

Informe del contenido de la ruta de aprendizaje

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Proyectos de la ruta:

Código proyecto: 1686408
Nombre proyecto: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Tipo de proyecto: DESARROLLO CURRICULAR
Duración del proyecto: 12
Estado del proyecto: PUBLICADO
Tipo de formación: TITULADA
Justificación: En atención a las demandas del sector financiero se plantea el proyecto
Necesidad a solucionar: Fenómenos como la globalización, la internacionalización de las economías,

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 1
Nombre de la competencia: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
Criterio de evaluación: Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.
Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.
Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	2256185 ACTIVA

Criterio de evaluación:	<p>asertividad.</p> <p>Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.</p> <p>Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.</p> <p>Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.</p> <p>Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.</p> <p>Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.</p> <p>Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.</p> <p>Aplica los test de condición física según técnicas de medición.</p> <p>Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.</p> <p>Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico</p> <p>Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.</p> <p>Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>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.</p> <p>Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.</p> <p>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.</p> <p>Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.</p>
Conocimiento del proceso:	<p>Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.</p> <p>Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.</p> <p>Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas</p> <p>Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas</p> <p>Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal</p> <p>Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.</p> <p>Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.</p> <p>Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten</p>

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: redimensionar su proyecto de vida.
 Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable.
 Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
 Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
 Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
 Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
 Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
 Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
 Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
 Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
 Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
 Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
 Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
 Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
 Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
 Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
 Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
 Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
 Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
 Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
 Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
 Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
 Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
 Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
 Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
 Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con las políticas de bienestar.
 Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
 Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia del entorno laboral.
 Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
 Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.

Nombre del programa:
Ficha de caracterización:
Ruta de aprendizaje:
Código de la ruta:
Estado de la ruta:

ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
2112552
ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
~~ATENCIÓN~~ PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
2256185
ACTIVA

- Conocimiento del concepto:
- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
 - Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones
 - Conceptos de:
 - Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad
 - Alteridad
 - Dignidad humana
 - Derechos Humanos
 - Principios y Valores éticos universales
 - Normas de convivencia
 - Constitución Política de Colombia
 - Criticidad
 - Pensamiento creativo
 - Inteligencias múltiples
 - Formulación y Resolución de problemas
 - Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
 - Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
 - Toma de decisiones
 - Asertividad
 - Lógica
 - Coherencia
 - Autonomía
 - Desarrollo Humano Integral
 - Motivación y Auto aprendizaje
 - Trabajo en Equipo
 - Racionalidad
 - Inteligencia Emocional
 - Entorno y Contexto

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

- Conocimiento del concepto:
 - Conocimiento de sí mismo
 - Proyecto de Vida
 - Resiliencia
 - Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
 - Comunicación Verbal
 - Comunicación No Verbal Kinésica
 - Comunicación No Verbal Proxémica
 - Comunicación No Verbal Paralingüística
 - Convivencia
 - Empatía
 - Resolución de Conflictos
 - Conocimiento: Concepto, tipologías
 - Conocimiento Científico
 - Recurso renovables y no renovables
 - Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
 - Desarrollo Sostenible
 - Normatividad Ambiental
 - Utilización de Tecnologías más Limpias
 - Problemáticas Urbanas
 - Desarrollo a Escala Humana
- Conceptos de público y privado
Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.
Técnicas de valoración: definición, tipos, características , selección, aplicación, formulas, baremos, índices
Test: Definición, clases, características, aplicaciones.
 - Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.
Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.
Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.
Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.
Series: Definición, Aplicación, Clases
Repetición: Definición y aplicación

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Conocimiento del concepto:

Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.

Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación. Manejo.

Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.

Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis

Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.

Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.

Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.

Actividad física: definición ,características, componentes, ventajas

Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.

Beneficios: definición, características, clases, ventajas.

Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.

Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.

Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.

Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.

Integrar: definición, métodos, beneficios, características.

Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.

Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.

Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.

Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.

Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.

Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.

Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

Perfil del instructor:

Requisitos Académicos:

- Para el desarrollo integral de esta competencia se requiere la participación de diferentes profesionales asociados a perfiles académicos relacionados con los resultados de aprendizajes específicos, así:
- Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.
 - Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.
 - Profesional educación física, recreación y deportes.

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Perfil del instructor:

- Profesional ciencias de la salud ocupacional.

Experiencia Laboral:

Tener experiencia mínima en procesos de formación o actividades laborales de 2 años en el área de desarrollo humano con el enfoque basado en competencias laborales.

Competencias:

Gestionar procesos de desarrollo humano según las particularidades de los contextos sociales y productivos.
Interactuar idóneamente consigo mismo con los demás y con la naturaleza según los contextos sociales y productivos.
Promover el desarrollo de las actividades físicas que posibiliten el desempeño laboral seguro y eficaz, un estilo de vida saludable y el mejoramiento de la calidad de vida.

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad:	8009203
Nombre de la actividad:	EXPLORAR EL ENTORNO ECONÓMICO EN EL CUAL LAS ENTIDADES
Descripción de la actividad:	
Modalidad de formación:	PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	271613
Nombre del resultado:	RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271616
Nombre del resultado:	ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271618
Nombre del resultado:	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

	271618
	FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271619
Nombre del resultado:	ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271623
Nombre del resultado:	CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271625
Nombre del resultado:	GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	2840
Nombre de la competencia:	FIDELIZAR AL CLIENTE INCREMENTADO LOS VÍNCULOS COMERCIALES Y LOGRANDO LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
Criterio de evaluación:	ANALIZA LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN, PROCESAMIENTO Y SUMINISTRO OPORTUNO DE LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LA ENTIDAD. EVALÚA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS CUMPLE CON LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON EL CLIENTE CUMPLIENDO CON EL PROTOCOLO COMERCIAL ANALIZA LOS PASOS A SEGUIR EN UNA VISITA COMERCIAL DE MANTENIMIENTO, DE ACUERDO A PAUTAS SEÑALADAS EN LA POLÍTICA COMERCIAL DE LA INSTITUCIÓN. DESARROLLA PROCESOS DE POST-VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN EL PORTAFOLIO DE LA ENTIDAD APLICA TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON LA CLASES DE NEGOCIO A REALIZAR

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Código de la ruta:	2256185
Estado de la ruta:	ACTIVA

Criterio de evaluación:	SELECCIONA LOS RECURSOS LOGÍSTICOS SEGÚN LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE DESARROLLA ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE EJECUTA LA PROGRAMACIÓN DE ACUERDO CON LA AGENDA COMERCIAL ESTABLECE CONTACTOS CON CLIENTES POTENCIAL CONFORME A LOS DATOS REFERIDOS REALIZA PROSPECCIÓN DE CLIENTES DE ACUERDO CON LOS SEGMENTOS DE LA ENTIDADFINANCIERA ESTABLECE RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE PROTOCOLO INSTITUCIONAL ATIENDE QUEJAS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LA RESPUESTA IDENTIFICA LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y PROCESAMIENTO OPORTUNO DE LA NUEVA INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA CONFORME A LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES
Conocimiento del proceso:	ELABORAR EL PLAN DE CONTACTOS ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE EN LA BASES DE DATOS EVALUAR LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CLIENTE PREPARAR VISITAS DE MANTENIMIENTO A LOS CLIENTES IDENTIFICAR LAS PROYECCIONES DEL SECTOR ECONÓMICO MINIMIZAR EL RIESGO DE NEGOCIACIÓN EN LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE APLICAR ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL APLICAR PROTOCOLO EMPRESARIAL Y ETIQUETA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE PREPARAR LA AGENDA COMERCIAL APLICAR POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL MERCADO COMERCIAL Y FINANCIERO DE LA ZONA DE INFLUENCIA DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EVALUAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PRESTAR AL CLIENTE ATENCIÓN PERSONALIZADA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES IDENTIFICAR CLIENTES POTENCIALES UTILIZAR FUENTES DE INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS CLIENTES IDENTIFICAR EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES PARTICIPAR EN FERIAS Y EVENTOS PROMOCIONALES IDENTIFICAR CONTACTOS DE CLIENTES POTENCIALES POR TELE-MERCADEO IDENTIFICAR LA SITUACIÓN VERIFICAR SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS CLIENTES IDENTIFICAR COMPORTAMIENTOS DEL SECTOR PRODUCTIVO IDENTIFICAR Y APLICAR LA POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO DE LA INSTITUCIÓN EVALUAR Y MINIMIZAR EL RIESGO DE NEGOCIACIÓN EN LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LOS CLIENTES. ATENDER SUS RECLAMACIONES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.
Conocimiento del concepto:	PROCESO DE VENTA: POST-VENTA: FASES, ESTRATEGIAS, TÉCNICAS ESTRATEGIA: CONCEPTO

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: TÉCNICAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
TÁCTICA: CONCEPTO
FUENTES DE INFORMACIÓN: PRIMARIAS, SECUNDARIAS
ESTADÍSTICA: CONCEPTO BÁSICOS
PLAN DE CONTACTOS: CONCEPTO, FASES
ANÁLISIS ECONÓMICO: PRINCIPIOS BÁSICOS
RIESGO: CONCEPTO, FUNDAMENTOS
MARKETING RELACIONAL: FUNDAMENTOS
AGENDA COMERCIAL: COMPONENTES
ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN: CONCEPTO, FUNDAMENTOS,
INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS : CONCEPTO, FUNDAMENTOS
PROTOCOLOS DE COMERCIALIZACIÓN: FASES
COMUNICACIÓN: TÉCNICAS, ESTRATEGIAS
POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO INSTITUCIONAL: FUNDAMENTOS
MERCADEO: COMPONENTES DEL MERCADO COMERCIAL Y FINANCIERO DE
LA ZONA DE INFLUENCIA, ESTRATEGIAS, TELE-MERCADEO, PRECIO,
PRODUCTO, PUBLICIDAD
REFERIDOS: CONCEPTO, CLASES, CARACTERÍSTICAS
CLIENTE POTENCIAL: CONCEPTO, TIPOS
PLANES DE NEGOCIO: FUNDAMENTOS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009203
Nombre de la actividad: EXPLORAR EL ENTORNO ECONÓMICO EN EL CUAL LAS ENTIDADES
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 271663
Nombre del resultado: IDENTIFICAR CLIENTES POTENCIALES PARA LA GENERACIÓN DE NUEVAS
OPORTUNIDADES DE NEGOCIO APLICANDO ESTRATEGIAS DE MERCADEO
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 3226
Nombre de la competencia: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
Criterio de evaluación:
- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.
- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
- Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: 2256185
 ACTIVA

- Criterio de evaluación:** - Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.
- Conocimiento del proceso:**
- Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a si mismo y a su entorno.
 - Reconocer vocabulario técnico básico.
 - Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
 - Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
 - Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
 - Llenar formularios o registros con datos personales.
 - Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
 - Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
 - Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
 - Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
 - Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
 - Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
 - Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
 - Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.
- Conocimiento del concepto:**
- * About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse presentarse y responder preguntas personales.
 - Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
 - * My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
 - Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describring day to day activities,
 - * Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
 - This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
 - * Places: Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
 - Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progresive.
 - * Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
 - WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
 - * Permission and request. Talking about ability.
 - Modals for hability: can/can't, Modals for permission and request:

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: can/could, Countable and uncountable nouns.
* Travel and transport: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

Perfil del instructor: Requisitos Académicos:
Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés.
Debe tener y demostrar mediante examen internacional acreditado, un nivel mínimo de C1, de acuerdo al MCER.

Experiencia laboral:

Demostrar vinculación laboral mínimo de dos años, como docente en una institución educativa pública o privada, o en un instituto de enseñanza de lenguas.

Competencias:

- Formular y desarrollar proyectos
- Capacidad para trabajar en equipo
- Conocer el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza de una Segunda Lengua, y aplicar los criterios de conocimiento y evaluación de acuerdo a los niveles establecidos en esta norma.

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009203
Nombre de la actividad: EXPLORAR EL ENTORNO ECONÓMICO EN EL CUAL LAS ENTIDADES
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 271671
Nombre del resultado: COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS TÉCNICO
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Código del resultado: 271674
Nombre del resultado: COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2838
Nombre de la competencia: DAR ASESORÍA COMERCIAL Y FINANCIERA QUE CONDUZCA A LA SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES REALES DEL

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

IDENTIFICA LOS DIFERENTES ORGANISMOS Y GREMIOS NACIONALES E INTERNACIONALES SEGÚN EL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO
IDENTIFICA LOS SECTORES DE RIESGO Y ORGANISMOS DE FINANCIAMIENTO ESPECIAL DE ACUERDO CON COBERTURA NACIONAL E INTERNACIONAL
IDENTIFICA EL ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS SEGÚN LA REGLAMENTACIÓN VIGENTE
DESARROLLA SEGMENTACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
MANEJA SIMULADORES FINANCIEROS DE ACUERDO A LAS CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO
UTILIZA LAS EQUIVALENCIAS DE TASAS DE INTERÉS CONFORME AL TIPO DE OPERACIÓN FINANCIERA
DIFERENCIA CLASES DE ACCIONES Y BONOS DE ACUERDO CON SU EMISOR
IDENTIFICA LOS SISTEMAS TRANSACCIONALES CONFORME AL MERCADO DE CAPITALES
CLASIFICA CLIENTES SEGÚN EL SEGMENTO DEL MERCADO
CLASIFICA LAS EMPRESAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD COLOMBIANA
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
APLICA FASES EN EL MANEJO DE CONTACTOS DE ACUERDO CON EL ESTRATEGIA DE VENTA INSTITUCIONAL
MANEJA EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN POLÍTICAS INSTITUCIONALES
DESCRIBE LA COMPOSICIÓN DE UN BALANCE GENERAL Y UN ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS DE ACUERDO CON PRINCIPIOS CONTABLES Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES
ANALIZA LA NORMATIVIDAD PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS CUMPLIENDO CON AL REGULACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL
DESCRIBE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO CONFORME A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA
IDENTIFICA LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL
DESARROLLA PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS

Conocimiento del proceso:

INTERPRETAR POLÍTICAS Y NORMAS DEL SISTEMA FINANCIERO
DIFERENCIAR LAS FUNCIONES DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTABLECER EL ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS INTERNACIONALES IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO- COLOMBIANO - E.O.S.F.C
IDENTIFICAR TIPOS DE MERCADOS
SELECCIONAR TÉCNICAS DE MERCADEO
IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO
MANEJAR CÁLCULOS DE INTERÉS SIMPLE Y COMPUESTO
CALCULAR EQUIVALENCIAS ENTRE TASAS DE INTERÉS
IDENTIFICAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA
DIFERENCIAR PORTAFOLIOS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA
APLICAR TASAS Y TARIFAS EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
MANEJAR SIMULADORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
IDENTIFICAR LOS SISTEMAS TRANSACCIONALES DE BONOS Y ACCIONES

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- ELABORAR SISTEMAS DE AMORTIZACIONES PARA OPERACIONES ACTIVAS
- ESTRUCTURAR OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
- IDENTIFICAR EL TIPO DE CLIENTE EN LA BASE DE DATOS
- IDENTIFICAR REQUISITOS DE VINCULACIÓN DEL CLIENTE A LA ENTIDAD FINANCIERA
- CLASIFICAR AL CLIENTE DE ACUERDO AL SEGMENTO DE LA ENTIDAD FINANCIERA
- CALIFICAR AL CLIENTE PARA DETERMINAR NIVEL DE RIESGO COMERCIAL Y EN SARLAFT
- IDENTIFICAR LAS FASES DEL PROCESO DE VENTA
- ELABORAR UN PLAN DE CONTACTOS DE CLIENTES
- REALIZAR VISITAS COMERCIALES APLICANDO POLÍTICAS DE SERVICIO
- ESTABLECER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES
- APLICAR FUNDAMENTOS DE NEGOCIACIÓN
- ESTABLECER FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO DE VENTA
- MANEJAR OBJECIONES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES EN FORMA PROACTIVA
- ESTRUCTURAR LA OFERTA INDIVIDUAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA EL CLIENTE
- INTERPRETAR LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
- INTERPRETAR CONCEPTOS ACTIVO, PASIVO Y PATRIMONIO
- INTERPRETAR CONCEPTOS DE INGRESOS, EGRESOS Y COSTOS
- ESTABLECER LA CAPACIDAD DE LIQUIDEZ DEL CLIENTE
- VERIFICAR EL BALANCE FISCAL Y COMERCIAL
- IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE LA LISTA CLINTON
- IDENTIFICAR OPERACIONES INUSUALES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES
- REPORTAR OPERACIONES SOSPECHOSAS EFECTUADAS POR LOS CLIENTES
- IDENTIFICAR BASES Y LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DEL RIESGO ADMINISTRATIVO
- IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN
- ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS
- PREVENIR Y RESOLVER CONFLICTOS DE INTERÉS EN LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EN LAS ETAPAS DEL SARO
- APROPIAR LA CULTURA DEL RIESGO CON COMPONENTES ÉTICOS
- APLICAR TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO.
- SELECCIONAR CANALES DE COMUNICACIÓN.
- APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Conocimiento del concepto:

- SISTEMA FINANCIERO: CONCEPTO, FUNCIONES, ESTRUCTURA, ENTIDADES QUE LO CONFORMAN, ACUERDOS COMERCIALES INTERNACIONALES, NORMATIVIDAD FINANCIERA
- ENTIDADES FINANCIERAS: CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
- ORGANISMOS MULTILATERALES DE CRÉDITO: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
- ORGANISMOS GUBERNAMENTALES DE POLÍTICA Y ASESORÍA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
- NORMAS INTERNACIONALES DE COMERCIO EXTERIOR
- NORMAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO INTERNACIONAL
- EMPRESA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CONSTITUCIÓN, LEGALIZACIÓN
- NORMATIVIDAD COLOMBIANA: GENERALIDADES DE EMPRESA EN EL CÓDIGO DE COMERCIO
- CONTABILIDAD BÁSICA: FUNDAMENTOS, CLASIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LAS PRINCIPALES CUENTAS

