



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA**  
**Centro de Servicios Financieros**  
**Bogota; Distrito Capital**

**RESUMEN EJECUTIVO FICHAS 326181 - 326182 y 326226 SEGUNDO TRIMESTRE 2012**  
**DEL PROGRAMA DE TECNOLOGO EN GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS**

**RESUMEN EJECUTIVO DEL PROGRAMA**

<b>CONCEPTO</b>	<b>CONTENIDO</b>
<b>PROGRAMA</b>	<b>GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS</b>
<b>NIVEL DE FORMACIÓN</b>	<b>TECNOLOGO</b>
<b>JUSTIFICACION</b>	El programa de Tecnólogo en Administración Bancaria y de Instituciones Financieras, se creó para brindar al sector de servicios financieros, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo, ofrecer a los aprendices, formación en las tecnologías de la información y las comunicaciones, que optimicen su desempeño de tal manera que les permita desarrollar eficientemente actividades relacionadas con el análisis de los procesos en entidades financieras y comerciales, que logren el mejoramiento de los productos y servicios que ofrece el sector.
<b>DURACION MAXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE EN MESES</b>	Lectiva 15 meses y Productiva 9 meses, para un total de 24 meses
<b>ETAPA LECTIVA:</b> Fecha de Inicio : Fecha de Terminación	ABRIL 09 de 2012 JULIO 08 de 2013
<b>ETAPA PRODUCTIVA:</b> Fecha de Inicio : Fecha de Terminación	JULIO 09 de 2013 ABRIL 09 de 2014

<p><b>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b></p>	<p>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.  210301001 Administrar la cartera de crédito de acuerdo con normas legales, institucionales.  210301003 Analizar el riesgo crediticio de acuerdo con las políticas institucionales y normatividad vigente.  210301056 Formalizar las operaciones de crédito de acuerdo con lo aprobado y la política institucional.  210301021 Administrar el riesgo de la unidad de negocios  210601007 Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa.  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  240201501 Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.  240201502 Producir textos en inglés en forma escrita y oral.</p>
<p><b>RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA PRÁCTICA</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisor, empleados banca</li> <li>• Coordinador, cuentas corrientes</li> <li>• Coordinador, nómina</li> <li>• Jefe, ahorros</li> <li>• Jefe, análisis de cuentas</li> <li>• Jefe, captaciones</li> <li>• Jefe, cartera</li> <li>• Jefe, cobranzas</li> <li>• Jefe, cuentas corrientes</li> <li>• Jefe, cuentas por cobrar</li> <li>• Jefe, recaudos</li> <li>• Supervisor, avalúos y reclamos</li> <li>• Supervisor, crédito</li> <li>• Supervisor, crédito y cartera</li> <li>• Coordinador, cartera</li> <li>• Coordinador, cuentas ahorros</li> <li>• Coordinador, cuentas por cobrar</li> <li>• Supervisor, análisis cuentas</li> <li>• Supervisor, cobranzas</li> </ul>

PROYECTO ASOCIADO AL PROGRAMA	LA GESTION Y FIDELIZACION DEL CLIENTE A TRAVES DEL SERVICIO	
<b>RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO</b>		
CONCEPTO	CONTENIDO	
Nombre del proyecto:	LA GESTION Y FIDELIZACION DEL CLIENTE A TRAVES DEL SERVICIO	
Programa de Formación al que da respuesta	GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS	
Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	QUINCE (15) MESES	
ESTRUCTURA DEL PROYECTO:	<b>Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar:</b> Las deficiencias en la prestación del servicio ocasiona la deserción de los clientes en las instituciones financieras por tal razón se presenta perdidas economicas y mala imagen institucional.	
	<b>Justificación del proyecto:</b> Los clientes de las entidades financiartas buscan satisfacer sus necesidades y expectativas desde el momento que inicia su relacion comercial con la entidad y de manera permanente mientras esta perdure, como respuesta queremos desarrollar un proyecto que cautive a los funcionarios de las entidades financieras a partir de la ejecucion de sus actividades administrativas y de servicio, buscando la excelencia y la satisfaccion del cliente, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector financiero y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.	
	<b>Objetivo general:</b> Mejorar el servicio a traves de programas de mejoramiento continuo del servicio, con el compromiso de los funcionarios de las instituciones, que permitan incrementar la satisfaccion del cliente y el número de negocios.	
	<b>Objetivos específicos:</b> 1.- Realizar programas de capacitación para implementar la gestión y fidelización a travez del servicio para satisfacer las necesidades financieras del cliente. 2.- Diseñar actividades de contacto permanente con clientes vinculados que permitan la permanencia con las instituciones financieras y promuevan su fidelidad. 3.- Realizar programas de vinculación de clientes potenciales que promuevan la venta de productos y servicios ofrecidos por la institución financiera. 4.- Plantear programas de incentivos a los funcionarios de las instituciones financieras y fortalecer el concepto de trabajo en equipo como una herramienta para mejorar la prestación del servicio al cliente.	
	<b>Beneficiarios del proyecto:</b>	Comunidad educativa Sena de los programas de Tecnología en Gestión Bancaria y de Instituciones financieras, Entidades Bancarias y Financieras, Usuarios de productos y servicios financieros
		<b>Social:</b> Mejorar la imagen de las entidades financieras mediante el optimo servicio al cliente y lograr la fidelización.

