PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Servicios Comerciales y Financieros.
- Código del Programa de Formación: 133303 v1.
- Nombre del Proyecto Formativo: Gestión en la relación con el cliente apoyado de herramientas digitales.
- Fase del Proyecto: Análisis.
- Actividad de Proyecto Formativo: establecer las necesidades, productos, servicios e información para atención al cliente.
- Competencia:
    - 210301089 - asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica.
    - 210301086 - manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativa.
- Resultados de Aprendizaje:
    - 638128 - 1. Examinar necesidades del cliente, relacionados con los productos y servicios financieros según política institucional
    - 638125 - 2. Identificar riesgos asociados a las operaciones del cliente según normativa.
    - 638165 - 1. Identificar protocolo de atención al cliente en las operaciones de caja, según política comercial.
    - 638163 - 2. Establecer los riesgos en las operaciones de caja según normativa.
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 180 Horas.

2. PRESENTACIÓN.

El dinero mueve el mundo, es algo innegable, si un país espera crecer y dar oportunidades a los ciudadanos para que desarrollen su proyecto de vida, debe saber gestionar el dinero para lograr que se mueva entre los compradores y los vendedores, entre los que necesitan dinero y los que tiene mas dinero del que deberían tener, entre productos y consumidores. Muchos

escenarios se pueden citar, para lograr que eso ocurra debe existir entidades que ayuden a que esos intercambios se den. Participar de ese sector que ayuda a todo un país para que crezca y se cumplan sueños, se vuelve una actividad satisfactoria y sumamente trascendental. Usted estimado aprendiz, hoy empieza a formar parte de ese sector que ayudará a que usted y otros cumplan sus sueños. Tenga siempre la mejor actitud, pregunte, opine y participe, sea responsable y cumplidor de su deber. Conserve el respeto por usted y por los demás, lo que aprenderá en este camino unas veces difícil, le servirá para toda la vida. Mucho ánimo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

EL ÉXITO BANCARIO



Tomado de:

https://imagenes.eltiempo.com/files/image_1200_535/uploads/2020/01/28/5e30c2000bfd0.jpeg

El grupo aval tiene una historia interesante y muy importante en nuestro país,

Descripción de la actividad: Lea el siguiente artículo que se entra en el enlace https://camaradeladiversidad.com/grupo-aval-lidera-la-inclusion-en-latinoamerica-tres-entidades-destacan-en-ranking-de-las-empresas-mas-inclusivas/#:~:text=Grupo%20Aval%20fue%20el%20primer,respeten%20la%20diversidad%20y%20el y responda las siguientes preguntas.

Ambiente requerido: Externo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Clase magistral, respuesta a preguntas.

Materiales de formación: No aplica.

Material de apoyo: Enlace incluido en la guía.

Duración de la actividad: 4 Horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

LA HISTORIA DEL SISTEMA FINANCIERO.



Tomado de: https://cdn.goconqr.com/uploads/node/image/83400141/desktop_d879aaad-9656-40af-96c6-1084d3aa82be.jpg

La historia del sistema financiero en Colombia se remonta al siglo XIX, cuando comenzaron a surgir los primeros bancos, como el Banco de Bogotá fundado en 1870. Inicialmente, el sistema financiero era débil y desorganizado, con instituciones pequeñas y escasa regulación. A medida que avanzó el siglo XX, el Estado asumió un papel más activo, creando el Banco de la República en 1923, lo que fortaleció la política monetaria y el control financiero. Durante las décadas siguientes, el país vivió procesos de nacionalización y liberalización financiera, dependiendo del contexto político y económico. En los años 90, se promovió la modernización y apertura del sector, permitiendo mayor competencia e inversión extranjera. Sin embargo, también hubo crisis, como la del 1998-1999, que llevó a reformas estructurales y a la creación de entidades de control más estrictas. Actualmente, Colombia cuenta con un sistema financiero más robusto, supervisado por la Superintendencia Financiera. Este sistema incluye bancos, aseguradoras, fiduciarias y el mercado de valores. Su evolución ha sido clave para el desarrollo económico del país.

Descripción de la actividad: Reúnase con dos de sus compañeros y de lectura al documento “01. Historia sistema financiero” que se encuentra en el material de apoyo, luego de una socialización grupal extraigan 5 aspectos que les parezcan relevantes en relación con la historia y consolidación del sistema financiero en Colombia.

Ambiente requerido: Externo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura grupal, lluvia de ideas, clase magistral, resumen.

Materiales de formación: No aplica.

Material de apoyo: documento “01. Historia sistema financiero” incluido en el material de apoyo.

Duración de la actividad: 2 Horas.

3.3 Actividades de apropiación:

AA[1] 1: Dimensión cognitiva: Reconocer la estructura del sistema financiero en Colombia cumpliendo con la normativa vigente.

ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO.



Tomado de: https://postgradoeconomia.com/wp-content/uploads/sistema-financiero.png

La estructura del sistema financiero está compuesta por un conjunto de instituciones, mercados e instrumentos que facilitan la intermediación entre quienes tienen excedentes de capital y quienes necesitan financiamiento. Este sistema se divide en dos grandes

[1] AA: Actividad de aprendizaje.

componentes: el sistema financiero formal y el informal, siendo el primero el regulado por entidades gubernamentales. Dentro del sistema formal se encuentran los bancos, corporaciones financieras, cooperativas, compañías de seguros, fondos de pensiones y el mercado de valores. Estas entidades cumplen funciones específicas como la captación de recursos, otorgamiento de créditos, administración de riesgos y manejo de inversiones. La regulación y supervisión están a cargo de organismos como el banco central y entidades supervisoras, que velan por la estabilidad y confianza del sistema. Además, existen intermediarios financieros no bancarios que ofrecen productos especializados. El sistema también incluye mecanismos de pago y compensación. Su estructura busca promover el crecimiento económico mediante una asignación eficiente de los recursos. Un sistema financiero sólido y bien estructurado es esencial para la estabilidad económica de un país.

Descripción de la actividad: El instructor desarrollará una clase magistral donde realizará una introducción sobre la estructura orgánica del sistema financiero compilado en el decreto 663 de 1993 el cual encuentra en el material de apoyo “02. Decreto 1730 de 1991 y “03. Decreto_663_de_1993”, usted debe de trabajar con 5 de sus compañeros y construir una presentación. Deben de explicar y consolidar la información relacionada con la estructura del sistema financiero y asegurador Colombiano.

Deben de construir mecanismos de divulgación, pueden por los siguientes medios:

1. 20 x 20.
    a. Construya 20 párrafos de 20 palabras concretando ideas sobre la temática.
    b. Selecciones 20 imágenes, tenga en cuenta en relacionar el texto escrito anteriormente con cada imagen.
    c. Grabe 20 audios separados utilizando el texto del punto 2, tenga en cuenta que la duración no debe superar los 20 segundos.
    d. Construya un guion para compilar la información en una presentación de powerpoint.
    e. Convierta la presentación en un video, lo cual puede hacer en la herramienta guardar como, seleccionando el formato de video.
    f. Suba el video a YouTube o a alguna plataforma digital.

g. Comparta el enlace al instructor.

2. Video.
    a. Puede consultar en YouTube la mejor manera de construir videos de divulgación.
3. Panel de expertos.
    a. Consiste en que usted con sus compañeros realice una dinámica similar a una entrevista entre expertos, una persona cumple el rol de moderador y los otros de entrevistados. Planee las preguntas y ejecute la dinámica en el grupo o en otro grupo diferente a sus compañeros.
4. Campaña de divulgación.
    a. Diseñe herramientas que sean útiles para promover a la educación financiera en diferentes poblaciones, aplíquelas en grupos diferentes a sus compañeros.

Pueden escoger las herramientas que consideren, una o varias para ser valoradas por el instructor. Debe de presentar un plan de trabajo previo para que el instructor tenga claro de qué forma presentarán las evidencias. Si tiene otras estrategias que le resulten efectivas socialice con el instructor y proponga la forma en que presentará la evidencia. Haga uso de su creatividad e ingenio.

Ambiente requerido: Externo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Clase magistral, lectura guiada, trabajo en equipo.

Materiales de formación: No aplica.

Material de apoyo: Documentos “02. Decreto 1730 de 1991 y “03. Decreto_663_de_1993”.

Evidencias de aprendizaje: EA[2] 01 Por concertar.

Instrumentos de evaluación: IE[3] 01 De acuerdo con la concertación.

Duración de la actividad: 20 Horas.

[2] EA: Evidencia de aprendizaje.
[3] IE: Instrumento de evaluación.

PRODUCTOS FINANCIEROS.



Tomado de: https://marketing4ecommerce.co/wp-content/uploads/2020/02/Productos-Financieros-compressor.jpg

Los productos financieros son servicios que te ayudan a cuidar y mover tu dinero, como cuentas de ahorro, tarjetas o préstamos. Usarlos bien te permite ahorrar, comprar lo que necesitas y prepararte para el futuro. Antes de usar uno, es importante entender cómo funciona y qué te están cobrando. No todo el dinero que tienes es para gastar, también es clave aprender a ahorrar. Evita usar tarjetas de crédito para comprar cosas que no puedes pagar luego. Paga a tiempo para no endeudarte y mantener un buen historial. Aprender sobre finanzas te da más libertad y menos preocupaciones. Invertir con cuidado también puede ayudarte a hacer crecer tu dinero. Hoy es el mejor momento para empezar a manejar tus finanzas. ¡Cuida tu dinero, porque tu futuro depende de él!

