



**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE
OPERACIONES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TL en Servicios Comerciales y Financieros.
- **Código del Programa de Formación:** 133303 v1
- **Nombre del Proyecto:** Gestión en la relación con el cliente apoyado de herramientas digitales, como estrategia para consolidar la lealtad en las entidades financieras.
- **Fase del Proyecto:** Análisis del contexto y entorno financiero, identificando necesidades del cliente y de información reduciendo riesgos asociados, bajo principios éticos.
- **Actividad de Proyecto:** Reconocer los riesgos asociados en las operaciones del cliente.
- **Competencia:** 210301086 v.1 Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Establecer los riesgos en las operaciones de caja según normativa.
- **Duración de la Guía:** 24 horas (19 horas presencial / 5 horas autónomo)



2. PRESENTACIÓN

Imagen 1



Fuente: <https://n9.cl/3anq3>

Estimado aprendiz, durante el contenido de esta nueva guía recordaremos los productos y servicios financieros que son ofrecidos, colocados y fidelizados a nuestros clientes. Todos los funcionarios de la entidad bancaria tienen una labor importante en la venta de los productos del portafolio financiero, los cajeros no son la excepción. El relacionamiento de cajeros y clientes potenciales y actuales del banco es muy importante en la consecución y cumplimiento de metas comerciales. Los temas de nuestra guía están relacionados con los productos y servicios atendidos y ofrecidos desde el área de caja, sus características, tarifas y condiciones de servicio. Recuerde estar muy atento a todos los comentarios de sus compañeros, la retroalimentación de sus instructores y todos los aportes que usted pueda realizar en cada uno de los momentos de esta guía.

“Acepta los retos para sentir la euforia del triunfo”

George S. Patton

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial: (30 minutos)

Imagen 2



Fuente: <https://n9.cl/jo65r>



Cuando una persona debe realizar un trámite bancario puntualmente el pago de un servicio público, generalmente éstos son recaudados en una entidad o corresponsal bancario. Vamos a suponer que usted debe cancelar el servicio público de energía de su casa y debe realizarlo en la sucursal más cercana, usted se acerca hasta la ventanilla del cajero, le entrega el recibo del servicio y el dinero para cancelarlo (usted cancelará únicamente con monedas); el cajero se encuentra ocupado verificando los fajos de billetes en su cajilla, organizando algunos documentos y otras actividades de su área. Después de algunos minutos, usted le menciona que está de afán y necesita realizar el trámite pronto, el cajero se toma un par de minutos más y finalmente lo atiende, pero le responde que no es posible recibir el pago en monedas porque sólo hay un (1) día a la semana para recepcionarlas en el banco en un horario de 9:00 a 11:00 AM.

Analice el caso anterior y responda:

1. ¿Qué hace usted frente a la motivación que expresa el cajero para no recibir el pago del servicio público?
2. ¿Usted cree que las entidades financieras se pueden negar a recibir monedas de los clientes para realizar diversas transacciones? Justifique su respuesta
3. ¿Realmente se justifica que las entidades financieras condicionen a los clientes a utilizar otros medios de pago diferente a las monedas? Argumente su planteamiento
4. Si usted fuera el cajero ¿Cómo manejaría la situación partiendo del supuesto que la persona que viene a cancelar el servicio público con monedas es un 'adulto mayor'?

Comparta sus argumentos con sus compañeros e instructor por medio de una lluvia de ideas.

“El aprendizaje no es un deporte para espectadores”

D. Blocher



3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos previos necesarios para el aprendizaje: (1 hora)

Imagen 3



Fuente: <https://n9.cl/2a9sq>

Las diferentes operaciones realizadas con los productos y servicios financieros del cliente, son transados en el área de caja por medio de: pago de cheques (cuenta corriente), consignaciones y depósitos (cuentas de ahorro y corrientes), pago de servicios públicos (convenio recaudo), pago de nóminas; además de los diversos medios de pago empleados para ello como el efectivo, los cheques, las tarjetas de crédito y que hacen parte de las múltiples transacciones que son registradas a diario.

