



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
Centro de Servicios Financieros
Bogotá; Distrito Capital
Septiembre de 2011

RESUMEN EJECUTIVO

**ASESORIA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS - VERSIÓN 1
 Y DEL PROYECTO ASOCIADO AL PROGRAMA**

RESUMEN EJECUTIVO DEL PROGRAMA

CONCEPTO	CONTENIDO
PROGRAMA	ASESORIA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS
NIVEL DE FORMACIÓN	TECNICO
JUSTIFICACION	El Sector Financiero Colombiano atraviesa por un acelerado proceso de cambio en sus estructuras institucionales y en la prestación del servicio con lo cual busca fortalecerse en su conjunto, para obtener mayor competitividad y funcionabilidad comercial y operativa, elementos esenciales en la infraestructura económica del país.
DURACION MAXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE EN MESES	Lectiva 6 Práctica 6 Total 12 meses
FECHA DE INGRESO : FECHA TERMINACIÓN ETAPA LECTIVA: FECHA INICIO ETAPA PRODUCTIVA: FECHA TERMINACIÓN ETAPA PRODUCTIVA:	
COMPETENCIAS ESPECIFICAS	210301002 Dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente. 210301017 Vincular al cliente de acuerdo con las normas internas y externas establecidas. 210301016 Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal y extranjera de acuerdo a las normas legales e institucionales vigentes. 210301004 Fidelizar al cliente incrementando los vínculos comerciales y logrando la rentabilidad del negocio de acuerdo con las políticas institucionales. 210601012 Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta la información de la unidad administrativa 240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social
RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA PRÁCTICA	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.
OCUPACIONES QUE PODRA DESEMPEÑAR	Cajero principal, Cajero Banca, Informador comercial banca, Auxiliar crédito banca, Cajero cambio moneda, Vendedor de servicios financieros.

PROYECTO ASOCIADO AL PROGR	Asesorar al cliente mediante la utilización de las Tics para obtener su fidelización en las Entidades Financieras	
RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO		
CONCEPTO	CONTENIDO	
Nombre del proyecto:	Asesorar al cliente mediante la utilización de las Tics para obtener su fidelización en las Entidades Financieras	
Programa de Formación al que da respuesta	Técnico en Asesoría Comercial y Operaciones de Entidades Financieras.	
Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	6 Meses.	
ESTRUCTURA DEL PROYECTO:	Planteamiento del problema o necesidad que pretende solucionar: Las Entidades Financieras han implementando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para los usuarios del sistema, atendiendo a una política de Gobierno y haciendose necesario que los funcionarios desarrollen nuevas habilidades y actitudes en sus procesos actuales de asesoría	
	justificación del proyecto: El fidelizar el cliente a través de la utilización de las nuevas tecnologías de la información es una estrategia de información oportuna y segura. Para una adecuada asesoría se debe tener presente el conocimiento del Sistema Financiero Colombiano, la normatividad del sector y las políticas comerciales de la Entidades Financieras, en especial las actuales que corresponden a la utilización de nuevas tecnologías de la información como son la utilización de Banca móvil o la impulsada por el Ministerio de las Tics aplicada al Sistema Financiero Colombiano, esta fundamentación permite desarrollar estrategias comerciales a los clientes actuales y potenciales	
	objetivo general: Asesorar a los clientes de las Entidades Financieras, mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la información, minimizando el tiempo de las operaciones y obteniendo su fidelización	
	objetivos específicos: * Analizar la estructura del Sistema Financiero Colombiano, normatividad del sector y políticas comerciales de la Entidad preparando el proceso de preventa de asesoría al cliente y aplicando las nuevas tecnologías de la información para identificar las necesidades del cliente * Conocer el portafolio de productos y servicios en moneda nacional y extranjera de la entidad para planear la oferta comercial del cliente de acuerdo a la identificación de las necesidades del cliente y utilizando las herramientas ofimáticas * Aplicar los procesos de vinculación y mantenimiento del cliente de acuerdo con la normatividad vigente y utilizando las herramientas ofimáticas * Desarrollar un modelo de fidelización del cliente aplicando la normatividad del sector y utilizando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación	
IMPACTO	Beneficiarios del proyecto:	El aprendiz, Entidades Financieras y clientes
		Social: Facilitar el uso de las herramientas tecnológicas por parte de los clientes y usuarios de las Entidades Financieras mejorando su calidad de vida.
		Económico: Incrementar el nivel de ingresos en las Entidades Financieras originado por la fidelización de los clientes vinculados y potenciales. Reducción importante de costos al disminuir los reclamos de los clientes insatisfechos por la calidad del servicio que reciben actualmente

