

DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL

PROGRAMA DE FORMACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL

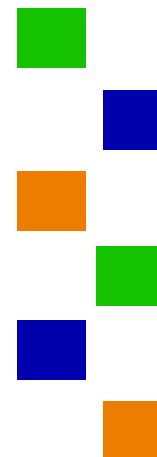
Certificado de aprobación en

Caja bancaria y comercial

Estrategia de formación: Habilitación

Santo Domingo, R.D.
12/09/2023

Diseño adaptado al Marco Nacional de Cualificaciones de la República Dominicana



1. PRESENTACIÓN:	3
2. DATOS GENERALES DE LA CUALIFICACIÓN: CERTIFICADO DE APROBACIÓN EN CAJA BANCARIA Y COMERCIAL	5
2.1 DENOMINACIÓN:	5
2.2 NIVEL DE LA CUALIFICACIÓN:	5
2.3 FAMILIA PROFESIONAL:	5
2.4 CÓDIGO MNC-RD:	5
2.5 DURACIÓN TOTAL	5
2.6 CÓDIGO INFOTEP:	5
2.7 CÓDIGO CNEF-2019:	5
2.8 FECHA DE APROBACIÓN:	5
2.9 TIEMPO DE REVISIÓN:	5
2.10 No. DE REVISIÓN:	5
2.11 POBLACIÓN ENFOCADA	5
2.12 REQUISITOS DE ENTRADA:	5
2.13 ESTRATEGIA DE EJECUCIÓN:	5
2.14 TIPO DE CUALIFICACIÓN:	5
3. PERFIL PROFESIONAL	6
3.1 COMPETENCIA GENERAL DE LA CUALIFICACIÓN:	6
3.2 UNIDADES DE COMPETENCIA:	6
3.3 ENTORNO PROFESIONAL:	12
4. FORMACIÓN ASOCIADA AL PERFIL	13
5. DESCRIPCIÓN DE LOS MÓDULOS DE APRENDIZAJE	15
CULTURA DE SERVICIO, ATENCIÓN AL CLIENTE E IMAGEN CORPORATIVA	15
ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO Y NORMAS DE SEGURIDAD	19
SISTEMA INFORMÁTICO PARA OPERACIONES DE CAJA	24
6. PERFIL TÉCNICO PEDAGÓGICO DEL FACILITADOR (A) DEL PROGRAMA	31
7. REQUERIMIENTO DE RECURSOS	32
8. LISTA MAESTRA	33
9. REFERENCIAS DOCUMENTALES	35
10. RESPONSABLES DEL DISEÑO	36
11. SUGERENCIAS DE MEJORA PARA LA REVISIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN	37

1. PRESENTACIÓN:

El presente Programa de Formación, **Caja bancaria y comercial**, ha sido revisado por competencia centrado en resultados de aprendizaje. Tiene como objetivo lograr en los participantes las competencias requeridas en el campo laboral, a través de la adquisición de conocimientos, habilidades conductuales y responsabilidad y autonomía. El mismo es un instrumento de apoyo a la labor docente, orienta la conducción del proceso enseñanza y aprendizaje y contribuye a mejorar la calidad y la pertinencia de la formación.

El programa contiene los siguientes apartados:

DATOS GENERALES DE LA CUALIFICACIÓN, que incluye: Denominación, Nivel de cualificación, Familia profesional, Código MNC-RD, Duración total, Código INFOTEP, Código CNEF-2019, Fecha de aprobación, Tiempo de revisión Población enfocada, Requisitos de entrada, Estrategia de ejecución y Tipo de cualificación.

PERFIL PROFESIONAL, que se compone de la Competencia general de la cualificación de competencias, las Unidades de competencias transversales, Unidades de competencias genéricas o básicas, Unidades de competencias específicas y técnicas, Resultados de aprendizaje, Criterios de evaluación y el Entorno profesional.

FORMACIÓN ASOCIADA AL PERFIL, que incluye los módulos que componen el programa de la cualificación.

MÓDULOS DE APRENDIZAJE, que se componen de: Código del módulo, Denominación del módulo, Correspondencia con la Unidad de Competencia, Competencia final del Módulo, Duración en horas, Resultados de Aprendizaje, Contenidos: Saber (conocimientos), Saber hacer (Habilidades cognitivas y prácticas), Saber ser (Habilidades conductuales), Criterios de evaluación y Estrategias metodológicas para el planeamiento didáctico.

REQUERIMIENTO DE RECURSOS (ambiente de formación).

LISTA MAESTRA, se enumeran todos los Materiales, Equipos, Herramientas, Mobiliarios e Insumos que serán utilizados en el desarrollo de la cualificación.

REFERENCIAS DOCUMENTALES, que incluye: las referencias bibliográficas, hemerográficas o de cualquier tipo de publicación, espacios electrónicos y software que sirven de apoyo al docente y al participante.

Para la aplicación del presente programa de formación se recomienda el desarrollo de las siguientes estrategias generales de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

- La identificación de conocimientos, habilidades y destrezas que domina el participante ya sea por formación o experiencia antes de iniciar el curso de capacitación, como una forma de estructurar su plan de formación personalizado.
- Propiciar el desarrollo de la autonomía en el proceso de enseñanza y aprendizaje, mediante técnicas y estrategias que fomenten el aprendizaje activo y centrado en los participantes y de esta forma lograr el fortalecimiento de habilidades blandas tales como la toma de decisiones, la resolución de problemas, el pensamiento crítico, trabajo en equipo, la creatividad, la investigación, entre otras.
- Ofrecer distintas actividades de enseñanza y aprendizaje donde el participante tenga la oportunidad de elegir, aquella dónde desarrollar sus competencias sea más familiar y responda a sus necesidades de formación y tipo de aprendizaje.
- Fomentar la construcción o refuerzo de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, con la investigación documental y de campo, el trabajo en equipo, visitas al sector productivo o ámbitos relacionados, aprovechando estas experiencias, para incorporar nuevos aprendizajes a los ya existentes en el participante.
- Fomentar el desarrollo y dominio de habilidades y destrezas con ejercicios y prácticas frecuentes, realización de proyectos, en los que se crean condiciones reales o simuladas para la resolución de problemas, analizar casos, o repetir rutinas de trabajo en donde el participante tenga la oportunidad de transferir los aprendizajes logrados a contextos diferentes.
- Incorporar en la evaluación de los aprendizajes el uso de instrumentos de evaluación tales como la rúbrica, proyectos, portafolios físicos y digitales.

