Listado de Asistencia y guía de aprendizaje septiembre 2020

1. Guía No. 2 Banca
2. Listado de asistencia, ficha principal 2143082 Gestión Bancaria
3. Listado de asistencia, ficha espejo 2143082 Gestión Bancaria
4. Listado de asistencia, ficha 2164924 Gestión Bancaria

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 2

"Conceptos básicos de la política comercial y de crédito institucional en la asesoría al cliente de manera asertiva"

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE:

Programa de Formación:	Código: **121202** Versión: **101**	**TECNÓLOGO EN GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS**		
Nombre del Proyecto:	Código: **147359**	**LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE A TRAVÉS DEL SERVICIO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS.**		
Fase del proyecto: **ANÁLISIS**				
Actividad (es) del Proyecto: **Ejecute la política comercial y de crédito institucional en la asesoría comercial y financiera.**	Actividad(es) de Aprendizaje: **AA-2Aplicar la política comercial y de crédito de acuerdo a los lineamientos de cada entidad financiera, asesorando al cliente de una manera asertiva en un contexto social.**	Ambiente de formación ESCENARIO: Ambiente tradicional, ambiente especializado y sede alterna.	MATERIALES DE FORMACIÓN DEVOLUTIVO Equipo de cómputo, televisor, video beam.	 CONSUMIBLE Marcadores, lápices, colores, papel.
Resultados de Aprendizaje: **ESPECÍFICOS** **21030100202** Aplicar la política comercial y de crédito de acuerdo con los procedimientos de las entidades financieras**.** **21030100203** Realizar segmentación de mercado del sector financiero según política institucional y características del entorno.	**Competencia:** **210301002** Dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente.	Ambiente de formación ESCENARIO: Ambiente tradicional, ambiente especializado y sede alterna.	DEVOLUTIVO Equipo de cómputo, televisor, video beam.	CONSUMIBLE Marcadores, lápices, colores, papel.

21030100204 Identificar la constitución y legalización de personas jurídicas según la normatividad colombiana.				
Resultados de aprendizaje: **TRANSVERSALES HUMANÍSTICA** **24020150001** Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.	**Competencia:** **240201500** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.	Ambiente de formación ESCENARIO: Ambiente tradicional, ambiente especializado y sede alterna.	DEVOLUTIVO Equipo de cómputo, televisor, video beam.	CONSUMIBLE Marcadores, lápices, colores, papel.
Resultados de aprendizaje: **TRANSVERSALES EMPRENDIMIENTO** **24020150004**Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.	**Competencia:** **240201500** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.	Ambiente de formación ESCENARIO: Ambiente tradicional, ambiente especializado y sede alterna.	DEVOLUTIVO Equipo de cómputo, televisor, video beam.	CONSUMIBLE Marcadores, lápices, colores, papel.
Resultados de aprendizaje: **TRANSVERSALES CULTURA FÍSICA** **24020150008** Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.	**Competencia:** **240201500** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.	Ambiente de formación ESCENARIO: Ambiente tradicional, ambiente especializado y sede alterna.	DEVOLUTIVO Equipo de cómputo, televisor, video beam.	CONSUMIBLE Marcadores, lápices, colores, papel.

Resultados de aprendizaje: **INGLÉS** **272807** Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos **272811** Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.	**Competencia:** **240201501** Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.	Ambiente de formación ESCENARIO: Ambiente tradicional, ambiente especializado y sede alterna.	DEVOLUTIVO Equipo de cómputo, televisor, video beam	CONSUMIBLE Marcadores, lápices, colores, papel.
Duración de la guía:	**194** horas específico **20** horas para humanística, emprendimiento y cultura física. **TOTAL: 214 horas**			

2. INTRODUCCIÓN

GUÍA DE APRENDIZAJE No. 2

"Conceptos básicos de la política comercial y de crédito institucional en la asesoría al cliente de manera asertiva"



Imagen No. 1

Estimado aprendiz, bienvenido a continuar con su proceso de formación en el Sistema Financiero Colombiano, en ésta guía encontrará actividades relacionadas con los aspectos básicos que se debe tener en cuenta al momento de asesorar, vincular y otorgar créditos a los clientes y así lograr los objetivos y las metas establecidas por la entidad, minimizando los riesgos a que están expuestas sin desconocer el impacto que tiene sobre la sociedad y la economía nacional el otorgar un crédito.

Para desarrollar la guía, contará con los insumos necesarios y debe tener presente su compromiso con el trabajo presencial, autónomo y colaborativo dando como resultado la adquisición de las habilidades y destrezas necesarias para un excelente desempeño laboral, en donde aplicará los lineamientos estipulados para los resultados de aprendizaje correspondientes a los componentes transversales (Emprendimiento, Humanística, Cultura Física, inglés y TIC). La presente guía se resolverá y presentará en un archivo magnético (Word, Excel, power point) según lo estipulen sus instructores.