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: ESTADO DE RESULTADOS: ESTRUCTURA, GENERALIDADES
 BALANCE GENERAL: ESTRUCTURA, GENERALIDADES
 FLUJOS DE EFECTIVO: ESTRUCTURA, GENERALIDADES, FUENTE Y USOS
 IMPUESTOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, IDENTIFICAR CLIENTES CON
 OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
 ANÁLISIS FINANCIERO BÁSICO: CONCEPTO, TÉCNICAS Y APLICACIÓN EN EL
 PROCESO DE ASESORÍA.
 FUNDAMENTOS DE VENTAS: CONCEPTO, CICLOS DEL PROCESO DE LA
 VENTA, TÉCNICAS DE VENTAS EN ASESORÍA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
 FINANCIEROS.
 FUNDAMENTOS DE NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, GENERALIDADES DE LA
 NEGOCIACIÓN EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
 MERCADEO: CONCEPTO, TIPOS, ESTRATEGIAS Y SEGMENTACIÓN.
 PERFIL DEL ASESOR COMERCIAL: CARACTERÍSTICAS, CUALIDADES,
 PRINCIPIOS Y VALORES DEL ASESOR.
 POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO INSTITUCIONAL: CONCEPTO,
 CARACTERÍSTICAS, CONTENIDOS.
 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN,
 CARACTERÍSTICAS
 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN MONEDA LEGAL Y
 EXTRANJERA: CAPTACIÓN, COLOCACIÓN Y SERVICIOS, CONCEPTO,
 CLASIFICACIÓN, MERCADO OBJETIVO, CARACTERÍSTICAS, VENTAJAS Y
 BENEFICIOS, REQUISITOS, SEGURIDADES DEL PRODUCTO, TASAS Y
 TARIFAS.
 MATEMÁTICA FINANCIERA: CONCEPTO, GENERALIDADES, INTERÉS SIMPLE,
 INTERÉS COMPUESTO, SISTEMAS DE AMORTIZACIÓN, APLICACIÓN A LOS
 PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN
 TASAS DE INTERÉS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CONVERSIÓN,
 PERIODICIDAD DEL COBRO, MODALIDADES, APLICACIÓN EN LOS
 PRODUCTOS FINANCIEROS
 POLÍTICA CAMBIARIA VIGENTE: CONCEPTO, RELACIÓN CON LOS
 PRODUCTOS DE MONEDA EXTRANJERA
 MERCADEO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
 CANALES DE DISTRIBUCIÓN: CONCEPTO, TIPOS DE CANALES DE
 DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS
 SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO: CONCEPTO, TIPOS, RELACIÓN
 EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
 SARLAFT: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, MARCO
 JURÍDICO,
 SARO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, MARCO JURÍDICO
 SARI: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, MARCO JURÍDICO
 TÉCNICAS EN ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO: CONCEPTO, GENERALIDADES
 APLICADAS EN ASESORÍA.
 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: HABILIDADES DE SINTONÍA DE LENGUAJE,
 CALIDAD DE VOZ Y VERBALES, PROTOCOLO Y ETIQUETA EMPRESARIAL.
 TRABAJO EN EQUIPO: CONCEPTO, GENERALIDADES APLICADAS EN

Perfil del instructor:

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad:	8009203
Nombre de la actividad:	EXPLORAR EL ENTORNO ECONÓMICO EN EL CUAL LAS ENTIDADES
Descripción de la actividad:	
Modalidad de formación:	PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	271682
Nombre del resultado:	IDENTIFICAR LA CONSTITUCIÓN Y LEGALIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS SEGÚN LA NORMATIVIDAD COLOMBIANA
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271683
Nombre del resultado:	INTERPRETAR EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	2852
Nombre de la competencia:	PROCESAR DEPÓSITOS, PAGOS Y RETIROS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA DE ACUERDO A LAS NORMAS LEGALES E INSTITUCIONALES
Criterio de evaluación:	APLICA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL EN ATENCIÓN AL PÚBLICO, CON BASE EN EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ENTIDAD. IDENTIFICA Y APLICA LOS ESTÁNDARES DE SERVICIOS SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA APLICA LA NORMATIVIDAD DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DEL EFECTIVO CUMPLIENDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ENTIDAD IDENTIFICA LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES CONFORME A LAS CARACTERÍSTICAS EMITIDAS POR EL BANCO EMISOR ADMINISTRAR LOS TOPEs DE EFECTIVO DE ACUERDO CON LA REGLAMENTACIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA LLEVAR A CABO LA APERTURA Y CIERRE DE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA CONFORME LAS NORMAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ENTIDAD FINANCIERA RESPONDER POR EL MANEJO DEL EFECTIVO Y FORMAS VALORADAS QUE SE ENCUENTREN EN LA BÓVEDA Y LLEVAR ACTUALIZADO EL LIBRO DE BÓVEDA DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL BANCO REGISTRAR EN EL SISTEMA LAS OPERACIONES DE CAJA A RITMO DE VENTANILLA CUMPLIENDO CON LAS NORMAS DE LA ENTIDAD CUSTODIAR LAS FORMAS VALORADAS ASIGNADAS CONFORME A LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES REPORTAR A LAS INSTANCIAS PERTINENTES LAS INCONSISTENCIAS ENCONTRADAS EN LAS DIFERENTES OPERACIONES Y PROPONER

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Criterio de evaluación:	DE ACUERDO CON LA COMPLEJIDAD DEL CASO.
Conocimiento del proceso:	<p>INICIAR LA APERTURA DE OFICINA EN TERMINAL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</p> <p>MANEJAR EL APLICATIVO DEL SISTEMA FINANCIERO</p> <p>ACTUALIZAR FECHAS EN EL APLICATIVO</p> <p>VERIFICAR PROVISIÓN DE EFECTIVO ENTRE CAJEROS TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS INSTITUCIONALES</p> <p>APLICAR LA NORMATIVIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA SEGÚN LA POLÍTICA DE LA INSTITUCIÓN.</p> <p>MANTENER RELACIONES INTERPERSONALES ASERTIVAS</p> <p>VERIFICAR EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMULARIOS EFECTUADOS POR LOS CLIENTES</p> <p>CONFIRMAR LA IDENTIDAD DEL TITULAR DE LA CUENTA PARA EFECTUAR LA OPERACIÓN</p> <p>VERIFICAR EL EFECTIVO DE LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS</p> <p>REALIZAR EL PROCESO PARA EL PAGO DE CHEQUES</p> <p>REALIZAR EL REGISTRO DE ÓRDENES DE NO PAGO DE CHEQUES</p> <p>REALIZAR PAGOS DE LAS OPERACIONES DE CAJA</p> <p>UTILIZAR ESTÁNDARES REQUERIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA EN EL MANEJO DE OPERACIONES DE CAJA</p> <p>IDENTIFICAR CUPOS ESPECIALES DE SOBREGIRO, SOBRE-CANJE Y REMESAS NEGOCIADAS</p> <p>ADMINISTRAR CONVENIOS FINANCIEROS</p> <p>VERIFICAR EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES DIARIAS</p> <p>VERIFICAR LA AUTENTICIDAD Y EXACTITUD DE LAS CIFRAS REGISTRADAS EN LOS DOCUMENTOS Y EL EFECTIVO RECIBIDO</p> <p>INTERPRETAR LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE TÍTULOS VALORES Y CHEQUE</p> <p>REALIZAR EL CUADRE Y CIERRE CONTABLE</p> <p>RECHAZAR LAS OPERACIONES QUE NO CUMPLAN CON LOS REGLAMENTOS DE LA INSTITUCIÓN</p> <p>VERIFICAR LAS TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS</p> <p>CORREGIR LAS INCONSISTENCIAS GENERADAS EN EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES</p> <p>REGISTRAR LA OPERACIÓN EN MONEDA EXTRANJERA</p> <p>REGISTRAR NOTAS DE FALTANTES O SOBRANTES</p> <p>REALIZAR ARQUEOS DE EFECTIVO Y TÍTULOS VALORES</p> <p>IDENTIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES</p> <p>IDENTIFICAR LA CLASIFICACIÓN DE LOS BILLETES</p> <p>REALIZAR EL CUADRE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS</p> <p>FAJAR LOS BILLETES SEGÚN LA DENOMINACIÓN</p> <p>UTILIZAR EQUIPOS PARA VERIFICACIÓN Y CONTEO DEL EFECTIVO</p> <p>CLASIFICAR TÍTULOS VALORES</p> <p>APLICAR EL DEBIDO PROCESO EN LA REPOSICIÓN DE TÍTULOS VALORES</p> <p>APLICAR PRUEBA DE AUTENTICIDAD EN TÍTULOS VALORES</p> <p>VERIFICAR ENDOSOS</p> <p>REALIZAR PROCESO DE VISACIÓN</p> <p>DIFERENCIAR LAS OPERACIONES DERIVADAS DEL DINERO PLÁSTICO</p> <p>IDENTIFICAR TIPOS DE OPERACIONES QUE SE REALIZAN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS</p> <p>GUARDAR EN LOS COFRES LA PAPELERÍA DE CONTROL</p> <p>MANTENER EN FORMA SEGURA LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO: CLAVES, SELLOS, LLAVES</p> <p>SITUAR EN DECEVAL Y DCV EN CUSTODIA LOS TÍTULOS VALORES</p>

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: DESMATERIALIZADOS
IDENTIFICAR LA APLICABILIDAD DE CADA TIPO DE SELLO
VERIFICAR LA AUTENTICIDAD Y EXACTITUD DE LAS CIFRAS REGISTRADAS EN LOS DOCUMENTOS Y EL EFECTIVO RECIBIDO.
MANTENER LOS TOPE ESTABLECIDOS DE EFECTIVO EN CAJA Y BÓVEDA
APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD PARA EL RECIBO Y ENVÍO DE REMESAS
VERIFICAR EL ARQUEO DE EFECTIVO Y TÍTULOS VALORES CON LOS REGISTROS CONTABLES

Conocimiento del concepto: CÓDIGOS TRANSACCIONALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS DEL APLICATIVO
DEPOSITO: CONCEPTO, NORMAS, PROCESOS
PAGOS Y RETIROS: CONCEPTO, NORMAS, PROCESOS
MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y ELEMENTOS DE TRABAJO: PROCESOS, NORMAS, CLASES
RECAUDOS Y CONVENIOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNDAMENTOS, NORMAS
OPERACIONES DE CAJA: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES ,NORMAS VIGENTES
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE: COMPONENTES, MANEJO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN Y RESPUESTA, FACULTADES Y ATRIBUCIONES
COMPENSACIÓN Y CANJE: CÓDIGO, CLASES, FUNDAMENTOS, PROCEDIMIENTOS
CONCILIACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, CLASES, PROCEDIMIENTOS
CONTABILIDAD BANCARIA: FUNDAMENTOS, ESTRUCTURA DEL PUC FINANCIERO, TIPOS DE TRANSACCIONES
CUADRE DE CAJA: NORMAS, PROCESO, CORRECCIÓN DE INCONSISTENCIAS
SEGURIDAD FINANCIERA: PROCESOS, NORMAS
BILLETES: CARACTERÍSTICAS, TIPOS , PROCEDIMIENTO DE FAJADO DE BILLETES, MANTENIMIENTO DE EFECTIVO EN VENTANILLA, EFECTIVO EN BÓVEDA, MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA CONSERVACIÓN DEL EFECTIVO
TÍTULOS VALORES: CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, AUTENTIFICACIÓN , NORMATIVIDAD VIGENTE, CIRCULACIÓN DE TÍTULOS VALORES,
MEDIOS PAGO ELECTRÓNICO: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, NORMAS DE MANEJO, TARIFAS
OUTSOURCING: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
CONSERVACIÓN Y CUSTODIA: CONCEPTO, MANUAL DE PROCESOS, NORMAS VIGENTES,
BIENES Y VALORES MOBILIARIOS: CONCEPTO
DECEVAL , DCV: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS
HERRAMIENTAS DE TRABAJO: SELLOS, CLAVES, LLAVES: CARACTERÍSTICAS, NORMAS DE SEGURIDAD

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009203
Nombre de la actividad: EXPLORAR EL ENTORNO ECONÓMICO EN EL CUAL LAS ENTIDADES
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Código del resultado: 271686
Nombre del resultado: ATENDER A CLIENTES Y USUARIOS EN OPERACIONES DE CAJA CONFORME CON LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA INSTITUCIÓN
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 1

Nombre de la competencia: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

Criterio de evaluación: Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.
Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.
Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.
Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.
Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.
Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.
Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	<p>Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.</p> <p>Aplica los test de condición física según técnicas de medición.</p> <p>Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.</p> <p>Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico</p> <p>Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.</p> <p>Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>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.</p> <p>Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.</p> <p>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.</p> <p>Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.</p>
Conocimiento del proceso:	<p>Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.</p> <p>Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.</p> <p>Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas</p> <p>Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas</p> <p>Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal</p> <p>Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.</p> <p>Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.</p> <p>Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.</p> <p>Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable.</p> <p>Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.</p> <p>Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo</p> <p>Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.</p> <p>Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.</p> <p>Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento</p> <p>Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades</p>

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Conocimiento del proceso:

formativas y productivas.

Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.

Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.

Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas

Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.

Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.

Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.

Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.

Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.

Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.

Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.

Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral

Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.

Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.

Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.

Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.

Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.

Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.

Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con las políticas de bienestar.

Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.

Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia del entorno laboral.

Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.

Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.

- Conocimiento del concepto:
- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
 - Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones
 - Conceptos de:
 - Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad
 - Alteridad
 - Dignidad humana
 - Derechos Humanos

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Principios y Valores éticos universales
- Normas de convivencia
- Constitución Política de Colombia
- Criticidad
- Pensamiento creativo
- Inteligencias múltiples
- Formulación y Resolución de problemas
- Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
- Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
- Toma de decisiones
- Asertividad
- Lógica
- Coherencia
- Autonomía
- Desarrollo Humano Integral
- Motivación y Auto aprendizaje
- Trabajo en Equipo
- Racionalidad
- Inteligencia Emocional
- Entorno y Contexto
- Conocimiento de sí mismo
- Proyecto de Vida
- Resiliencia
- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinésica
- Comunicación No Verbal Proxémica

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Comunicación No Verbal Paralingüística
- Convivencia
- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recurso renovables y no renovables
- Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
- Desarrollo Sostenible
- Normatividad Ambiental
- Utilización de Tecnologías más Limpias
- Problemáticas Urbanas
- Desarrollo a Escala Humana

Conceptos de público y privado

Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.

Técnicas de valoración: definición, tipos, características, selección, aplicación, formulas, baremos, índices

Test: Definición, clases, características, aplicaciones.

- Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.

Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.

Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.

Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.

Series: Definición, Aplicación, Clases

Repetición: Definición y aplicación

Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.

Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación. Manejo.

Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.

Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis

Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.

Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.

Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.

Actividad física: definición, características, componentes, ventajas

Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.

Beneficios: definición, características, clases, ventajas.

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.
Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.
Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.
Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.
Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

Perfil del instructor: Requisitos Académicos:

Para el desarrollo integral de esta competencia se requiere la participación de diferentes profesionales asociados a perfiles académicos relacionados con los resultados de aprendizajes específicos, así:

- Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.

Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.

- Profesional educación física, recreación y deportes.

- Profesional ciencias de la salud ocupacional.

Experiencia Laboral:

Tener experiencia mínima en procesos de formación o actividades laborales de 2 años en el área de desarrollo humano con el enfoque basado en competencias laborales.

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Perfil del instructor:

Competencias:

Gestionar procesos de desarrollo humano según las particularidades de los contextos sociales y productivos.
Interactuar idóneamente consigo mismo con los demás y con la naturaleza según los contextos sociales y productivos.
Promover el desarrollo de las actividades físicas que posibiliten el desempeño laboral seguro y eficaz, un estilo de vida saludable y el mejoramiento de la calidad de vida.

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad:	8009204
Nombre de la actividad:	DESCRIBIR DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y
Descripción de la actividad:	
Modalidad de formación:	PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	271614
Nombre del resultado:	ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271617
Nombre del resultado:	APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271620
Nombre del resultado:	DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271621
Nombre del resultado:	DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271622
Nombre del resultado:	GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271624
Nombre del resultado:	REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	3226
Nombre de la competencia:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
Criterio de evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> - Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo. - Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma - Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido. - Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad. - Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico. - Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno. - Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.
Conocimiento del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a si mismo y a su entorno. - Reconocer vocabulario técnico básico. - Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir. - Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo. - Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos. - Llenar formularios o registros con datos personales. - Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico. - Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico. - Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos. - Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc. - Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: simple y directo de información cotidiana y técnica.
- Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
- Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
- Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.

Conocimiento del concepto: * About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse y responder preguntas personales.
- Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
* My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
- Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describing day to day activities,
* Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
- This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
* Places: Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
- Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progressive.
* Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
- WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
* Permission and request. Talking about ability.
- Modals for ability: can/can't, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nouns.
* Travel and transportation: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

Perfil del instructor: Requisitos Académicos:
Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés. Debe tener y demostrar mediante examen internacional acreditado, un nivel mínimo de C1, de acuerdo al MCER.

Experiencia laboral:

Demostrar vinculación laboral mínimo de dos años, como docente en una institución educativa pública o privada, o en un instituto de enseñanza de lenguas.

Competencias:

- Formular y desarrollar proyectos
- Capacidad para trabajar en equipo
- Conocer el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza de una

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Perfil del instructor: Segunda Lengua, y aplicar los criterios de conocimiento y evaluación de acuerdo a los niveles establecidos en esta norma.

