



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

RESUMEN EJECUTIVO FICHA 259491 CUARTO TRIMESTRE DEL 2011
DEL PROGRAMA DE TECNOLOGO EN GESTION DE NEGOCIOS FIDUCIARIOS

RESUMEN EJECUTIVO DEL PROGRAMA

CONCEPTO	CONTENIDO
PROGRAMA	GESTIÓN DE NEGOCIOS FIDUCIARIOS
NIVEL DE FORMACIÓN	TECNOLOGO
JUSTIFICACION	El programa de TECNOLOGIA en GESTIÓN DE NEGOCIOS FIDUCIARIOS pretende brindar la oportunidad al aprendiz SENA de interactuar con el sector productivo y empresarial de la región, mediante el desarrollo de sus potencialidades, la utilización de nuevas tecnologías, la promoción del espíritu emprendedor y la práctica de valores como la honradez, el respeto de los derechos humanos, el cumplimiento responsable de los deberes ciudadanos y el ejercicio profesional con ética y responsabilidad social.
DURACION MAXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE EN MESES	Lectiva 12 meses y Practica 12 meses, para un total de 24 meses
FECHA DE INGRESO : FECHA TERMINACIÓN ETAPA LECTIVA: FECHA INICIO ETAPA PRODUCTIVA: FECHA TERMINACIÓN ETAPA PRODUCTIVA:	Septiembre 26 de 2011 Septiembre 25 de 2012 Septiembre 26 de 2012 Septiembre 26 de 2013

COMPETENCIAS ESPECIFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • 210301002 Dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente. • 210301032 Evaluar la viabilidad del negocio fiduciario, de acuerdo con las políticas de la organización. • 210301021 Administrar el riesgo de la unidad de negocios, de acuerdo con las políticas institucionales. • 210301033 Suscribir el contrato fiduciario de acuerdo con los procedimientos establecidos y las condiciones del fideicomitente. • 210301037 Administrar bienes, recursos y realizar gestiones de acuerdo con las normas legales y/o institucionales y lo establecido contractualmente con los clientes.
RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA PRÁCTICA	
OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR	Asistente de productos y servicios financieros;Asistente Operativo. Asesor Comercial; Ejecutivo de Cuenta;Coordinador de proyectos; Coordinador Administrativo; Asistente Administrativo; Analista financiero;Analista de inversiones; Analista de proyectos; Analista de Administración y Pagos; Analista de garantías; Analista de negocios;Subdirector de oficina bancaria.Asistente financiero.
PROYECTO ASOCIADO AL PROGRAMA	Diseño de negocios y de estrategias de fidelización que contribuyan a incrementar la competitividad de las Sociedades Fiduciarias Colombianas.
RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO	
CONCEPTO	CONTENIDO
Nombre del proyecto:	Diseño de negocios y de estrategias de fidelización que contribuyan a incrementar la competitividad de las Sociedades Fiduciarias Colombianas.
Programa de Formación al que da respuesta	GESTIÓN DE NEGOCIOS FIDUCIARIOS
Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	ocho 8 meses

ESTRUCTURA DEL PROYECTO:

Planteamiento del problema o necesidad que pretende solucionar: De acuerdo con las encuestas y entrevistas desarrolladas por los grupos de Fiducia del Centro de Servicios Financieros de la Regional Distrito Capital, con el fin de desarrollar algunos de sus proyectos formativos, se pudo concluir que el negocio fiduciario no es lo suficientemente conocido por el común de las personas; esta situación representa una gran oportunidad para las Sociedades Fiduciarias, toda vez que éstas pueden incrementar su capacidad para crear y divulgar negocios a la medida de las necesidades y expectativas de estos nuevos nichos de mercado. Además de aprovechar esta oportunidad, es innegable que las exigentes condiciones competitivas del entorno de las entidades financieras de nuestro país, no permiten descuidar la sentida necesidad de implementar estrategias que permitan fidelizar a sus clientes en un horizonte de largo plazo.

justificación del proyecto: La propuesta de este proyecto se realiza con el fin de generar una respuesta, al desconocimiento generalizado que se presenta en el común de las personas, acerca de la operación y los productos y servicios que ofrecen las Sociedades Fiduciarias. Igualmente, sus resultados buscan contribuir a incrementar la competitividad de estas sociedades, las cuales derivan sus ingresos operacionales de las comisiones de administración de los diferentes negocios, en donde la premisa fundamental de su gestión consiste en asegurar la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario que los aprendices SENA del programa Gestión de Negocios Fiduciarios para resolver esta problemática, integren y apliquen los conocimientos del negocio fiduciario, normatividad vigente, costos, finanzas, ventas, servicio al cliente, contabilidad, riesgo, matemática financiera y política institucional, entre otros.

