



**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL  
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE  
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**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:** PLANEACIÓN - Planear el desarrollo de las actividades financieras, contables y de seguridad, apoyadas en procesos institucionales.
- **Actividad de Proyecto:** Valorar las operaciones financieras, contables y de seguridad del cliente.
- **Competencia:** 210301089 v.1 Asesorar Consumidor Financiero de acuerdo con Normativa y Guía Técnica.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Calcular operaciones financieras y contables del cliente, según procedimiento institucional.
- **Duración de la Guía:** 12 horas (9 horas presencial/ 3 horas autónomo).



## 2. PRESENTACIÓN

Imagen 1



Fuente: <https://n9.cl/ujw3n>

Querido aprendiz, en esta guía haremos un recorrido por el proceso relacionado con la gestión de la información del cliente, tipos de información según perfil, métodos de recolección de la información y bases de datos de clientes, todo el proceso de suministro de información que los clientes actuales o potenciales proporcionan a las entidades financieras en los procesos de vinculación, solicitud de productos o servicios, actualización de datos o cualquier otra información que requiera la entidad para validar completamente los datos suministrados.

Por parte de las entidades financieras, el manejo y cuidado de la información se realiza metódicamente de tal manera que la seguridad y protección de los datos sea tratado con total cuidado y reserva. Esta información es muy importante para el sector financiero ya que le permite tomar decisiones encaminadas a la captación y colocación de recursos, ofrecimiento de nuevas alternativas de productos y/o servicios para los clientes y lanzamiento de nuevas campañas comerciales promocionales que satisfagan las necesidades de clientes actuales y potenciales.

**“Cáete siete veces y levántate ocho”**

Proverbio japonés.

GFPI-F-135 V01

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



### 3.1 Actividades de reflexión inicial: (1 hora)

Imagen 2



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

Pablo es un deportista activo que visita frecuentemente los centros comerciales en busca de nuevos equipos deportivos y artículos relacionados. La semana anterior ingresó a un establecimiento a comprar algunos elementos deportivos y fue abordado por un asesor bancario para ofrecerle una tarjeta de crédito, en el momento de solicitar el documento de identidad de Pablo, el asesor comenzó a indagar por la información personal, situación que incomodó al señor quien manifestó desagrado por las preguntas que el asesor estaba realizando y finalmente el cliente desiste de adquirir la tarjeta por la molestia presentada la cual generó desconfianza en Pablo.

- ¿Si usted fuera Pablo hubiera suministrado sus datos personales a un vendedor de un almacén reconocido? ¿Qué datos cree usted que puede suministrar? Haga una lista de ellos.
- ¿Está de acuerdo en que la recopilación de información en una entidad financiera, un asesor le pregunte por su orientación sexual, religión, orientación política? Argumente su respuesta.
- Si usted fuera Pablo y el asesor bancario le hubiera preguntado ¿Qué marca de zapatillas y ropa deportiva utiliza?, ¿Le gustan más las marcas extranjeras que las nacionales?, ¿Cuánto invierte mensualmente en ropa deportiva?, ¿Algún miembro de su familia utiliza marcas reconocidas de ropa deportiva?. ¿Serían coherentes estas preguntas con la solicitud de la tarjeta de crédito?. Argumente su respuesta.

Reflexione lo anterior y comparta sus argumentos con sus compañeros e instructor por medio de un debate.

**“La creatividad es la inteligencia pasándolo bien”**

Albert Einstein

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

Imagen 3



Fuente: <https://n9.cl/sw6g7>

La información y tratamiento de datos personales está legalmente protegida por la ley colombiana. El tratamiento, manejo, suministro, manipulación, veracidad, transparencia, seguridad, confidencialidad son algunos de los principios para el tratamiento de datos personales. Todas las empresas que soliciten información de sus clientes y conservarla en bases de datos para posterior contacto, deben cumplir con la reglamentación que las leyes colombianas les exigen y evitar posibles malos manejos de la información dando cumplimiento a los métodos de recolección y la Ley de Habeas Data.

De acuerdo con sus conocimientos previos en cuanto al manejo, recolección de la información y tratamiento de datos personales en las entidades financieras, responda:

- a) ¿Qué tipo de información personal y financiera suministraría usted a las entidades financieras para vincularse?
- b) ¿Qué tipos de documentos solicitan las entidades financieras para la vinculación de productos a los clientes?
- c) ¿Cuál cree que es el método de recolección de la información de clientes actuales y potenciales que utilizan los bancos?
- d) ¿Las bases de datos que emplean las entidades financieras para conservar y custodiar la información de los clientes debe ser de público conocimiento o solamente los funcionarios bancarios tienen acceso a ella?
- e) ¿Los documentos físicos que entregan los clientes al banco tienen algún manejo en cuanto al tiempo que deben permanecer en la sucursal antes de enviarlos al archivo general de la entidad?

