



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

Centro de Servicios Financieros

Bogotá; Distrito Capital

RESUMEN EJECUTIVO FICHA 326214 INGRESO SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2012

DEL PROGRAMA DE TECNOLOGO FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS

RESUMEN EJECUTIVO DEL PROGRAMA

CONCEPTO	CONTENIDO
PROGRAMA	GESTION INTEGRAL EN FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS
NIVEL DE FORMACIÓN	TECNOLOGO
JUSTIFICACION	<p>El programa tecnólogo en Gestión Integral en Fondos de Pensiones y Cesantías, se creó para brindar a las Administradoras, 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 relacionadas con el cliente.</p> <p>La regional Distrito Capital, y las demás regiones de Colombia, cuentan con potencial productivo en los Fondos de Pensiones y Cesantías, su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector.</p>
DURACION ESTIMADA DEL APRENDIZAJE EN MESES	Lectiva 15 meses y Practica 9 meses, para un total de 24 meses
FECHA DE INGRESO : FECHA TERMINACIÓN ETAPA LECTIVA: FECHA INICIO ETAPA PRODUCTIVA:	<p>Abril 09 de 2012</p> <p>Julio 08 de 2013</p> <p>Julio 09 de 2013</p> <p>Abril 09 de 2014</p>
COMPETENCIAS ESPECIFICAS	<p>210301054 Asesorar sobre los productos de pensiones y cesantías en cumplimiento de la estrategia de negocio y en concordancia de normatividad vigente.</p> <p>210301017 Vincular al cliente a la AFP de acuerdo con las normas internas y externas establecidas.</p> <p>210301004 Fidelizar al cliente desarrollando vínculos comerciales gestionando la rentabilidad del negocio de acuerdo con las políticas institucionales.</p> <p>210301059 Gestionar las solicitudes de vinculación o traslado de pensiones de acuerdo con las condiciones de normatividad y política institucional.</p> <p>210301062 Gestionar el servicio y las solicitudes de reclamación de los afiliados de pensiones de acuerdo con las políticas y normatividad vigente.</p> <p>210301061 Gestionar y reconocer pensiones de acuerdo a la normatividad vigente.</p> <p>210301058 Administrar las cuentas de los afiliados de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p>210301063 Gestionar y autorizar los pagos de cesantías y pensiones voluntarias de acuerdo con las políticas y normatividad vigente.</p> <p>210301060 Recaudar y acreditar aportes de pensiones de acuerdo con la normatividad y lo establecido contractualmente con el afiliado.</p> <p>240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.</p> <p>240201501 Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva</p> <p>240201502 Producir textos en inglés en forma escrita y oral</p>

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	Asesor, comercial-cesantías, Asesor comercial, Asesor inversiones, Analista, administrativo Asistente, ejecutivo, Consultor de Pensiones Voluntarias Ejecutivo de Cuenta
PROYECTO ASOCIADO AL PROGRAMA	Generar estrategias para mejores prácticas de vinculación y fidelización de los clientes a los fondos de Pensiones y Cesantías.
RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO	
CONCEPTO	CONTENIDO
Nombre del proyecto:	Generar estrategias para mejores prácticas de vinculación y fidelización de los clientes a los fondos de Pensiones y Cesantías.
Programa de Formación al que da respuesta	TECNOLOGO EN GESTION INTEGRAL EN FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS
Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	QUINCE (15) MESES
ESTRUCTURA DEL PROYECTO:	Planteamiento del problema o necesidad que pretende solucionar: En Colombia desde 1993 nace el Sistema General de Seguridad Social y hasta la fecha son más de 5 millones de afiliados en cesantías y 14 millones de afiliados al Sistema de Pensiones, distribuidos en 2 regímenes para el caso de pensiones obligatorias de características excluyentes, una representada por el ISS, la otra por las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, continuamente los afiliados están en constante traslado por considerar que no han sido atendidos correctamente por su entidad administradora en procesos como: emisión de extractos, certificaciones, trámites de historia laboral, emisiones de bonos pensionales y de información en general sobre beneficios, saldos, utilidades, elección de portafolio, estos continuos traslados provocan en las entidades tanto públicas como privadas incrementos en los costos vía administración del negocio y alta rotación de personal.
	justificación del proyecto: El proyecto busca brindarle herramientas a los aprendices que les permitan diseñar estrategias para satisfacer de manera eficiente y efectiva las diferentes necesidades de los afiliados desde el punto de vista operativo y comercial, encaminadas a la aplicación de mejores prácticas de servicio, atención a clientes, quejas y reclamos, incluyendo programas, de seguimiento y control en solicitudes y otros trámites. Su aplicación garantiza el crecimiento de la entidad, aumentando sus ganancias al administrar mayores recursos; disminuir los procesos de quejas y reclamos, ubicarse con mejor calificación en la encuesta de satisfacción de clientes determinada por Asofondos y para los afiliados garantiza su fidelidad al percibir mejor atención y satisfacción de necesidades antes insatisfechas garantizando a los afiliados al sistema de pensiones y de cesantías, los beneficios ofrecidos al momento de su afiliación o los descritos en la ley como derechos.
	objetivo general: Diseñar estrategias que garanticen y mejoren los procesos de atención, vinculación, seguimiento y fidelización de los clientes actuales y potenciales en las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías.