En esta guía se proponen actividades relacionadas con ética, principios y valores tanto en su contexto laboral como personal; así mismo propondrá estrategias que conlleve al mejoramiento y la innovación de su labor, el uso de las TIC es una herramienta primordial en éste sector; un buen hábito de cuidado personal, el ejercicio, la postura corporal, mantener la mente sana, contar con un básico en Inglés (debido a la diversidad de clientes que posee una entidad financiera) y analizar los riesgos ocupacionales que puede existir en su entorno laboral como fuera de él, logrando así su **Formación Integral.**

"La inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica"

Aristóteles

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

El sector financiero es uno de los más importantes en la economía nacional debido a su naturaleza ya que apoya a las personas naturales y jurídicas en su desarrollo laboral y personal; para poder acceder a su portafolio de productos y servicios se hace necesario cumplir con ciertos requisitos para su vinculación, demarcado por Políticas Comerciales y de Crédito. Lo expuesto anteriormente hace parte del programa de Formación Profesional Integral en el cual usted estimad@ aprendiz se está formando, contemplado en su proyecto formativo que para tal caso es **La Fidelización del Cliente a través del Servicio en las Entidades Financieras**.

Como se indicó anteriormente, la intensión de la guía es que identifique y aplique las Políticas Comerciales y Crediticias Institucionales en la Asesoría Comercial y Financiera, así podrá fidelizar los clientes del sector financiero y entenderá la importancia de su labor como asesor comercial, la cual es también una labor social debido que al vincular y otorgar un crédito afecta directamente el sector, la sociedad y el entorno en general.

Para contextualizarse, junto con su GAES intercambie preguntas como: ¿qué entiende por crédito, para qué sirve, qué requisitos exigen para su estudio, qué es un asesor comercial, qué información suministra a los clientes, qué debe saber el asesor comercial, cómo puedo vincularme al banco ?, analice las respuestas dadas a lo anterior, déjelas escritas y guárdelas; como trabajo autónomo indague con su familia, amigos, vecinos y personas que conozca, acerca de las políticas comerciales y crediticias de una entidad financiera, puede preguntarles lo siguiente, tome nota y analice la información suministrada y guárdela:

- ¿Sabe usted cuáles son los requisitos que se exigen para vincular a una persona natural o jurídica a una entidad financiera?
- ¿Sabe usted cuáles son los requisitos para el otorgamiento de un crédito?
- ¿Cuál es la documentación requerida para vincular a un posible cliente a la entidad financiera?
- ¿Cuál es la documentación requerida para el estudio y otorgamiento de un crédito?

Con los dos analices realizados tanto personal como de familiares y conocidos, plasme en el siguiente cuadro comparativo la información solicitada.

POLÍTICA COMERCIAL **Requisitos para vinculación de un cliente**	**POLÍTICA CREDITICIA** **Requisitos para otorgar un crédito**
Documentación requerida para vinculación de un cliente	**Documentación requerida para estudio y otorgamiento de un crédito**

Posteriormente por gaes socialice las respuestas con el grupo de acuerdo a la indicación de su instructor técnic@ y luego enviar a Blackboard dicho cuadro comparativo, además deberán estar prestos a recibir de manera asertiva la correspondiente retroalimentación.

"Deja de pensar en términos de limitaciones y empieza a pensar en términos de posibilidades"
Ferry Josephson

Duración: 10 horas de trabajo presencial/autónomo

3.2 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).



Imagen No. 3

Tomando como base la orientación del Instructor a los temas de la presente guía, los referentes bibliográficos, videos sugeridos y la consulta que realice a fuentes confiables, desarrolle en el ambiente de formación y complemente con su trabajo autónomo las siguientes actividades:

1. En forma individual argumente en un documento escrito no mayor a 3 hojas, por qué es importante las políticas comerciales y crediticias, contemplando características, ventajas, desventajas, requisitos y las consecuencias al no aplicarlas tanto en lo laboral como en lo legal; socialícelo con su GAES de acuerdo a indicación del Instructor y luego de la retroalimentación dejarlo en su portafolio personal como evidencia.

2. En compañía de su gaes elabore una rejilla de conceptos con las siguientes palabras: acreedor, amortización, crédito, desembolso, préstamo, garantía, garantía personal, codeudor, deudor, avalista, deudor solidario, plazo de amortización, garantía real, banco comercial, banco de fomento, levantamiento de prenda, seguro, hipoteca, reestructuración, extractos, pagaré, activo, pasivo, patrimonio, balance general, estado de resultados, factoring, leasing habitacional, las cuales son indispensables para su proceso de formación. Posteriormente socialícelas en un debate liderado por su instructor técnico, participe activamente.

3. Junto con un compañero por medio de un friso, tome los productos más representativos del portafolio de captación y colocación de una entidad financiera asignada por el Instructor, donde se evidencie los requisitos de cada uno para su otorgamiento, como montos, plazos, tasas, documentos, ingresos, origen de los fondos, destino de los recursos, requisitos para el otorgamiento por parte del cliente, impuestos que puede presentar un producto y restricciones, luego de ser socializado con todo el grupo, se dejará como evidencia en blackboard una vez se realice la retroalimentación con el Instructor.