ALCANCE		Ambiental: Disminuir el uso de papelería en las Entidades Financieras	
		Tecnológico: Usar las nuevas herramientas tecnológicas de comunicación y atención para mejorar los sistema de información de los clientes y usuarios del Sistema Financiero Colombiano	
	Restricciones o riesgos asociados:	Difícil acceso a la información dentro de las Entidades Financieras y los altos niveles de confidencialidad y deficiencias del aprendiz en el uso de las TICs	
	Productos o resultados del proyecto:	<ul style="list-style-type: none"> • En la fase de análisis el aprendiz debe entregar un informe de prospección del cliente aplicando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación • En la fase de planeación el aprendiz debe presentar una propuesta comercial de acuerdo al informe de prospección utilizando herramientas ofimáticas • En la fase de ejecución el aprendiz debe presentar la carpeta virtual de vinculación del cliente con sus anexos utilizando herramientas ofimáticas • En la fase de evaluación el aprendiz debe entregar un modelo de fidelización del cliente utilizando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación 	
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE PROYECTO	TEIMPO DE DURACION	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
PRIMERA FASE: ANALISIS			
	Interprete el Estatuto Orgánico Financiero Colombiano y Organismos Multilaterales	(0,9 meses)	24020150010 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.
			24020150014 Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional.
			24020150011 Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.
			24020150012 Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.
			24020150013 Identificar las oportunidades que el Sena ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional.
			21030100201 Identificar el funcionamiento del Sistema Financiero Colombiano de acuerdo con la normatividad vigente.

ANALISIS	Conceptualice marco jurídico SARLAFT, SARC,SARO	(0,6 meses)	21030100206 Aplicar la normatividad vigente sobre el SARLAFT, SARC y SARO cumpliendo con las disposiciones legales.
	Aplique la Política Comercial y de Crédito, conversión tasas de interés,centrales de riesgo.	(0,6 meses)	21030100202 Aplicar la política comercial y de crédito de acuerdo con los procedimientos de las Entidades Financieras
	Interprete la reglamentación para la constitución de sociedades y los estados financieros.	(0,6 meses)	24020150002 Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.
			21030100203 Identificar la constitución y legalización de personas jurídicas según la normatividad Colombiana.
			21030100205 Interpretar los informes financieros presentados por los clientes según los requerimientos institucionales.
	Analice las solicitudes y documentacion de los productos y servicios, presentados por el cliente, según política Institucional y aplicando las Tics	(1,2 meses)	21030101701 Aplicar los procesos de trámite de las solicitudes de cada producto y servicio financiero de acuerdo con las normas institucionales
			21030101702 Tramitar la documentación suministrada por el cliente de acuerdo con las normas institucionales
			21030101703 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
			24020150101 Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos.
			24020150102 Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico
21060101201 Utilizar los dispositivos tecnológicos de la unidad de negocio de acuerdo con los procedimientos de manejo establecidos			
S E G U N D A F A S E : P L A N E A C I Ó N			
		24020150003 Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral	

PLANEACION	Determine las etapas del proceso de venta y venta consultiva para preparar la oferta comercial, utilizando herramientas ofimáticas.	(0,6 meses)	24020150007 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el de su condición física individual y la naturaleza y diagnóstico complejidad de su desempeño laboral
			24020150004 Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
			21030100204 Aplicar procesos de venta de productos y servicios financieros de acuerdo con la política institucional
			21030100402 Desarrollar estrategias de comercialización de los productos y servicios buscando la fidelización de los clientes y crecimiento de la entidad según política institucionales
			21030100403 Identificar clientes potenciales para la generación de nuevas oportunidades de negocio aplicando estrategias de mercadeo
			21030101704 Desarrollar los procesos para el trámite de operaciones de crédito en moneda legal y extranjera cumpliendo con las políticas institucionales y normas externas
			24020150103 Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico
			24020150104 Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos
			24020150105 Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web.
			21060101202 Utilizar herramientas ofimáticas requeridas para el desempeño de las funciones según el cargo asignado

T E R C E R A F A S E : E J E C U C I Ó N

	Aplique los procesos y procedimientos establecidos para la prestación de servicios financieros, tarifas vigentes, en moneda legal y extranjera, según política institucional, utilizando	(0,6 meses)	24020150008 Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional
			24020150001 Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.

EJECUCION	simuladores de las Entidades Financieras .		21030101705 Aplicar los procesos establecidos para la prestación de servicios financieros en moneda legal y extranjera según política institucional
	Aplique el registro de las operaciones activas y pasivas ,medidas de seguridad y proceso para el manejo de las compensaciones, aplicando herramientas ofimáticas	(0,7 meses)	24020150009 Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje
			21030101601 Aplicar códigos transaccionales para procesar movimientos en la plataforma de depósitos, pagos y retiros conforme al sistema de información utilizado por la Entidad
			21030101602 Atender a clientes y usuarios en operaciones de caja conforme con los estándares establecidos por la Institución
			21030101605 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
			21030101603 Verificar la conciliación diaria de operaciones de caja según los lineamientos establecidos por la Entidad.
			21030101604 Realizar procesos para la clasificación de efectivo, títulos valores y medios de pago electrónicos de acuerdo con la normatividad de las Entidades Financieras
			24020150106 Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica
			21060101203 Administrar sistemas de información requeridos de acuerdo con las necesidades de la unidad de negocio
C U A R T A F A S E : E V A L U A C I Ó N			
EVALUACION	Desarrolle un modelo para la generación de nuevos productos y servicios, utilizando las nuevas tecnologías de la información como	(0,2 meses)	24020150006 Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del Medio Ambiente y de Desarrollo Sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
			24020150005 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 pro

EVALUACION	de la información como una estrategia de información oportuna y segura para fidelizar el cliente	(0,2 meses)	24020150107 Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos
E T A P A P R O D U C T I V A			
10. ETAPA PRODUCTIVA	1. ETAPA PRODUCTIVA	(6 meses)	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