Socialice con sus compañeros e instructor las respuestas anteriores.

**“Si puedes soñarlo puedes hacerlo, recuerda que todo esto comenzó con un ratón”**

Walt Disney

### **3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización): (6 horas)**

Imagen 4

GFPI-F-135 V01



Fuente: <https://n9.cl/21xpg>

Actividades de aprendizaje:

❖ **Emplear procesos de clasificación de la información acorde con la relación del cliente.**

- De manera individual en el ambiente de formación realizar un cuadro sinóptico en una herramienta tecnológica de su preferencia, se sugiere lucidchart [Software de Diagramas Online](#) , [www.creately.com](http://www.creately.com) con los conceptos de:
  - a) Gestión de la información
  - b) Tipos de información
  - c) Métodos de recolección de la información
  - d) Tipos de bases de datos
  - e) Ciclo vital del documento

Se sugieren los siguientes enlaces de consulta: [Gestión de Información - Fortalecimiento TI , Información](#) , [¿Qué métodos de recolección de información existen?](#) , [¿Qué tipos de base de datos existen? ¡Descúbrelo aquí!](#) , [¿Qué es el Ciclo Vital de los Documentos?](#)

- Junto con su GAES consultar las páginas web de los bancos asignados por su instructor y por medio de un cuadro comparativo, hacer una lista de los tipos de documentos y formularios que se requieren para la vinculación de persona natural y persona jurídica para productos de captación y colocación. Adicionalmente consulte la **Ley de precios transparentes 1748 de 2014 y Decreto 1854 de 2015 sobre el Valor Total Unificado de las operaciones pasivas y activas, realice un resumen y busque en la entidad bancaria asignada por su instructor esta información.**

GFPI-F-135 V01

- Realizar de manera individual las consultas necesarias en internet acerca de la normatividad relacionada con: la Ley de Protección de Datos Personales y la Ley de Habeas Data. Por medio de



una presentación en una herramienta tecnológica de su preferencia, se sugiere [Plantillas para PowerPoint y Google Slides gratis](#) , canva [Diseña presentaciones creativas](#) , visme [El Mejor Programa de Presentaciones En Línea Gratis](#) para mencionar los aspectos más importantes de cada norma.

Los siguientes referentes le darán una idea de la información necesaria para desarrollar su actividad:

Ley 1266 de 2008 Habeas Data:

[\[LEY 1266 2008\]](#)

Ley de protección de datos personales:

[LEY 1581 2012\]](#)

Pulse sobre la imagen



o clic sobre el enlace:

[#EXPLICAMOS™ La Ley de Protección de Datos #videoexplicativo](#)

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

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](#)

Ingrese 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 el 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.

### **Gestión de la información, concepto**

[Gestión de la Información vs Gestión del Conocimiento](#)

### **Tipos de información**

[Tipos de información - Qué es, definición y concepto](#)

### **Métodos de recolección de la información**

[Métodos de Recaudación de Información](#)

### **Tipos de bases de datos**

[Tipos de Bases de Datos: Modelos, Usos y Beneficios](#)

### **Ciclo vital del documento**

[ETAPAS DEL CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS](#)

“No estamos en una era de cambios, sino en un cambio de era caracterizado por la digitalización de prácticamente todo lo que nos rodea”

Emérito Martínez

### **3.4 Actividades de transferencia del conocimiento: (4 horas)**

En este momento de la guía es importante que demuestre lo aprendido con el desarrollo de las actividades anteriores y las explicaciones de su instructor técnico. Esta actividad les dará mayor claridad en su proceso de formación articulado con su proyecto formativo: **Gestión de los servicios financieros con el uso de las tecnologías para la atención al cliente.**

El instructor técnico asignará esta actividad por parejas para la elaboración de la *carpeta del cliente*. Los aprendices de su propia invención, asignan un nombre a su banco. Los documentos como: solicitud de vinculación y productos, pagaré, carta de instrucciones (en el caso que aplique), tarjeta de registro de firmas y demás documentación propia de la entidad deberá llevar el nombre que le asignaron a su entidad financiera.