Este programa debe someterse a revisión cada 3 Años, la Dirección de Formación Profesional, a través del Departamento de Desarrollo Curricular le dará seguimiento a su aplicación a fin de hacer los ajustes y las enmiendas que requiera, acorde con los avances tecnológicos del área. Con tal propósito, agradecemos las observaciones que nos remitan en el formulario anexo. El mismo podrá ser completado, según se desarrolle el curso y luego hacerlo llegar a la Dirección de Formación Profesional.

2. DATOS GENERALES DE LA CUALIFICACIÓN: Certificado de aprobación en Caja bancaria y comercial

2.1 DENOMINACIÓN:	Caja bancaria y comercial				
2.2 NIVEL DE LA CUALIFICACIÓN:		2.3 FAMILIA PROFESIONAL:	AFYD (Administración, finanzas y derecho)		
2.4 CÓDIGO MNC-RD:					
2.5 DURACIÓN TOTAL	160 horas				
2.6 CÓDIGO INFOTEP:	30327	2.7 CÓDIGO CNEF-2019:	0412 (Finanza, administración bancaria y seguros)		
2.8 FECHA DE APROBACIÓN:	12/09/2023	2.9 TIEMPO DE REVISIÓN:	3 años	2.10 No. DE REVISIÓN:	N/A
2.11 POBLACIÓN ENFOCADA: Personas jóvenes y adultas de ambos sexos con actitudes e interés en desarrollarse en la Cualificación Caja bancaria					
2.12 REQUISITOS DE ENTRADA: 1 Certificado de haber superado toda la Educación Primaria o bien 6º de la antigua Educación Básica o (estar cursando desde 7mo. hasta 1ro. de bachillerato del antiguo sistema) o Certificado de 8vo. 2 Tener 16 años o más.					
2.13 ESTRATEGIA DE EJECUCIÓN:	Habilitación		2.14 TIPO DE CUALIFICACIÓN:	Nacional	

3. PERFIL PROFESIONAL				
3.1 COMPETENCIA GENERAL DE LA CUALIFICACIÓN:		Al finalizar la cualificación la persona participante estará en capacidad de aplicar procedimientos técnicos y operacionales en el manejo de caja bancaria y comercial, brindando servicios de calidad, eficiencia, cumpliendo las normativas y seguridad establecidas.		
3.2 UNIDADES DE COMPETENCIA:				
El o la participante será competente si domina las siguientes unidades de competencias:				
Unidades de competencias transversales	Elementos de competencia	Criterios de desempeño	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Informar sobre los diferentes tipos de servicios, teniendo en cuenta la imagen corporativa, para brindar un servicio y atención al cliente de calidad.			1. Aplica relaciones humanas y administra la calidad en el servicio al cliente, para cumplir las expectativas de los clientes.	El participante: - Expone los conceptos de relaciones humanas e interpersonales, según procedimientos. - Aplica relaciones humanas e interpersonales y administra la calidad en el servicio al cliente, según requerimientos. - Evidencia responsabilidad, organización y tolerancia, según especificaciones.
			2. Aplica técnicas para la conformación del trabajo en equipo y manejo de conflicto, para optimizar los resultados con el cliente.	El participante: - Expone los conceptos de trabajo en equipo y manejo de conflicto, según procedimientos. - Aplica técnicas para la conformación del trabajo en equipo, de acuerdo a los procedimientos. - Evidencia responsabilidad, amabilidad y tolerancia en la conformación de equipos de trabajo y manejo de conflictos.

Nota: Los módulos básicos y transversales, no se le incluyen los elementos de competencia ni los criterios de desempeño.

Unidades de competencias transversales	Elementos de competencia	Criterios de desempeño	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
			3. Emplea los requerimientos y políticas de la imagen corporativa, para proyectar la excelencia al cliente.	El participante: - Expone el concepto de imagen corporativa y los elementos que la integran, según procedimientos. - Simula el uso de uniforme, tipo de zapato, blusas y/o camisas, según reglamento y políticas. - Evidencia responsabilidad y adhesión a las normas en el cumplimiento de los requerimientos de la imagen corporativa.
			4. Aplica las técnicas de etiqueta y protocolo, para proyectar buena imagen al cliente.	El participante: - Define etiqueta y protocolo, según instrucciones. - Aplica las técnicas de etiqueta y protocolo, según normas y procedimientos. - Evidencia responsabilidad y amabilidad durante el servicio, cumpliendo con las normas de etiqueta y protocolo.

Unidades de competencias técnicas	Elementos de competencia	Criterios de desempeño	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Manejar la estructura del sistema financiero dominicano.	1.1 Manejar regulaciones del sistema financiero dominicano, según normas y leyes del Sistema Monetario Dominicano.	- Listar los organismos regulatorios del Sistema Financiero dominicano, según sus funciones. - Clasificar las instituciones de intermediación financieras, según características, normas y leyes dominicanas. - Esquematizar las funciones del Banco Central y la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, según especificaciones.	1. Presenta la estructura del sistema financiero de la República Dominicana, para manejar principales funciones.	El participante: - Socializa la estructura del Sistema Financiero dominicano, según funciones y sus integrantes. - Lista los organismos regulatorios del Sistema Financiero dominicano, según sus funciones. - Clasifica las instituciones de intermediación financieras, según características, normas y leyes dominicanas. - Evidencia responsabilidad e integración durante la ponencia de los temas, según especificaciones.
	1.2 Manejar procedimientos y tipos de impuestos, acorde a las normativas establecidas.	- Clasificar las empresas comerciales, acorde a los productos y servicios que comercializan. - Clasificar los tipos de impuestos, según leyes vigentes. - Clasificar los tipos de comprobante fiscales, según normativa establecida.	2. Maneja generalidades del sistema comercial de República Dominicana, para aplicar procedimientos de intercambio comercial.	El participante: - Expone sobre el Sistema comercial de la República Dominicana y Ley General de las sociedades comerciales y empresas 479-08, según especificaciones. - Clasifica las empresas comerciales, acorde a los productos y servicios que comercializan. - Clasifica los tipos de comprobante fiscales, según normativa establecida. - Demuestra responsabilidad y objetividad en el manejo de regulaciones y normativas del sistema comercial, según indicaciones.