   Para la elaboración del friso se sugiere analice el siguiente enlace:

http://lectorespotenciales.blogspot.com/2011/05/como-elaborar-un-friso.html

4. De acuerdo a la explicación del Instructor sobre la segmentación del mercado para la vinculación de clientes a la entidad financiera, realice un cuadro comparativo de forma individual, donde plasme la documentación que debe anexar una persona asalariada, independiente, comerciante y jurídica; así mismo de acuerdo a la política de seguridad de la entidad y las leyes del Gobierno, qué personas **NO** son objeto de ser clientes de la entidad financiera y donde se encuentran reportadas éstas personas; al cuadro comparativo se deberá anexar la documentación física requerida para la vinculación de cada tipo de cliente (asalariado, independiente, comerciante y jurídica) y solicitud de vinculación de la entidad financiera, una vez tenga todo lo requerido, junto con el Instructor identificará los tipos de formatos de vinculación que posee un Banco para los clientes y la documentación entregada por los clientes se socializar con todo el grupo y guardar la evidencia en su portafolio de productos.

4 Por medio de un juego de roles, promocione el portafolio de productos y servicios de la entidad asignada por el Instructor y a su vez entregando un folleto donde presente información sobre el SARLAFT (objetivos, fases, factores, etapas, personas que no se pueden aceptar como clientes, riesgos asociados y recomendaciones), una vez terminada la representación se efectuará la retroalimentación por parte de todo el grupo donde el Instructor será el moderador.



Imagen No. 4

5 Por GAES socialice las centrales de riesgo como Datacrédito, CIFIN, Superintendencia Financiera pero como central de riesgo (Decreto 2042/1987 con la cual se creó) una vez terminada ésta, se intercambiarán conceptos entre los GAES donde el Instructor tomará el papel de moderador y se realizará realimentación.

6 Después de la explicación del Instructor sobre el scoring o score, elabore uno con otro aprendiz y preséntelo al grupo donde se evidencie la importancia que tiene para la toma de decisión de un crédito y la vinculación de un cliente a la entidad financiera, déjelo como evidencia en su portafolio personal.

7 Con el Código de Ética y Conducta de las entidades financieras con las que viene trabajando en la guía, aplicar de forma grupal la Estrategia Didáctica Activa **PNI** (**P**ositivo-**N**egativo-**I**nteresante), explicada previamente por su instructor@, que formara 3 grupos y asignará a cada uno de ellos una letra, para que indique la **P** (lo positivo) del código de ética y conducta, a otro grupo la **N** (negativo) y otro con la **I** (interesante) sobre los deberes y derechos que tiene el empleado con la entidad y la entidad con el empleado. Socialícelo con el grupo y dejar la evidencia en blackboard. No olvidar que los valores, ética, presentación personal, corporal, ser eficiente e innovador en la función asignada, logra que sea un Profesional Integral.

8 Analice el video sugerido en el link anexo y realice por gaes un foro sobre el caso, contemplando aspectos como actitud, aptitud, ética, expresión corporal, fluidez verbal, conocimiento sobre el tema, resolución de problemas. Dicho foro se hará de manera presencial y ante todo el grupo.
https://www.youtube.com/watch?v=BbfTiY7YdTs

9 Elabore de forma individual una solicitud de crédito para persona asalariada, independiente y jurídica, anexándole a ésta todos documentos exigidos por la entidad financiera de acuerdo a su actividad económica. Intercámbiela con sus compañeros para que la revisen como lo haría un Asesor Comercial para luego ser direccionada al área de crédito para su estudio. Ésta actividad le ayudará a afianzar conocimientos de todos los aspectos contemplados hasta ahora en la guía. Su Instructor Técnico evaluará la actividad y su desempeño, luego de ser efectuada la retroalimentación se dejará como evidencia en el portafolio personal.

10 De acuerdo a la explicación suministrada por el Instructor sobre cómo ésta formada una solitud de crédito, realice con otro aprendiz un cuadro comparativo sobre los derechos y deberes del cliente y de la entidad financiera, contemplado en el contrato contractual, socializarlo con todo el grupo de acuerdo a instrucción del técnico y dejarlo como evidencia en el portafolio. Recuerde que la parte legal es esencial para su actividad laboral como personal y así se evitará inconvenientes judiciales.

11 Con base en la conceptualización impartida por el Instructor sobre inversión en moneda extranjera y las visitas realizadas a los bancos para obtener información sobre el tema, elabore de forma individual por medio de un PNI, cuál es lo positivo, negativo e interesante que presenta este producto para ser ofrecido al cliente. Socialícelo con el grupo, ésta actividad fortalecerá su asesoría comercial, una vez se efectué la retroalimentación con el Instructor, la actividad deberá ser enviado a blackboard.