Elaborar carpeta (digital) del cliente persona natural asalariado, tenga en cuenta que se trata de un cliente nuevo que desea vincularse al banco y solicitar un crédito de libre inversión; para lo cual usted podrá recurrir a diversas herramientas tecnológicas de su preferencia, se sugiere [FlipSnack](#), [Minimalist Story Mind Map](#) (canva) [Minimalist Story Mind Map](#), slidesgo [Google Slides](#) y demás opciones que le ayuden a construir la carpeta con toda la documentación del cliente.



Recuerde que su carpeta debe contener como mínimo los siguientes documentos:

- ✓ Formulario de vinculación
- ✓ Solicitud de producto (también aplica formulario multiproducto)
- ✓ Documento de identidad del cliente ampliado al 150%
- ✓ Declaración de renta (cuando aplique)
- ✓ Demás documentos que se requieran para dar trámite al producto solicitado por el cliente.

- 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
<b>Evidencias de producto:</b> Carpeta digital del cliente	- Aplica procesos de manejo de información según procedimiento institucional.	<b>Técnica: Valoración de producto</b> <b>Instrumento: Lista de chequeo</b>

#### 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Dato:** Información dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por una computadora.

**Formulario:** Impreso con espacios en blanco.

**Habeas Data:** Es el derecho constitucional que tiene cualquier persona que figura en un registro o banco de datos, de acceder a tal registro para conocer qué información existe sobre sí mismo, y de causarle algún perjuicio, puede solicitar la corrección o eliminación de esa información.

**Información:** Conocimientos comunicados o adquiridos mediante una información.

GFPI-F-135 V01



**Protección de datos:** Sistema legal que garantiza la confidencialidad de los datos personales en poder de las Administraciones públicas u otras organizaciones.

**Reservar:** Guarda o custodia que se hace de algo, o prevención de ello para que sirva a su tiempo.

**RUT:** Registro Único Tributario

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

### Webgrafía:

- Protección de datos personales  
Sobre la protección de datos personales | Superintendencia de Industria y Comercio. (2021). Retrieved 26 June 2021, from <https://www.sic.gov.co/sobre-la-proteccion-de-datos-personales>
- Diferencia entre Ley de Protección de Datos personales y Habeas Data  
S.A.S., E. (2021). Datos personales y habeas data. Retrieved 27 June 2021, from <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/datos-personales-y-habeas-data-2463216>
- La protección de los datos personales y el derecho a la información  
Edición 916 | La protección de los datos personales y el derecho a la información - Asobancaria. (2021). Retrieved 27 June 2021, from <https://www.asobancaria.com/2013/09/09/edicion-916-la-proteccion-de-los-datos-personales-y-el-derecho-a-la-informacion/>
- Ley 1266 de 2008 Habeas Data  
(2021). Retrieved 27 June 2021, from [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1266\\_2008.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1266_2008.html)
- Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales  
(2021). Retrieved 27 June 2021, from [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1581\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html)
- Decreto 1377 de 2013 reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012  
(2021). Retrieved 27 June 2021, from <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2013/Documents/JUNIO/27/DECRETO%201377%20DEL%2027%20DE%20JUNIO%20DE%202013.pdf>
- Gestión de la información, concepto  
(2021). Consultado el 9 de julio de 2021 en <https://www.mintic.gov.co/gestion-ti/Gestion-IT4+/Gestion-de-Informacion/>
- Tipos de información  
Información - Concepto, usos, clasificación y características. (2021). Consultado el 9 de julio de 2021 en <https://concepto.de/informacion/>
- Métodos de recolección  
¿Qué métodos de recolección de información existen ?. (2021). Consultado el 9 de julio de 2021 en <https://www.kizeo-forms.com/es/que-metodos-de-recoleccion-de-informacion-existen/>
- Tipos de bases de datos  
Contenido, R. (2021). ¿Qué tipos de base de datos existen? ¡Descúbrelo aquí !. Consultado el 9 de julio de 2021 en <https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-base-de-datos/>