Unidades de competencias técnicas	Elementos de competencia	Criterios de desempeño	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
	1.3 Aplicar las normas de seguridad bancaria, de identificación y manejo de efectivo, según normas y protocolos de seguridad.	- Manejar dispositivo de manejo de seguridad del dinero, según procedimientos técnicos. - Detectar características de los billetes falsos, según normas y protocolos de seguridad. - Llenar Formulario IF01: Superintendencia de Bancos, acorde a los procedimientos técnicos.	3. Aplica las normas de seguridad bancaria, de identificación y manejo de efectivo, para optimizar el uso de los billetes y monedas de curso legal de la república dominicana.	El participante: - Describe las normas de seguridad bancaria, según los billetes y monedas de curso legal de la república dominicana. - Detecta características de los billetes falsos, según normas de seguridad bancaria por denominación. - Aplica las normas de seguridad bancaria a billetes y monedas de curso legal de la república dominicana, según procedimientos técnicos. - Evidencia responsabilidad y precisión en el manejo de las normas de seguridad bancaria, según procedimientos y especificaciones.
2. Manejar software en apertura, operaciones, transacciones y cierre.	2.1 Manejar el software para la apertura de caja del sistema, acorde a los procedimientos técnicos.	- Utilizar el sistema de caja para la ejecución de las operaciones, según especificaciones. - Aplicar procedimiento de preparación de informes de caja en el sistema, acorde a los requerimientos. - Preparar conciliación del cuadre del sistema, según normas establecidas.	1. Maneja el software para la apertura de caja del sistema, para optimizar los procesos.	El participante: - Describe el concepto de software usado en la apertura de caja, según instrucciones. - Maneja el software para la apertura de caja del sistema, según procedimientos informáticos. - Ejecuta procedimiento de los ingresos y egresos, según especificaciones técnicas. - Evidencia precisión, eficacia y responsabilidad en el manejo del software y las transacciones realizadas, según especificaciones y procedimientos.

Unidades de competencias técnicas	Elementos de competencia	Criterios de desempeño	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
	2.2 Aplicar las normas bancarias al pago de cheques y depósitos en cheques a la vista, según normativa establecida.	- Aplicar pagos con cheque, según normativa establecida. - Aplicar cheques en depósito, según normativa establecida. - Endosar cheques, acorde a los procedimientos establecidos. - Realizar depósitos de efectivo, según normas bancarias, para prevenir el lavado de activos, según Ley 155-17. - Llenar el formulario IF01 usado en la prevención del lavado de activos, según procedimiento establecidos.	2. Aplica las normas bancarias al pago de cheques y depósitos en cheques a la vista, para optimizar los procesos	El participante: - Identifica normas bancarias al pago de cheques y depósitos en cheque a la vista, según especificaciones. - Aplica pagos con cheque, según normativa establecida. - Aplica cheques en depósito, según normativa establecida. - Endosa cheques, acorde a los procedimientos establecidos. - Realiza depósitos de efectivo, según normas bancarias, para prevenir el lavado de activos, según Ley 155-17. - Llena el formulario IF01 usado en la prevención del lavado de activos, según procedimiento establecidos. - Demuestra adhesión a las normas, aplicando pagos y depósitos de cheques, según procedimientos.
	2.3 Manejar de operaciones de caja comercial, según normativa establecida.	- Manejar facturas y formularios en las operaciones de caja, según tipo de operación. - Realizar operaciones de caja comercial, según las normativas establecidas. - Manejar notas de créditos, según normativas de devoluciones.	3. Maneja operaciones de caja comercial, para gestionar cobros de artículo o servicios.	El participante: - Identifica procedimientos de manejo de caja comercial, según especificaciones. - Maneja facturas y formularios en las operaciones de caja, según tipo de operación. - Realiza operaciones de caja comercial, según las normativas establecidas. - Evidencia responsabilidad y precisión en el manejo de las operaciones de caja comercial, según requerimientos de la empresa.

Unidades de competencias técnicas	Elementos de competencia	Criterios de desempeño	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
	2.4 Aplicar las normas de seguridad en el procesamiento de las transacciones en caja bancaria, según procedimientos establecidos.	- Realizar retiros de las cuentas, según normativas vigentes. - Realizar diferentes tipos de cobros, según normativas vigentes. - Realizar compra y venta de divisas, acorde a la normativa establecidas. - Calcular interés simple y compuesto, según el porcentaje establecidos por la institución bancaria.	4. Aplica las normas en el procesamiento de las transacciones en caja bancaria, para realizar operaciones de bancarias.	El participante: - Describe los conceptos de las operaciones de caja, según funciones e instrucciones. - Realiza operaciones de caja bancaria, según solicitud y procedimientos. - Calcula interés simple y compuesto, según el porcentaje establecidos por la institución bancaria. - Evidencia adhesión a las normas, responsabilidad y precisión en las transacciones realizadas, según especificaciones y procedimientos.

3.3 ENTORNO PROFESIONAL:

El profesional de esta cualificación desarrolla su actividad profesional en:

- Establecimientos bancarios, Financieras, ventanillas de cambios, compra y venta de divisas.
- **Sector Productivo:**
 - Desarrolla su actividad en la economía del sector servicios a nivel público.
- **OCUPACIONES O PUESTOS DE TRABAJOS RELEVANTES:**
 - Cajero de banco.
 - Oficial bancario.
 - Auxiliar de caja de banco.
 - Cajero de cambio de monedas.
 - Cajero de servicios financieros.
 - Empleado de ventanilla de banco.
- Código CNO-2019: 4211 Grupo primario: Cajeros de bancos y afines.