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad:	8009204
Nombre de la actividad:	DESCRIBIR DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y
Descripción de la actividad:	
Modalidad de formación:	PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	271628
Nombre del resultado:	ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271629
Nombre del resultado:	ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	5719
Nombre de la competencia:	VINCULAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS ESTABLECIDAS
Criterio de evaluación:	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 DEBITO, CRÉDITOS Y CHEQUERAS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA INSTITUCIÓN APLICA LOS PASOS A SEGUIR EN LA APERTURA DE LOS PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA APLICA LOS ESTÁNDARES DE SERVICIOS CONFORME A LOS LINEAMIENTOS DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN APLICA NORMATIVIDAD EN OPERACIONES DE MONEDA EXTRANJERA DE

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación: ACUERDO CON EL RÉGIMEN CAMBIARIO
LIQUIDA LAS DIFERENTES MODALIDADES DE CRÉDITO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE
APLICA LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS APLICANDO LAS NORMAS LEGALES VIGENTES

Conocimiento del proceso: INTERPRETAR Y APLICAR LAS NORMAS LEGALES E INSTITUCIONALES PARA EL MANEJO DE CADA PRODUCTO O SERVICIO.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN COMERCIAL, JURÍDICA Y FINANCIERA DEL CLIENTE
RADICAR LAS SOLICITUDES APLICANDO LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
REMITIR LA DOCUMENTACIÓN A LA INSTANCIA CORRESPONDIENTE
MANEJAR EL APLICATIVO DE LA ENTIDAD FINANCIERA
APLICAR TÉCNICAS DE RELACIONES INTERPERSONALES
APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA
VERIFICAR EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMATOS INSTITUCIONALES
DIFERENCIAR TIPOS DE DOCUMENTACIÓN
APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD, CONFIABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
COMUNICAR LOS TÉRMINOS CONTRACTUALES AL CLIENTE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
REALIZAR CONTROLES OPERATIVOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS
APLICAR LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS
DILIGENCIAR PAPELERÍA REQUERIDA POR LA ENTIDAD FINANCIERA
COMUNICAR AL CLIENTE REQUERIMIENTOS Y DECISIONES TOMADAS POR LA ENTIDAD
REGISTRAR LAS CONDICIONES DE MANEJO DE LOS PRODUCTOS DE CAPTACIÓN
REGISTRAR FIRMAS DEL TITULAR O TITULARES DEL PRODUCTO
REGISTRAR LAS HUELLAS DACTILARES DEL CLIENTE
REALIZAR ASIGNACIÓN DE NÚMERO DE CUENTA
ENTREGAR MEDIOS MAGNÉTICOS, CHEQUERAS Y TALONARIOS SEGÚN PRODUCTO
CREAR CARPETA CON DOCUMENTACIÓN DEL CLIENTE
DIFERENCIAR PRODUCTOS DE CAPTACIÓN DE MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA
APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ENTIDAD
DILIGENCIAR TÍTULOS VALORES
VERIFICAR LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL CRÉDITO
IDENTIFICAR LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO
IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN UNA OPERACIÓN DE CRÉDITO
IDENTIFICAR LOS TIPOS, PASOS Y NORMAS PARA LA CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS
REALIZAR LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS
DILIGENCIAR PAGARES
DILIGENCIAR FORMATOS DE SOLICITUD DE PÓLIZAS DE SEGUROS
REALIZAR COBROS CORRESPONDIENTES A ESTUDIO DE CRÉDITO
REMITIR DOCUMENTACIÓN PARA VALORACIÓN JURÍDICA
TRAMITAR LA INFORMACIÓN ANTE CENTRALES DE CRÉDITO
LIQUIDAR TARIFAS Y COMISIONES POR MODALIDADES DE GARANTÍAS
LIQUIDAR TARIFAS Y COMISIONES PARA OPERACIONES EN MONEDA

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: MANEJAR LOS ARCHIVOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL CLIENTE
APLICAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA TRAMITE DE SERVICIOS
FINANCIEROS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA
ORIENTAR AL CLIENTE EN EL INGRESO Y DILIGENCIAMIENTO DE LOS
FORMULARIOS DIGITALES
LIQUIDAR COMISIONES Y TARIFAS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA

Conocimiento del concepto: PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS: NORMATIVIDAD, PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS , APLICACIONES
LISTAS DE CHEQUEO O VERIFICACIÓN: COMPONENTES, ESTRUCTURA
NORMAS DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN:
CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES
CONTROLES DE RIESGO: CONCEPTO, FUNDAMENTOS
ESTÁNDARES DE SERVICIO DE LA ENTIDAD: COMPONENTES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIEROS: ESTRUCTURA, COMPONENTES
COMUNICACIÓN: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
GESTIÓN DOCUMENTAL: FUNDAMENTOS, COMPONENTES ,MODELO DE
ACTUACIÓN COMERCIAL MAC
DOCUMENTACIÓN: CLASES, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, NORMAS
SISTEMAS DE SEGURIDAD DOCUMENTAL: COMPONENTES
GARANTÍAS: CONCEPTOS, TIPOS, NORMAS
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO: COMPONENTES
.PRODUCTOS DE CAPTACIÓN EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA: NORMAS,
PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR LA ENTIDAD
FINANCIERA
GRAFOLOGÍA: FUNDAMENTOS
DACTILOSCOPIA: FUNDAMENTOS, PROCESO DE TOMA DE HUELLA
DOCUMENTO DE ENTIDAD: MEDIDAS DE SEGURIDAD, COMPONENTES
LEGALES
MECANISMOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA: POLÍTICAS, ESTÁNDARES Y
PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA Y BACKUPS
SISTEMAS DE AUTENTIFICACIÓN: COMPONENTES, CONTRASEÑAS
MEDIOS DE MANEJO: PROCESOS DE ENTREGA, CARACTERÍSTICAS,
SEGURIDADES
CRÉDITOS: MODALIDADES, REQUERIMIENTOS, CONDICIONES, TASAS,
PROCESOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, CONVENIOS
POLÍTICA DE CRÉDITO: CONCEPTO, FUNDAMENTOS
PAGARES: CARACTERÍSTICAS, PROCESO DE DILIGENCIAMIENTO,
FUNDAMENTOS LEGALES
GARANTÍAS: CONCEPTO, CLASES, PROCEDIMIENTOS DE CONSTITUCIÓN
PÓLIZAS DE SEGUROS: CONCEPTO, CLASES, CARACTERÍSTICAS
MONEDA EXTRANJERA: CRÉDITO DOCUMENTARIO, GIROS FINANCIADOS,
SERVICIOS FINANCIEROS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES
DIVISAS: COMPRA Y VENTA, NORMAS
RÉGIMEN CAMBIARIO: CARACTERÍSTICAS, FUNDAMENTOS
GIROS DIRECTOS: CONCEPTO, COMPONENTES
COBRANZA DOCUMENTARIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
AVALES Y GARANTÍAS EN MONEDA EXTRANJERA: CARACTERÍSTICAS,
FUNDAMENTOS
MONEDA LEGAL: DEPÓSITOS JUDICIALES, PAGOS Y CONSIGNACIONES,
CONVENIOS DE RECAUDO Y PAGO, DOMICILIACIÓN DE NOMINA, PAGO
PLANILLA INTEGRADA ASISTIDA, BANCA VIRTUAL, GIROS Y REMESAS
NACIONALES, TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Código de la ruta:	2256185
Estado de la ruta:	ACTIVA

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad:	8009204
Nombre de la actividad:	DESCRIBIR DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y
Descripción de la actividad:	
Modalidad de formación:	PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	271658
Nombre del resultado:	DESARROLLAR LOS PROCESOS PARA EL TRÁMITE DE OPERACIONES DE CRÉDITO EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA CUMPLIENDO CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS EXTERNAS
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271659
Nombre del resultado:	APLICAR LOS PROCESOS DE TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE CADA PRODUCTO Y SERVICIO FINANCIERO DE ACUERDO CON LAS NORMAS INSTITUCIONALES.
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	2840
Nombre de la competencia:	FIDELIZAR AL CLIENTE INCREMENTADO LOS VÍNCULOS COMERCIALES Y LOGRANDO LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
Criterio de evaluación:	ANALIZA LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN, PROCESAMIENTO Y SUMINISTRO OPORTUNO DE LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LA ENTIDAD. EVALÚA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS CUMPLE CON LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON EL CLIENTE CUMPLIENDO CON EL PROTOCOLO COMERCIAL ANALIZA LOS PASOS A SEGUIR EN UNA VISITA COMERCIAL DE MANTENIMIENTO, DE ACUERDO A PAUTAS SEÑALADAS EN LA POLÍTICA COMERCIAL DE LA INSTITUCIÓN. DESARROLLA PROCESOS DE POST-VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN EL PORTAFOLIO DE LA ENTIDAD APLICA TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON LA CLASES DE NEGOCIO A REALIZAR SELECCIONA LOS RECURSOS LOGÍSTICOS SEGÚN LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE DESARROLLA ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

- Criterio de evaluación:** EJECUTA LA PROGRAMACIÓN DE ACUERDO CON LA AGENDA COMERCIAL
ESTABLECE CONTACTOS CON CLIENTES POTENCIAL CONFORME A LOS DATOS REFERIDOS
REALIZA PROSPECCIÓN DE CLIENTES DE ACUERDO CON LOS SEGMENTOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA
ESTABLECE RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE PROTOCOLO INSTITUCIONAL
ATIENDE QUEJAS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LA RESPUESTA
IDENTIFICA LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y PROCESAMIENTO OPORTUNO DE LA NUEVA INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA CONFORME A LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES
- Conocimiento del proceso:** ELABORAR EL PLAN DE CONTACTOS
ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE EN LA BASES DE DATOS
EVALUAR LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CLIENTE
PREPARAR VISITAS DE MANTENIMIENTO A LOS CLIENTES
IDENTIFICAR LAS PROYECCIONES DEL SECTOR ECONÓMICO
MINIMIZAR EL RIESGO DE NEGOCIACIÓN EN LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE
APLICAR ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL
APLICAR PROTOCOLO EMPRESARIAL Y ETIQUETA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
PREPARAR LA AGENDA COMERCIAL
APLICAR POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO
DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL MERCADO COMERCIAL Y FINANCIERO DE LA ZONA DE INFLUENCIA
DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN
EVALUAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
PRESTAR AL CLIENTE ATENCIÓN PERSONALIZADA
ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES
IDENTIFICAR CLIENTES POTENCIALES
UTILIZAR FUENTES DE INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS CLIENTES
IDENTIFICAR EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES
PARTICIPAR EN FERIAS Y EVENTOS PROMOCIONALES
IDENTIFICAR CONTACTOS DE CLIENTES POTENCIALES POR TELE-MERCADEO
IDENTIFICAR LA SITUACIÓN
VERIFICAR SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS CLIENTES
IDENTIFICAR COMPORTAMIENTOS DEL SECTOR PRODUCTIVO
IDENTIFICAR Y APLICAR LA POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO DE LA INSTITUCIÓN
EVALUAR Y MINIMIZAR EL RIESGO DE NEGOCIACIÓN EN LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE
VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LOS CLIENTES.
ATENDER SUS RECLAMACIONES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.
- Conocimiento del concepto:** PROCESO DE VENTA: POST-VENTA: FASES, ESTRATEGIAS, TÉCNICAS
ESTRATEGIA: CONCEPTO
TÉCNICAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
TÁCTICA: CONCEPTO
FUENTES DE INFORMACIÓN: PRIMARIAS, SECUNDARIAS
ESTADÍSTICA: CONCEPTO BÁSICOS

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: PLAN DE CONTACTOS: CONCEPTO, FASES
ANÁLISIS ECONÓMICO: PRINCIPIOS BÁSICOS
RIESGO: CONCEPTO, FUNDAMENTOS
MARKETING RELACIONAL: FUNDAMENTOS
AGENDA COMERCIAL: COMPONENTES
ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN: CONCEPTO, FUNDAMENTOS,
INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS : CONCEPTO, FUNDAMENTOS
PROTOCOLOS DE COMERCIALIZACIÓN: FASES
COMUNICACIÓN: TÉCNICAS, ESTRATEGIAS
POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO INSTITUCIONAL: FUNDAMENTOS
MERCADEO: COMPONENTES DEL MERCADO COMERCIAL Y FINANCIERO DE
LA ZONA DE INFLUENCIA, ESTRATEGIAS, TELE-MERCADEO, PRECIO,
PRODUCTO, PUBLICIDAD
REFERIDOS: CONCEPTO, CLASES, CARACTERÍSTICAS
CLIENTE POTENCIAL: CONCEPTO, TIPOS
PLANES DE NEGOCIO: FUNDAMENTOS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009204
Nombre de la actividad: DESCRIBIR DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 271665
Nombre del resultado: DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y
SERVICIOS BUSCANDO LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES Y CRECIMIENTO
DE LA ENTIDAD SEGÚN POLÍTICA INSTITUCIONAL
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2838
Nombre de la competencia: DAR ASESORÍA COMERCIAL Y FINANCIERA QUE CONDUZCA A LA
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES REALES DEL
Criterio de evaluación: IDENTIFICA LOS DIFERENTES ORGANISMOS Y GREMIOS NACIONALES E
INTERNACIONALES SEGÚN EL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO
IDENTIFICA LOS SECTORES DE RIESGO Y ORGANISMOS DE FINANCIAMIENTO
ESPECIAL DE ACUERDO CON COBERTURA NACIONAL E INTERNACIONAL
IDENTIFICA EL ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS
SEGÚN LA REGLAMENTACIÓN VIGENTE
DESARROLLA SEGMENTACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LA
POLÍTICA INSTITUCIONAL.
MANEJA SIMULADORES FINANCIEROS DE ACUERDO A LAS CONDICIONES
DEL PRODUCTO O SERVICIO

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Criterio de evaluación:	UTILIZA LAS EQUIVALENCIAS DE TASAS DE INTERÉS CONFORME AL TIPO DE OPERACIÓN FINANCIERA DIFERENCIA CLASES DE ACCIONES Y BONOS DE ACUERDO CON SU EMISOR IDENTIFICA LOS SISTEMAS TRANSACCIONALES CONFORME AL MERCADO DE CAPITALES CLASIFICA CLIENTES SEGÚN EL SEGMENTO DEL MERCADO CLASIFICA LAS EMPRESAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD COLOMBIANA 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 APLICA FASES EN EL MANEJO DE CONTACTOS DE ACUERDO CON EL ESTRATEGIA DE VENTA INSTITUCIONAL MANEJA EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN POLÍTICAS INSTITUCIONALES DESCRIBE LA COMPOSICIÓN DE UN BALANCE GENERAL Y UN ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS DE ACUERDO CON PRINCIPIOS CONTABLES Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES ANALIZA LA NORMATIVIDAD PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS CUMPLIENDO CON AL REGULACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL DESCRIBE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO CONFORME A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA IDENTIFICA LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DESARROLLA PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS
Conocimiento del proceso:	INTERPRETAR POLÍTICAS Y NORMAS DEL SISTEMA FINANCIERO DIFERENCIAR LAS FUNCIONES DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO ESTABLECER EL ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS INTERNACIONALES IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO- COLOMBIANO - E.O.S.F.C IDENTIFICAR TIPOS DE MERCADOS SELECCIONAR TÉCNICAS DE MERCADEO IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO MANEJAR CÁLCULOS DE INTERÉS SIMPLE Y COMPUESTO CALCULAR EQUIVALENCIAS ENTRE TASAS DE INTERÉS IDENTIFICAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA DIFERENCIAR PORTAFOLIOS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA APLICAR TASAS Y TARIFAS EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS MANEJAR SIMULADORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS IDENTIFICAR LOS SISTEMAS TRANSACCIONALES DE BONOS Y ACCIONES ELABORAR SISTEMAS DE AMORTIZACIONES PARA OPERACIONES ACTIVAS ESTRUCTURAR OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS IDENTIFICAR EL TIPO DE CLIENTE EN LA BASE DE DATOS IDENTIFICAR REQUISITOS DE VINCULACIÓN DEL CLIENTE A LA ENTIDAD FINANCIERA CLASIFICAR AL CLIENTE DE ACUERDO AL SEGMENTO DE LA ENTIDAD FINANCIERA CALIFICAR AL CLIENTE PARA DETERMINAR NIVEL DE RIESGO COMERCIAL Y EN SARLAFT IDENTIFICAR LAS FASES DEL PROCESO DE VENTA

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: ELABORAR UN PLAN DE CONTACTOS DE CLIENTES
REALIZAR VISITAS COMERCIALES APLICANDO POLÍTICAS DE SERVICIO
ESTABLECER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES
APLICAR FUNDAMENTOS DE NEGOCIACIÓN
ESTABLECER FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO DE VENTA
MANEJAR OBJECIONES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES EN FORMA PROACTIVA
ESTRUCTURAR LA OFERTA INDIVIDUAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA EL CLIENTE
INTERPRETAR LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
INTERPRETAR CONCEPTOS ACTIVO, PASIVO Y PATRIMONIO
INTERPRETAR CONCEPTOS DE INGRESOS, EGRESOS Y COSTOS
ESTABLECER LA CAPACIDAD DE LIQUIDEZ DEL CLIENTE
VERIFICAR EL BALANCE FISCAL Y COMERCIAL
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE LA LISTA CLINTON
IDENTIFICAR OPERACIONES INUSUALES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES
REPORTAR OPERACIONES SOSPECHOSAS EFECTUADAS POR LOS CLIENTES
IDENTIFICAR BASES Y LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DEL RIESGO ADMINISTRATIVO
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN
ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS
PREVENIR Y RESOLVER CONFLICTOS DE INTERÉS EN LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EN LAS ETAPAS DEL SARO
APROPIAR LA CULTURA DEL RIESGO CON COMPONENTES ÉTICOS
APLICAR TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO.
SELECCIONAR CANALES DE COMUNICACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Conocimiento del concepto: SISTEMA FINANCIERO: CONCEPTO, FUNCIONES, ESTRUCTURA, ENTIDADES QUE LO CONFORMAN, ACUERDOS COMERCIALES INTERNACIONALES, NORMATIVIDAD FINANCIERA
ENTIDADES FINANCIERAS: CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
ORGANISMOS MULTILATERALES DE CRÉDITO: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
ORGANISMOS GUBERNAMENTALES DE POLÍTICA Y ASESORÍA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
NORMAS INTERNACIONALES DE COMERCIO EXTERIOR
NORMAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO INTERNACIONAL
EMPRESA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CONSTITUCIÓN, LEGALIZACIÓN
NORMATIVIDAD COLOMBIANA: GENERALIDADES DE EMPRESA EN EL CÓDIGO DE COMERCIO
CONTABILIDAD BÁSICA: FUNDAMENTOS, CLASIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LAS PRINCIPALES CUENTAS
ESTADO DE RESULTADOS: ESTRUCTURA, GENERALIDADES
BALANCE GENERAL: ESTRUCTURA, GENERALIDADES
FLUJOS DE EFECTIVO: ESTRUCTURA, GENERALIDADES, FUENTE Y USOS
IMPUESTOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, IDENTIFICAR CLIENTES CON OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
ANÁLISIS FINANCIERO BÁSICO: CONCEPTO, TÉCNICAS Y APLICACIÓN EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
FUNDAMENTOS DE VENTAS: CONCEPTO, CICLOS DEL PROCESO DE LA VENTA, TÉCNICAS DE VENTAS EN ASESORÍA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: FUNDAMENTOS DE NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, GENERALIDADES DE LA NEGOCIACIÓN EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
MERCADEO: CONCEPTO, TIPOS, ESTRATEGIAS Y SEGMENTACIÓN.
PERFIL DEL ASESOR COMERCIAL: CARACTERÍSTICAS, CUALIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES DEL ASESOR.
POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO INSTITUCIONAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CONTENIDOS.
PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA: CAPTACIÓN, COLOCACIÓN Y SERVICIOS, CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, MERCADO OBJETIVO, CARACTERÍSTICAS, VENTAJAS Y BENEFICIOS, REQUISITOS, SEGURIDADES DEL PRODUCTO, TASAS Y TARIFAS.
MATEMÁTICA FINANCIERA: CONCEPTO, GENERALIDADES, INTERÉS SIMPLE, INTERÉS COMPUESTO, SISTEMAS DE AMORTIZACIÓN, APLICACIÓN A LOS PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN
TASAS DE INTERÉS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CONVERSIÓN, PERIODICIDAD DEL COBRO, MODALIDADES, APLICACIÓN EN LOS PRODUCTOS FINANCIEROS
POLÍTICA CAMBIARIA VIGENTE: CONCEPTO, RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS DE MONEDA EXTRANJERA
MERCADEO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
CANALES DE DISTRIBUCIÓN: CONCEPTO, TIPOS DE CANALES DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS
SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO: CONCEPTO, TIPOS, RELACIÓN EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
SARLAFT: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, MARCO JURÍDICO,
SARO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, MARCO JURÍDICO
SARI: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, MARCO JURÍDICO
TÉCNICAS EN ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO: CONCEPTO, GENERALIDADES APLICADAS EN ASESORÍA.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: HABILIDADES DE SINTONÍA DE LENGUAJE, CALIDAD DE VOZ Y VERBALES, PROTOCOLO Y ETIQUETA EMPRESARIAL.
TRABAJO EN EQUIPO: CONCEPTO, GENERALIDADES APLICADAS EN

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009204
Nombre de la actividad: DESCRIBIR DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 271679
Nombre del resultado: APLICAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE SOBRE EL SARLAFT, SARO Y SARI CUMPLIENDO CON LAS DISPOSICIONES LEGALES.