Es por esto que de acuerdo con sus conocimientos previos lo invitamos a que responda las siguientes preguntas:

1. Si usted ha tenido la posibilidad de realizar alguna transacción financiera en el área de caja de una sucursal bancaria o corresponsal, ¿Cómo ha sido la atención y servicio del cajero? Argumente
2. Desde la experiencia anterior, ¿El cajero le ofreció algún producto o servicio del banco? Puntualice
3. Haga una lista donde mencione qué productos son ofrecidos a los clientes desde el área de caja.
4. ¿Ha escuchado hablar del servicio de ‘acompañamiento’ ofrecido por las entidades bancarias? Amplíe
5. ¿En qué casos es ofrecido el servicio anterior? Listelos
6. Cuando un cliente realiza una consignación desde Bogotá a una cuenta de ahorros abierta en la ciudad de Cali, este servicio tiene un costo; mencione cómo se llama ese servicio y el costo aproximado.
7. ¿Dónde pueden consultar los clientes potenciales y actuales las tarifas de los productos y servicios bancarios?
8. Relacione los tipos de servicio y las transacciones que desde el área de caja son realizadas a diario en una sucursal bancaria.
9. Cuando un cliente requiere de un servicio como recaudo empresarial, pago de nómina, domiciliación (débito automático), entre otros ¿Dónde se pueden consultar las tarifas y condiciones del servicio?

Socialice las respuestas anteriores con sus compañeros e instructor.



“No hay secretos para el éxito. Es el resultado de la preparación, el trabajo duro y el aprendizaje del fracaso”

Colin Powell

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización): (13 horas 30 minutos)

Imagen 4



Fuente: <https://n9.cl/2ikug6>

Actividades de aprendizaje:

❖ **Definir los tipos de operaciones en el área de caja según normativa**

-
-
-
-

- ES y por medio de un herramienta tecnológica de su preferencia, realice un crucigrama, se sugiere puzzle.org [Crear crucigramas - Online, gratuito e interactivo](http://Crear_crucigramas_-_Online,_gratuito_e_interactivo) , educima.com [Generador de crucigramas - Crea tus propios crucigramas](http://Generador_de_crucigramas_-_Crea_tus_propios_crucigramas) , puzzlemaker [Create Your Own Word Search Puzzle](http://Create_Your_Own_Word_Search_Puzzle) para registrar los productos del portafolio financiero que desde el rol de cajero son recepcionados y transados únicamente en el área de caja. Recuerde, no todos los productos y servicios “pasan” por proceso en caja. Esta actividad será socializada con su instructor y podrá realizar el crucigrama entre sus compañeros.

GFPI-F-135 V01



- 2. Consulte en internet o fuentes confiables los conceptos, características y tarifas (en los casos que apliquen): **sobregiro**, **sobre canje**, **remesas (cheques de otras plazas)** negociadas y **remesas al cobro** y con esta información de manera individual realice una presentación por medio de la pizarra de Google Jamboard [Google Jamboard: pizarra digital colaborativa | Google Workspace for Education](#) para ser socializada en el ambiente de formación con su instructor y compañeros.

A continuación encontrará un video tutorial que le recordará cómo utilizar la herramienta Jamboard

Pulse sobre la imagen



o clic sobre el enlace:

[Jamboard, una PIZARRA en la nube. Qué es y cómo funciona.](#)

Algunos referentes que podrán complementar su consulta son:

[Sobregiro bancario - Qué es, definición y concepto | 2021](#)

[¿Qué es un sobregiro bancario?](#)

Dentro del contenido de la siguiente cartilla encontrará información relacionada entre otros temas con sobre-canje; [CUENTA CORRIENTE](#).

[Cheques de otras plazas \(Remesas\)](#)

- Escuche atentamente la explicación de su instructor respecto del **proceso de autorización y pago de cheques sobre-canje** y **sobregiro** en el área de caja y luego de manera individual por medio de una herramienta tecnológica de su preferencia realice una historieta, se recomienda Pixton [Pixton Comic & Storyboard Builder for Education](#) , Makebeliefscomix [Create Comics Online | Comix Maker | Comic Strips | Comic Generator](#) en ella registrará máximo en 12 cuadros o escenas el proceso anterior.
- En GAES consulten en las diferentes páginas de los bancos y por medio de una infografía resuelvan las siguientes preguntas, una vez finalizada la actividad, socializar con sus compañeros e instructor.
 1. ¿Qué es el recaudo empresarial?
 2. ¿Qué clase de recaudos existen?
 3. ¿Para qué sirven los convenios de recaudos en las entidades bancarias?
 4. Tarifas para los clientes