objetivo general: Diseñar negocios y estrategias de fidelización aplicables al contexto competitivo de las Sociedades Fiduciarias.

objetivos específicos:

1. Determinar con la aplicación de metodologías estadísticas, las necesidades y problemáticas reales de los potenciales clientes de las instituciones fiduciarias.
2. Establecer alternativas de negocios fiduciarios que respondan a las necesidades y problemáticas detectadas en la investigación de mercados.
3. Brindar la asesoría requerida por parte de los potenciales clientes con el fin de asegurar el desarrollo de los negocios fiduciarios propuestos.
4. Analizar la viabilidad de los negocios fiduciarios propuestos.
5. Lograr la aprobación y la suscripción de los negocios fiduciarios estructurados y evaluados.
6. Diseñar estrategias comerciales de fidelización que contribuyan a incrementar la base de clientes de la Sociedad Fiduciaria.

Beneficiarios del proyecto:

Aprendices SENA del programa Gestión de Negocios Fiduciarios, Sociedades Fiduciarias, clientes actuales y potenciales de estas entidades.

ALCANCE	IMPACTO	social: Mejoramiento de la calidad de vida de los clientes al encontrar gestores profesionales que cumplan con la satisfacción de sus necesidades de administración fiduciaria.	
		economico: Incremento de las utilidades económicas de la entidad fiduciaria y de sus clientes.	
		ambiental: No aplica	
		tecnologico: Establecimiento de nuevos procesos y procedimientos de operación fiduciaria.	
ALCANCE	Restricciones o riesgos asociados:	A medida que se dinamicen y se conozcan los resultados del proceso de formación por proyectos, se puede presentar falta de apoyo de las entidades fiduciarias, igualmente, se pueden presentar dificultades al acceder a la información que manejan los potenciales fideicomitentes.	
	Productos o resultados del proyecto:	<ul style="list-style-type: none"> * Presentar los resultados del análisis de la información obtenida en la investigación de mercados y en las bases de datos institucionales. * Estructurar un esquema de operación del potencial negocio fiduciario. * Establecer los riesgos derivados de la puesta en marcha del potencial negocio fiduciario. * Presentar los documentos completos y vigentes exigidos a los potenciales fideicomitentes. * Sustentar los negocios fiduciarios diseñados de acuerdo con las necesidades y expectativas establecidas. * Establecer estrategias de servicio que contribuyan a lograr la fidelización de los clientes de las Sociedades Fiduciarias. 	
	ACTIVIDAD DE PROYECTO	TEIMPO DE DURACION	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
PRIMERA FASE: ANALISIS			
	1.Caracterizar el Sistema	SEPTIEMBRE 26 DEL 2011	24020150106 comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica
			24020150107 realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos

ANALISIS	Financiero Colombiano. E Induccion Institucional	DEL 2011 OCTUBRE 11 DEL 2011	240201500-03 Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.
			210301002-01 Identificar la estructura y las normas para el funcionamiento del sistema financiero colombiano según la normatividad vigente.
	2. Analizar la información de los clientes actuales y potenciales de la Sociedad Fiduciaria con el fin de incrementar las oportunidades de negocios.	OCTUBRE 12 DEL 2011 NOVIEMBRE 11 DEL 2011	240201500-04 Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
			210301002-02 Interpretar y aplicar la política comercial y el portafolio de productos y servicios de acuerdo con las normas institucionales.
			210301002-06 Identificar y aplicar las normas sobre la constitución y legalización de personas jurídicas (sociedades) analizando la normatividad vigente.
			210301004-07 Identificar y conocer la estructura de la base de datos institucional según manual de procedimiento de la entidad.
			210301021-03 Identificar las oportunidades de negocios diversificando el portafolio individual de los clientes.
			240201500-02 Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social
	3. Determinar la		210301037-01 Establecer la operatividad del negocio pactado contractualmente con el cliente.
			24020150009 Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.

	operatividad de los compromisos contractuales establecidos con los clientes.	NOVIEMBRE 12 DEL 2011 NOVIEMBRE 27 DEL 2011	24020150105 encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc
			24020150104 encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos
			210301037-02 Ajustar los procedimientos de operación del fideicomiso, según la política institucional y las condiciones del negocio pactado.
	4. Recibir los bienes y recursos objeto del fideicomiso según normatividad vigente, políticas y procedimientos institucionales	NOVIEMBRE 28 DEL 2011 DICIEMBRE 16 DEL 2011	210301037-03 Realizar la inspección, verificación y recepción de los bienes objeto del fideicomiso de acuerdo con la política institucional, normatividad vigente y procedimientos institucionales.
S E G U N D A F A S E : P L A N E A C I Ó N			
			240201500-07 Diseñar actividades de acondicionamiento físico para garantizar el mejoramiento de su expresión corporal y el desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
			240201500-08 Aplicar técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.
			240201500-09 Apropiar la cultura física generando cambios de actitud en su estilo de vida para potencializar su liderazgo en el contexto familiar, social, cultural y laboral según su perfil ocupacional.
			210301032-01 Consultar la viabilidad jurídica y operativa del negocio propuesto por el potencial cliente de acuerdo con la normatividad vigente, y la capacidad administrativa y tecnológica de la fiduciaria.