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	2852
Nombre de la competencia:	PROCESAR DEPÓSITOS, PAGOS Y RETIROS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA DE ACUERDO A LAS NORMAS LEGALES E INSTITUCIONALES
Criterio de evaluación:	<p>APLICA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL EN ATENCIÓN AL PÚBLICO, CON BASE EN EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ENTIDAD.</p> <p>IDENTIFICA Y APLICA LOS ESTÁNDARES DE SERVICIOS SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>APLICA LA NORMATIVIDAD DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DEL EFECTIVO CUMPLIENDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ENTIDAD</p> <p>IDENTIFICA LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES CONFORME A LAS CARACTERÍSTICAS EMITIDAS POR EL BANCO EMISOR</p> <p>ADMINISTRAR LOS TOPEs DE EFECTIVO DE ACUERDO CON LA REGLAMENTACIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>LLEVAR A CABO LA APERTURA Y CIERRE DE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA CONFORME LAS NORMAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>RESPONDER POR EL MANEJO DEL EFECTIVO Y FORMAS VALORADAS QUE SE ENCUENTREN EN LA BÓVEDA Y LLEVAR ACTUALIZADO EL LIBRO DE BÓVEDA DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL BANCO</p> <p>REGISTRAR EN EL SISTEMA LAS OPERACIONES DE CAJA A RITMO DE VENTANILLA CUMPLIENDO CON LAS NORMAS DE LA ENTIDAD</p> <p>CUSTODIAR LAS FORMAS VALORADAS ASIGNADAS CONFORME A LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES</p> <p>REPORTAR A LAS INSTANCIAS PERTINENTES LAS INCONSISTENCIAS ENCONTRADAS EN LAS DIFERENTES OPERACIONES Y PROPONER SOLUCIONES DE ACUERDO CON LA COMPLEJIDAD DEL CASO.</p>
Conocimiento del proceso:	<p>INICIAR LA APERTURA DE OFICINA EN TERMINAL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</p> <p>MANEJAR EL APLICATIVO DEL SISTEMA FINANCIERO</p> <p>ACTUALIZAR FECHAS EN EL APLICATIVO</p> <p>VERIFICAR PROVISIÓN DE EFECTIVO ENTRE CAJEROS TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS INSTITUCIONALES</p> <p>APLICAR LA NORMATIVIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA SEGÚN LA POLÍTICA DE LA INSTITUCIÓN.</p> <p>MANTENER RELACIONES INTERPERSONALES ASERTIVAS</p> <p>VERIFICAR EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMULARIOS EFECTUADOS POR LOS CLIENTES</p> <p>CONFIRMAR LA IDENTIDAD DEL TITULAR DE LA CUENTA PARA EFECTUAR LA OPERACIÓN</p> <p>VERIFICAR EL EFECTIVO DE LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS</p> <p>REALIZAR EL PROCESO PARA EL PAGO DE CHEQUES</p> <p>REALIZAR EL REGISTRO DE ÓRDENES DE NO PAGO DE CHEQUES</p> <p>REALIZAR PAGOS DE LAS OPERACIONES DE CAJA</p> <p>UTILIZAR ESTÁNDARES REQUERIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA EN EL MANEJO DE OPERACIONES DE CAJA</p>

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: IDENTIFICAR CUPOS ESPECIALES DE SOBREGIRO, SOBRE-CANJE Y REMESAS NEGOCIADAS
ADMINISTRAR CONVENIOS FINANCIEROS
VERIFICAR EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES DIARIAS
VERIFICAR LA AUTENTICIDAD Y EXACTITUD DE LAS CIFRAS REGISTRADAS EN LOS DOCUMENTOS Y EL EFECTIVO RECIBIDO
INTERPRETAR LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE TÍTULOS VALORES Y CHEQUE
REALIZAR EL CUADRE Y CIERRE CONTABLE
RECHAZAR LAS OPERACIONES QUE NO CUMPLAN CON LOS REGLAMENTOS DE LA INSTITUCIÓN
VERIFICAR LAS TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS
CORREGIR LAS INCONSISTENCIAS GENERADAS EN EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES
REGISTRAR LA OPERACIÓN EN MONEDA EXTRANJERA
REGISTRAR NOTAS DE FALTANTES O SOBRANTES
REALIZAR ARQUEOS DE EFECTIVO Y TÍTULOS VALORES
IDENTIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES
IDENTIFICAR LA CLASIFICACIÓN DE LOS BILLETES
REALIZAR EL CUADRE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS
FAJAR LOS BILLETES SEGÚN LA DENOMINACIÓN
UTILIZAR EQUIPOS PARA VERIFICACIÓN Y CONTEO DEL EFECTIVO
CLASIFICAR TÍTULOS VALORES
APLICAR EL DEBIDO PROCESO EN LA REPOSICIÓN DE TÍTULOS VALORES
APLICAR PRUEBA DE AUTENTICIDAD EN TÍTULOS VALORES
VERIFICAR ENDOSOS
REALIZAR PROCESO DE VISACIÓN
DIFERENCIAR LAS OPERACIONES DERIVADAS DEL DINERO PLÁSTICO
IDENTIFICAR TIPOS DE OPERACIONES QUE SE REALIZAN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
GUARDAR EN LOS COFRES LA PAPELERÍA DE CONTROL
MANTENER EN FORMA SEGURA LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO: CLAVES, SELLOS, LLAVES
SITUAR EN DECEVAL Y DCV EN CUSTODIA LOS TÍTULOS VALORES DESMATERIALIZADOS
IDENTIFICAR LA APLICABILIDAD DE CADA TIPO DE SELLO
VERIFICAR LA AUTENTICIDAD Y EXACTITUD DE LAS CIFRAS REGISTRADAS EN LOS DOCUMENTOS Y EL EFECTIVO RECIBIDO.
MANTENER LOS TOPEs ESTABLECIDOS DE EFECTIVO EN CAJA Y BÓVEDA
APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD PARA EL RECIBO Y ENVÍO DE REMESAS
VERIFICAR EL ARQUEO DE EFECTIVO Y TÍTULOS VALORES CON LOS REGISTROS CONTABLES

Conocimiento del concepto: CÓDIGOS TRANSACCIONALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS DEL APLICATIVO
DEPOSITO: CONCEPTO, NORMAS, PROCESOS
PAGOS Y RETIROS: CONCEPTO, NORMAS, PROCESOS
MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y ELEMENTOS DE TRABAJO: PROCESOS, NORMAS, CLASES
RECAUDOS Y CONVENIOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNDAMENTOS, NORMAS
OPERACIONES DE CAJA: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, NORMAS VIGENTES
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE: COMPONENTES, MANEJO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN Y RESPUESTA, FACULTADES Y ATRIBUCIONES

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: COMPENSACIÓN Y CANJE: CÓDIGO, CLASES, FUNDAMENTOS, PROCEDIMIENTOS
CONCILIACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, CLASES, PROCEDIMIENTOS
CONTABILIDAD BANCARIA: FUNDAMENTOS, ESTRUCTURA DEL PUC
FINANCIERO, TIPOS DE TRANSACCIONES
CUADRE DE CAJA: NORMAS, PROCESO, CORRECCIÓN DE INCONSISTENCIAS
SEGURIDAD FINANCIERA: PROCESOS, NORMAS
BILLETES: CARACTERÍSTICAS, TIPOS , PROCEDIMIENTO DE FAJADO DE BILLETES, MANTENIMIENTO DE EFECTIVO EN VENTANILLA, EFECTIVO EN BÓVEDA, MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA CONSERVACIÓN DEL EFECTIVO
TÍTULOS VALORES: CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, AUTENTIFICACIÓN , NORMATIVIDAD VIGENTE, CIRCULACIÓN DE TÍTULOS VALORES,
MEDIOS PAGO ELECTRÓNICO: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, NORMAS DE MANEJO, TARIFAS
OUTSOURCING: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
CONSERVACIÓN Y CUSTODIA: CONCEPTO, MANUAL DE PROCESOS, NORMAS VIGENTES,
BIENES Y VALORES MOBILIARIOS: CONCEPTO
DECEVAL , DCV: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS
HERRAMIENTAS DE TRABAJO: SELLOS, CLAVES, LLAVES: CARACTERÍSTICAS, NORMAS DE SEGURIDAD

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009204
Nombre de la actividad: DESCRIBIR DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 271687
Nombre del resultado: REALIZAR PROCESOS PARA LA CLASIFICACIÓN DE EFECTIVO, TÍTULOS VALORES Y MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2911
Nombre de la competencia: APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
Criterio de evaluación: IDENTIFICA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS UTILIZADOS EN LA UNIDAD DE NEGOCIO
UTILIZA CADA DISPOSITIVO TECNOLÓGICO CONFORME A LA NECESIDAD DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
UTILIZA BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO DE LOS DISPOSITIVOS

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Criterio de evaluación:	<p>TECNOLÓGICOS SEGÚN MANUALES TÉCNICOS</p> <p>MANEJA FUNDAMENTOS BÁSICOS DE LAS APLICACIONES OFIMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CARGO</p> <p>UTILIZA LA INTRANET PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN REQUERIDO PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES APLICANDO LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>MANEJA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA CONFORME CON LOS PROTOCOLOS TÉCNICOS Y DE SEGURIDAD DE LA ENTIDAD-SARI</p>
Conocimiento del proceso:	<p>IDENTIFICAR EL USO DE CADA DISPOSITIVO TECNOLÓGICO</p> <p>APLICAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO DE CADA DISPOSITIVO</p> <p>RECONOCER EL FUNCIONAMIENTOS DE LOS CAJEROS ELECTRÓNICOS Y AGILIZADORES DE OPERACIONES</p> <p>MANEJAR HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS REQUERIDAS EN LA UNIDAD DE NEGOCIO</p> <p>IDENTIFICAR PROCESOS A REALIZAR A TRAVÉS DE LA INTRANET</p> <p>APROPIAR INFORMACIÓN INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE LA INTRANET</p> <p>MANTENER DISCRECIONALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>APLICAR LOS PROCESOS DE SEGURIDAD REQUERIDOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN</p> <p>APROPIAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN UTILIZADO EN LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>MANEJAR LOS APLICATIVOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD</p>
Conocimiento del concepto:	<p>EQUIPO DE COMPUTO: CONCEPTO, COMPONENTES Y FUNCIONES</p> <p>ESCÁNER: CONCEPTO, FUNCIONES, APLICACIONES</p> <p>LECTOR DE CÓDIGO DE BARRAS: CONCEPTO, FUNCIONES</p> <p>LECTOR BIOMÉTRICO: CONCEPTO, FUNCIONES, COMPONENTES</p> <p>CALCULADORAS MANUALES Y DIGITALES: DIFERENCIAS, APLICACIONES</p> <p>PIN-PAD: CONCEPTO, FUNCIONES, PROCESOS</p> <p>LECTO CLASIFICADORA: CONCEPTO, COMPONENTES, FUNCIONES, APLICACIONES</p> <p>IMPRESORAS: CLASES, FUNCIONES,</p> <p>DATAFONOS: CLASES, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONAMIENTO</p> <p>AGILIZADORES ELECTRÓNICOS: CONCEPTO, FUNCIONES</p> <p>CONTADORES DE BILLETES: COMPONENTES, FUNCIONES</p> <p>CAJERO ELECTRÓNICO: COMPONENTES, MANEJO, FUNCIONAMIENTO</p> <p>TARJETAS INTELIGENTES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS</p> <p>EXCEL: FUNDAMENTOS Y APLICACIONES</p> <p>WORD: FUNDAMENTOS Y APLICACIONES</p> <p>POWER POINT: FUNDAMENTOS Y APLICACIONES</p> <p>ACCESS; CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS</p> <p>INTERNET: EXPLORADORES WEB, MÉTODOS DE BÚSQUEDA, CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>INTRANET: PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS</p> <p>SISTEMA DE INFORMACIÓN: APLICATIVOS DE ENTIDADES FINANCIERAS, SOFTWARE LIBRES</p> <p>BATCH: CONCEPTO Y FUNCIONES</p>
Perfil del instructor:	

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad:	8009204
Nombre de la actividad:	DESCRIBIR DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y
Descripción de la actividad:	
Modalidad de formación:	PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	271690
Nombre del resultado:	ADMINISTRAR SISTEMAS DE INFORMACIÓN REQUERIDOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	2838
Nombre de la competencia:	DAR ASESORÍA COMERCIAL Y FINANCIERA QUE CONDUZCA A LA SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES REALES DEL
Criterio de evaluación:	IDENTIFICA LOS DIFERENTES ORGANISMOS Y GREMIOS NACIONALES E INTERNACIONALES SEGÚN EL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO IDENTIFICA LOS SECTORES DE RIESGO Y ORGANISMOS DE FINANCIAMIENTO ESPECIAL DE ACUERDO CON COBERTURA NACIONAL E INTERNACIONAL IDENTIFICA EL ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS SEGÚN LA REGLAMENTACIÓN VIGENTE DESARROLLA SEGMENTACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL. MANEJA SIMULADORES FINANCIEROS DE ACUERDO A LAS CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO UTILIZA LAS EQUIVALENCIAS DE TASAS DE INTERÉS CONFORME AL TIPO DE OPERACIÓN FINANCIERA DIFERENCIA CLASES DE ACCIONES Y BONOS DE ACUERDO CON SU EMISOR IDENTIFICA LOS SISTEMAS TRANSACCIONALES CONFORME AL MERCADO DE CAPITALES CLASIFICA CLIENTES SEGÚN EL SEGMENTO DEL MERCADO CLASIFICA LAS EMPRESAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD COLOMBIANA 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 APLICA FASES EN EL MANEJO DE CONTACTOS DE ACUERDO CON EL ESTRATEGIA DE VENTA INSTITUCIONAL MANEJA EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN POLÍTICAS INSTITUCIONALES DESCRIBE LA COMPOSICIÓN DE UN BALANCE GENERAL Y UN ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS DE ACUERDO CON PRINCIPIOS CONTABLES Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación: ANALIZA LA NORMATIVIDAD PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS CUMPLIENDO CON LA REGULACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL
DESCRIBE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO CONFORME A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA
IDENTIFICA LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL
DESARROLLA PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS

Conocimiento del proceso: INTERPRETAR POLÍTICAS Y NORMAS DEL SISTEMA FINANCIERO
DIFERENCIAR LAS FUNCIONES DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTABLECER EL ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS INTERNACIONALES
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO- COLOMBIANO - E.O.S.F.C
IDENTIFICAR TIPOS DE MERCADOS
SELECCIONAR TÉCNICAS DE MERCADEO
IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO
MANEJAR CÁLCULOS DE INTERÉS SIMPLE Y COMPUESTO
CALCULAR EQUIVALENCIAS ENTRE TASAS DE INTERÉS
IDENTIFICAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA
DIFERENCIAR PORTAFOLIOS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA
APLICAR TASAS Y TARIFAS EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
MANEJAR SIMULADORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
IDENTIFICAR LOS SISTEMAS TRANSACCIONALES DE BONOS Y ACCIONES
ELABORAR SISTEMAS DE AMORTIZACIONES PARA OPERACIONES ACTIVAS
ESTRUCTURAR OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
IDENTIFICAR EL TIPO DE CLIENTE EN LA BASE DE DATOS
IDENTIFICAR REQUISITOS DE VINCULACIÓN DEL CLIENTE A LA ENTIDAD FINANCIERA
CLASIFICAR AL CLIENTE DE ACUERDO AL SEGMENTO DE LA ENTIDAD FINANCIERA
CALIFICAR AL CLIENTE PARA DETERMINAR NIVEL DE RIESGO COMERCIAL Y EN SARLAFT
IDENTIFICAR LAS FASES DEL PROCESO DE VENTA
ELABORAR UN PLAN DE CONTACTOS DE CLIENTES
REALIZAR VISITAS COMERCIALES APLICANDO POLÍTICAS DE SERVICIO
ESTABLECER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES
APLICAR FUNDAMENTOS DE NEGOCIACIÓN
ESTABLECER FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO DE VENTA
MANEJAR OBJECIONES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES EN FORMA PROACTIVA
ESTRUCTURAR LA OFERTA INDIVIDUAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA EL CLIENTE
INTERPRETAR LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
INTERPRETAR CONCEPTOS ACTIVO, PASIVO Y PATRIMONIO
INTERPRETAR CONCEPTOS DE INGRESOS, EGRESOS Y COSTOS
ESTABLECER LA CAPACIDAD DE LIQUIDEZ DEL CLIENTE
VERIFICAR EL BALANCE FISCAL Y COMERCIAL
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE LA LISTA CLINTON
IDENTIFICAR OPERACIONES INUSUALES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES
REPORTAR OPERACIONES SOSPECHOSAS EFECTUADAS POR LOS CLIENTES
IDENTIFICAR BASES Y LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: RIESGO ADMINISTRATIVO
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN
ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS
PREVENIR Y RESOLVER CONFLICTOS DE INTERÉS EN LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EN LAS ETAPAS DEL SARO
APROPIAR LA CULTURA DEL RIESGO CON COMPONENTES ÉTICOS
APLICAR TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO.
SELECCIONAR CANALES DE COMUNICACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Conocimiento del concepto: SISTEMA FINANCIERO: CONCEPTO, FUNCIONES, ESTRUCTURA, ENTIDADES QUE LO CONFORMAN, ACUERDOS COMERCIALES INTERNACIONALES, NORMATIVIDAD FINANCIERA
ENTIDADES FINANCIERAS: CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
ORGANISMOS MULTILATERALES DE CRÉDITO: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
ORGANISMOS GUBERNAMENTALES DE POLÍTICA Y ASESORÍA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
NORMAS INTERNACIONALES DE COMERCIO EXTERIOR
NORMAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO INTERNACIONAL
EMPRESA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CONSTITUCIÓN, LEGALIZACIÓN
NORMATIVIDAD COLOMBIANA: GENERALIDADES DE EMPRESA EN EL CÓDIGO DE COMERCIO
CONTABILIDAD BÁSICA: FUNDAMENTOS, CLASIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LAS PRINCIPALES CUENTAS
ESTADO DE RESULTADOS: ESTRUCTURA, GENERALIDADES
BALANCE GENERAL: ESTRUCTURA, GENERALIDADES
FLUJOS DE EFECTIVO: ESTRUCTURA, GENERALIDADES, FUENTE Y USOS
IMPUESTOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, IDENTIFICAR CLIENTES CON OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
ANÁLISIS FINANCIERO BÁSICO: CONCEPTO, TÉCNICAS Y APLICACIÓN EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
FUNDAMENTOS DE VENTAS: CONCEPTO, CICLOS DEL PROCESO DE LA VENTA, TÉCNICAS DE VENTAS EN ASESORÍA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.
FUNDAMENTOS DE NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, GENERALIDADES DE LA NEGOCIACIÓN EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
MERCADEO: CONCEPTO, TIPOS, ESTRATEGIAS Y SEGMENTACIÓN.
PERFIL DEL ASESOR COMERCIAL: CARACTERÍSTICAS, CUALIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES DEL ASESOR.
 POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO INSTITUCIONAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CONTENIDOS.
PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA: CAPTACIÓN, COLOCACIÓN Y SERVICIOS, CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, MERCADO OBJETIVO, CARACTERÍSTICAS, VENTAJAS Y BENEFICIOS, REQUISITOS, SEGURIDADES DEL PRODUCTO, TASAS Y TARIFAS.
MATEMÁTICA FINANCIERA: CONCEPTO, GENERALIDADES, INTERÉS SIMPLE, INTERÉS COMPUESTO, SISTEMAS DE AMORTIZACIÓN, APLICACIÓN A LOS PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN
TASAS DE INTERÉS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CONVERSIÓN, PERIODICIDAD DEL COBRO, MODALIDADES, APLICACIÓN EN LOS

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: POLÍTICA CAMBIARIA VIGENTE: CONCEPTO, RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS DE MONEDA EXTRANJERA
 MERCADEO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
 CANALES DE DISTRIBUCIÓN: CONCEPTO, TIPOS DE CANALES DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS
SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO: CONCEPTO, TIPOS, RELACIÓN EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
SARLAFT: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, MARCO JURÍDICO,
SARO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, MARCO JURÍDICO
SARI: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, MARCO JURÍDICO
TÉCNICAS EN ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO: CONCEPTO, GENERALIDADES APLICADAS EN ASESORÍA.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: HABILIDADES DE SINTONÍA DE LENGUAJE, CALIDAD DE VOZ Y VERBALES, PROTOCOLO Y ETIQUETA EMPRESARIAL.
TRABAJO EN EQUIPO: CONCEPTO, GENERALIDADES APLICADAS EN ASESORÍA.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009204
Nombre de la actividad: DESCRIBIR DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 273557
Nombre del resultado: REALIZAR SEGMENTACION DE MERCADO DEL SECTOR FINANCIERO SEGUN POLITICA INSTITUCIONAL Y CARACTERISTICAS DEL ENTORNO
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 1
Nombre de la competencia: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
Criterio de evaluación: Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Criterio de evaluación:	<p>resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.</p> <p>Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.</p> <p>Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.</p> <p>Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.</p> <p>Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.</p> <p>Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.</p> <p>Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.</p> <p>Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.</p> <p>Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.</p> <p>Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.</p> <p>Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.</p> <p>Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.</p> <p>Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.</p> <p>Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.</p> <p>Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.</p> <p>Aplica los test de condición física según técnicas de medición.</p> <p>Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.</p> <p>Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico</p> <p>Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.</p> <p>Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>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.</p> <p>Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.</p> <p>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.</p> <p>Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.</p>
-------------------------	--

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

Conocimiento del proceso:

- Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.
- Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.
- Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas
- Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas
- Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal
- Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
- Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
- Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
- Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable.
- Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
- Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
- Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
- Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
- Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
- Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
- Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
- Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
- Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
- Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
- Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
- Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
- Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
- Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
- Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
- Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
- Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
- Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
- Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.

Nombre del programa:
Ficha de caracterización:
Ruta de aprendizaje:
Código de la ruta:
Estado de la ruta:

ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
2112552
ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
2256185
ACTIVA

Conocimiento del proceso:

Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.

Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.

Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.

Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con las políticas de bienestar.

Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.

Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia del entorno laboral.

Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.

Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.

- Conocimiento del concepto:

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
 - Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones
 - Conceptos de:
 - Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad
 - Alteridad
 - Dignidad humana
 - Derechos Humanos
 - Principios y Valores éticos universales
 - Normas de convivencia
 - Constitución Política de Colombia
 - Criticidad
 - Pensamiento creativo
 - Inteligencias múltiples
 - Formulación y Resolución de problemas
 - Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
 - Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
 - Toma de decisiones
 - Asertividad

Nombre del programa:
Ficha de caracterización:
Ruta de aprendizaje:
Código de la ruta:
Estado de la ruta:

ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
2112552
ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
2256185
ACTIVA

- Conocimiento del concepto:
- Lógica
 - Coherencia
 - Autonomía
 - Desarrollo Humano Integral
 - Motivación y Auto aprendizaje
 - Trabajo en Equipo
 - Racionalidad
 - Inteligencia Emocional
 - Entorno y Contexto
 - Conocimiento de sí mismo
 - Proyecto de Vida
 - Resiliencia
 - Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
 - Comunicación Verbal
 - Comunicación No Verbal Kinésica
 - Comunicación No Verbal Proxémica
 - Comunicación No Verbal Paralingüística
 - Convivencia
 - Empatía
 - Resolución de Conflictos
 - Conocimiento: Concepto, tipologías
 - Conocimiento Científico
 - Recurso renovables y no renovables
 - Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
 - Desarrollo Sostenible
 - Normatividad Ambiental
 - Utilización de Tecnologías más Limpias

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: · Problemáticas Urbanas
· Desarrollo a Escala Humana

Conceptos de público y privado

Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.

Técnicas de valoración: definición, tipos, características, selección, aplicación, formulas, baremos, índices

Test: Definición, clases, características, aplicaciones.

· Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.

Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.

Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.

Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.

Series: Definición, Aplicación, Clases

Repetición: Definición y aplicación

Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.

Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación.

Manejo.

Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.

Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis

Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.

Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.

Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.

Actividad física: definición, características, componentes, ventajas

Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.

Beneficios: definición, características, clases, ventajas.

Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.

Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.

Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.

Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.

Integrar: definición, métodos, beneficios, características.

Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.

Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.

Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.

Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.

Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.

Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.

Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Perfil del instructor:

Requisitos Académicos:

Para el desarrollo integral de esta competencia se requiere la participación de diferentes profesionales asociados a perfiles académicos relacionados con los resultados de aprendizajes específicos, así:

- Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.

Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.

- Profesional educación física, recreación y deportes.

- Profesional ciencias de la salud ocupacional.

Experiencia Laboral:

Tener experiencia mínima en procesos de formación o actividades laborales de 2 años en el área de desarrollo humano con el enfoque basado en competencias laborales.

Competencias:

Gestionar procesos de desarrollo humano según las particularidades de los contextos sociales y productivos.

Interactuar idóneamente consigo mismo con los demás y con la naturaleza según los contextos sociales y productivos.

Promover el desarrollo de las actividades físicas que posibiliten el desempeño laboral seguro y eficaz, un estilo de vida saludable y el mejoramiento de la calidad de vida.

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009205

Nombre de la actividad: ADAPTAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PERSONALIZADOS.

Descripción de la actividad:

Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Código del resultado:	271615
Nombre del resultado:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271626
Nombre del resultado:	INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	5719
Nombre de la competencia:	VINCULAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS ESTABLECIDAS
Criterio de evaluación:	<p>APLICA LOS PASOS A SEGUIR EN LA RECEPCIÓN DE TODOS LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE CADA PRODUCTO O SERVICIO.</p> <p>IDENTIFICA LOS PROCESOS DE TRÁMITE Y LAS INSTANCIAS DECISORIAS SEGÚN LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES Y USUARIOS.</p> <p>VERIFICA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LAS NORMAS INSTITUCIONALES</p> <p>APLICA LAS NORMAS INSTITUCIONALES PARA CONTROL Y PREVENCIÓN SEGÚN EL SARLAFT Y CENTRALES DE RIESGO</p> <p>IDENTIFICA LAS FUNCIONES DE LOS DIFERENTES CENTROS DE OPERACIÓN DE ACUERDO CON LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</p> <p>APLICA LAS NORMAS DE SEGURIDAD PARA LA ENTREGA DE TARJETAS DEBITO, CRÉDITOS Y CHEQUERAS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA INSTITUCIÓN</p> <p>APLICA LOS PASOS A SEGUIR EN LA APERTURA DE LOS PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>APLICA LOS ESTÁNDARES DE SERVICIOS CONFORME A LOS LINEAMIENTOS DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN</p> <p>APLICA NORMATIVIDAD EN OPERACIONES DE MONEDA EXTRANJERA DE ACUERDO CON EL RÉGIMEN CAMBIARIO</p> <p>LIQUIDA LAS DIFERENTES MODALIDADES DE CRÉDITO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE</p> <p>APLICA LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS APLICANDO LAS NORMAS LEGALES VIGENTES</p>
Conocimiento del proceso:	<p>INTERPRETAR Y APLICAR LAS NORMAS LEGALES E INSTITUCIONALES PARA EL MANEJO DE CADA PRODUCTO O SERVICIO.</p> <p>VERIFICAR LA INFORMACIÓN COMERCIAL, JURÍDICA Y FINANCIERA DEL CLIENTE</p>

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- RADICAR LAS SOLICITUDES APLICANDO LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
- REMITIR LA DOCUMENTACIÓN A LA INSTANCIA CORRESPONDIENTE
- MANEJAR EL APLICATIVO DE LAS ENTIDAD FINANCIERA
- APLICAR TÉCNICAS DE RELACIONES INTERPERSONALES
- APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA
- VERIFICAR EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMATOS INSTITUCIONALES
- DIFERENCIAR TIPOS DE DOCUMENTACIÓN
- APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD , CONFIABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
- COMUNICAR LOS TÉRMINOS CONTRACTUALES AL CLIENTE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
- REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
- REALIZAR CONTROLES OPERATIVOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y TRAMITE DE DOCUMENTOS
- APLICAR LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS
- DILIGENCIAR PAPELERÍA REQUERIDA POR LA ENTIDAD FINANCIERA
- COMUNICAR AL CLIENTE REQUERIMIENTOS Y DECISIONES TOMADAS POR LA ENTIDAD
- REGISTRAR LAS CONDICIONES DE MANEJO DE LOS PRODUCTOS DE CAPTACIÓN
- REGISTRAR FIRMAS DEL TITULAR O TITULARES DEL PRODUCTO
- REGISTRAR LAS HUELLAS DACTILARES DEL CLIENTE
- REALIZAR ASIGNACIÓN DE NÚMERO DE CUENTA
- ENTREGAR MEDIOS MAGNÉTICOS, CHEQUERAS Y TALONARIOS SEGÚN PRODUCTO
- CREAR CARPETA CON DOCUMENTACIÓN DEL CLIENTE
- DIFERENCIAR PRODUCTOS DE CAPTACIÓN DE MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA
- APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ENTIDAD
- DILIGENCIAR TÍTULOS VALORES
- VERIFICAR LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL CRÉDITO
- IDENTIFICAR LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO
- IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN UNA OPERACIÓN DE CRÉDITO
- IDENTIFICAR LOS TIPOS, PASOS Y NORMAS PARA LA CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS
- REALIZAR LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS
- DILIGENCIAR PAGARES
- DILIGENCIAR FORMATOS DE SOLICITUD DE PÓLIZAS DE SEGUROS
- REALIZAR COBROS CORRESPONDIENTES A ESTUDIO DE CRÉDITO
- REMITIR DOCUMENTACIÓN PARA VALORACIÓN JURÍDICA
- TRAMITAR LA INFORMACIÓN ANTE CENTRALES DE CRÉDITO
- LIQUIDAR TARIFAS Y COMISIONES POR MODALIDADES DE GARANTÍAS
- LIQUIDAR TARIFAS Y COMISIONES PARA OPERACIONES EN MONEDA EXTRANJERA
- MANEJAR TASAS DE INTERÉS INTERNACIONALES
- MANEJAR LOS ARCHIVOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL CLIENTE
- APLICAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA TRAMITE DE SERVICIOS FINANCIEROS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA
- ORIENTAR AL CLIENTE EN EL INGRESO Y DILIGENCIAMIENTO DE LOS

Conocimiento del concepto:

- PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS: NORMATIVIDAD, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS , APLICACIONES
- LISTAS DE CHEQUEO O VERIFICACIÓN: COMPONENTES, ESTRUCTURA

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: NORMAS DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN:
 CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES
 CONTROLES DE RIESGO: CONCEPTO, FUNDAMENTOS
 ESTÁNDARES DE SERVICIO DE LA ENTIDAD: COMPONENTES
 SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIEROS: ESTRUCTURA, COMPONENTES
 COMUNICACIÓN: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
 GESTIÓN DOCUMENTAL: FUNDAMENTOS, COMPONENTES ,MODELO DE
 ACTUACIÓN COMERCIAL MAC
 DOCUMENTACIÓN: CLASES, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, NORMAS
 SISTEMAS DE SEGURIDAD DOCUMENTAL: COMPONENTES
 GARANTÍAS: CONCEPTOS, TIPOS, NORMAS
 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO: COMPONENTES
 .PRODUCTOS DE CAPTACIÓN EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA: NORMAS,
 PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR LA ENTIDAD
 FINANCIERA
 GRAFOLOGÍA: FUNDAMENTOS
 DACTILOSCOPIA: FUNDAMENTOS, PROCESO DE TOMA DE HUELLA
 DOCUMENTO DE ENTIDAD: MEDIDAS DE SEGURIDAD, COMPONENTES
 LEGALES
 MECANISMOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA: POLÍTICAS, ESTÁNDARES Y
 PROCEDIMIENTOS
 PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA Y BACKUPS
 SISTEMAS DE AUTENTIFICACIÓN: COMPONENTES, CONTRASEÑAS
 MEDIOS DE MANEJO: PROCESOS DE ENTREGA, CARACTERÍSTICAS,
 SEGURIDADES
 CRÉDITOS: MODALIDADES, REQUERIMIENTOS, CONDICIONES, TASAS,
 PROCESOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, CONVENIOS
 POLÍTICA DE CRÉDITO: CONCEPTO, FUNDAMENTOS
 PAGARES: CARACTERÍSTICAS, PROCESO DE DILIGENCIAMIENTO,
 FUNDAMENTOS LEGALES
 GARANTÍAS: CONCEPTO, CLASES, PROCEDIMIENTOS DE CONSTITUCIÓN
 PÓLIZAS DE SEGUROS: CONCEPTO, CLASES, CARACTERÍSTICAS
 MONEDA EXTRANJERA: CRÉDITO DOCUMENTARIO, GIROS FINANCIADOS,
 SERVICIOS FINANCIEROS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES
 DIVISAS: COMPRA Y VENTA, NORMAS
 RÉGIMEN CAMBIARIO: CARACTERÍSTICAS, FUNDAMENTOS
 GIROS DIRECTOS: CONCEPTO, COMPONENTES
 COBRANZA DOCUMENTARIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
 AVALES Y GARANTÍAS EN MONEDA EXTRANJERA: CARACTERÍSTICAS,
 FUNDAMENTOS
 MONEDA LEGAL: DEPÓSITOS JUDICIALES, PAGOS Y CONSIGNACIONES,
 CONVENIOS DE RECAUDO Y PAGO, DOMICILIACIÓN DE NOMINA, PAGO
 PLANILLA INTEGRADA ASISTIDA, BANCA VIRTUAL, GIROS Y REMESAS
 NACIONALES, TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA

Perfil del instructor:

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad:	8009205
Nombre de la actividad:	ADAPTAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PERSONALIZADOS.
Descripción de la actividad:	
Modalidad de formación:	PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	271655
Nombre del resultado:	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.
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271657
Nombre del resultado:	TRAMITAR LA DOCUMENTACIÓN SUMINISTRADA POR EL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS INSTITUCIONALES.
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	2840
Nombre de la competencia:	FIDELIZAR AL CLIENTE INCREMENTADO LOS VÍNCULOS COMERCIALES Y LOGRANDO LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
Criterio de evaluación:	ANALIZA LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN, PROCESAMIENTO Y SUMINISTRO OPORTUNO DE LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LA ENTIDAD. EVALÚA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS CUMPLE CON LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON EL CLIENTE CUMPLIENDO CON EL PROTOCOLO COMERCIAL ANALIZA LOS PASOS A SEGUIR EN UNA VISITA COMERCIAL DE MANTENIMIENTO, DE ACUERDO A PAUTAS SEÑALADAS EN LA POLÍTICA COMERCIAL DE LA INSTITUCIÓN. DESARROLLA PROCESOS DE POST-VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN EL PORTAFOLIO DE LA ENTIDAD APLICA TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON LA CLASES DE NEGOCIO A REALIZAR SELECCIONA LOS RECURSOS LOGÍSTICOS SEGÚN LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE DESARROLLA ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE EJECUTA LA PROGRAMACIÓN DE ACUERDO CON LA AGENDA COMERCIAL ESTABLECE CONTACTOS CON CLIENTES POTENCIAL CONFORME A LOS

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Criterio de evaluación:	DATOS REFERIDOS REALIZA PROSPECCIÓN DE CLIENTES DE ACUERDO CON LOS SEGMENTOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA ESTABLECE RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE PROTOCOLO INSTITUCIONAL ATIENDE QUEJAS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LA RESPUESTA IDENTIFICA LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y PROCESAMIENTO OPORTUNO DE LA NUEVA INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA CONFORME A LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES
Conocimiento del proceso:	ELABORAR EL PLAN DE CONTACTOS ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE EN LA BASES DE DATOS EVALUAR LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CLIENTE PREPARAR VISITAS DE MANTENIMIENTO A LOS CLIENTES IDENTIFICAR LAS PROYECCIONES DEL SECTOR ECONÓMICO MINIMIZAR EL RIESGO DE NEGOCIACIÓN EN LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE APLICAR ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL APLICAR PROTOCOLO EMPRESARIAL Y ETIQUETA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE PREPARAR LA AGENDA COMERCIAL APLICAR POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL MERCADO COMERCIAL Y FINANCIERO DE LA ZONA DE INFLUENCIA DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EVALUAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PRESTAR AL CLIENTE ATENCIÓN PERSONALIZADA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES IDENTIFICAR CLIENTES POTENCIALES UTILIZAR FUENTES DE INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS CLIENTES IDENTIFICAR EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES PARTICIPAR EN FERIAS Y EVENTOS PROMOCIONALES IDENTIFICAR CONTACTOS DE CLIENTES POTENCIALES POR TELE-MERCADEO IDENTIFICAR LA SITUACIÓN VERIFICAR SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS CLIENTES IDENTIFICAR COMPORTAMIENTOS DEL SECTOR PRODUCTIVO IDENTIFICAR Y APLICAR LA POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO DE LA INSTITUCIÓN EVALUAR Y MINIMIZAR EL RIESGO DE NEGOCIACIÓN EN LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LOS CLIENTES. ATENDER SUS RECLAMACIONES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.
Conocimiento del concepto:	PROCESO DE VENTA: POST-VENTA: FASES, ESTRATEGIAS, TÉCNICAS ESTRATEGIA: CONCEPTO TÉCNICAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS TÁCTICA: CONCEPTO FUENTES DE INFORMACIÓN: PRIMARIAS, SECUNDARIAS ESTADÍSTICA: CONCEPTO BÁSICOS PLAN DE CONTACTOS: CONCEPTO, FASES ANÁLISIS ECONÓMICO: PRINCIPIOS BÁSICOS

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: RIESGO: CONCEPTO, FUNDAMENTOS
MARKETING RELACIONAL: FUNDAMENTOS
AGENDA COMERCIAL: COMPONENTES
ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN: CONCEPTO, FUNDAMENTOS,
INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS : CONCEPTO, FUNDAMENTOS
PROTOCOLOS DE COMERCIALIZACIÓN: FASES
COMUNICACIÓN: TÉCNICAS, ESTRATEGIAS
POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO INSTITUCIONAL: FUNDAMENTOS
MERCADEO: COMPONENTES DEL MERCADO COMERCIAL Y FINANCIERO DE
LA ZONA DE INFLUENCIA, ESTRATEGIAS, TELE-MERCADEO, PRECIO,
PRODUCTO, PUBLICIDAD
REFERIDOS: CONCEPTO, CLASES, CARACTERÍSTICAS
CLIENTE POTENCIAL: CONCEPTO, TIPOS
PLANES DE NEGOCIO: FUNDAMENTOS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009205
Nombre de la actividad: ADAPTAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PERSONALIZADOS.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 271664
Nombre del resultado: CONSOLIDAR LAS RELACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS CON EL
CLIENTE PARA GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE
ACUERDO CON LAS ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 3226
Nombre de la competencia: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
Criterio de evaluación:
- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.
- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
- Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.
- Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.
Conocimiento del proceso:
- Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a sí mismo y a su entorno.
- Reconocer vocabulario técnico básico.

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
- Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
- Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
- Llenar formularios o registros con datos personales.
- Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
- Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
- Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
- Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
- Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
- Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
- Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.

Conocimiento del concepto:

- * About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductorio. Cómo presentarse y responder preguntas personales.
- Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
- * My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
- Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describing day to day activities,
- * Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
- This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
- * Places: Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
- Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progressive.
- * Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
- WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
- * Permission and request. Talking about ability.
- Modals for ability: can/can't, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nouns.
- * Travel and transportaion: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Perfil del instructor:	<p>Requisitos Académicos:</p> <p>Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés. Debe tener y demostrar mediante examen internacional acreditado, un nivel mínimo de C1, de acuerdo al MCER.</p> <p>Experiencia laboral:</p> <p>Demostrar vinculación laboral mínimo de dos años, como docente en una institución educativa pública o privada, o en un instituto de enseñanza de lenguas.</p> <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formular y desarrollar proyectos - Capacidad para trabajar en equipo - Conocer el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza de una Segunda Lengua, y aplicar los criterios de conocimiento y evaluación de acuerdo a los niveles establecidos en esta norma.
------------------------	--

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad:	8009205
Nombre de la actividad:	ADAPTAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PERSONALIZADOS.
Descripción de la actividad:	
Modalidad de formación:	PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	271670
Nombre del resultado:	LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271672
Nombre del resultado:	COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271673
Nombre del resultado:	REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	2838
Nombre de la competencia:	DAR ASESORÍA COMERCIAL Y FINANCIERA QUE CONDUZCA A LA SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES REALES DEL
Criterio de evaluación:	<p>IDENTIFICA LOS DIFERENTES ORGANISMOS Y GREMIOS NACIONALES E INTERNACIONALES SEGÚN EL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO</p> <p>IDENTIFICA LOS SECTORES DE RIESGO Y ORGANISMOS DE FINANCIAMIENTO ESPECIAL DE ACUERDO CON COBERTURA NACIONAL E INTERNACIONAL</p> <p>IDENTIFICA EL ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS SEGÚN LA REGLAMENTACIÓN VIGENTE</p> <p>DESARROLLA SEGMENTACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.</p> <p>MANEJA SIMULADORES FINANCIEROS DE ACUERDO A LAS CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO</p> <p>UTILIZA LAS EQUIVALENCIAS DE TASAS DE INTERÉS CONFORME AL TIPO DE OPERACIÓN FINANCIERA</p> <p>DIFERENCIA CLASES DE ACCIONES Y BONOS DE ACUERDO CON SU EMISOR</p> <p>IDENTIFICA LOS SISTEMAS TRANSACCIONALES CONFORME AL MERCADO DE CAPITALES</p> <p>CLASIFICA CLIENTES SEGÚN EL SEGMENTO DEL MERCADO</p> <p>CLASIFICA LAS EMPRESAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD COLOMBIANA</p> <p>DESARROLLA EL PROCESO DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN EL PORTAFOLIO INSTITUCIONAL</p> <p>IDENTIFICA LOS CLIENTES VINCULADOS Y POTENCIALES POR SEGMENTOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL</p> <p>APLICA FASES EN EL MANEJO DE CONTACTOS DE ACUERDO CON EL ESTRATEGIA DE VENTA INSTITUCIONAL</p> <p>MANEJA EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN POLÍTICAS INSTITUCIONALES</p> <p>DESCRIBE LA COMPOSICIÓN DE UN BALANCE GENERAL Y UN ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS DE ACUERDO CON PRINCIPIOS CONTABLES Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES</p> <p>ANALIZA LA NORMATIVIDAD PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS CUMPLIENDO CON AL REGULACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL</p> <p>DESCRIBE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO CONFORME A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA</p> <p>IDENTIFICA LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL</p> <p>DESARROLLA PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS</p>
Conocimiento del proceso:	<p>INTERPRETAR POLÍTICAS Y NORMAS DEL SISTEMA FINANCIERO</p> <p>DIFERENCIAR LAS FUNCIONES DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO</p> <p>ESTABLECER EL ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS INTERNACIONALES</p> <p>IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO- COLOMBIANO - E.O.S.F.C</p> <p>IDENTIFICAR TIPOS DE MERCADOS</p> <p>SELECCIONAR TÉCNICAS DE MERCADEO</p>

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Conocimiento del proceso:	<p>IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO</p> <p>MANEJAR CÁLCULOS DE INTERÉS SIMPLE Y COMPUESTO</p> <p>CALCULAR EQUIVALENCIAS ENTRE TASAS DE INTERÉS</p> <p>IDENTIFICAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>DIFERENCIAR PORTAFOLIOS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA</p> <p>APLICAR TASAS Y TARIFAS EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <p>MANEJAR SIMULADORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS</p> <p>IDENTIFICAR LOS SISTEMAS TRANSACCIONALES DE BONOS Y ACCIONES</p> <p>ELABORAR SISTEMAS DE AMORTIZACIONES PARA OPERACIONES ACTIVAS</p> <p>ESTRUCTURAR OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <p>IDENTIFICAR EL TIPO DE CLIENTE EN LA BASE DE DATOS</p> <p>IDENTIFICAR REQUISITOS DE VINCULACIÓN DEL CLIENTE A LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>CLASIFICAR AL CLIENTE DE ACUERDO AL SEGMENTO DE LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>CALIFICAR AL CLIENTE PARA DETERMINAR NIVEL DE RIESGO COMERCIAL Y EN SARLAFT</p> <p>IDENTIFICAR LAS FASES DEL PROCESO DE VENTA</p> <p>ELABORAR UN PLAN DE CONTACTOS DE CLIENTES</p> <p>REALIZAR VISITAS COMERCIALES APLICANDO POLÍTICAS DE SERVICIO</p> <p>ESTABLECER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES</p> <p>APLICAR FUNDAMENTOS DE NEGOCIACIÓN</p> <p>ESTABLECER FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO DE VENTA</p> <p>MANEJAR OBJECIONES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES EN FORMA PROACTIVA</p> <p>ESTRUCTURAR LA OFERTA INDIVIDUAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA EL CLIENTE</p> <p>INTERPRETAR LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA</p> <p>INTERPRETAR CONCEPTOS ACTIVO, PASIVO Y PATRIMONIO</p> <p>INTERPRETAR CONCEPTOS DE INGRESOS, EGRESOS Y COSTOS</p> <p>ESTABLECER LA CAPACIDAD DE LIQUIDEZ DEL CLIENTE</p> <p>VERIFICAR EL BALANCE FISCAL Y COMERCIAL</p> <p>IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE LA LISTA CLINTON</p> <p>IDENTIFICAR OPERACIONES INUSUALES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES</p> <p>REPORTAR OPERACIONES SOSPECHOSAS EFECTUADAS POR LOS CLIENTES</p> <p>IDENTIFICAR BASES Y LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DEL RIESGO ADMINISTRATIVO</p> <p>IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS</p> <p>PREVENIR Y RESOLVER CONFLICTOS DE INTERÉS EN LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EN LAS ETAPAS DEL SARO</p> <p>APROPIAR LA CULTURA DEL RIESGO CON COMPONENTES ÉTICOS</p> <p>APLICAR TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO.</p> <p>SELECCIONAR CANALES DE COMUNICACIÓN.</p> <p>APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN</p>
Conocimiento del concepto:	<p>SISTEMA FINANCIERO: CONCEPTO, FUNCIONES, ESTRUCTURA, ENTIDADES QUE LO CONFORMAN, ACUERDOS COMERCIALES INTERNACIONALES, NORMATIVIDAD FINANCIERA</p> <p>ENTIDADES FINANCIERAS: CLASIFICACIÓN, FUNCIONES</p> <p>ORGANISMOS MULTILATERALES DE CRÉDITO: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNCIONES</p> <p>ORGANISMOS GUBERNAMENTALES DE POLÍTICA Y ASESORÍA: CONCEPTO,</p>

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
 NORMAS INTERNACIONALES DE COMERCIO EXTERIOR
 NORMAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO INTERNACIONAL
 EMPRESA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CONSTITUCIÓN, LEGALIZACIÓN
 NORMATIVIDAD COLOMBIANA: GENERALIDADES DE EMPRESA EN EL CÓDIGO DE COMERCIO
 CONTABILIDAD BÁSICA: FUNDAMENTOS, CLASIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LAS PRINCIPALES CUENTAS
 ESTADO DE RESULTADOS: ESTRUCTURA, GENERALIDADES
 BALANCE GENERAL: ESTRUCTURA, GENERALIDADES
 FLUJOS DE EFECTIVO: ESTRUCTURA, GENERALIDADES, FUENTE Y USOS
 IMPUESTOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, IDENTIFICAR CLIENTES CON OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
 ANÁLISIS FINANCIERO BÁSICO: CONCEPTO, TÉCNICAS Y APLICACIÓN EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
 FUNDAMENTOS DE VENTAS: CONCEPTO, CICLOS DEL PROCESO DE LA VENTA, TÉCNICAS DE VENTAS EN ASESORÍA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.
 FUNDAMENTOS DE NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, GENERALIDADES DE LA NEGOCIACIÓN EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
 MERCADEO: CONCEPTO, TIPOS, ESTRATEGIAS Y SEGMENTACIÓN.
 PERFIL DEL ASESOR COMERCIAL: CARACTERÍSTICAS, CUALIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES DEL ASESOR.
 POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO INSTITUCIONAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CONTENIDOS.
 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS
 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA: CAPTACIÓN, COLOCACIÓN Y SERVICIOS, CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, MERCADO OBJETIVO, CARACTERÍSTICAS, VENTAJAS Y BENEFICIOS, REQUISITOS, SEGURIDADES DEL PRODUCTO, TASAS Y TARIFAS.
 MATEMÁTICA FINANCIERA: CONCEPTO, GENERALIDADES, INTERÉS SIMPLE, INTERÉS COMPUESTO, SISTEMAS DE AMORTIZACIÓN, APLICACIÓN A LOS PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN
 TASAS DE INTERÉS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CONVERSIÓN, PERIODICIDAD DEL COBRO, MODALIDADES, APLICACIÓN EN LOS PRODUCTOS FINANCIEROS
 POLÍTICA CAMBIARIA VIGENTE: CONCEPTO, RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS DE MONEDA EXTRANJERA
 MERCADEO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
 CANALES DE DISTRIBUCIÓN: CONCEPTO, TIPOS DE CANALES DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS
 SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO: CONCEPTO, TIPOS, RELACIÓN EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
 SARLAFT: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, MARCO JURÍDICO,
 SARO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, MARCO JURÍDICO
 SARI: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, MARCO JURÍDICO
 TÉCNICAS EN ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO: CONCEPTO, GENERALIDADES APLICADAS EN ASESORÍA.
 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: HABILIDADES DE SINTONÍA DE LENGUAJE, CALIDAD DE VOZ Y VERBALES, PROTOCOLO Y ETIQUETA EMPRESARIAL.
 TRABAJO EN EQUIPO: CONCEPTO, GENERALIDADES APLICADAS EN