12 Uno de los productos más importantes y complejo que posee un banco, es el Crédito Hipotecario, es así, que por su naturaleza el banco se ve obligado a dejar por la deuda una garantía, llamada hipoteca. Con base a la formación que impartió el Instructor sobre éste producto de colocación, realice de forma individual un folleto donde lo promocione, indique que es hipoteca, clases, forma de pago, plazos y tasas de interés. Socializarlo por GAES y una vez efectuada la retroalimentación por parte del Instructor dejarlo como evidencia a blackboard.



Imagen No. 5

13 Respecto a la socialización y retroalimentación de los tipos de clientes que poseen las entidades financieras, elabore de manera individual un informe en donde argumente que es una sociedad, clases, qué características tiene, ventajas y desventajas, número mínimo y máximo de socios que la conforman, capital mínimo y máximo para su creación y objeto social, grado de responsabilidad legal de los socios y causales de liquidación, con el objetivo de poder dar una excelente asesoría a las Pyme y empresas cuando estén realizando la solicitud de algún producto o servicio al banco. El informe realizado debe enviarse a Blackboard, y posteriormente de manera presencial se hará la retroalimentación correspondiente por parte del instructor.

- **Realice con ánimo las actividades propuestas por sus instructores de la competencia Transversal (Talleres de los componentes Humanístico, Emprendimiento y Cultura Física); querido aprendiz no olvide que su formación es integral por lo tanto debe enfocarse en el saber, saber hacer y muy importante el saber ser.**

En *lugar de ser un hombre de éxito, busca ser un hombre valioso: lo demás llegará naturalmente*
Albert Einstein

Duración: 177 horas de trabajo presencial/autónomo

3.3 Actividades de transferencia del conocimiento.

Seleccione un producto del Portafolio de Productos y Servicios de la Entidad Financiera, por medio del GAES realícele una innovación y aplíquele las políticas comerciales y crediticias para que sea vendido a sus clientes. Socialícelo en forma de feria financiera, actividad que fortalecerá el conocimiento de las políticas comerciales y crediticias. El Instructor realizará de forma individual la retroalimentación

Se realizará con todo el grupo retroalimentación de los aspectos a mejorar y felicitar los aspectos sobresalientes.



Imagen No. 6

Duración: 6 horas de trabajo presencial/autónomo

"Nunca aceptes la derrota, la debilidad y el desánimo como parte tuya. Tú eres el éxito mismo"

Anónimo

3.4 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
DE CONOCIMIENTO Saberes relacionados con las políticas comerciales y crediticias de acuerdo a los lineamientos de cada entidad financiera. **DE DESEMPEÑO** Clasificación de las políticas comerciales y crediticias **DE PRODUCTO** Video evidenciando por medio de juego de roles de la dinámica de asesoramiento comercial y financiera.	**ESPECÍFICOS** **1.** Desarrolla segmentación de mercados de acuerdo con la política institucional. **2.** Maneja simuladores financieros de acuerdo a las condiciones del producto o servicio. **3.** Clasifica clientes según el segmento del mercado. **4.** Clasifica las empresas de acuerdo con la normatividad Colombiana. **HUMANÍSTICA** **1.** Establece relaciones interpersonales dentro de un criterio de equidad y respeto de su entorno; cumpliendo a cabalidad con las normas legales en un marco institucional y del estado. **2.** Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional. **3.** Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.	**DE CONOCIMIENTO** Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de preguntas **DE DESEMPEÑO** Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación / juego de roles. **DE PRODUCTO** Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación / valoración del producto.

	4. Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales. **5.** Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo. **6.** Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales. **EMPRENDIMIENTO** **1**. Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida. **CULTURA FÍSICA** **1**. Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida. **2.** Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas. **3.** Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma	

	individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. **4.** Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral. **INGLÉS** **1.** Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo. **2.** Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma **3.** Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido. **4.** Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad. **5.** Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico. **6.** Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno. **7.** Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.	

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	**ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
Ejecute la política comercial y de crédito institucional en la asesoría comercial y financiera.	**214** horas **194** horas específico **20** horas para humanística, emprendimiento y cultura física	Equipo de cómputo, televisor, video beam.	N/A	Marcadores, lápices, colores, papel	N/A	**TÉCNICO BANCA:** Profesional en Ciencias económicas o afines con experiencia en el sector financiero - Ingeniería industrial o financiera - Negocios Internacionales o afines. **HUMANÍSTICA:** Profesional en ciencias humanas. **EMPRENDIMIENTO** Profesional en ciencias económicas o afines con énfasis en Gestión de Proyectos. **INGLÉS:** Profesional en inglés	1 1 1 1	Ambiente tradicional, ambiente especializado y sede alterna

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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.