PLANEACION

5. Determinar los riesgos operativos, comerciales y financieros de los negocios fiduciarios propuestos.

ENERO 16 DEL
2012
MARZO 16 DE
2012

210301033-02 Clasificar los documentos para cada tipo de contrato fiduciario , de acuerdo con las normas institucionales de seguridad y de servicio al cliente.

210301033-01 Verificar los documentos requeridos para suscribir un contrato fiduciario, según la normatividad vigente y la política institucional.

210301021-01 Interpretar y aplicar la legislación vigente y las normas institucionales en materia de prevención y control del lavado de activos

210301002-07 Aplicar la normatividad vigente sobre SARLAFT de acuerdo con las normas institucionales.

210301032-02 Evaluar el riesgo de la vinculación del cliente, beneficiarios, terceros y usuarios presentes en el negocio fiduciario propuesto de acuerdo con la normatividad vigente, y las políticas institucionales.

210301032-03 Diagnosticar en la Sociedad Fiduciaria, las implicaciones financieras, administrativas, tecnológicas y operativas de acuerdo con los requerimientos establecidos por el cliente.

210301002-02 Interpretar y aplicar la normatividad relacionada con las Centrales de Riesgo de acuerdo con la política institucional.

210301002-08 Interpretar y analizar los estados financieros presentados por los clientes siguiendo los principios contables, financieros y de política institucional.

210301004-01 Determinar la solvencia comercial y financiera del cliente en la negociación de productos y servicios institucionales solicitados por clientes vinculados y/o clientes potenciales según política institucional.

			24020150003 generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.
			24020150103 Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico..
			24020150102 comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico
			24020150101 comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos
			24020150001 interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.
			210301032-02 Evaluar el riesgo de la vinculación del cliente, beneficiarios, terceros y usuarios presentes en el negocio fiduciario propuesto de acuerdo con la normatividad vigente, y las políticas institucionales.
T E R C E R A F A S E : E J E C U C I Ó N			
	<p>6. Establecer la propuesta de satisfacción a las necesidades y expectativas de los clientes. Administrar la información de los clientes y sus registros de afiliación bajo los principios de control y confidencialidad de la información.</p>	<p>MARZO 17 DE 2011 ABRIL 16 DE 2011</p>	210301032-04 Estructurar la propuesta del negocio fiduciario de acuerdo con la política institucional y la normatividad vigente.
			210301004-08 Identificar y aplicar las tarifas institucionales de los productos y servicios según las políticas institucionales.

7. Sustentar y suscribir el contrato del negocio fiduciario diseñado según las necesidades y expectativas de los clientes.

**ABRIL 17 DEL 2012
MAYO 17 DEL 2012**

240201500-05 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.

240201500-10 Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento para la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la ejecución de los procesos de aprendizaje.

240201500-01 Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.

210301032-05 Sustentar la propuesta del negocio fiduciario estructurado , a las áreas designadas por la entidad, de acuerdo con la política comercial, procedimientos internos y normatividad vigente.

210301002-12 Preparar y presentar oferta de productos y servicios al cliente según normas institucionales.

210301002-04 Asesorar al cliente en sus necesidades y expectativas financieras y de servicio de acuerdo con la política institucional.

210301002-03 Interpretar, argumentar, proponer y escuchar con atención en los eventos del habla según procesos de comunicación.

210301002-06 Identificar y aplicar las técnicas de negociación de acuerdo con las políticas institucionales.

Identificar, interpretar y aplicar las etapas y las técnicas de ventas según normas institucionales.