ALCANCE	IMPACTO	Económico: Disminución del costo de los servicios financieros para el cliente y generar ingresos para la entidad financiera.	
		Ambiental: Incrementar la cultura de no usar papel en los extractos financieros y en las operaciones activas y pasivas.	
		Tecnológico: Utilización del software de las instituciones y simuladores financieros.	
	Restricciones o riesgos asociados:	Difícil acceso a la información en las entidades financieras (Confidencialidad de la información en los procesos).	
	Productos o resultados del proyecto:	Entrega de una propuesta que contenga la formulación de nuevas estrategias para mejorar la gestión y fidelización del cliente en la entidad financiera. Presentación de actividades que conduzcan al mejoramiento continuo del servicio.	
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE PROYECTO	TIEMPO DE DURACION	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<b>PRIMERA FASE: ANALISIS</b>			
	INDUCCION Contexto Institucional y Técnico del Sena (presentación programa de formación y proyecto)	ABRIL 09 DEL 2012- ABRIL 20 DE 2012	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
			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.
			24020150014 Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional.
	1. Identificar la estructura del sistema Financiero Colombiano y su normatividad para establecer su aplicación durante el desarrollo de sus	ABRIL 23 DEL 2012- MAYO 21 DE 2012	24020150003 Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral.

**ANALISIS**

<p>durante el desarrollo de sus actividades frente al servicio que ofrece al cliente.</p>		<p>21030100201 Interpretar el funcionamiento del sistema financiero colombiano de acuerdo con la normatividad vigente</p>
<p>2. Aplicar los procesos establecidos para proporcionar la asesoría comercial y financiera al cliente que satisfaga sus expectativas y necesidades aplicando la política comercial y de crédito institucional, realizando la segmentación de mercado establecida por las entidades financieras para la presentación de la oferta individual de productos y servicios identificando la constitución y legalización de las personas jurídicas según la normatividad colombiana.</p>	<p>MAYO 22 DEL 2012- JUNIO 27 DE 2012</p>	<p>24020150002 Asumir actitudes críticas , argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.</p> <p>21030100202 Aplicar la política comercial y de crédito de acuerdo con los procedimientos de las entidades financieras</p> <p>21030100203 Realizar segmentación de mercado del sector financiero según política institucional y características del entorno</p> <p>21030100204 Identificar la constitución y legalización de personas jurídicas según la normatividad Colombiana</p>
<p>3. Aplicar las técnicas de venta y negociación en las instituciones financieras en el otorgamiento de los productos y servicios financieros y aplicar los principios matemáticos, contables y financieros con el fin de interpretar los estados financieros presentados por los clientes.</p>	<p>JUNIO 28 DEL 2012- JULIO 13 DE 2012</p>	<p>21030100205 Aplicar procesos de venta de productos y servicios financieros de acuerdo con la política institucional.</p> <p>21030100206 Interpretar los informes financieros presentados por los clientes según los requerimientos institucionales</p>
<p>4. Evaluar el riesgo crediticio de una operación de crédito, aplicando las directrices establecidas en el SARC, SARO y SARI de acuerdo a los procedimientos establecidos en las Instituciones financieras.</p>	<p>JULIO 14 DEL 2012- AGOSTO 01 DE 2012</p>	<p>21030100207 Aplicar la normatividad vigente sobre el SARLAFT, SARO y SARI cumpliendo con las disposiciones legales.</p> <p>24020150001 Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.</p>
<p>5. Establecer los procesos de trámite de las solicitudes de</p>		<p>21030101701 Aplicar los procesos de trámite de las solicitudes de cada producto y servicio financiero de acuerdo con las normas institucionales.</p>