PRENDA: El derecho que un deudor o un tercero concede sobre una cosa mueble que le pertenece en garantía de una obligación, al fin de que, en caso de incumplimiento de esta, el acreedor se satisfaga sobre la cosa, con preferencia sobre otros acreedores, incluso si la cosa ha pasado a pertenecer a un tercero.

USUARIO: Son las personas naturales y jurídicas que no tienen ningún vínculo comercial con una entidad financiera, empresa o establecimiento de comercio, pero hace uso de sus servicios.

EMBARGO→ Medida cautelar tomada por el juez, que impide que el bien embargado sea vendido o de alguna manera se disponga de él.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Imagen No. 1 Asesor comercial con cliente. Recuperada el 29 de mayo de 2015 de http://www.canstockphoto.com/3d-white-people-business-deal-15252153.html

Imagen No. 2Asesor recibiendo soborno. Recuperado el 5 de Agosto de 2015 https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcRb9xafMC8ZMXgV6UB2PoFrHai3E3VLhstpvK42374K3ZiOijgFug

Imagen No. 3 Dinero. Recuperada el 31 de mayo de 2015 dehttp://cursosmasters.com/wp-content/uploads/2009/04/mercados-financieros-thumb.jpg

Imagen No. 4 Solicitud de Crédito. Recuperada el 5 de Julio de 2015 de http://start.iminent.com/es-ES/search/#q=imagenes%20sobre%20cliente%20solicitando%20%20credito&ref=toolbox&s=images&p=1

Imagen No. 5 Casa mascota crédito hipotecario. Recuperado el 31 de mayo de 2015 de

http://start.iminent.com/es-ES/search/#q=imagen%20dibujada%20de%20una%20casa%20hecha%20por%20dinero&ref=toolbox&s=images&p=13

Imagen No. 6 Feria Empresarial. Recuperada el 1 de Junio de 2015 de **http://start.iminent.com/es-ES/search/#q=imagenes%20feria%20financiera%20y%20empresarial%20en%20colombia&ref=toolbox&s=images&p=5**

Video Atención al Cliente Bancario. Recuperado el 31 de mayo de 2015 de https://www.youtube.com/watch?v=BbfTiY7YdTs

Código del comercio

Página Web de Bancolombia. Recuperada Junio 1 de 2015 de **http://www.bancolombia.com/preferencial/propuestaValor/productosPag2.asp**

Política Crediticia. Recuperada Junio 1 de 2015 de **http://www.geocities.ws/paconta/carte/cap03.htm**

Superintendencia Financiera de Colombia. (2007). TÍTULO I – CAPITULO DECIMO PRIMERO Página 94 Instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo Circular Externa 022 de 2007 Abril de 2007. Recuperado Junio 4 de 2015 de **http://sarlaft.com/html/Capitulo_11.pdf**

Finanzas Personales. ¿Qué son las centra de riego y para qué sirven? Recuperada Junio 4 de 2015 de **http://www.finanzaspersonales.com.co/credito/articulo/que-centrales-riesgo-para-que-sirven/51380**

Prieto, J. (2006). Merchandising. La seducción en el punto de venta.

Soto, G. (2010). Entrenamiento de equipos comerciales Grupo Bancolombia.

Material de apoyo en la plataforma Black-board.

Manual de técnicas de negociación.

Prenda. Definición. Recuperada Agosto 7 de 2015 de https://es.wikipedia.org/wiki/Prenda_%28derecho%29

Prenda. Definición. Recuperada Agosto 7 de 2015 de http://encolombia.com/derecho/codigos/civil-colombiano/codcivillibro4-t36y37/

Elaboración Friso. Recuperado el 5 de agosto de 2015 de http://lectorespotenciales.blogspot.com/2011/05/como-elaborar-un-friso.html

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

NOMBRE	PERFIL	CARGO	FECHA DE ELABORACIÓN
Carmen Emilia López Bernal	Administradora de Empresas	**Instructora Banca**	**04-08-2015**
Lyna Marcela Pulido Ladino	Ingeniera Industrial	Instructor Banca	17-08-2016
Ajustes hechos por: Evelyn Acevedo		Instructor Banca	16-08-2016
Revisado y aprobado por; Angela Cárdona	Administrador de empresas	Líder de desarrollo curricular	18-08-2016
Coordinación Académica:	**Banca, Seguros, Fiducia y AFP**		

Listado de Asistencia agosto 2020

Ficha de Caracterización: 2143082
Denominación: GESTIÓN BANCARIA Y DE
Estado de la Ficha de Caracterización: EN EJECUCION
Regional: 19 - REGIONAL CAUCA
Centro de Formación: 9307 - CENTRO DE COMERCIO Y