EJECUCION			210301004-05 Solucionar los requerimientos de servicio e información presentado por el cliente según norma institucional.	
			210301033-03 Obtener la aceptación del contenido del contrato de acuerdo con el desarrollo de su objeto y los procedimientos establecidos por la Sociedad Fiduciaria	
			210301033-04 Legalizar los documentos de inicio del negocio fiduciario de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Sociedad Fiduciaria	
			24020150201 reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos	
			24020150202 identificar formas gramaticales básicas en textos y documentos elementales escritos en inglés	
	8. Implementar estrategias comerciales que conduzcan a la fidelización de los clientes.	MAYO 18 DEL 2012 JUNIO 25 DEL 2012		210301004-03 Determinar las etapas del proceso de ventas para desarrollar estrategias de nuevos negocios que contribuyan al cumplimiento de las metas comerciales.
				210301004-04 Diseñar y desarrollar estrategias de comercialización de los productos y servicios buscando la fidelización de los clientes y crecimiento de la entidad según norma institucional.
				210301004-02 Preparar y realizar visitas de mantenimiento a los clientes, encaminadas a incrementar los negocios y la promoción de productos y servicios institucionales.
				210301004-06 Desarrollar programas de servicio y conservación de la clientela vinculada para la realización de nuevos negocios según norma institucional.
				24020150201 Reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos.

	24020150105 encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc
	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.
	210301037-04 Operar el fideicomiso cumpliendo con la planeación de las actividades, la normatividad vigente y la política institucional.
	2103010016-01 Interpretar y aplicar la normatividad del código de ética institucional según lineamientos institucionales.
	2103010016-04 Aplicar la normatividad institucional sobre el servicio al cliente y los estándares de servicio cumpliendo con las políticas institucionales.
	2103010016-05 Aplicar las medidas de seguridad establecidas para el manejo de la terminal financiera de acuerdo con los manuales de procedimiento.
	2103010016-02 Identificar y aplicar los comandos de la plataforma tecnológica de acuerdo con los manuales de procedimiento.
	2103010016-08 Aplicar el Plan Unico de Cuentas (PUC) en el registro de las transacciones según normas institucionales.
	2103010016-18 Identificar y aplicar las técnicas para el reconocimiento de los billetes y monedas de acuerdo con normas de la entidad.
	2103010016-06 Aplicar las medidas de seguridad y procesos institucionales para la recepción de depósitos de acuerdo con las normas institucionales.

9. Ejecutar las obligaciones contractuales establecidas con el fideicomitente según normatividad vigente, políticas y procedimientos institucionales

**JUNIO 26 DEL 2012
AGOSTO 26 DEL
2012**

2103010016-17 Aplicar las medidas institucionales de seguridad para el manejo y conservación del efectivo según política institucional.

2103010016-20 Aplicar las medidas de seguridad en la recepción y envío de las remesas en efectivo.

2103010016-10 Identificar y aplicar la normatividad vigente relacionada con la utilización del cheque de acuerdo con las normas institucionales.

2103010016-19 Identificar el proceso para el manejo de las compensaciones (canje de cheques) cumpliendo con los manuales de procedimiento.

2103010016-16 Analizar la disponibilidad de cupos de sobregiro otorgados a los clientes en el momento de su utilización por pagos por ventanilla aplicando los manuales de procedimiento.

2103010016-11 Aplicar las medidas de seguridad institucionales para el pago de cheques y retiros de ahorros aplicando los manuales de procedimiento.

2103010016-14 Registrar las operaciones y efectuar el cuadro contable diario de la oficina aplicando los manuales de procedimiento.

2103010016-13 Demostrar transparencia en el manejo de las operaciones y respeto por el cliente según normas de la entidad.

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 contexto

			24020150206 buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, mas estructurados y con mayor contenido técnico
C U A R T A F A S E : E V A L U A C I Ó N			
EVALUACION	10. Establecer alternativas de mejoramiento de procesos y procedimientos, según verificación y análisis de la ejecución de los compromisos contractuales.	AGOSTO 27 DEL 2012 SEPTIEMBRE 25 DEL 2012	2103010016-03 Verificar el diligenciamiento de los formularios presentados por el cliente.
			2103010016-07 Verificar la exactitud matemática en todas las transacciones realizadas según principios matemáticos y procedimientos institucionales.
			2103010016-09 Verificar y aplicar normas institucionales para el pago y recaudo de transacciones.
			2103010016-15 Comprobar y verificar la exactitud de los registros de las operaciones realizadas aplicando los manuales de procedimiento.
			210301021-02 Controlar los procedimientos que permitan detectar los riesgos originados en la prevención del lavado de activos de acuerdo con las normas de la entidad.
			210301021-04 Identificar y controlar los riesgos de los negocios realizados con los clientes aplicando la política institucional.
			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
			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.

			24020152008 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.
			24020150205 Leer textos complejos y con un vocabulario más específico, en inglés general y técnico..
E T A P A P R O D U C T I V A			
10. ETAPA PRODUCTIVA	1. ETAPA PRODUCTIVA	SEPTIEMBRE 26 DEL 2012 SEPTIEMBRE 26 DEL 2013	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.