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009205
Nombre de la actividad: ADAPTAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PERSONALIZADOS.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 271684
Nombre del resultado: APLICAR LA POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2852
Nombre de la competencia: PROCESAR DEPÓSITOS, PAGOS Y RETIROS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA DE ACUERDO A LAS NORMAS LEGALES E INSTITUCIONALES
Criterio de evaluación: APLICA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL EN ATENCIÓN AL PÚBLICO, CON BASE EN EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ENTIDAD.
IDENTIFICA Y APLICA LOS ESTÁNDARES DE SERVICIOS SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA
APLICA LA NORMATIVIDAD DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DEL EFECTIVO CUMPLIENDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ENTIDAD
IDENTIFICA LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES CONFORME A LAS CARACTERÍSTICAS EMITIDAS POR EL BANCO EMISOR
ADMINISTRAR LOS TOPE DE EFECTIVO DE ACUERDO CON LA REGLAMENTACIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA
LLEVAR A CABO LA APERTURA Y CIERRE DE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA CONFORME LAS NORMAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ENTIDAD FINANCIERA
RESPONDER POR EL MANEJO DEL EFECTIVO Y FORMAS VALORADAS QUE SE ENCUENTREN EN LA BÓVEDA Y LLEVAR ACTUALIZADO EL LIBRO DE BÓVEDA DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL BANCO
REGISTRAR EN EL SISTEMA LAS OPERACIONES DE CAJA A RITMO DE VENTANILLA CUMPLIENDO CON LAS NORMAS DE LA ENTIDAD
CUSTODIAR LAS FORMAS VALORADAS ASIGNADAS CONFORME A LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES
REPORTAR A LAS INSTANCIAS PERTINENTES LAS INCONSISTENCIAS ENCONTRADAS EN LAS DIFERENTES OPERACIONES Y PROPONER SOLUCIONES DE ACUERDO CON LA COMPLEJIDAD DEL CASO.
Conocimiento del proceso: INICIAR LA APERTURA DE OFICINA EN TERMINAL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- MANEJAR EL APLICATIVO DEL SISTEMA FINANCIERO
- ACTUALIZAR FECHAS EN EL APLICATIVO
- VERIFICAR PROVISIÓN DE EFECTIVO ENTRE CAJEROS TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS INSTITUCIONALES
- APLICAR LA NORMATIVIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA SEGÚN LA POLÍTICA DE LA INSTITUCIÓN.
- MANTENER RELACIONES INTERPERSONALES ASERTIVAS
- VERIFICAR EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMULARIOS EFECTUADOS POR LOS CLIENTES
- CONFIRMAR LA IDENTIDAD DEL TITULAR DE LA CUENTA PARA EFECTUAR LA OPERACIÓN
- VERIFICAR EL EFECTIVO DE LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS
- REALIZAR EL PROCESO PARA EL PAGO DE CHEQUES
- REALIZAR EL REGISTRO DE ÓRDENES DE NO PAGO DE CHEQUES
- REALIZAR PAGOS DE LAS OPERACIONES DE CAJA
- UTILIZAR ESTÁNDARES REQUERIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA EN EL MANEJO DE OPERACIONES DE CAJA
- IDENTIFICAR CUPOS ESPECIALES DE SOBREGIRO, SOBRE-CANJE Y REMESAS NEGOCIADAS
- ADMINISTRAR CONVENIOS FINANCIEROS
- VERIFICAR EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES DIARIAS
- VERIFICAR LA AUTENTICIDAD Y EXACTITUD DE LAS CIFRAS REGISTRADAS EN LOS DOCUMENTOS Y EL EFECTIVO RECIBIDO
- INTERPRETAR LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE TÍTULOS VALORES Y CHEQUE
- REALIZAR EL CUADRE Y CIERRE CONTABLE
- RECHAZAR LAS OPERACIONES QUE NO CUMPLAN CON LOS REGLAMENTOS DE LA INSTITUCIÓN
- VERIFICAR LAS TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS
- CORREGIR LAS INCONSISTENCIAS GENERADAS EN EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES
- REGISTRAR LA OPERACIÓN EN MONEDA EXTRANJERA
- REGISTRAR NOTAS DE FALTANTES O SOBRANTES
- REALIZAR ARQUEOS DE EFECTIVO Y TÍTULOS VALORES
- IDENTIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES
- IDENTIFICAR LA CLASIFICACIÓN DE LOS BILLETES
- REALIZAR EL CUADRE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS
- FAJAR LOS BILLETES SEGÚN LA DENOMINACIÓN
- UTILIZAR EQUIPOS PARA VERIFICACIÓN Y CONTEO DEL EFECTIVO
- CLASIFICAR TÍTULOS VALORES
- APLICAR EL DEBIDO PROCESO EN LA REPOSICIÓN DE TÍTULOS VALORES
- APLICAR PRUEBA DE AUTENTICIDAD EN TÍTULOS VALORES
- VERIFICAR ENDOSOS
- REALIZAR PROCESO DE VISACIÓN
- DIFERENCIAR LAS OPERACIONES DERIVADAS DEL DINERO PLÁSTICO
- IDENTIFICAR TIPOS DE OPERACIONES QUE SE REALIZAN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
- GUARDAR EN LOS COFRES LA PAPELERÍA DE CONTROL
- MANTENER EN FORMA SEGURA LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO: CLAVES, SELLOS, LLAVES
- SITUAR EN DECEVAL Y DCV EN CUSTODIA LOS TÍTULOS VALORES DESMATERIALIZADOS
- IDENTIFICAR LA APLICABILIDAD DE CADA TIPO DE SELLO
- VERIFICAR LA AUTENTICIDAD Y EXACTITUD DE LAS CIFRAS REGISTRADAS EN LOS DOCUMENTOS Y EL EFECTIVO RECIBIDO.

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: MANTENER LOS TOPES ESTABLECIDOS DE EFECTIVO EN CAJA Y BÓVEDA
APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD PARA EL RECIBO Y ENVÍO DE REMESAS
VERIFICAR EL ARQUEO DE EFECTIVO Y TÍTULOS VALORES CON LOS
REGISTROS CONTABLES

Conocimiento del concepto: CÓDIGOS TRANSACCIONALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS DEL
APLICATIVO
DEPOSITO: CONCEPTO, NORMAS, PROCESOS
PAGOS Y RETIROS: CONCEPTO, NORMAS, PROCESOS
MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y
ELEMENTOS DE TRABAJO: PROCESOS, NORMAS, CLASES
RECAUDOS Y CONVENIOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNDAMENTOS,
NORMAS
OPERACIONES DE CAJA: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES
,NORMAS VIGENTES
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE: COMPONENTES, MANEJO DE
TIEMPOS DE ATENCIÓN Y RESPUESTA, FACULTADES Y ATRIBUCIONES
COMPENSACIÓN Y CANJE: CÓDIGO, CLASES, FUNDAMENTOS,
PROCEDIMIENTOS
CONCILIACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, CLASES, PROCEDIMIENTOS
CONTABILIDAD BANCARIA: FUNDAMENTOS, ESTRUCTURA DEL PUC
FINANCIERO, TIPOS DE TRANSACCIONES
CUADRE DE CAJA: NORMAS, PROCESO, CORRECCIÓN DE INCONSISTENCIAS
SEGURIDAD FINANCIERA: PROCESOS, NORMAS
BILLETES: CARACTERÍSTICAS, TIPOS , PROCEDIMIENTO DE FAJADO DE
BILLETES, MANTENIMIENTO DE EFECTIVO EN VENTANILLA, EFECTIVO EN
BÓVEDA, MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA CONSERVACIÓN DEL EFECTIVO
TÍTULOS VALORES: CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, AUTENTIFICACIÓN ,
NORMATIVIDAD VIGENTE, CIRCULACIÓN DE TÍTULOS VALORES,
MEDIOS PAGO ELECTRÓNICO: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, NORMAS DE
MANEJO, TARIFAS
OUTSOURCING: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
CONSERVACIÓN Y CUSTODIA: CONCEPTO, MANUAL DE PROCESOS, NORMAS
VIGENTES,
BIENES Y VALORES MOBILIARIOS: CONCEPTO
DECEVAL , DCV: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS
HERRAMIENTAS DE TRABAJO: SELLOS, CLAVES, LLAVES: CARACTERÍSTICAS,
NORMAS DE SEGURIDAD

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009205
Nombre de la actividad: ADAPTAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PERSONALIZADOS.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 271685
Nombre del resultado: VERIFICAR LA CONCILIACIÓN DIARIA DE OPERACIONES DE CAJA SEGÚN LOS
LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	2911
Nombre de la competencia:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
Criterio de evaluación:	IDENTIFICA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS UTILIZADOS EN LA UNIDAD DE NEGOCIO UTILIZA CADA DISPOSITIVO TECNOLÓGICO CONFORME A LA NECESIDAD DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA UTILIZA BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO DE LOS DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS SEGÚN MANUALES TÉCNICOS MANEJA FUNDAMENTOS BÁSICOS DE LAS APLICACIONES OFIMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CARGO UTILIZA LA INTRANET PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN REQUERIDO PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES APLICANDO LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA MANEJA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA CONFORME CON LOS PROTOCOLOS TÉCNICOS Y DE SEGURIDAD DE LA ENTIDAD-SARI
Conocimiento del proceso:	IDENTIFICAR EL USO DE CADA DISPOSITIVO TECNOLÓGICO APLICAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO DE CADA DISPOSITIVO RECONOCER EL FUNCIONAMIENTOS DE LOS CAJEROS ELECTRÓNICOS Y AGILIZADORES DE OPERACIONES MANEJAR HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS REQUERIDAS EN LA UNIDAD DE NEGOCIO IDENTIFICAR PROCESOS A REALIZAR A TRAVÉS DE LA INTRANET APROPIAR INFORMACIÓN INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE LA INTRANET MANTENER DISCRECIONALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA APLICAR LOS PROCESOS DE SEGURIDAD REQUERIDOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN APROPIAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN UTILIZADO EN LA ENTIDAD FINANCIERA MANEJAR LOS APLICATIVOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD
Conocimiento del concepto:	EQUIPO DE COMPUTO: CONCEPTO, COMPONENTES Y FUNCIONES ESCÁNER: CONCEPTO, FUNCIONES, APLICACIONES LECTOR DE CÓDIGO DE BARRAS: CONCEPTO, FUNCIONES LECTOR BIOMÉTRICO: CONCEPTO, FUNCIONES, COMPONENTES CALCULADORAS MANUALES Y DIGITALES: DIFERENCIAS, APLICACIONES PIN-PAD: CONCEPTO, FUNCIONES, PROCESOS LECTO CLASIFICADORA: CONCEPTO, COMPONENTES, FUNCIONES, APLICACIONES IMPRESORAS: CLASES, FUNCIONES, DATAFONOS: CLASES, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONAMIENTO AGILIZADORES ELECTRÓNICOS: CONCEPTO, FUNCIONES CONTADORES DE BILLETES: COMPONENTES, FUNCIONES CAJERO ELECTRÓNICO: COMPONENTES, MANEJO, FUNCIONAMIENTO

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: TARJETAS INTELIGENTES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
EXCEL: FUNDAMENTOS Y APLICACIONES
WORD: FUNDAMENTOS Y APLICACIONES
POWER POINT: FUNDAMENTOS Y APLICACIONES
ACCESS; CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
INTERNET: EXPLORADORES WEB, MÉTODOS DE BÚSQUEDA, CORREO ELECTRÓNICO
INTRANET: PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS
SISTEMA DE INFORMACIÓN: APLICATIVOS DE ENTIDADES FINANCIERAS, SOFTWARE LIBRES
BATCH: CONCEPTO Y FUNCIONES

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009205
Nombre de la actividad: ADAPTAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PERSONALIZADOS.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	271691
Nombre del resultado:	UTILIZAR HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES SEGÚN EL CARGO ASIGNADO
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271692
Nombre del resultado:	UTILIZAR LOS DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE MANEJO ESTABLECIDOS
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 5719
Nombre de la competencia: VINCULAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS ESTABLECIDAS
Criterio de evaluación: 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

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación: 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 DEBITO, CRÉDITOS Y CHEQUERA S DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA INSTITUCIÓN
 APLICA LOS PASOS A SEGUIR EN LA APERTURA DE LOS PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA
 APLICA LOS ESTÁNDARES DE SERVICIOS CONFORME A LOS LINEAMIENTOS DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN
 APLICA NORMATIVIDAD EN OPERACIONES DE MONEDA EXTRANJERA DE ACUERDO CON EL RÉGIMEN CAMBIARIO
 LIQUIDA LAS DIFERENTES MODALIDADES DE CRÉDITO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE
 APLICA LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS APLICANDO LAS NORMAS LEGALES VIGENTES

Conocimiento del proceso: INTERPRETAR Y APLICAR LAS NORMAS LEGALES E INSTITUCIONALES PARA EL MANEJO DE CADA PRODUCTO O SERVICIO.
 VERIFICAR LA INFORMACIÓN COMERCIAL, JURÍDICA Y FINANCIERA DEL CLIENTE
 RADICAR LAS SOLICITUDES APLICANDO LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
 REMITIR LA DOCUMENTACIÓN A LA INSTANCIA CORRESPONDIENTE
 MANEJAR EL APLICATIVO DE LAS ENTIDAD FINANCIERA
 APLICAR TÉCNICAS DE RELACIONES INTERPERSONALES
 APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA
 VERIFICAR EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMATOS INSTITUCIONALES
 DIFERENCIAR TIPOS DE DOCUMENTACIÓN
 APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD , CONFIABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
 COMUNICAR LOS TÉRMINOS CONTRACTUALES AL CLIENTE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
 REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
 REALIZAR CONTROLES OPERATIVOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y TRAMITE DE DOCUMENTOS
 APLICAR LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS
 DILIGENCIAR PAPELERÍA REQUERIDA POR LA ENTIDAD FINANCIERA
 COMUNICAR AL CLIENTE REQUERIMIENTOS Y DECISIONES TOMADAS POR LA ENTIDAD
 REGISTRAR LAS CONDICIONES DE MANEJO DE LOS PRODUCTOS DE CAPTACIÓN
 REGISTRAR FIRMAS DEL TITULAR O TITULARES DEL PRODUCTO
 REGISTRAR LAS HUELLAS DACTILARES DEL CLIENTE
 REALIZAR ASIGNACIÓN DE NÚMERO DE CUENTA
 ENTREGAR MEDIOS MAGNÉTICOS, CHEQUERAS Y TALONARIOS SEGÚN PRODUCTO
 CREAR CARPETA CON DOCUMENTACIÓN DEL CLIENTE
 DIFERENCIAR PRODUCTOS DE CAPTACIÓN DE MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA
 APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ENTIDAD
 DILIGENCIAR TÍTULOS VALORES
 VERIFICAR LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL CRÉDITO
 IDENTIFICAR LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO
 IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN UNA OPERACIÓN DE

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Conocimiento del proceso:	<p>GARANTÍAS</p> <p>REALIZAR LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS</p> <p>DILIGENCIAR PAGARES</p> <p>DILIGENCIAR FORMATOS DE SOLICITUD DE PÓLIZAS DE SEGUROS</p> <p>REALIZAR COBROS CORRESPONDIENTES A ESTUDIO DE CRÉDITO</p> <p>REMITIR DOCUMENTACIÓN PARA VALORACIÓN JURÍDICA</p> <p>TRAMITAR LA INFORMACIÓN ANTE CENTRALES DE CRÉDITO</p> <p>LIQUIDAR TARIFAS Y COMISIONES POR MODALIDADES DE GARANTÍAS</p> <p>LIQUIDAR TARIFAS Y COMISIONES PARA OPERACIONES EN MONEDA EXTRANJERA</p> <p>MANEJAR TASAS DE INTERÉS INTERNACIONALES</p> <p>MANEJAR LOS ARCHIVOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL CLIENTE</p> <p>APLICAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA TRAMITE DE SERVICIOS FINANCIEROS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA</p> <p>ORIENTAR AL CLIENTE EN EL INGRESO Y DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMULARIOS DIGITALES</p> <p>LIQUIDAR COMISIONES Y TARIFAS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA</p>
Conocimiento del concepto:	<p>PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS: NORMATIVIDAD, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS , APLICACIONES</p> <p>LISTAS DE CHEQUEO O VERIFICACIÓN: COMPONENTES, ESTRUCTURA</p> <p>NORMAS DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN: CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES</p> <p>CONTROLES DE RIESGO: CONCEPTO, FUNDAMENTOS</p> <p>ESTÁNDARES DE SERVICIO DE LA ENTIDAD: COMPONENTES</p> <p>SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIEROS: ESTRUCTURA, COMPONENTES</p> <p>COMUNICACIÓN: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL: FUNDAMENTOS, COMPONENTES ,MODELO DE ACTUACIÓN COMERCIAL MAC</p> <p>DOCUMENTACIÓN: CLASES, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, NORMAS</p> <p>SISTEMAS DE SEGURIDAD DOCUMENTAL: COMPONENTES</p> <p>GARANTÍAS: CONCEPTOS, TIPOS, NORMAS</p> <p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO: COMPONENTES</p> <p>.PRODUCTOS DE CAPTACIÓN EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA: NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>GRAFOLOGÍA: FUNDAMENTOS</p> <p>DACTILOSCOPIA: FUNDAMENTOS, PROCESO DE TOMA DE HUELLA</p> <p>DOCUMENTO DE ENTIDAD: MEDIDAS DE SEGURIDAD, COMPONENTES LEGALES</p> <p>MECANISMOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA: POLÍTICAS, ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA Y BACKUPS</p> <p>SISTEMAS DE AUTENTIFICACIÓN: COMPONENTES, CONTRASEÑAS</p> <p>MEDIOS DE MANEJO: PROCESOS DE ENTREGA, CARACTERÍSTICAS, SEGURIDADES</p> <p>CRÉDITOS: MODALIDADES, REQUERIMIENTOS, CONDICIONES, TASAS, PROCESOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, CONVENIOS</p> <p>POLÍTICA DE CRÉDITO: CONCEPTO, FUNDAMENTOS</p> <p>PAGARES: CARACTERÍSTICAS, PROCESO DE DILIGENCIAMIENTO, FUNDAMENTOS LEGALES</p> <p>GARANTÍAS: CONCEPTO, CLASES, PROCEDIMIENTOS DE CONSTITUCIÓN</p> <p>PÓLIZAS DE SEGUROS: CONCEPTO, CLASES, CARACTERÍSTICAS</p> <p>MONEDA EXTRANJERA: CRÉDITO DOCUMENTARIO, GIROS FINANCIADOS,</p>