	productos y servicios de la entidad financiera identificando los procedimientos para consultar las bases de datos con el fin de tramitar la documentación suministrada por el cliente de acuerdo con las normas institucionales.	AGOSTO 02 DEL 2012 - AGOSTO 14 DE 2012	21030101702 Tramitar la documentación suministrada por el cliente de acuerdo con las normas institucionales. 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
	6. Establecer los procedimientos aplicados por los entidades financieras en la constitución de las operaciones pasivas solicitadas por el cliente.	AGOSTO 15 DEL 2012 AGOSTO 21 DE 2012	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. 21060101201 Utilizar los dispositivos tecnológicos de la unidad de negocio de acuerdo con los procedimientos de manejo establecidos
	7. Establecer los procesos de tramite aplicados por los establecimientos de crédito en el análisis de las operaciones activas solicitadas por el cliente aplicando los procesos establecidos para la prestación de servicios financieros según política institucional.	AGOSTO 22 DE 2012 SEPTIEMBRE 06 DE 2012	21030101704 Desarrollar los procesos para el trámite de operaciones de crédito en moneda legal y extranjera cumpliendo con las políticas institucionales y normas externas. 21030101705 Aplicar los procesos establecidos para la prestación de servicios financieros en moneda legal y extranjera según política institucional. 24020150004 Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
<b>S E G U N D A F A S E : P L A N E A C I Ó N</b>			
	8. Ejecutar los procesos para la recepción y pago de los depósitos, mantenimiento del efectivo, cuadro diario de operaciones aplicando las medidas de seguridad y las normas institucionales.	SEPTIEMBRE 07 DE 2012 SEPTIEMBRE 22 DE 2012	21030101601 Aplicar códigos transaccionales para procesar movimientos en la plataforma de depósitos, pagos y retiros conforme al sistema de información utilizado por la entidad financiera 21030101602 Atender a clientes y usuarios en operaciones de caja conforme con los estándares establecidos por la institución 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 productivo y social.

<b>PLANEACION</b>	9. Verificar los procesos establecidos para comprobar la exactitud matemática, la clasificación de efectivo, títulos valores y el registro de las operaciones realizadas en las instituciones financieras.	SEPTIEMBRE 23 DE 2012 OCTUBRE 08 DE 2012	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
			2106010120 Utilizar herramientas ofimáticas requeridas para el desempeño de las funciones según el cargo asignado
	10. Elaborar una oferta comercial ajustada a las necesidades del cliente, con la información registrada en la base de datos y utilizarla para preparar una oferta de productos y servicios que satisfaga las expectativas y necesidades del cliente vinculado sujetandola a las políticas institucionales.	OCTUBRE 09 DE 2012 OCTUBRE 24 DE 2012	21030100401 Consolidar las relaciones comerciales y financieras con el cliente para generación de nuevos productos y servicios de acuerdo con las estrategias institucionales.
			21030100402 Desarrollar estrategias de comercialización de los productos y servicios buscando la fidelización de los clientes y crecimiento de la entidad según política institucional
	11. Diseñar nuevas estrategias comerciales y de servicio al cliente que permitan atender sus requerimientos, que aseguren la realización de nuevos negocios.	OCTUBRE 25 DE 2012 NOVIEMBRE 09 DE 2012	21030100403 Identificar clientes potenciales para la generación de nuevas oportunidades de negocio aplicando estrategias de mercadeo
24020150203 Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos.			
24020150204 Comprender las ideas principales de textos complejos en inglés que tratan de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización.			
<b>T E R C E R A F A S E : E J E C U C I Ó N</b>			
	12. Elaborar la clasificación de cartera teniendo en cuenta los parametros establecidos por la Superintendencia financiera de acuerdo a la política institucional aplicando los procesos y periodicidad de la	NOVIEMBRE 10 DE 2012 DICIEMBRE 14 DE 2012	21030100101 Estructurar la clasificación y evaluación de la cartera y presentar los informes de acuerdo con normatividad vigente y política institucional.
			21030100102 Aplicar la política institucional en los procesos de administración de cartera según los lineamientos registrados en la normatividad vigente.