No.	Nombres	Apellidos	sep-04	sep-11
1	Cristian David	Angel Pastez		
2	José Javier	Baos Muñoz		
3	Paola Andrea	Bonilla		
4	Angie Teresa	Cabrera Muñoz		
5	Carlos Eduardo	Calvache Chicangana		
6	Ruth Ángela	Campo Agredo		
7	Julián alexander	Campo Buesaco		
8	Liana lisseth	Campo Chantre		
9	Jhonier Fabian	Campo Paredes		
10	Henry Andres	Castillo Bojorge		
11	Mayra Alejandra	Castro Noreña		
12	Allison Brillid	Ceballos Bastidas		
13	Jhonnatan Stiven	Chaux Muñoz		
14	Jhulieth Andrea	Collazos Rosero		
15	Víctor Manuel	Concha Mera		
16	Karen Andrea	Coque Mosquera		
17	Patricia	Córdoba Reyes		
18	Jhoan David	Fernández Narvaez		
19	Leidy Vanessa	Fernández Ramírez		
20	Over Ivan	Gomez Garcia		
21	Daisy Yiseth	Gómez		
22	Mauricio Antonio	Jojoa Bolaños		
23	Karol Nathalia	Meléndez Cabrera		
24	Juan José	Palechor Coral		
25	Lisseth Camila	Portilla Valencia		
26	Janer Daniel	Rivera Guevara		
27	Marcelo Alejandro	Rosero Benavides		
28	Edisson Andres	Vidal Paz		
29	Jose Santiago	Torres Guerrero		

Listado de Asistencia septiembre 2020

Ficha de 2143082 Ficha Espejo
Denominación: GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la Ficha de EN EJECUCION
Regional: 19 - REGIONAL CAUCA
Centro de Formación: 9307 - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

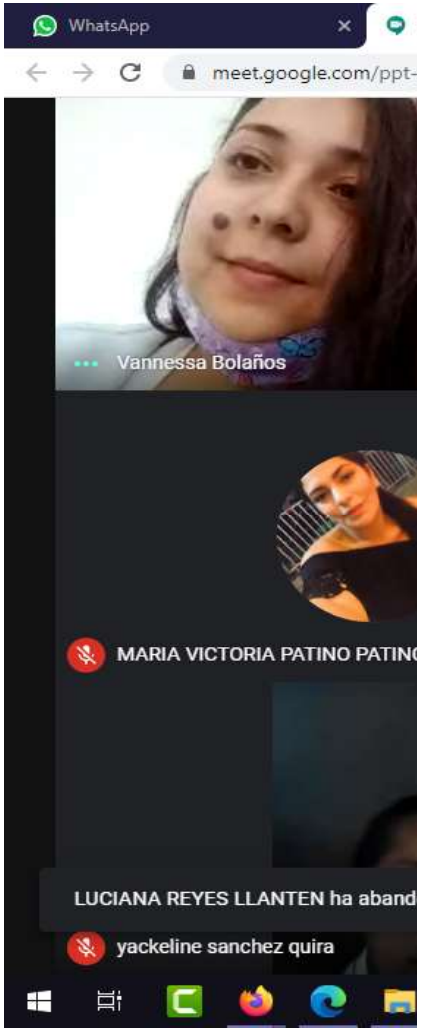
No.	D.I.	Nombres	Apellidos	sep-18	sep-25
1	1002962308	LEYDY DAYANA	BASTIDAS BOLAÑOS		
2	1061818386	YULIETH BENAVIDES	BENAVIDES PINO		
3	TI - 1063806037	DAYANA FRANCHESCA	BOLAÑOS COMETA		
4	1003102550	LAURA MARCELA	BOLAÑOS COMETA		
5	1002963404	BRIYIT STEFANY	CAMPO QUIGUA		
6	1061736981	DIANA CAROLINA	CAMPO TRUJILLO		
7	1061753711	MAYRA ALEJANDRA	CASTRO NOREÑA		
8	1061739778	LADY VIVIANA	CHICANGANA MUÑOZ		
9	TI - 1002777797	KAROL YINETH	CHILITO CAJIBIOY		
10	1061989611	GEIRA LUCENY	CHITO OMEN		
11	1002958242	JUAN JOSE	CUERVO NAVIA		
12	1144183951	JESSICA	DE LOS RIOS CEBALLOS		
13	1061541025	YANINE	GONZALEZ TOSNE		
14	TI - 1003084803	DIANA MAYERLI	JOAQUI MABESOY		
15	1060109895	JOHRNY YARID	JULICUE PATIÑO		
16	1061797632	BRAYAN NICOLAS	LOPEZ SANCHEZ		
17	TI - 1002877436	YEIMY JULIANA	MAMIAN GUAUÑA		
18	1061774067	DANNY	PEÑA RIVERA		
19	TI - 1003163780	DEIVIN ANDRES	PRADO MAJIN		
20	TI - 1004731248	YOJANA VANESSA	RODRIGUEZ URBANO		
21	1002805987	ERLY YARITZA	RUIZ CORDOBA		
22	1061725959	DIANA MARSELA	SANCHEZ GUZMAN		
23	TI - 1002967131	HELLY TAMARA	SANCHEZ MACA		
24	1002917753	GEISY YURANI	SERNA VELASCO		
25	1002960745	MARIA ISABEL	TOBAR DIAZ		
26	1064438258	CRISTIAN ANDRES	TROCHEZ CUCHILLO		