4. Formación asociada al perfil.

NOMBRE DE LA CUALIFICACIÓN
Caja bancaria y comercial

No.	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS DE APRENDIZAJE	TIPO DE MÓDULO	CARGA HORARIA	DISTRIBUCION HORARIA/MODALIDAD	
					V	P
1.	UCE_AFYD_0002_CA; CE_AFYD_0002_CA;	Cultura de servicio, atención al cliente e imagen corporativa	Trasversal	30	09	21
2.	UCE_AFYD_0001_CA: Manejar la estructura del Sistema financiero dominicano.	Estructura del sistema financiero y normas de seguridad.	Técnico	30	09	21
3.	UCE_AFYD_0002_CA Manejar software en apertura, operaciones, transacciones y cierre.	Sistema informático para operaciones de caja	Técnico	100	30	70
Totales				160	48	112

Nota: Este programa se puede implementar totalmente virtual

ESTRATEGIAS PARA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN

Nota 1: Los módulos de aprendizaje en un programa de formación se presentan en un orden numérico secuencial, no obstante, los módulos básicos y transversales (de aquellos programas que lo poseen) podrán desarrollarse de manera simultánea con los módulos técnicos, estos últimos, sí deben mantener el orden que está señalado en el programa.

Nota 2: El módulo de Formación humana, es un módulo obligatorio para obtener el certificado, este podrá desarrollarse de manera simultánea con los módulos técnicos. Por tal motivo, a la hora de planificar el programa de formación, se debe contemplar para su ejecución.

Nota 3: La carga horaria establecida en los módulos técnicos, podrá ser redistribuida por el facilitador partiendo de los conocimientos previos que sobre el área tengan los participantes, las necesidades o características del grupo y según el avance que muestren los mismos en el logro de los resultados. Esta acción deberá justificarla dando muestra de evidencias de la redistribución y el porqué de las mismas. Esta redistribución no debe afectar la carga horaria total del programa.

Nota 4: Para el desarrollo de los módulos básicos, transversales y técnicos, podrán ser ejecutados de acuerdo a la distribución de horas sugerida en la Formación asociada al perfil o a criterio de la instancia correspondiente y según aplique: V (virtual), P (presencial) o híbrida.

Nota 5: Para la ejecución de este programa se debe utilizar la estrategia de Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP). El docente guiará al participante al desarrollo de un proyecto integrado que recoja las competencias de los módulos. Para ello es obligatorio que el docente haya recibido entrenamiento en la metodología de ABP.

- Para facilitar el desarrollo de los proyectos se colocará en la plataforma virtual un curso de autogestión de Aplicación de la estrategia de Aprendizaje basado en Proyecto (ABP), el cual debe ser desarrollado por los participantes, de modo que puedan obtener los conocimientos e instrucciones sobre cómo ejecutar el proyecto en todas sus fases.

Nota 6: Norma técnica de competencia laboral (NTCL); UC: Unidad de competencia.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS MÓDULOS DE APRENDIZAJE

MÓDULO DE APRENDIZAJE No. 1

Código del Módulo	DENOMINACIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				
	Cultura de servicio, atención al cliente e imagen corporativa				
Correspondencia con la unidad de competencia:	UCE_AFYD_0001_CA; UCE_AFYD_0002_CA				
Competencia final del módulo:	Al finalizar el módulo, las personas participantes estarán en capacidad de informar sobre los diferentes tipos de servicios, teniendo en cuenta la imagen corporativa, para brindar un servicio y atención al cliente de calidad, según procedimientos establecidos.				
DURACIÓN EN HORAS:	30 horas.	HORAS TEÓRICAS:	09 horas.	HORAS PRÁCTICAS:	21 horas.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
	SABER (CONOCIMIENTOS)	SABER HACER (HABILIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS)	SABER SER (HABILIDADES CONDUCTUALES)		
1. Aplica relaciones humanas y administra la calidad en el servicio al cliente, para cumplir las expectativas de los clientes.	- Las relaciones humanas personales e interpersonales: • Relaciones humanas. • Relaciones interpersonales. - Calidad en el servicio al cliente: • Calidad en el servicio. • Cortesía telefónica. • Cortesía y trato al cliente. • El trato con los clientes. - Virus de la aptitud-actitud.	- Aplicar relaciones humanas e interpersonales y administra la calidad en el servicio al cliente.	- Responsabilidad. - Tolerancia. - Participación activa. - Flexibilidad. - Organización.	El participante: - Expone los conceptos de relaciones humanas e interpersonales, según procedimientos. - Aplica relaciones humanas e interpersonales y administra la calidad en el servicio al cliente, según requerimientos. - Evidencia responsabilidad, organización y tolerancia, según especificaciones.	
2. Aplica técnicas para la conformación del trabajo en equipo y manejo de conflicto, para optimizar los resultados con el cliente.	- Trabajo en equipo. Concepto. - Técnicas para la conformación del trabajo en equipo. • Equipo de trabajo. - Manejo de conflictos. Concepto. • Técnicas de manejo de conflicto. ▪ Comunicación efectiva. ▪ Autoestima. ▪ Éxito personal. ▪ Motivación.	- Aplicar técnicas para la conformación del trabajo en equipo. - Aplicar técnicas para el manejo de conflicto.	- Amabilidad. - Tolerancia. - Orden. - Iniciativa. - Cooperación. - Perseverancia.	El participante: - Expone los conceptos de trabajo en equipo y manejo de conflicto, según procedimientos. - Aplica técnicas para la conformación del trabajo en equipo, de acuerdo a los procedimientos. - Evidencia responsabilidad, amabilidad y tolerancia en la conformación de equipos de trabajo y manejo de conflictos.	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	SABER (CONOCIMIENTOS)	SABER HACER (HABILIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS)	SABER SER (HABILIDADES CONDUCTUALES)	
3. Emplea los requerimientos y políticas de la imagen corporativa, para proyectar la excelencia al cliente.	- Imagen corporativa. Concepto. - Elementos de la imagen corporativa: • Uso del uniforme. • Tipos de zapatos. • Blusas y camisas. - Reglamento y política de uso.	- Simular el cumplimiento de los requerimientos y políticas la imagen corporativa: • Uso del uniforme, según especificaciones. • Uso de los tipos de zapatos, según especificaciones. • Uso de los tipos blusas y camisas, según especificaciones.	- Responsabilidad. - Orden. - Participación activa. - Adhesión a las normas.	El participante: - Expone el concepto de imagen corporativa y los elementos que la integran, según procedimientos. - Simula el uso de uniforme, tipo de zapato, blusas y/o camisas, según reglamento y políticas. - Evidencia responsabilidad y adhesión a las normas en el cumplimiento de los requerimientos de la imagen corporativa.
4. Aplica las técnicas de etiqueta y protocolo, para proyectar buena imagen al cliente.	- Etiqueta y protocolo concepto. • Técnicas de etiqueta y protocolo. ▪ Saludos. ▪ Presentaciones.	- Aplicar las técnicas de etiqueta y protocolo.	- Responsabilidad. - Cooperación. - Amabilidad. - Tolerancia.	El participante: - Define etiqueta y protocolo, según instrucciones. - Aplica las técnicas de etiqueta y protocolo, según normas y procedimientos. - Evidencia responsabilidad y amabilidad durante el servicio, cumpliendo con las normas de etiqueta y protocolo.