<b>EJECUCION</b>	clasificación, evaluación y presentación de informes.		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.
	13. Determinar los procesos de ejecución en la administración y recuperación de la cartera, elaboración de programas, registro contable de los abonos y cancelaciones y la estructuración de la clasificación, evaluación de la cartera y presentación de informes a la Superintendencia Financiera y Centrales de Riesgo.	ENERO 14 DE 2013 FEBRERO 07 DE 2013	21030100103 Desarrollar programa y estrategias de seguimiento de la cartera, cobranza, recuperación de cartera y aplicación de pagos de acuerdo con las condiciones pactadas en los contratos sujetas a la política institucional y a la normatividad vigente
			24020150103 Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico
			24020150104 Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos
			24020150007 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.
	14. Establecer estrategias de minimización del riesgo en el otorgamiento de crédito y recuperación de cartera para optimizar la utilización de recursos, aplicando los criterios para establecer la solvencia económica, moral y legal en el otorgamiento del crédito y elaboración de informe de las condiciones crediticias del cliente.	FEBRERO 08 DE 2013 FEBRERO 26 DE 2013	21030100301 Ejecutar los procesos de análisis y evaluación del riesgo crediticio en los productos y servicios financieros, según lineamientos establecidos en la normatividad vigente y la política institucional.
21030100302 Aplicar los criterios y factores determinantes para establecer la solvencia económica, moral y legal en el otorgamiento del crédito de los clientes de acuerdo a los parámetros establecidos en la normatividad vigente y política institucional.			
21030100303 Elaborar el informe de las condiciones crediticias del cliente, para la toma de decisión por parte del departamento de crédito, teniendo en cuenta el análisis previo, los manuales de procedimientos de la entidad y la normatividad vigente.			
		24020150008 Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.	



	15. Formalizar las operaciones de crédito, aplicando los procedimientos de tipo operativo, las tarifas vigentes que se deben aplicar analizando el cumplimiento de los requisitos exigidos, para la constitución de garantías en el desembolso del crédito.	FEBRERO 27 DE 2013 MARZO 21 DE 2013	21030105601 Evaluar el cumplimiento de los requisitos exigidos para el desembolso de créditos, de acuerdo con la normatividad legal e institucional. 21030106502 Analizar el cumplimiento de los requerimientos exigidos para la constitución de las garantías solicitadas y aprobadas para el desembolso del crédito, de acuerdo con la normatividad legal e institucional vigente. 21060101203 Administrar sistemas de información requeridos de acuerdo con las necesidades de la unidad de negocio 24020150105 Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc. 24020150106 Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica
<b>C U A R T A F A S E : E V A L U A C I Ó N</b>			
	16. Identificar las variables y políticas institucionales para ajustar el plan de negocios y el presupuesto. Analizando los resultados de la aplicación de la política comercial y de crédito, teniendo en cuenta los requerimientos establecidos en los Sistemas de Administración y Control de Riesgo	MARZO 22 DE 2013 ABRIL 12 DE 2013	24020150205 Leer textos complejos y con un vocabulario más específico, en inglés general y técnico.. 24020150206 Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, más estructurados y con mayor contenido técnico 21030102101 Interpretar la normatividad legal e institucional vigente según las políticas de la institución. .21030102102 Analizar las políticas, procesos y procedimientos institucionales de acuerdo con la normatividad vigente 21030102103 Aplicar los requerimientos establecidos en los Sistemas de Administración y Control de Riesgo según parámetros establecidos.
	17. Identificar y controlar el riesgo de los negocios realizados con los clientes mediante la utilización de los principios de la administración para el desarrollo del plan de	ABRIL 13 DE 2013 MAYO 08 DE 2013	21030102104 Evaluar las propuestas de negocios del cliente con base en las herramientas financieras y comerciales de la institución. 24020150009 Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.

<b>EVALUACION</b>	para el desarrollo del plan de negocios y el presupuesto de la unidad de negocio.		24020150107 Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.
	18. Proponer programas de capacitación a los funcionarios, para identificar su compromiso con la entidad en la realización de sus tareas y actividades a su cargo mejorando su actitud de servicio de acuerdo a las políticas institucionales.	MAYO 09 DE 2013 JUNIO 06 DE 2013	21060100701 Asignar tareas y actividades al personal a su cargo, de acuerdo con las políticas organizacionales.
			24020150207 Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc
	19. Verificar la ejecución de los procesos de gestión de calidad del talento humano en el trabajo en equipo, el liderazgo y la resolución de conflictos en el desarrollo de las actividades que realizan los funcionarios de las entidades financieras.	JUNIO 07 DE 2013 JULIO 08 DE 2013	21060100702 Ejecutar las actividades relacionadas con el talento humano de acuerdo con los requerimientos y las funciones de la unidad administrativa.
21060100703 Verificar la realización de las actividades del talento humano de la unidad administrativa que cumpla con los estándares de calidad establecidos por la organización, la política institucional y la normatividad vigente. 24020150208 Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de fluidez y naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.			
<b>E T A P A P R O D U C T I V A</b>			
<b>ETAPA PRODUCTIVA</b>	<b>20. ETAPA PRODUCTIVA</b>	JULIO 09 DE 2013 ABRIL 09 DE 2014	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.