ALCANCE	objetivos específicos: 1. Describir el estado actual de los procesos de servicio al cliente y manejo de la información con el fin de identificar las acciones correctivas 2. Formular estrategias que permitan implementar las acciones correctiva 3. Desarrollar habilidades en la gestión comercial, a través de la implementación y mejoramiento de los proceso de atención al cliente. 4. Desarrollar competencias en la gestión operativa, con el fin de brindar apoyo en las áreas requeridas de las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías.	
	Beneficiarios del proyecto:	Comunidad educativa SENA de los programas de Tecnólogos Gestión Integral en Fondos de Pensiones y Cesantías, Las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, el ISS. Entes Reguladores del Sistema Financiero, los afiliados ahora con perfil de inversionistas en los portafolios de inversión.
	IMPACTO	social: El impacto del proyecto formativo se genera a nivel de usuarios y/o afiliados a las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, aportando conocimiento de los beneficios del sistema, así como el mejoramiento de proceso de atención al cliente.
		economico: El impacto económico esta orientado al apoyo en la disminución de los costos de funcionamiento de las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías. Para los usuarios, la asesoría en temas de inversión de los portafolios optimiza los recursos disponibles para beneficios en capital y rentabilidad.
		ambiental: La disponibilidad de tecnología y su implementación en el proyecto contribuyen en alto margen con el desarrollo sostenible, la optimización de los recursos no renovables aplicando normas ambientales en los procesos, llevados por las Administradoras de Pensiones y Cesantías.
		tecnológico: La agilidad en la información y la utilización de las tecnologías son los impactos positivos que se generan del proyecto formativo, toda vez que se busca con ello brindar mayor seguridad, confianza y confidencialidad a los clientes actuales y potenciales de las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías.
Restricciones o riesgos asociados:	acceso limitado a la información solicitada por parte de la institución educativa. Falta de recursos para el proyecto formativo. Legislación y normatividad cambiante. Acceso a manuales operativos. Bajo compromiso por parte de los aprendices en las actividades propuestas.	
Productos o resultados del proyecto:	Diagnóstico Institucional de los procesos de Servicio al cliente y manejo de la información. Instrumentos de planeación para el desarrollo de estrategias de mejoramiento. Esquema comparativo de servicio al cliente y mapa estratégico. Informe definitivo de estrategias organizacionales en los procesos de servicio al cliente y manejo de la información.	

FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE PROYECTO	TIEMPO DE DURACION	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
PRIMERA FASE: ANALISIS			
ANALISIS	1. RECONOCER EL CONTEXTO DE LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON LAS POLITICAS INTITUCIONALES SENA	Abril 09 del 2012 Mayo 09 DE 2012	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.
			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
	2. IDENTIFICAR EL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO EL SECTOR Y LA NORMATIVIDAD QUE DA ORIGEN Y ESTALECE LOS PARAMETROS PARA EL FUNCIONAMIENTO.DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS	Mayo 10 DE 2012 Junio 03 DE 2012	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
			210301054 Identificar el comportamiento administrativo y financiero de las empresas administradoras de pensiones y cesantías según el contexto económico nacional y el sistema financiero.
	3. ESTABLECER LA CONDICIONES PARA LOGRAR EL CONTACTO EFECTIVO CON LOS CLIENTES.APLICANDO LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LAS POLITICAS COMERCIALES	Junio 04 DE 2012 Julio 13 DE 2012	210301017 Analizar la información comercial, financiera y jurídica del cliente de acuerdo con la aplicación de normas legales vigentes y políticas institucionales.
			210301059 Reconocer el funcionamiento de las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, sus productos y servicios ofrecidos según normas vigentes.

	4. REALIZAR EL DIAGNOSTICO DE LA GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE Y MANEJO DE LA INFORMACION	Julio 14 DE 2012 Agosto 22 DE 2012	24020150002 asumir actitudes críticas , argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.	
			210301063 Analizar la información de los casos presentados de acuerdo con el marco normativo de pensiones y cesantías	
			210301061 Identificar al usuario de acuerdo con la recepción de solicitudes de pensión.	
			210301061 Revisar los documentos recibidos para el trámite de pensión de acuerdo con la normatividad vigente.	
			24020150009 Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.	
			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	
S E G U N D A F A S E : P L A N E A C I Ó N				
PLANEACION	5. RECONOCER EL PERFIL DEL CLIENTE DETERMINADO POR LA POLITICA COMERCIAL Y LA NORMANTIVIDAD EXISTENTE, ADMINISTRANDO LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA.	Agosto 23 DEL 2012 Octubre 22 DE 2012	210301054 Contactar y asesorar clientes en sus necesidades y expectativas previsionales, financieras y de servicio de acuerdo con las políticas institucionales.	
			210301004 Analizar la información de los clientes asignados, potenciales y referidos según las normas legales y políticas comerciales de la institución	
			210301060 Verificar la información registrada en el sistema de acuerdo con los resultados de pago, soportes, acreditación y notificaciones.	
			210301059 Establecer controles a los procesos de registro, afiliación y recibo de aportes atendiendo los procedimientos para evitar inconsistencias.	
			210301062 Analizar los manuales de procedimientos establecidos, según normas vigentes y políticas institucionales.	
				210301058 Controlar el cronograma de procesos de administración de las cuentas de los afiliados de acuerdo con las normas y procedimientos
				210301058 Precisar la programación de eventos de emisión de estados de cuenta según los tiempos establecidos.

	<p>6. COMPARAR LA INFORMACION SUMINISTRADA CON LA BASE DE DATOS PARA DETERMINAR INCONSISTENCIAS DE ACUERDO A LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, PROGRAMANDO LOS EVENTOS NECESARIOS</p>	<p>Octubre 23 DE 2012 Noviembre 16 DE 2012</p>	<p>24020150003 generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.</p> <p>24020150103 Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico..</p> <p>24020150102 comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico</p> <p>24020150101 comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos</p> <p>24020150001 interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.</p>
<p>T E R C E R A F A S E : E J E C U C I Ó N</p>			
	<p>7. Administrar la información de los clientes y sus registros de afiliación bajo los principios de control y confidencialidad de la información.</p>	<p>Noviembre 17 DE 2012 Febrero 10 DE 2013</p>	<p>210301054 Verificar la información recibida del cliente y preparar el diagnóstico teniendo en cuenta el análisis de las necesidades implícitas y explícitas.</p> <p>210301017 Gestionar las afiliaciones y solicitudes de servicio aplicando los procedimientos establecidos por la Administradora y normas vigentes.</p> <p>210301017 Implementar estrategias para preservar la confidencialidad y seguridad de la información de acuerdo con el control de riesgos establecidos por la administradora.</p>
	<p>8. Aplicar mecanismos de comunicación efectiva con los clientes, agilizando los procesos de solicitudes de los clientes, teniendo en cuenta los estándares de servicio.</p>	<p>Febrero 11 DE 2013 Febrero 26 DE 2013</p>	<p>210301004 Mantener niveles de efectividad en la atención a clientes de acuerdo con sus características y metas comerciales.</p> <p>210301062 Tramitar las solicitudes de los afiliados de acuerdo con procedimientos establecidos.</p> <p>210301062 Realizar el seguimiento a los requerimientos del afiliado, según estándares de servicio.</p> <p>24020150201 reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos</p> <p>24020150202 identificar formas gramaticales básicas en textos y documentos elementales escritos en inglés</p>