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias didácticas deberán centrarse en las personas participantes, favoreciendo que este gestione y construya activamente su aprendizaje. La misma deberá propiciar en el participante el trabajo colaborativo, compromiso, el pensamiento crítico, comunicación de opiniones, convivencia y resolución de problemas sencillos.

De igual manera, cada una de las estrategias utilizadas deberá permitir el empoderamiento de las personas participantes, donde desarrollen la capacidad de investigar, emitir opinión y tomar decisión con relación a la forma de solucionar los problemas rutinarios planteados, según su mundo social y laboral. Todo esto implica la construcción de habilidades blandas, además de las de carácter técnico, y que este debe ir en correspondencia con lo que espera el sector productivo y la sociedad.

Las estrategias y actividades de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos de las áreas cognoscitiva y actitudinal son: Lupa indagatoria, apuntes colaborativos, preguntas en pares, lecturas reflexivas, enseñanzas orientadas, dramatizaciones, juego de roles y otras que puedan contribuir al logro del aprendizaje y otras que puedan contribuir al logro del aprendizaje.

Las estrategias y actividades de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos del área psicomotora son: Construyendo -aprendo, enseñando aprendo, demostración /ejecución, simulación, prácticas de taller o laboratorio y otras que puedan contribuir al logro del aprendizaje.

De igual forma el Facilitador podrá utilizar todas las estrategias que considere necesarias para asegurar el logro de las competencias según el programa.

Todas las estrategias deben ser congruentes y pertinentes con el contenido y los resultados de aprendizaje y deberán incluir:
Actividades individuales, en equipo, en línea y en el contexto real de trabajo, entre otros.

Nota: Durante el desarrollo o impartición de los módulos que comprenden un programa de formación, el docente tendrá la autonomía de impartir contenidos necesarios para lograr completar los resultados de aprendizaje que sean innovadores según la tendencia, actualidad, relacionados con la acción formativa que imparte.

El facilitador tendrá que dejar evidencias de la impartición de estos contenidos, registrando la temática impartida, en el programa de formación en el punto destinado a Sugerencias de Mejora para la Revisión del Programa de Formación.

MÓDULO DE APRENDIZAJE No. 2

Código del Módulo	DENOMINACIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				
	Estructura del sistema financiero y normas de seguridad				
Correspondencia con la unidad de competencia:	UCE_AFYD_0001_CA				
Competencia final del módulo:	Al finalizar el módulo, las personas participantes estarán en capacidad de manejar la estructura del Sistema Financiero dominicano, cumpliendo las normas y leyes del Sistema Monetario Dominicano.				
DURACIÓN EN HORAS:	30 horas.	HORAS TEÓRICAS:	09 horas.	HORAS PRÁCTICAS:	21 horas.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
	SABER (CONOCIMIENTOS)	SABER HACER (HABILIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS)	SABER SER (HABILIDADES CONDUCTUALES)		
1. Presenta la estructura del sistema financiero de la República Dominicana, para manejar principales funciones.	- Junta Monetaria de la República Dominicana: • Definición • Principales funciones • Integrantes. • Organismos regulatorios del Sistema Financiero dominicano y sus funciones. - Banco. Definición. - Clasificación de los Bancos: • Según el origen del capital. • Según el tipo de operación. • Según la actividad que realizan. - Tipos de bancos que existen en el sistema bancario dominicano: • Finalidad. - Nivel que ocupan en la estructura del sistema.	- Listar los organismos regulatorios del Sistema Financiero dominicano, según sus funciones. - Clasificar las instituciones de intermediación financieras, según características, normas y leyes dominicanas. - Esquematizar las funciones del Banco Central y la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.	- Responsabilidad - Orden - Participación activa - Trabajo en equipo	El participante: - Socializa la estructura del Sistema Financiero dominicano, según funciones y sus integrantes. - Lista los organismos regulatorios del Sistema Financiero dominicano, según sus funciones. - Clasifica las instituciones de intermediación financieras, según características, normas y leyes dominicanas. - Evidencia responsabilidad e integración durante la ponencia de los temas, según especificaciones.	

CONTINUACIÓN...2

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	SABER (CONOCIMIENTOS)	SABER HACER (HABILIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS)	SABER SER (HABILIDADES CONDUCTUALES)	
	- Banco Central de la República Dominicana: • Definición. • Principales funciones. • Integrantes. - Superintendencia de Bancos de la República Dominicana: • Definición • Principales funciones • Integrantes.			

