



# Servicios y operaciones microfinancieras

**Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA**

Nivel de formación: Técnico

## 01 Presentación

Bienvenido al técnico Servicios y operaciones microfinancieras.

En este programa de formación aprenderá a asesorar al consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica, evaluar solicitudes financieras de acuerdo con tipo de producto y manual técnico y recuperar cartera, de acuerdo con normativa.

Como egresado SENA, estará en capacidad de brindar información y asesoría en productos de captación, colocación y gestión de cartera, servicios financieros y educación financiera, con apoyo en el uso de las TIC.

Este programa tendrá una duración de 15 meses y se impartirá en modalidad 100 % virtual. Para acceder, debe contar con un computador o tablet con acceso a internet.

¡Súmese a esta propuesta de formación y haga parte de los miles de colombianos que le apuestan al cambio!



**Código**  
133302



**Horas**  
2256



**Duración**  
15 meses



**Modalidad**  
Virtual

## 02 Justificación del programa

Los retos que demanda el actual mercado microfinanciero, se basan en el incontenible cambio que necesariamente exige respuestas prontas y pertinentes a los requerimientos que traen los avances tecnológicos, tal es el caso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, los ajustes y actualización del componente normativo hacia una regulación efectiva y, en líneas generales, la irrefrenable globalización y su dinámica de constante diversificación y transformación. Estos factores, entre otros, hacen necesaria la formación de personal cualificado que dé respuesta a estas incuestionables necesidades. Para alcanzar tal objetivo, el SENA ha creado el programa "Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras" el cual ofrece al país la posibilidad de mejora en la calidad de vida de las diversas comunidades que lo conforman y el desarrollo creativo de los diferentes sectores de la economía, incluyendo en su realización la participación de empresas y gremios, mediante un modelo formativo incluyente que brinde, además, oportunidades de desempeño laboral reales a quienes se apoyan en el mundo de las microfinanzas.

Las tendencias del mercado ocupacional apuntan a que las microfinanzas tienen un futuro promisorio, el gobierno ha establecido metas que para ser cumplidas requieren de fuerza laboral capacitada, comprometiendo su esfuerzo con la inclusión financiera de su población, avanzando en temas de educación financiera, en tecnofinanzas y de manera particular, el de la economía naranja.

Actualmente, el SENA cuenta con programas relacionados con el ecosistema microfinanciero, específicamente dentro de su portafolio de servicios, una formación complementaria virtual y una profundización técnica presencial con insumos que brindan soluciones al sector, sin embargo, y causado por la demanda del gremio, se ha hecho imprescindible una formación con características específicas, donde los aprendices se capacitan en el centro de formación y apropian su aprendizaje mediante la práctica en la empresa.

En los últimos años a nivel internacional, este tipo de formación ha sido una realidad en los países en vía de desarrollo, cabe agregar que se ha contado con la colaboración de países europeos, especialmente de Alemania, nación donde se origina el modelo teórico-práctico, patrón ofertado por el SENA. El desarrollo de este programa de formación contó con la iniciativa y apoyo del sector.

Esta formación va dirigida a personas que estén interesadas en el tema de microfinanzas para aplicarlo en su vida personal y laboral.



## 03 Competencias a desarrollar

220601501 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.

210301089 - Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica.

240201524 - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

210301088 - Evaluar solicitudes financieras de acuerdo con tipo de producto y manual técnico.

230101507 - Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.

240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.

240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

210301097 - Recuperar cartera de acuerdo con normativa.

240201530 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

999999999 - Resultados de aprendizaje etapa práctica

220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.

## 04 Perfil de ingreso

Para el ingreso al programa, se debe tener un nivel académico de básica secundaria, curso 9, una certificación académica y una edad mínima de 16 años.

Adicional, se debe superar la prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso.

## 05 Perfil de egreso

El "Técnico laboral en servicios y operaciones microfinancieras" estará en capacidad de brindar información y asesoría en productos de captación, colocación y gestión de cartera, servicios financieros y educación financiera, con apoyo en el uso de las TIC.

## 06 Estrategia metodológica

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes virtuales de aprendizaje, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- El instructor - Tutor.
- El entorno.
- Las TIC.
- El trabajo colaborativo.