Los pagos que realizan los clientes y usuarios por concepto de: pago pensiones de colegio, universidad, servicios públicos, impuestos, pagos sistemas de salud (PILA) etc, están relacionados con Recaudos Empresariales. A continuación usted encontrará algunos ejemplos:

[Instructivo para diligenciar el formato para pagos por el uso de los servicios de información del Sistema de Bibliotecas. ¿Qu](#)

CONVENIOS DE RECAUDO EMPRESARIAL

Se sugieren los siguientes enlaces de consulta:

[Recaudo Físico para Empresas](#)

[¿En qué consiste un servicio de pagos y recaudos?](#)

[Convenios de recaudos para empresas y Financiera Comultrasan](#)

[Soluciones de Recaudo y Pago](#)

[Recaudo Nacional | Empresas](#)

[Recaudo empresarial](#)

[Recaudo nacional, una forma de asegurar su dinero](#)

[Empresas - ¿Cómo acceder a un convenio de recaudo? | CONFIAR](#)

- Hay operaciones que por el monto o cantidad de efectivo transado requiere que el cajero le ofrezca al cliente el acompañamiento de la Policía Nacional, realice las siguientes lecturas [La Policía Nacional tiene un mensaje de prevención para usted: A la "prima" hay que cuidarla](#) , '[Sacamos \\$10 millones, no quisimos acompañamiento de la Policía y terminamos atracados por fleteros](#)' y luego de analizar la información contenida en ellas, junto con su GAES construya un poster muy creativo donde pueda mencionar y publicar alternativas para el manejo y cuidado del dinero de los clientes en las entidades financieras. Esta actividad es colaborativa y será socializada con su instructor y compañeros. Puede realizarlo en una herramienta tecnológica de su preferencia, se sugiere [Plantillas de carteles — Creador de carteles online gratis — Diseño con Crello](#) , [Creador de foto póster online y gratuito - Crea pósters con tus propias fotos online](#)
- Estén atentos a las explicaciones y orientaciones de su instructor respecto de las múltiples operaciones que realizan los cajeros de las entidades bancarias y los corresponsales bancarios frente a los procesos de recepción, verificación, aprobación y registro de las siguientes transacciones:

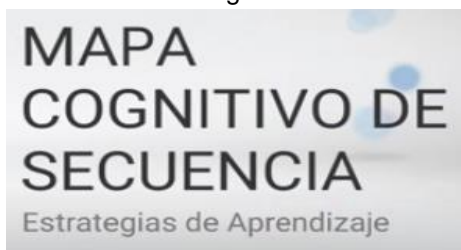


1. Apertura de CDT físico (en efectivo o cheque)
2. Pagos de tarjetas de crédito u otros créditos del cliente (diferentes a libranza)
3. Transferencias entre cuentas propias y de otros bancos
4. Avances de tarjeta de crédito
5. Pago de impuestos
6. Consignaciones en cuenta corriente y de ahorros
7. Retiros en cuenta corriente y de ahorros
8. Pagos convenio de recaudo
9. Cancelación de cuentas de ahorros
10. Pago intereses de CDT

Para esta actividad se requiere que cada GAES realice un mapa cognitivo de secuencias de acuerdo a dos (2) operaciones asignadas por su instructor. En el mapa debe registrar la manera como el cajero realiza las operaciones asignadas.

A continuación encontrará un video que le indica cómo se realizan los mapas cognitivos de secuencias:

Pulse sobre la imagen



o clic sobre el enlace [Mapa cognitivo de secuencia](#)

Dentro de su averiguación, además de usar herramientas como Internet, recuerde que puede ingresar a la biblioteca física y/o virtual del SENA.

Pulse sobre la imagen



[Consulta bibliográfica](#)

o clic sobre el enlace: [Sistema de Bibliotecas](#)

Ingresa a la pestaña llamada CONSULTA BIBLIOGRÁFICA, si está interesado en buscar un libro, podrá pulsar clic en CATÁLOGO BIBLIOGRÁFICO para localizar el lugar donde está ubicado en físico, pero si desea encontrar un libro virtual, puede dirigirse a BASES DE DATOS, entre a alguna biblioteca o plataforma de las allí expuestas y busque el tema de su interés. Si la página le solicita usuario y contraseña, ambos datos corresponden a su número de identificación.