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	SABER (CONOCIMIENTOS)	SABER HACER (HABILIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS)	SABER SER (HABILIDADES CONDUCTUALES)	
2. Maneja generalidades del sistema comercial de República Dominicana, para aplicar procedimientos de intercambio comercial.	- Sistema comercial de la República Dominicana. • Historia. • Características. • Elementos • Tipos de sistema comercial. • Estructura del sistema comercial. • Sectores económicos de la República Dominicana. - Ley General de las sociedades comerciales y empresas 479-08. - Empresas comerciales. • Concepto. • Clasificación de las empresas comerciales. • Grande. • Mediana. • Pequeña. - Tipos de empresas. - Estructura de una empresa comercial. - Diferencias en el manejo de cajas de diferentes empresas. - Regulaciones y normativa de las cajas comerciales. - Organismos reguladores. - Dirección General de Impuestos Internos (DGII). - Impuestos de Transferencias de Bienes y Servicios (ITBIS). - Comprobantes fiscales. • Diferentes tipos de comprobantes fiscal.	- Clasificar las empresas comerciales. - Clasificar los tipos de impuestos. - Clasificar los tipos de comprobante fiscales.	- Responsabilidad - Orden - Participación activa - Integración	El participante: - Expone sobre el Sistema comercial de la República Dominicana y Ley General de las sociedades comerciales y empresas 479-08, según especificaciones. - Clasifica las empresas comerciales, acorde a los productos y servicios que comercializan. - Clasifica los tipos de comprobante fiscales, según normativa establecida. - Demuestra responsabilidad y objetividad en el manejo de regulaciones y normativas del sistema comercial, según indicaciones.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	SABER (CONOCIMIENTOS)	SABER HACER (HABILIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS)	SABER SER (HABILIDADES CONDUCTUALES)	
3. Aplica las normas de seguridad bancaria, de identificación y manejo efectivo, para optimizar el uso de los billetes y monedas de curso legal de la república dominicana.	- El dinero: • Concepto de dinero • Historia • Normas de seguridad bancaria de identificación y manejo de billetes. • Dispositivos de seguridad del dinero • Recomendaciones para prevenir el deterioro del dinero. • Manejo de billetes y monedas. - Características del billete. - Manejo de billetes deteriorados o en mal estado. - Técnicas para el manejo del billete. - Técnicas para contar billetes. • Uso de la cera. • Manejo de fardos de billetes. • Amarres de fardos de billetes. • Organización de los billetes. - Lavado de Activos. Concepto. - Ley 155-17 contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. • Formulario IF01: Superintendencia de Bancos.	- Manejar dispositivo de manejo de seguridad del dinero. - Detectar características de los billetes falsos. - Llenar Formulario IF01: Superintendencia de Bancos.	- Responsabilidad. - Orden. - Precisión. - Adhesión a las normas.	El participante: - Describe las normas de seguridad bancaria, según los billetes y monedas de curso legal de la república dominicana. - Detecta características de los billetes falsos, según normas de seguridad bancaria por denominación. - Aplica las normas de seguridad bancaria a billetes y monedas de curso legal de la república dominicana, según procedimientos técnicos. - Evidencia responsabilidad y precisión en el manejo de las normas de seguridad bancaria, según procedimientos y especificaciones.

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias didácticas deberán centrarse en las personas participantes, favoreciendo que este gestione y construya activamente su aprendizaje. La misma deberá propiciar en el participante el trabajo colaborativo, compromiso, el pensamiento crítico, comunicación de opiniones, convivencia y resolución de problemas sencillos.

De igual manera, cada una de las estrategias utilizadas deberá permitir el empoderamiento de las personas participantes, donde desarrollen la capacidad de investigar, emitir opinión y tomar decisión con relación a la forma de solucionar los problemas rutinarios planteados, según su mundo social y laboral. Todo esto implica la construcción de habilidades blandas, además de las de carácter técnico, y que este debe ir en correspondencia con lo que espera el sector productivo y la sociedad.

Las estrategias y actividades de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos de las áreas cognoscitiva y actitudinal son: Lupa indagatoria, apuntes colaborativos, preguntas en pares, lecturas reflexivas, enseñanzas orientadas, dramatizaciones, juego de roles y otras que puedan contribuir al logro del aprendizaje y otras que puedan contribuir al logro del aprendizaje.

Las estrategias y actividades de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos del área psicomotora son: Construyendo -aprendo, enseñando aprendo, demostración /ejecución, simulación, prácticas de taller o laboratorio y otras que puedan contribuir al logro del aprendizaje.

De igual forma el Facilitador podrá utilizar todas las estrategias que considere necesarias para asegurar el logro de las competencias según el programa.

Todas las estrategias deben ser congruentes y pertinentes con el contenido y los resultados de aprendizaje y deberán incluir:
Actividades individuales, en equipo, en línea y en el contexto real de trabajo, entre otros.

Nota: Durante el desarrollo o impartición de los módulos que comprenden un programa de formación, el docente tendrá la autonomía de impartir contenidos necesarios para lograr completar los resultados de aprendizaje que sean innovadores según la tendencia, actualidad, relacionados con la acción formativa que imparte.

El facilitador tendrá que dejar evidencias de la impartición de estos contenidos, registrando la temática impartida, en el programa de formación en el punto destinado a Sugerencias de Mejora para la Revisión del Programa de Formación.