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Conocimiento del concepto: SERVICIOS FINANCIEROS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES
 DIVISAS: COMPRA Y VENTA, NORMAS
 RÉGIMEN CAMBIARIO: CARACTERÍSTICAS, FUNDAMENTOS
 GIROS DIRECTOS: CONCEPTO, COMPONENTES
 COBRANZA DOCUMENTARIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
 AVALES Y GARANTÍAS EN MONEDA EXTRANJERA: CARACTERÍSTICAS, FUNDAMENTOS
 MONEDA LEGAL: DEPÓSITOS JUDICIALES, PAGOS Y CONSIGNACIONES, CONVENIOS DE RECAUDO Y PAGO, DOMICILIACIÓN DE NOMINA, PAGO PLANILLA INTEGRADA ASISTIDA, BANCA VIRTUAL, GIROS Y REMESAS NACIONALES, TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009206
 Nombre de la actividad: APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y
 Descripción de la actividad:
 Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 271656
 Nombre del resultado: APLICAR LOS PROCESOS ESTABLECIDOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA SEGÚN POLÍTICA INSTITUCIONAL
 Etapa LECTIVA
 Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2838
 Nombre de la competencia: DAR ASESORÍA COMERCIAL Y FINANCIERA QUE CONDUZCA A LA SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES REALES DEL
 Criterio de evaluación: IDENTIFICA LOS DIFERENTES ORGANISMOS Y GREMIOS NACIONALES E INTERNACIONALES SEGÚN EL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO
 IDENTIFICA LOS SECTORES DE RIESGO Y ORGANISMOS DE FINANCIAMIENTO ESPECIAL DE ACUERDO CON COBERTURA NACIONAL E INTERNACIONAL
 IDENTIFICA EL ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS SEGÚN LA REGLAMENTACIÓN VIGENTE
 DESARROLLA SEGMENTACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
 MANEJA SIMULADORES FINANCIEROS DE ACUERDO A LAS CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO
 UTILIZA LAS EQUIVALENCIAS DE TASAS DE INTERÉS CONFORME AL TIPO DE OPERACIÓN FINANCIERA
 DIFERENCIA CLASES DE ACCIONES Y BONOS DE ACUERDO CON SU EMISOR
 IDENTIFICA LOS SISTEMAS TRANSACCIONALES CONFORME AL MERCADO DE CAPITALES

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación: CLASIFICA CLIENTES SEGÚN EL SEGMENTO DEL MERCADO
CLASIFICA LAS EMPRESAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD COLOMBIANA
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
APLICA FASES EN EL MANEJO DE CONTACTOS DE ACUERDO CON EL ESTRATEGIA DE VENTA INSTITUCIONAL
MANEJA EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN POLÍTICAS INSTITUCIONALES
DESCRIBE LA COMPOSICIÓN DE UN BALANCE GENERAL Y UN ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS DE ACUERDO CON PRINCIPIOS CONTABLES Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES
ANALIZA LA NORMATIVIDAD PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS CUMPLIENDO CON AL REGULACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL
DESCRIBE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO CONFORME A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA
IDENTIFICA LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL
DESARROLLA PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS

Conocimiento del proceso: INTERPRETAR POLÍTICAS Y NORMAS DEL SISTEMA FINANCIERO
DIFERENCIAR LAS FUNCIONES DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTABLECER EL ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS INTERNACIONALES IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO- COLOMBIANO - E.O.S.F.C
IDENTIFICAR TIPOS DE MERCADOS
SELECCIONAR TÉCNICAS DE MERCADEO
IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO
MANEJAR CÁLCULOS DE INTERÉS SIMPLE Y COMPUESTO
CALCULAR EQUIVALENCIAS ENTRE TASAS DE INTERÉS
IDENTIFICAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA
DIFERENCIAR PORTAFOLIOS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA
APLICAR TASAS Y TARIFAS EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
MANEJAR SIMULADORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
IDENTIFICAR LOS SISTEMAS TRANSACCIONALES DE BONOS Y ACCIONES
ELABORAR SISTEMAS DE AMORTIZACIONES PARA OPERACIONES ACTIVAS
ESTRUCTURAR OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
IDENTIFICAR EL TIPO DE CLIENTE EN LA BASE DE DATOS
IDENTIFICAR REQUISITOS DE VINCULACIÓN DEL CLIENTE A LA ENTIDAD FINANCIERA
CLASIFICAR AL CLIENTE DE ACUERDO AL SEGMENTO DE LA ENTIDAD FINANCIERA
CALIFICAR AL CLIENTE PARA DETERMINAR NIVEL DE RIESGO COMERCIAL Y EN SARLAFT
IDENTIFICAR LAS FASES DEL PROCESO DE VENTA
ELABORAR UN PLAN DE CONTACTOS DE CLIENTES
REALIZAR VISITAS COMERCIALES APLICANDO POLÍTICAS DE SERVICIO
ESTABLECER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES
APLICAR FUNDAMENTOS DE NEGOCIACIÓN

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: ESTABLECER FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO DE VENTA
MANEJAR OBJECIONES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES EN FORMA PROACTIVA
ESTRUCTURAR LA OFERTA INDIVIDUAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA EL CLIENTE
INTERPRETAR LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
INTERPRETAR CONCEPTOS ACTIVO, PASIVO Y PATRIMONIO
INTERPRETAR CONCEPTOS DE INGRESOS, EGRESOS Y COSTOS
ESTABLECER LA CAPACIDAD DE LIQUIDEZ DEL CLIENTE
VERIFICAR EL BALANCE FISCAL Y COMERCIAL
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE LA LISTA CLINTON
IDENTIFICAR OPERACIONES INUSUALES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES
REPORTAR OPERACIONES SOSPECHOSAS EFECTUADAS POR LOS CLIENTES
IDENTIFICAR BASES Y LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DEL RIESGO ADMINISTRATIVO
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN
ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS
PREVENIR Y RESOLVER CONFLICTOS DE INTERÉS EN LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EN LAS ETAPAS DEL SARO
APROPIAR LA CULTURA DEL RIESGO CON COMPONENTES ÉTICOS
APLICAR TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO.
SELECCIONAR CANALES DE COMUNICACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Conocimiento del concepto: SISTEMA FINANCIERO: CONCEPTO, FUNCIONES, ESTRUCTURA, ENTIDADES QUE LO CONFORMAN, ACUERDOS COMERCIALES INTERNACIONALES, NORMATIVIDAD FINANCIERA
ENTIDADES FINANCIERAS: CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
ORGANISMOS MULTILATERALES DE CRÉDITO: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
ORGANISMOS GUBERNAMENTALES DE POLÍTICA Y ASESORÍA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNCIONES
NORMAS INTERNACIONALES DE COMERCIO EXTERIOR
NORMAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO INTERNACIONAL
EMPRESA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CONSTITUCIÓN, LEGALIZACIÓN
NORMATIVIDAD COLOMBIANA: GENERALIDADES DE EMPRESA EN EL CÓDIGO DE COMERCIO
CONTABILIDAD BÁSICA: FUNDAMENTOS, CLASIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LAS PRINCIPALES CUENTAS
ESTADO DE RESULTADOS: ESTRUCTURA, GENERALIDADES
BALANCE GENERAL: ESTRUCTURA, GENERALIDADES
FLUJOS DE EFECTIVO: ESTRUCTURA, GENERALIDADES, FUENTE Y USOS
IMPUESTOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, IDENTIFICAR CLIENTES CON OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
ANÁLISIS FINANCIERO BÁSICO: CONCEPTO, TÉCNICAS Y APLICACIÓN EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
FUNDAMENTOS DE VENTAS: CONCEPTO, CICLOS DEL PROCESO DE LA VENTA, TÉCNICAS DE VENTAS EN ASESORÍA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.
FUNDAMENTOS DE NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, GENERALIDADES DE LA NEGOCIACIÓN EN EL PROCESO DE ASESORÍA.
MERCADEO: CONCEPTO, TIPOS, ESTRATEGIAS Y SEGMENTACIÓN.
PERFIL DEL ASESOR COMERCIAL: CARACTERÍSTICAS, CUALIDADES,

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Conocimiento del concepto:

PRINCIPIOS Y VALORES DEL ASESOR.

Política comercial y de crédito institucional: concepto, características, contenidos.

Productos y servicios financieros: concepto, clasificación, características

Portafolio de productos y servicios en moneda legal y extranjera: captación, colocación y servicios, concepto, clasificación, mercado objetivo, características, ventajas y beneficios, requisitos, seguridades del producto, tasas y tarifas.

Matemática financiera: concepto, generalidades, interés simple, interés compuesto, sistemas de amortización, aplicación a los productos de captación y colocación

Tasas de interés: concepto, clasificación, conversión, periodicidad del cobro, modalidades, aplicación en los productos financieros

Política cambiaria vigente: concepto, relación con los productos de moneda extranjera

Mercadeo de productos y servicios financieros

Canales de distribución: concepto, tipos de canales de distribución utilizados por las entidades financieras

Sistemas de administración del riesgo: concepto, tipos, relación en el proceso de asesoría.

SARLAFT: concepto, características, componentes, marco jurídico,

SARO: concepto, características, componentes, marco jurídico

SARI: concepto, características, componentes, marco jurídico

Técnicas en administración del tiempo: concepto, generalidades aplicadas en asesoría.

Técnicas de comunicación: habilidades de sintonía de lenguaje, calidad de voz y verbales, protocolo y etiqueta empresarial.

Trabajo en equipo: concepto, generalidades aplicadas en

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009206

Nombre de la actividad: APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y

Descripción de la actividad:

Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 271680

Nombre del resultado: APLICAR PROCESOS DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL

Etapas: LECTIVA

Estado: ACTIVO

Código del resultado: 271681

Nombre del resultado: INTERPRETAR LOS INFORMES FINANCIEROS PRESENTADOS POR LOS

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

	271681
	SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS INSTITUCIONALES
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	2852
Nombre de la competencia:	PROCESAR DEPÓSITOS, PAGOS Y RETIROS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA DE ACUERDO A LAS NORMAS LEGALES E INSTITUCIONALES
Criterio de evaluación:	<p>APLICA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL EN ATENCIÓN AL PÚBLICO, CON BASE EN EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ENTIDAD.</p> <p>IDENTIFICA Y APLICA LOS ESTÁNDARES DE SERVICIOS SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>APLICA LA NORMATIVIDAD DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DEL EFECTIVO CUMPLIENDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ENTIDAD</p> <p>IDENTIFICA LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES CONFORME A LAS CARACTERÍSTICAS EMITIDAS POR EL BANCO EMISOR</p> <p>ADMINISTRAR LOS TOPEs DE EFECTIVO DE ACUERDO CON LA REGLAMENTACIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>LLEVAR A CABO LA APERTURA Y CIERRE DE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA CONFORME LAS NORMAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>RESPONDER POR EL MANEJO DEL EFECTIVO Y FORMAS VALORADAS QUE SE ENCUENTREN EN LA BÓVEDA Y LLEVAR ACTUALIZADO EL LIBRO DE BÓVEDA DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL BANCO</p> <p>REGISTRAR EN EL SISTEMA LAS OPERACIONES DE CAJA A RITMO DE VENTANILLA CUMPLIENDO CON LAS NORMAS DE LA ENTIDAD</p> <p>CUSTODIAR LAS FORMAS VALORADAS ASIGNADAS CONFORME A LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES</p> <p>REPORTAR A LAS INSTANCIAS PERTINENTES LAS INCONSISTENCIAS ENCONTRADAS EN LAS DIFERENTES OPERACIONES Y PROPONER SOLUCIONES DE ACUERDO CON LA COMPLEJIDAD DEL CASO.</p>
Conocimiento del proceso:	<p>INICIAR LA APERTURA DE OFICINA EN TERMINAL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</p> <p>MANEJAR EL APLICATIVO DEL SISTEMA FINANCIERO</p> <p>ACTUALIZAR FECHAS EN EL APLICATIVO</p> <p>VERIFICAR PROVISIÓN DE EFECTIVO ENTRE CAJEROS TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS INSTITUCIONALES</p> <p>APLICAR LA NORMATIVIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA SEGÚN LA POLÍTICA DE LA INSTITUCIÓN.</p> <p>MANTENER RELACIONES INTERPERSONALES ASERTIVAS</p> <p>VERIFICAR EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMULARIOS EFECTUADOS POR LOS CLIENTES</p> <p>CONFIRMAR LA IDENTIDAD DEL TITULAR DE LA CUENTA PARA EFECTUAR LA OPERACIÓN</p> <p>VERIFICAR EL EFECTIVO DE LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS</p> <p>REALIZAR EL PROCESO PARA EL PAGO DE CHEQUES</p> <p>REALIZAR EL REGISTRO DE ÓRDENES DE NO PAGO DE CHEQUES</p>

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- REALIZAR PAGOS DE LAS OPERACIONES DE CAJA
- UTILIZAR ESTÁNDARES REQUERIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA EN EL MANEJO DE OPERACIONES DE CAJA
- IDENTIFICAR CUPOS ESPECIALES DE SOBREGIRO, SOBRE-CANJE Y REMESAS NEGOCIADAS
- ADMINISTRAR CONVENIOS FINANCIEROS
- VERIFICAR EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES DIARIAS
- VERIFICAR LA AUTENTICIDAD Y EXACTITUD DE LAS CIFRAS REGISTRADAS EN LOS DOCUMENTOS Y EL EFECTIVO RECIBIDO
- INTERPRETAR LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE TÍTULOS VALORES Y CHEQUE
- REALIZAR EL CUADRE Y CIERRE CONTABLE
- RECHAZAR LAS OPERACIONES QUE NO CUMPLAN CON LOS REGLAMENTOS DE LA INSTITUCIÓN
- VERIFICAR LAS TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS
- CORREGIR LAS INCONSISTENCIAS GENERADAS EN EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES
- REGISTRAR LA OPERACIÓN EN MONEDA EXTRANJERA
- REGISTRAR NOTAS DE FALTANTES O SOBRANTES
- REALIZAR ARQUEOS DE EFECTIVO Y TÍTULOS VALORES
- IDENTIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES
- IDENTIFICAR LA CLASIFICACIÓN DE LOS BILLETES
- REALIZAR EL CUADRE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS
- FAJAR LOS BILLETES SEGÚN LA DENOMINACIÓN
- UTILIZAR EQUIPOS PARA VERIFICACIÓN Y CONTEO DEL EFECTIVO
- CLASIFICAR TÍTULOS VALORES
- APLICAR EL DEBIDO PROCESO EN LA REPOSICIÓN DE TÍTULOS VALORES
- APLICAR PRUEBA DE AUTENTICIDAD EN TÍTULOS VALORES
- VERIFICAR ENDOSOS
- REALIZAR PROCESO DE VISACIÓN
- DIFERENCIAR LAS OPERACIONES DERIVADAS DEL DINERO PLÁSTICO
- IDENTIFICAR TIPOS DE OPERACIONES QUE SE REALIZAN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
- GUARDAR EN LOS COFRES LA PAPELERÍA DE CONTROL
- MANTENER EN FORMA SEGURA LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO: CLAVES, SELLOS, LLAVES
- SITUAR EN DECEVAL Y DCV EN CUSTODIA LOS TÍTULOS VALORES DESMATERIALIZADOS
- IDENTIFICAR LA APLICABILIDAD DE CADA TIPO DE SELLO
- VERIFICAR LA AUTENTICIDAD Y EXACTITUD DE LAS CIFRAS REGISTRADAS EN LOS DOCUMENTOS Y EL EFECTIVO RECIBIDO.
- MANTENER LOS TOPEs ESTABLECIDOS DE EFECTIVO EN CAJA Y BÓVEDA
- APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD PARA EL RECIBO Y ENVÍO DE REMESAS
- VERIFICAR EL ARQUEO DE EFECTIVO Y TÍTULOS VALORES CON LOS REGISTROS CONTABLES

Conocimiento del concepto:

- CÓDIGOS TRANSACCIONALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS DEL APLICATIVO
- DEPOSITO: CONCEPTO, NORMAS, PROCESOS
- PAGOS Y RETIROS: CONCEPTO, NORMAS, PROCESOS
- MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y ELEMENTOS DE TRABAJO: PROCESOS, NORMAS, CLASES
- RECAUDOS Y CONVENIOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, FUNDAMENTOS, NORMAS
- OPERACIONES DE CAJA: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES

Nombre del programa:	ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización:	2112552
Ruta de aprendizaje:	ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta:	ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta:	ACTIVA

Conocimiento del concepto:	VIGENTES PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE: COMPONENTES, MANEJO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN Y RESPUESTA, FACULTADES Y ATRIBUCIONES COMPENSACIÓN Y CANJE: CÓDIGO, CLASES, FUNDAMENTOS, PROCEDIMIENTOS CONCILIACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, CLASES, PROCEDIMIENTOS CONTABILIDAD BANCARIA: FUNDAMENTOS, ESTRUCTURA DEL PUC FINANCIERO, TIPOS DE TRANSACCIONES CUADRE DE CAJA: NORMAS, PROCESO, CORRECCIÓN DE INCONSISTENCIAS SEGURIDAD FINANCIERA: PROCESOS, NORMAS BILLETES: CARACTERÍSTICAS, TIPOS , PROCEDIMIENTO DE FAJADO DE BILLETES, MANTENIMIENTO DE EFECTIVO EN VENTANILLA, EFECTIVO EN BÓVEDA, MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA CONSERVACIÓN DEL EFECTIVO TÍTULOS VALORES: CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, AUTENTIFICACIÓN , NORMATIVIDAD VIGENTE, CIRCULACIÓN DE TÍTULOS VALORES, MEDIOS PAGO ELECTRÓNICO: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, NORMAS DE MANEJO, TARIFAS OUTSOURCING: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS CONSERVACIÓN Y CUSTODIA: CONCEPTO, MANUAL DE PROCESOS, NORMAS VIGENTES, BIENES Y VALORES MOBILIARIOS: CONCEPTO DECEVAL , DCV: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO: SELLOS, CLAVES, LLAVES: CARACTERÍSTICAS, NORMAS DE SEGURIDAD
----------------------------	---

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad:	8009206
Nombre de la actividad:	APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y
Descripción de la actividad:	
Modalidad de formación:	PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	271688
Nombre del resultado:	APLICAR CÓDIGOS TRANSACCIONALES PARA PROCESAR MOVIMIENTOS EN LA PLATAFORMA DE DEPÓSITOS, PAGOS Y RETIROS CONFORME AL SISTEMA DE INFORMACIÓN UTILIZADO POR LA ENTIDAD FINANCIERA
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	271689
Nombre del resultado:	APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD PARA LA CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DEL DINERO, TÍTULOS VALORES Y MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICO CUMPLIENDO CON LAS DISPOSICIONES DE LA ENTIDAD FINANCIERA
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Nombre del programa: ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Ficha de caracterización: 2112552
Ruta de aprendizaje: ESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA
Código de la ruta: ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2
Nombre de la competencia: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
Criterio de evaluación:
Conocimiento del proceso:
Conocimiento del concepto:
Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 8009207
Nombre de la actividad: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 271627
Nombre del resultado: APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN
Etapas: PRACTICA
Estado: ACTIVO