Adicionalmente a su consulta en los diferentes temas, puede apoyarse en los siguientes enlaces:

Tipos de productos y servicios bancarios:

[Productos y servicios bancarios](#)

Conceptos:

[QUE SON LOS PRODUCTOS FINANCIEROS | Web Oficial EUROINNOVA](#)

Características:

[5 características del acceso a los servicios financieros | CAF](#)

Tipos de servicios:

[Acceso a servicios financieros en Colombia](#)

[¿Qué son los servicios financieros?](#)

Tarifas de productos y servicios:

[¿Cómo se pueden comparar las tarifas de los productos y servicios financieros?](#)

Condiciones de servicio:

[Los servicios bancarios que no tendrán costo desde 2020](#)

[Tenga en cuenta los servicios bancarios por los que ahora no le podrán cobrar](#)

“Cree y actúa como si fuese imposible fracasar”

Charles F. Kettering.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento: (9 horas)

Para este momento de la guía usted podrá desarrollar y demostrar lo aprendido. La orientación de sus instructores y todo su empeño será muy importante para lograr los objetivos propuestos. Esta actividad les dará mayor claridad de los procesos en el área de caja, el cumplimiento de metas comerciales por parte de los cajeros y las habilidades y destrezas necesarias para desempeñarse de la manera más adecuada.

De acuerdo a las operaciones realizadas con su GAES en el mapa cognitivo de secuencias, elaborar un video creativo en una herramienta tecnológica de su preferencia donde se identifiquen las características, los tipos de servicios, las tarifas y condiciones del proceso vistos durante la guía. El video debe tener máximo seis (6) minutos. Presentar a sus compañeros e instructor.

Recuerde enunciar el propósito del vídeo, elaborar el contenido de la historia y al final presentar una conclusión.

El siguiente video le podrá dar una idea para realizar la actividad, aunque el video es de Chile tiene concordancia con muchos procesos que realizamos en Colombia:



Pulse sobre la imagen

**Apertura y normas
generales de la caja**

o clic sobre el enlace: [MODULO 2 - Apertura y Normas](#)

[Generales de la Caja](#)

- Ambiente Requerido: **Ambiente de Formación**
- Materiales: - Sillas mesas de trabajo colaborativo, Escritorio, Televisor, Computadores de escritorio, Tablero acrílico, Cable hdmi, Cable vga, Borrador para tablero, Esferos, Lápices, Marcadores para tablero acrílico, Papel blanco, Tajalapiz.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de producto: Video operaciones de caja	- Registra los tipos de operaciones en caja, de acuerdo con procedimiento institucional	Técnica: Observación Instrumento: Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comisión bancaria: Las comisiones bancarias son cobros que las entidades financieras efectúan a sus clientes, minoristas y corporativos, por la prestación de productos y servicios de cualquier naturaleza, desde gestiones operativas, como transferencias o retiradas de efectivo del cajero, hasta la contratación de productos de inversión, ahorro o financiación.

Corresponsal bancario: Se conoce como corresponsal bancario a aquellas empresas que actúan de forma autorizada en nombre de una entidad bancaria y realizan diversas operaciones bancarias para la misma, normalmente de carácter sencillo o de bajo coste para el banco.



Débito automático (Domiciliación): Es un servicio que carga en forma automática el valor de sus obligaciones, a su cuenta de ahorros, cuenta corriente o tarjeta crédito sin ningún costo. De esta manera, no tendrá que preocuparse por la fecha de vencimiento y el pago de sus obligaciones. Lo único que debe hacer es diligenciar el formulario de inscripción para cada obligación a debitar.

Impuesto: Cobro obligatorio que el Estado o las colectividades locales realizan respecto de los recursos de los agentes económicos, sin asignación previa a un gasto preciso.

PILA: La Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) es una ventanilla virtual que permite el pago integrado de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales en la cual los aportantes reportan la información para cada uno de los subsistemas en los que el cotizante está obligado a aportar. Es responsabilidad del aportante suministrar la información para la liquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales.

Recaudo: Cobrar o percibir dinero. Las empresas recaudadoras son las encargadas de realizar esta labor

Remesas: (Las remesas del Banco Agrario) son un servicio que se presta a los clientes, con el propósito de facilitar la disponibilidad de los recursos de los cheques de otros bancos y de otras plazas.