Código del Módulo	DENOMINACIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE			
	Sistema informático para operaciones de caja			
Correspondencia con la unidad de competencia:	UCE_AFYD_0002_CA			
Competencia final del módulo:	Al finalizar el módulo, las personas participantes estarán en capacidad de manejar software en apertura, operaciones, transacciones y cierre, acorde a los procedimientos técnicos.			
DURACIÓN EN HORAS:	100 horas.	HORAS TEÓRICAS:	30 horas.	HORAS PRÁCTICAS: 70 horas.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	SABER (CONOCIMIENTOS)	SABER HACER (HABILIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS)	SABER SER (HABILIDADES CONDUCTUALES)	
1. Maneja el software para la apertura de caja del sistema, para optimizar los procesos.	- Software del sistema, - Manejo informático de caja, apertura del sistema. - Transacciones del cajero: • Ingresos y egresos. • Estructura de la cuenta. • Descripción mensaje de rechazo. • Revisión e impedimentos de cuentas. - Cajas comerciales: • Herramientas tecnológicas. • Software del sistema para puntos de ventas. • Manejo de código de barra • Escáner o lector óptico. • Verifone para cobros con tarjetas. - Creación de proveedores. - Creación de clientes. - Registro de productos. - Creación de códigos de productos. - Apertura de caja en el sistema. • Entrada del nombre del cajero en el sistema. • Registro de balance inicial. • Facturación en el sistema. • Cobros de facturas	- Utilizar el sistema de caja para la ejecución de las operaciones. - Aplicar procedimiento de preparación de informes de caja en el sistema. - Preparar conciliación del cuadre del sistema.	- Responsabilidad. - Organización. - Eficacia. - Precisión. - Perseverancia. - Adhesión a las normas	El participante: - Describe el concepto de software usado en la apertura de caja, según instrucciones. - Maneja el software para la apertura de caja del sistema, según procedimientos informáticos. - Ejecuta procedimiento de los ingresos y egresos, según especificaciones técnicas. - Evidencia precisión, eficacia y responsabilidad en el manejo del software y las transacciones realizadas, según especificaciones y procedimientos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	SABER (CONOCIMIENTOS)	SABER HACER (HABILIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS)	SABER SER (HABILIDADES CONDUCTUALES)	
2. Aplica las normas bancarias al pago de cheques y depósitos en cheques a la vista, para optimizar los procesos.	- Pagos electrónicos y transacciones bancarias. - Manejo de tarjetas de crédito. - Manejo de tarjetas de débito. - Política de seguridad de la empresa para el manejo de pagos con tarjetas de crédito, débitos y transferencias. Documentos solicitados. - Manejo de transferencias vía internet banking. - Verificación de datos del cliente - Ley de cheques. • Concepto de cheque. • Concepto de librador, librado y beneficiario. - Componentes del cheque. - Tipos de cheques. - Razones para devolución de cheques. - Condiciones del cheque. - Endoso. • Concepto. • Tipos de endoso. - Procedimiento para el endoso cheques. • Revisión y validación de los componentes de un cheque. • Sellos del cheque de la empresa que emite. • Verificación de firmas. • Llenado de volantes del banco. - Depósitos. - Concepto. • Tipos de depósitos. • Procedimiento para procesar depósitos.	- Aplicar las normas de cheque para procesar el pago. - Aplicar las normas de cheque para recibir cheques en depósito. - Aplicar pagos con cheque. - Aplicar cheques en depósito. - Endosar cheques. - Realizar depósitos de efectivo. - Realizar depósitos en cheques - Llenar formulario IF01.	- Responsabilidad - Orden - Precisión - Adhesión a las normas	El participante: - Identifica normas bancarias al pago de cheques y depósitos en cheque a la vista, según especificaciones. - Aplica pagos con cheque, según normativa establecida. - Aplica cheques en depósito, según normativa establecida. - Endosa cheques, acorde a los procedimientos establecidos. - Realiza depósitos de efectivo, según normas bancarias, para prevenir el lavado de activos, según Ley 155-17. - Llena el formulario IF01 usado en la prevención del lavado de activos, según procedimiento establecidos. - Demuestra adhesión a las normas, aplicando pagos y depósitos de cheques, según procedimientos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	SABER (CONOCIMIENTOS)	SABER HACER (HABILIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS)	SABER SER (HABILIDADES CONDUCTUALES)	
3. Maneja operaciones de caja comercial, para gestionar cobros de artículo o servicios.	- Facturación. • Concepto. • Facturas. • Tipos de facturas. • Componentes de una factura - Formularios. • Concepto. • Manejo de formularios. • Tipos de formularios. • Conduce. • Descuentos. • Abonos. - Recibos y tipos. - Operaciones de caja comercial. - Concepto de: - Caja comercial. - Cajero. - Supervisor de caja. - Historia y evolución de la caja registradora. - Funciones del supervisor de caja. • Atribuciones y funciones del cajero. • Arqueo de caja. • Concepto. • Finalidad del arqueo de caja. • Procedimiento para realizar el arqueo de caja. • Caja chica. • Concepto. - Manejo de caja chica. - Apertura de caja. - Preparación del balance inicial (fondo de caja). - Realización de conteo de billetes y monedas (efectivo).	- Manejar facturas y formularios en las operaciones de caja. - Realizar apertura de caja. - Organizar fondo de caja. - Realizar conteo de billetes y monedas. - Organizar billetes y monedas. - Organizar el área de trabajo. - Habilitar la caja. - Realizar cobros de facturas, cobros con tarjetas de crédito y débito. - Aplicar cobros con bonos. - Manejar notas de créditos.	- Responsabilidad - Orden - Precisión - Adhesión a las normas	El participante: - Identifica procedimientos de manejo de caja comercial, según especificaciones. - Manejar facturas y formularios en las operaciones de caja. - Realiza operaciones de caja comercial, según las normativas establecidas. - Evidencia responsabilidad y precisión en el manejo de las operaciones de caja comercial, según requerimientos de la empresa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	SABER (CONOCIMIENTOS)	SABER HACER (HABILIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS)	SABER SER (HABILIDADES CONDUCTUALES)	
	• Tips para contar rápido el dinero. - Organización de billetes y monedas (efectivo). - Organización del área de trabajo. - Habilitación de la caja. - Acceder al programa. - Realización de cobros de facturas. - Realización de cobros con tarjetas de crédito y débito.			
4. Aplica las normas en el procesamiento de las transacciones en caja bancaria, para realizar operaciones de bancarias.	- Operaciones de caja bancaria: • Concepto de caja bancaria. - Concepto de: • Depósito y clasificación de los depósitos. • Retiros cuenta de ahorros, con libreta y sin libreta. • Cobro tarjetas de crédito. • Cobro de préstamos. • Cobro de servicios. • Compra y venta de divisas. • Pago de cheques. • Certificados financieros. • Cambio de efectivo. • Cierre o cuadre de caja. • Faltante y sobrante.	- Realizar las funciones del cajero: - Realizar apertura de caja. - Clasificar tipos de depósitos. - Realizar depósitos a cuentas. - Realizar retiros de las cuentas. - Realizar diferentes tipos de cobros. - Realizar compra y venta de divisas. - Realizar cobros de servicios. - Realizar cobros con cheques.	- Responsabilidad - Flexibilidad - Organización - Precisión - Adhesión a las normas bancarias	El participante: - Describe los conceptos de las operaciones de caja, según funciones e instrucciones. - Realiza operaciones de caja bancaria, según solicitud y procedimientos. - Calcula interés simple y compuesto, según el porcentaje establecidos por la institución bancaria. - Evidencia adhesión a las normas, responsabilidad y precisión en las transacciones realizadas, según especificaciones y procedimientos.