- Ciclo vital del documento  
¿Qué es el Ciclo Vital de los Documentos ?. (2021). Consultado el 9 de julio de 2021 en <https://www.lifeder.com/ciclo-vital-documentos/>
- (2021). Consultado el 9 de julio de 2021 en [https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo\\_calidad/mapa\\_proceso/282\\_INS-GD-AS-008\\_Instructivo\\_aplicaci%C3%B3n\\_de\\_TRD\\_y\\_TVD\\_transferencias\\_y\\_eLI%20\(MA\).pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/282_INS-GD-AS-008_Instructivo_aplicaci%C3%B3n_de_TRD_y_TVD_transferencias_y_eLI%20(MA).pdf)
- Gestión de la información  
Gestión de la Información vs Gestión del Conocimiento - Evaluando Software. (2021). Retrieved 22 July 2021, from <https://www.evaluandosoftware.com/gestion-de-la-informacion-vs-gestion-del-conocimiento/>
- Tipos de información  
información, T. (2021). Tipos de información | Economipedia. Retrieved 22 July 2021, from <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-informacion.html>
- Métodos de recolección de información  
Módulo 4: Métodos de Recaudación de Información - Sección 1 | ORI - The Office of Research Integrity. (2021). Retrieved 22 July 2021, from <https://ori.hhs.gov/m%C3%B3dulo-4-m%C3%A9todos-de-recaudaci%C3%B3n-de-informaci%C3%B3n-secci%C3%B3n-1#:~:text=Hay%20muchas%20maneras%20de%20recolectar%20informaci%C3%B3n%20en%20un%20investigaci%C3%B3n.&text=Algunos%20m%C3%A9todos%20de%20recolectaci%C3%B3n%20de,registros%20existentes%20y%20muestras%20biol%C3%B3gicas>.
- Tipos de bases de datos  
Tipos de Bases de Datos: Modelos, Usos y Beneficios. (2021). Retrieved 22 July 2021, from <https://www.tecnologias-informacion.com/basesdedatos.html>
- Glosario  
ASALE, R. (2021). dato | Diccionario de la lengua española. Retrieved 27 June 2021, from <https://dle.rae.es/dato?m=form>

## Imágenes:

- Imagen 1  
Redirect Notice. (2021). Retrieved 24 June 2021, from [https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fes.123rf.com%2Fphoto\\_34768606\\_mango-signos-hombre-documento-sellado-pone-su-firma-estilo-de-dibujos-animados-dise%25C3%25B1o-plano.html&psig=AOvVaw0K-E0ztOz23ABEKRrsAfh7&ust=1624656028829000&source=images&cd=vfe&ved=0CAoQjRqxqFwoTCJjM5r2ZsfECFQAAAAAdAAAAABAD](https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fes.123rf.com%2Fphoto_34768606_mango-signos-hombre-documento-sellado-pone-su-firma-estilo-de-dibujos-animados-dise%25C3%25B1o-plano.html&psig=AOvVaw0K-E0ztOz23ABEKRrsAfh7&ust=1624656028829000&source=images&cd=vfe&ved=0CAoQjRqxqFwoTCJjM5r2ZsfECFQAAAAAdAAAAABAD)
- Imagen 2  
aviso de redireccionamiento. (2021). Consultado el 9 de julio de 2021 en [https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.freepik.es%2Fvector-premium%2Fdocumentos-confirmados-o-documentos-aprobados\\_6991954.htm&psig=AOvVaw2BKIKMtS8PYXth2IS3ARRb&ust=1625939910756000&source=images&cd=vfe&ved=0CAoQjRqxqFwoTCMjpybLI1vECFQAAAAAdAAAAABAD](https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.freepik.es%2Fvector-premium%2Fdocumentos-confirmados-o-documentos-aprobados_6991954.htm&psig=AOvVaw2BKIKMtS8PYXth2IS3ARRb&ust=1625939910756000&source=images&cd=vfe&ved=0CAoQjRqxqFwoTCMjpybLI1vECFQAAAAAdAAAAABAD)
- Imagen 3  
aviso de redireccionamiento. (2021). Obtenido el 9 de julio de 2021, de <https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fblog.mifiel.com%2Ffecha-cierto-sat%2F&psig=AOvVaw2BKIKMtS8PYXth2IS3ARRb&ust=162593s9910756000CAoQjRqxqFwoTCMjpybLI1vECFQAAAAAdAAAAABAR>
- Imagen 4



Redirect Notice. (2021). Retrieved 22 July 2021, from <https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fencolombia.com%2Feconomia%2Fempresas%2Flogistica%2Ftransporte-y-envio-de-documentos%2F&psig=AOvVaw1rI0A8IJfYgwzYp74KOIL&ust=1627000663477000&source=images&cd=vfe&ved=0CAsQjRxqFwoTCJiypPi39fECFQAAAAAdAAAAABAD>

## Videos

- La ley de protección de datos (2021). Consultado el 16 de agosto de 2021 en <https://www.youtube.com/watch?v=Z1MAFgf6KoQ>

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
<b>Autor (es)</b>	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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
<b>Autor (es)</b>					