Sobregiro: Un sobregiro bancario es una operación de abono que realiza una entidad bancaria para cubrir pagos contraídos por un titular de una cuenta bancaria que no dispone de saldo suficiente para los mismos en un momento determinado.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Webgrafía:

- Productos y servicios bancarios. (2021). Retrieved 26 July 2021, from <https://www.finanzaspracticass.com.co/planificar/servicios-bancarios/productos-y-servicios-bancarios>
- Guía básica de productos bancarios. (2021). Retrieved 26 July 2021, from <https://www.sabermassermas.com/guia-basica-de-productos-bancarios/>
- PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. (2021). Retrieved 26 July 2021, from <https://www.ieszaframagon.com/files/hotpotatoes/bancos/operacionesdeservicios.htm>
- (2021). Retrieved 26 July 2021, from <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2016/03/Semana-economica-edicion-1034.pdf>
- Tiempo, C. (2021). Estos son los productos financieros que no tendrán costo para clientes. Retrieved 26 July 2021, from <https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/los-productos-y-servicios-bancarios-por-los-que-no-tendra-que-pagar-ahora-435934>
- bancario, S., bancario, C., & bancario, R. (2021). Sobregiro bancario | Economipedia. Retrieved 28 July 2021, from <https://economipedia.com/definiciones/sobregiro-bancario.html>
- ¿Qué es un sobregiro bancario? | Gerencie.com. (2021). Retrieved 28 July 2021, from <https://www.gerencie.com/que-es-un-sobregiro-bancario.html>
- (2021). Consultado el 28 de julio de 2021 en <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/empresas/productos-servicios/cash-management/cheques-otras-plazas>



- Confirmación de Cheques. (2021). Consultado el 28 de julio de 2021 en https://conexionenlinea.bancodebogota.com/javahelpweb/es_CO/cb/cb_main/Confirmaci_n_de_Cheques.htm
- (2021). Consultado el 28 de julio de 2021 en <https://corveica.org/wp-content/uploads/2020/10/CONVENIOS-DE-RECAUDO-EMPRESARIAL.pdf>
- (2021). Consultado el 28 de julio de 2021 en https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/576b530b-d7e8-4843-ba95-7be57ae9030c/instructivo_recaudos_nuevo.pdf?MOD=AJPERES
- SAS, E. (2021). Tenga en cuenta los servicios bancarios por los que ahora no podrán cobrar. Consultado el 28 de julio de 2021 en <https://www.larepublica.co/economia/sancionaron-ley-para-que-los-bancos-ofrezcan-tres-servicios-por-la-cuota-de-manejo-2947924>
- Tiempo, C. (2021). Los servicios bancarios que no tendrán costo desde 2020. Obtenido el 28 de julio de 2021, de <https://www.portafolio.co/economia/colombianos-tendran-servicios-bancarios-sin-costo-535746>
- Escuela, E. (2021). ¿Qué son los productos financieros? | Euroinova. Recuperado el 30 de julio de 2021, de <https://www.euroinova.co/blog/que-son-los-productos-financieros>
- (2021). Consultado el 30 de julio de 2021 en <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/empresas/productos-servicios/cash-management/recaudos/recaudo-fisico>
- Seguridad, A. (2021). ¿En qué consiste un servicio de pagos y recaudos ?. Consultado el 30 de julio de 2021 en <https://blog.atlas.com.co/en-qu%C3%A9-consiste-un-servicio-de-pagos-y-recaudos>
- Convenios de recaudos para empresas y Financiera Comultrasan. (2021). Recuperado el 30 de julio de 2021, de <https://www.financieracomultrasan.com.co/es/empresas/productos-y-servicios/convenios-y-alianzas/convenios-de-recaudo>
- Soluciones de Recaudo y Pago. (2021). Consultado el 30 de julio de 2021 en <https://www.bancoagrario.gov.co/ServiciosBancarios/Paginas/Convenios.aspx>
- Recaudo Nacional | Empresas | BBVA Colombia. (2021). Recuperado el 30 de julio de 2021, de <https://www.bbva.com.co/empresas/productos/servicios-bancarios/recaudo-nacional.html>
- Recaudo empresarial - Identificación Plástica. (2021). Consultado el 30 de julio de 2021 en <http://www.identificacionplastica.com/aplicaciones/recaudo-empresarial/>
- Tiempo, C. (2021). Recaudo nacional, una forma de asegurar su dinero. Recuperado el 30 de julio de 2021, de <https://www.portafolio.co/economia/recaudo-nacional-una-forma-de-asegurar-su-dinero-499219>
- Empresas - ¿Cómo acceder a un convenio de recaudo? | CONFIAR. (2021). Recuperado el 30 de julio de 2021, de <https://www.confiar.coop/empresas/convenios/recitados>
- (2021). Recuperado el 31 de julio de 2021, de <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2013/10/5-caracteristicas-del-acceso-a-los-servicios-financieros/>