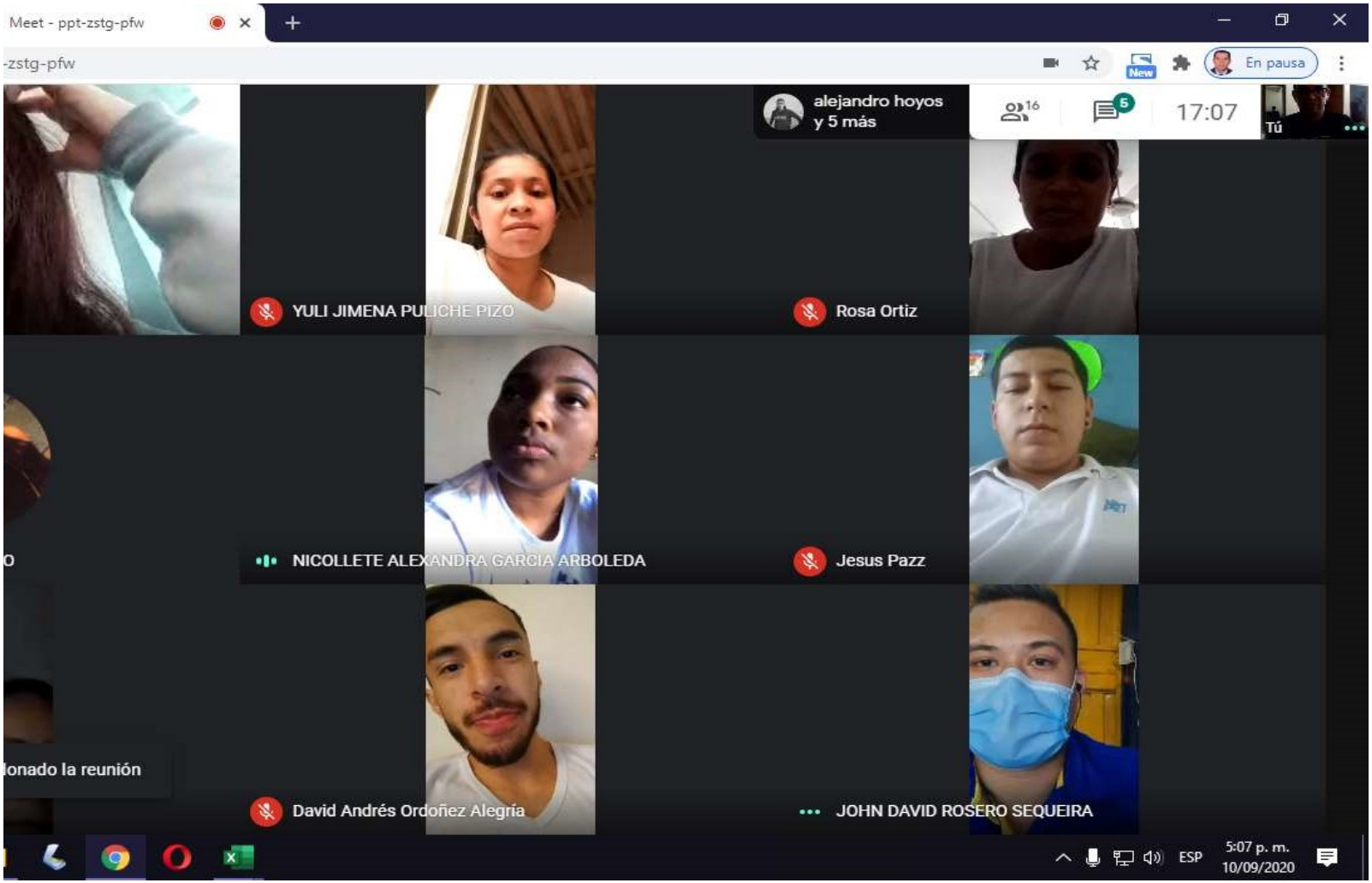
Reporte de Inscripciones

Código Ficha	2164924
Programa de Formación	GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