EJECUCION

<p>9. Registrar las operaciones contables, acreditando y administrando las cuentas de los afiliados, sus rendimientos financieros generando así los extractos correspondientes.</p>	<p>Febrero 27 DE 2013 Marzo 14 DE 2013</p>	<p>210301060 Analizar las planillas y los diferentes reportes estableciendo los rezagos y normalizando las partidas pendientes.</p> <p>210301060 Revisar los rezagos e inconsistencias de recaudos de acuerdo con la normatividad vigente y los procesos establecidos</p> <p>210301060 Tramitar los documentos soportes del recaudo de pensiones según los procedimientos.</p> <p>210301060 Contabilizar el recaudo teniendo en cuenta los reportes generados</p> <p>210301058 Tramitar la expedición y entrega de extractos y demás comunicaciones, según normas y procedimientos.</p> <p>24020150201 Reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos.</p> <p>24020150105 encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc</p> <p>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.</p>
<p>10. Tramitar requerimientos, solicitudes y controlar los diferentes documentos aportados por los clientes, autorizando las operaciones correspondientes.</p>	<p>Marzo 15 DE 2013 Abril 04 DE 2013</p>	<p>210301058 Gestionar las solicitudes de acuerdo con procedimientos establecidos</p> <p>210301058 Realizar seguimiento a las comunicaciones de los afiliados diferenciando novedades o requerimientos para dar respuesta oportuna.</p> <p>210301063 Autorizar el pago del retiro de acuerdo con la solicitud del afiliado.</p> <p>210301063 Controlar la documentación y soportes para el retiro de cesantías y el trámite del bono pensional.</p> <p>24020150206 buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, mas estructurados y con mayor contenido técnico</p> <p>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</p>
		<p>210301061 Elaborar la nomina de pensionados reconocidos de acuerdo con las normas vigentes.</p>

	11. Gerenciar la relación con el cliente, teniendo en cuenta la política comercial y la normatividad establecida.	Abril 05 DE 2013 Mayo 23 DE 2013	<p>210301004 Mantener el contacto y el cumplimiento a los compromisos establecidos con los clientes, a través de la implementación de estrategias comerciales y de servicio.</p> <p>210301059 Gestionar las afiliaciones o traslados de pensiones y cesantías de acuerdo con las políticas, normatividad, procesos y procedimientos establecidos.</p> <p>24020150008 aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.</p> <p>24020150004 redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.</p>
C U A R T A F A S E : E V A L U A C I Ó N			
EVALUACION	12. Preparar informes a los clientes para el cumplimiento de procesos de rentabilidades del negocio y pagos de pensionados afiliados al sistema.	Mayo 24 DE 2013 Julio 08 DE 2013	<p>210301061 Verificar la calidad del proceso de reconocimiento de pensiones a partir del cumplimiento de normas.</p> <p>210301017 Implementar, concertadamente, acciones correctivas con base en los resultados obtenidos.</p> <p>210301004 Evaluar la rentabilidad generada por cada cliente y la reciprocidad de acuerdo con indicadores.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>24020150205 Leer textos complejos y con un vocabulario más específico, en inglés general y técnico..</p> <p>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.</p>
E T A P A P R O D U C T I V A			
ETAPA PRODUCTIVA	1. ETAPA PRODUCTIVA	Julio 08 DEL 2013 Abril 09 DEL 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.