- Acceso a servicios financieros en Colombia. (2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en <https://www.banrep.gov.co/es/borrador-776>
- (2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf>
- ¿Cómo se pueden comparar las tarifas de los productos y servicios financieros ?. (2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en



https://www.coltefinanciera.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=432:como-se-pueden-comparar-las-tarifas-de-los-productos-y-servicios-financieros &catid = 121 &Itemid = 687

- **adquirencia**
(2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/empresas/productos-servicios/cash-management/recaudos/ventas-con-tarjeta>
- **corresponsal bancario**
bancario, C., bancario, A., bancarios, V., & bancario, E. (2021). Corresponsal bancario - Definición, qué es y concepto | Economipedia. Consultado el 31 de julio de 2021 en <https://economipedia.com/definiciones/corresponsal-bancario.html>
- **Glosario**
Materiales - Saber más, ser más. (2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en <https://www.sabermassermas.com/herramientas/glosario/>
- **Glosario Empresas Bancolombia.** (2021). Consultado el 5 de agosto de 2021 en <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/glosario>
- **Superintendencia Financiera de Colombia.** (2021). Consultado el 5 de agosto de 2021 en <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Glosario/user/main/letra/S/f/0/c/0>

Imágenes

- **Imagen 1**
(2021). Consultado el 28 de julio de 2021 en https://png.pngtree.com/png-clipart/20190904/original/pngtree-cashier-png-free-material-download-at-work-png-image_4483690.jpg
- **Imagen 2**
Redirect Notice. (2021). Retrieved 21 July 2021, from https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fes.123rf.com%2Fphoto_59356444_cajero-autom%25C3%25A1tico-de-dibujos-animados-con-el-dinero-vector-plana-icno-de-la-ilustraci%25C3%25B3n.html&psig=AOvVaw3HghMok5HrO9HfC9Jnf7vL&ust=1626913158188000&source=images&cd=vfe&ved=0CAsQjRxqFwoTCICAnPnx8vECFQAAAAAdAAAAABAI
- **Imagen 3**
Redirect Notice. (2021). Retrieved 21 July 2021, from <https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.pngegg.com%2Fes%2Fpng-zzdbp&psig=AOvVaw3HghMok5HrO9HfC9Jnf7vL&ust=1626913158188000&source=images&cd=vfe&ved=0CAsQjRxqFwoTCICAnPnx8vECFQAAAAAdAAAAABAO>
- **Imagen 4**
Redirect Notice. (2021). Retrieved 21 July 2021, from <https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.alamy.es%2Ficno-de-operacion-de-cajero-automatico-dibujo-animado-de-la-operacion-de-cajeros-de-banco-icno-de-vector-para-el->



diseno-web-aislado-sobre-fondo-blanco-
image366160348.html&psig=AOvVaw3HghMok5HrO9HfC9Jnf7vL&ust=1626913158188000&source
=images&cd=vfe&ved=0CAsQjRxqFwoTCICAnPnx8vECFQAAAAAdAAAAABAV

Videos

- (2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en <https://www.youtube.com/watch?v=9jyXwmCSk7g>
- (2021). Consultado el 30 de julio de 2021 en https://www.youtube.com/watch?v=WfdUI_7O2Aw
- (2021). Consultado el 31 de julio de 2021 en <https://www.youtube.com/watch?v=fi2mFZPma28>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Evelyn Acevedo Cuevas	Experto temático	Centro de Servicios Financieros Regional DC	Julio 2021
	Vilma Andrea Baracaldo Neira	Profesional en diseño y desarrollo	Centro de Servicios Financieros Regional DC	Julio 2021
	Ma. Fernanda Calderón Guzmán	Experto temático	Centro de Servicios Financieros Regional DC	Julio 2021

8. CONTROL DE CAMBIOS

GFPI-F-135 V01

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del
--------	-------	-------------	-------	-----------



					Cambio
Autor (es)					