, Y. (2020). *Word para principiantes* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=-4ooZlyprmc

Ibiza, D. [David Ibiza: WordPress y Marketing Online]. (2019). *Tutorial Trello: Guía de uso con ejemplos reales prácticos* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=_UB44coH3SM

Ley 1328 del 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Julio 15 de 2009. D.O. No. 47.411.

Maggi, C. y Parra, P. (s. f.). *¿Qué es el dinero?* Banco de la República. https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/cartilla_dinero.pdf

Mejía, M. y Barrera, A. (2008). Software. En A. Gómez y A. Briseño (Ed.), *Introducción a la computación* (p. 23-43). Cengage Learning. https://go.gale.com/ps/i.do?p=GVRL&u=sena&id=GALE|CX3004400004&v=2.1&it=r&sid=GVRL&asid=d8990326

Moure, O. (s. f.). *El acento en las palabras de dos sílabas*. OM Pronounce. http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm

RiesgoOperacional.com. (s. f.). *Riesgo operacional: el nuevo reto para el sector financiero*. http://www.riesgooperacional.com/docs/32%20riesgoperacional.pdf

Vaughan Systems. (2013). *Inglés: grado superior*. McGraw-Hill España. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto Temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Óscar Absalón Guevara	Diseñador Instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021
	Ramiro E. Barrientos Gómez	Instructor Experto en TIC	Regional Antioquia - Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda	Noviembre de 2020

	Sergio Arturo Medina Castillo	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
	Liliana Victoria Morales	Evaluadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
	Luz Aída Quintero Velásquez	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero 2022
	Darío González	Corrector de Estilo	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Marzo 2022
	Ramiro E. Barrientos Gómez	Instructor Experto en TIC	Regional Antioquia - Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda	Noviembre de 2020
	Sergio Arturo Medina Castillo	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
	Liliana Victoria Morales	Evaluadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
	María Alejandra Tovar Bernal	Experta Temática	Regional Tolima – Centro de Industria y la Construcción	Junio 2022
	Caterine Bedoya Mejía	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de Gestión Industrial	Julio 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital- Centro de Diseño y Metrología.	Julio 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable equipo de Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Julio 2022
	Darío González	Corrector de Estilo	Regional Distrito Capital- Centro de Diseño y Metrología.	Agosto 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del cambio
Autor(es)					