Identificación	Nombre	Estado			14-sep	15-sep
CC - 1061788073	CRISTIAN SANTIAGO RODRIGUEZ PARDO	Matrículado	Santyrpr4@gmail.com	3135175622	x	x
TI - 1001050399	DANIEL MATEO BARRIOS MORALES	Matrículado	danielmateob.morales@gmail.com	3125737808		no asistió
CC - 1096250729	DARLYN STEFANY NAVARRO ORTIZ	Matrículado	darlyn.navarro10@gmail.com	3123674573		no asistió
CC - 1061763364	DAVID ANDRÉS ORDÓÑEZ ALEGRÍA	Matrículado	davidandres198@hotmail.com	3162708567	x	x
CC - 76332343	EDISON MAURICIO MUÑOZ MENESES	Matrículado	mauriciomunozmeneses@gmail.com	3117925314	x	x
CC - 1061731749	EDWAR ESNEIDER MUÑOZ HIO	Matrículado	edwar.esneidermunoz@gmail.com	3218252028	x	x
CC - 1061695600	JAQUELINE SANCHEZ QUIRA	Matrículado	yasaqui@gmail.com	3135668098	x	x
CC - 1061765040	JAVIER FERNANDO FLOREZ VARGAS	Matrículado	jfflorez040@misena.edu.co	3147372200	x	x
CC - 1061822442	JESUS ALBERTO PAZ CHICUE	Matrículado	jesuspaz1214@gmail.com	3145858150	x	x
CC - 1061748897	JHOAN VANNESSA BOLAÑOS MOSQUERA	Matrículado	jvbolanos7@misena.edu.co	3054425879	x	x
CC - 1113676950	JIMMY EVELIO ALPALA ALPALA	SUPLENTE	jhimievelio10@gmail.com	3106316781	x	x
CC - 1144052738	JOHN DAVID ROSERO SEQUEIRA	VOCERO	johnse9207@gmail.com	3184471372	x	x
CC - 25339410	JULI PAULINA SALAZAR VILLAQUIRAN	Matrículado	jupausavi@gmail.com	3003133032	x	x
CC - 1061792117	LINA MARÍA PORRAS POTOSÍ	Matrículado	linapp.3.07@gmail.com	3214755091	x	x
CC - 1061818736	LISBETH VIVIANA RUIZ DIAZ	Matrículado	vr9686142@gmail.com	3173125025	x	x
CC - 1061794870	MARBEL ROCIO VELASCO CUASAPUD	Matrículado	mrvc96@gmail.com	3224995833	x	x
CC - 1064438209	MARIA VICTORIA PATIÑO PATIÑO	Matrículado	mariavpat@unicauca.edu.co	3115770085	x	x
CC - 34330324	MONICA LIZZETH AÑAZCO QUIÑONES	Matrículado	monicaanazco@misena.edu.co	3168966529	x	x
CC - 1002971843	NATALIA ANDREA ERAZO FERNANDEZ	Matrículado	erazonatalia200@gmail.com	3104676120	x	x
CC - 1061821031	NELSON ALEJANDRO HOYOS HURTADO	Matrículado	alejohh147@gmail.com	3135000378	x	x
CC - 1061813587	NICOLLETE ALEXANDRA GARCIA ARBOLEDA	Matrículado	d.anisi0809@hotmail.com	3182473308		x
CC - 34323309	PAOLA ANDREA VELASCO CAMPO	Matrículado	paovelasco-3309@hotmail.com	3188124966	x	x
CC - 1051362712	ROSA ICELA ORTIZ VILLA	Matrículado	Rozaixela@hotmail.com	3218363711		x
CC - 25292399	SANDRA LORENA URBANO MARTINEZ	Matrículado	loreycamilo20@hotmail.com	3122115574	x	no asistió
CC - 1004343528	SILVIA FERNANDA BAOS MENESES	Matrículado	fernandameneses949@gmail.com	3163145007	x	no asistió
TI - 1006365434	TATIANA MAMBUSCAY	Matrículado	tatianamambuscay21@gmail.com	3137760379	x	x
CC - 1233343059	VALERY JULIANA VILLORINA LONDOÑO	Matrículado	valerylondono29@gmail.com	3002684257	x	x
CC - 1061763478	YULI JIMENA PULICHE PIZO	Matrículado	yjpuliche@misena.edu.co	3222117544	x	x


GRABANDO
meet.google.com/jsi-camc-zuc
alejandro hoyos y 3 más
14:04
Cristian rodriguez
Jesus Pazz
Vannessa Bolaños
YULIANA MENA PULECHE PIZO
monica Anasco
MARIA VICTORIA PATINO P...
Fernanda Meneses
Eduard Muñoz
Marbel Velasco
lina potosi
Jimmy Evelio Alpala Alpala
David Andres Ordoñez Alegria
Viviana Ruiz
alejandro hoyos
Tatiana Mambuscay
Detalles de la reunión
Presentar ahora


WhatsApp
meet.google.com/ppt-
Vannessa Bolaños
MARIA VICTORIA PATINO PATINO
LUCIANA REYES LLANTEN ha abandonado
yackeline sanchez quira


Meet - ppt-zstg-pfw
-zstg-pfw
En pausa
alejandro hoyos
y 5 más
16
5
17:07
Tú
YULI JIMENA PULICHE PIZO
Rosa Ortiz
NICOLLETE ALEXANDRA GARCIA ARBOLEDA
Jesus Pazz
David Andrés Ordoñez Alegria
JOHN DAVID ROSERO SEQUEIRA
ESP
5:07 p. m.
10/09/2020