Descripción de la actividad: El instructor realizará una introducción a cada grupo de productos (Ahorro, crédito e inversión) utilizará varios documentos que se encuentran en el material de apoyo. Luego de la clase magistral usted debe de ingresar a las páginas web de las entidades financieras e identificar cada producto explicado por el instructor, estableciendo las similitudes y deferencias. Presente una tabla donde se consigne lo investigado.

Ambiente requerido: Externo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Clase magistral, consulta en la web, escrito.

Materiales de formación: No aplica.

Material de apoyo: Documentos adjuntos a la guía.

Evidencias de aprendizaje: EA 02 Tabla resumen.

Instrumentos de evaluación: IE 02 Rúbrica, tabla resumen.

Duración de la actividad: 20 Horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

Ambiente requerido: Convencional.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Materiales de formación:

Material de apoyo:

Evidencias de aprendizaje: EA 02

Instrumentos de evaluación: IE 02

Duración de la actividad:

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ASOBANCARIA. (07 de Mayo de 2025). *Qué es el leasing.* Obtenido de asobancaria.com: https://www.asobancaria.com/leasing/leasing/

Asociación de Fiduciarias de Colombia. (07 de Mayo de 2025). *ABC DE LA FIDUCIA.* Obtenido de asofiduciarias.org.co: https://www.asofiduciarias.org.co/wp-content/uploads/2017/11/ABCDELAFIDUCIAFiscaliaFINAL_comprimido.pdf

Bolsa Mercantil de Colombia. (07 de Mayor de 2025). *Título única. Nomras Aplicables a las Sociedades Comisionistas.* Obtenido de bolsamercantil.com.co: https://www.bolsamercantil.com.co/circular/libro-quinto/titulo-unico

Chavarro Cadena, J. E. (2025). *Corporaciones financieras.* Obtenido de vlex.com.co: https://vlex.com.co/vid/corporaciones-financieras-393944766

Gobat, J. (Marzo de 2012). *¿Qué es un banco?* Obtenido de International Monetary Fund; Finanzas y Desarrollo: https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2012/03/pdf/basics.pdf

Presidencia de la República de Colombia. (15 de Julio de 2010). *Decreto 255 de 2010.* Obtenido de funcionpublica.gov.co;EVA;Gestor Normativo;Consulta;Decreto4601/09;Decreto 2555/10: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=40032#12.2.1.1.4

SEMPLI. (01 de Mayo de 2025). *Compañías de financiamiento, una oportunidad para las microempresas.* Obtenido de sempli.co: https://www.sempli.co/blog/finanzas/companias-de-financiamiento-una-oportunidad-para-las-microempresas/

SUPERFINANCIERA. (2003). *Sociedades de Capitalización.* Obtenido de superifnanciera.gov.co: https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/15350/sociedades-de-capitalizacion-15350/

SUPERFINANCIERA. (Junio de 2009). *Conceptos de la Superintencia Financeras.* Obtenido de superfinanciera.bov.co; Boletín Jurídico No 20, Mayo- Junio de 2009: https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/16066/normativanormativa-generalboletin-juridico-superintendencia-financieraboletin-juridico-no-inversoras-de-capital-administradoras-de-inversion-revisor-fiscal-funciones-16066/#:~:text=Las%20sociedades%20

SUPERFINANCIERA. (07 de Mayo de 2025). *Informacion General - Asegurados e Intermediarios Financieros.* Obtenido de SUPERFINANCIERA.FOV.CO:

https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/15491/industrias-supervisadasindustria-aseguradorainformacion-general-aseguradoras-e-intermediarios-de-seguros-15491/

SUPERFINANCIERA. (07 de Mayo de 2025). *Los Almacenes Generales de Depósito.* Obtenido de superfinanciera.gov.co: https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/11261/consumidor-financieroinformacion-generalinformacion-al-consumidor-financierolo-que-usted-debe-saberalmacenes-generales-de-depositolos-almacenes-generales-de-deposito-11261/

SUPERFINANCIERA. (07 de Mayo de 2025). *Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones.* Obtenido de superfinanciera.gov.co: https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/18506/normativaconceptos-y-jurisprudencia-conceptoshistorico-doctrina-y-conceptos-anteriores-superintendencias-bancaria-y-de-valores-doctrina-y-conceptos-financieros-indice-generalsociedades-administradoras

SUPERSOLIDARIA. (07 de Mayo de 2025). *Cooperativas financieras.* Obtenido de supersolidaria.gov.co: https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/3-que-cooperativas-pueden-ejercer-actividad-financiera

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					


SENA