CONTINUACIÓN...3

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	SABER (CONOCIMIENTOS)	SABER HACER (HABILIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS)	SABER SER (HABILIDADES CONDUCTUALES)	
	- Normas para realizar las operaciones de: • Depósitos. • Retiros. • Cobro tarjetas de crédito. • Cobro préstamos. • Pago de cheque. • Compra y venta de divisas. • Cobro de servicios. • Organización del efectivo. • Tips para contar rápido el dinero. - Cálculo de interés: - Formularios de solicitud de préstamos (Personales e hipotecarios).	- Realizar certificados financieros. - Calcular interés simple y compuesto. - Realizar transferencias interbancarias.		
5. Aplica procedimientos cuadre de caja, para cerrar las operaciones diarias.	- Proceso de cuadre y cierre de caja. • Preparación informe de las operaciones del día. • Realización de cuadre físico del cajero. • Comparación de ambos cuadros (físico y sistema). - Verificación de faltante y sobrante. • Reportes de caja. • Cobros en efectivo. • Cobros a crédito. • Caja chica. • Cobros con tarjetas. - Cambio de efectivo	- Generar informes de las operaciones del día. - Realizar cuadre físico del cajero. - Comparar ambos cuadros (físico y sistema) - Verificar faltante y sobrante. - Realizar reimpresiones de todos tipos de recibos.	- Responsabilidad - Orden - Precisión - Adhesión a las normas	El participante: - Identifica procedimientos de cierre de caja, según - Genera informes de las operaciones del día, acorde a las normas establecidas. - Realiza cuadre físico del cajero, según procedimientos establecidos. - Compara ambos cuadros (físico y sistema), según procedimientos establecidos. - Demuestra adhesión a las normas, realizando cuadre de caja, según instrucciones y procedimientos técnicos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	SABER (CONOCIMIENTOS)	SABER HACER (HABILIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS)	SABER SER (HABILIDADES CONDUCTUALES)	
	- Tipos de reimpresiones: • Reimpresión de boletos del concurso • Reimpresión recibos. • préstamos hipotecarios. • Menú cierre de caja. • Cuadre de caja. • Impresión reporte de caja. • Consultas. • Corrección de transacciones. • Impresión. • Reporte de distribución. - Menú cierre de caja. - Otras opciones del menú general • Impresión reporte de caja. • Consultas. • Corrección de transacciones. • Impresión. • Cuadre de caja			

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias didácticas deberán centrarse en las personas participantes, favoreciendo que este gestione y construya activamente su aprendizaje. La misma deberá propiciar en el participante el trabajo colaborativo, compromiso, el pensamiento crítico, comunicación de opiniones, convivencia y resolución de problemas sencillos.

De igual manera, cada una de las estrategias utilizadas deberá permitir el empoderamiento de las personas participantes, donde desarrollen la capacidad de investigar, emitir opinión y tomar decisión con relación a la forma de solucionar los problemas rutinarios planteados, según su mundo social y laboral. Todo esto implica la construcción de habilidades blandas, además de las de carácter técnico, y que este debe ir en correspondencia con lo que espera el sector productivo y la sociedad.

Las estrategias y actividades de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos de las áreas cognoscitiva y actitudinal son: Lupa indagatoria, apuntes colaborativos, preguntas en pares, lecturas reflexivas, enseñanzas orientadas, dramatizaciones, juego de roles y otras que puedan contribuir al logro del aprendizaje y otras que puedan contribuir al logro del aprendizaje.

Las estrategias y actividades de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos del área psicomotora son: Construyendo -aprendo, enseñando aprendo, demostración /ejecución, simulación, prácticas de taller o laboratorio y otras que puedan contribuir al logro del aprendizaje.

De igual forma el Facilitador podrá utilizar todas las estrategias que considere necesarias para asegurar el logro de las competencias según el programa.

Todas las estrategias deben ser congruentes y pertinentes con el contenido y los resultados de aprendizaje y deberán incluir:
Actividades individuales, en equipo, en línea y en el contexto real de trabajo, entre otros.

Nota: Durante el desarrollo o impartición de los módulos que comprenden un programa de formación, el docente tendrá la autonomía de impartir contenidos necesarios para lograr completar los resultados de aprendizaje que sean innovadores según la tendencia, actualidad, relacionados con la acción formativa que imparte.

El facilitador tendrá que dejar evidencias de la impartición de estos contenidos, registrando la temática impartida, en el programa de formación en el punto destinado a Sugerencias de Mejora para la Revisión del Programa de Formación.

6. PERFIL TÉCNICO PEDAGÓGICO DEL FACILITADOR (A) DEL PROGRAMA

Caja bancaria y comercial

1. Requisitos Mínimos:

1.1) Educación Básica

- Técnico o Lic. en Contabilidad o Administración o áreas a fines.

1.2) Educación Especializada:

- Curso de Formación Metodológica para Facilitadores

1.3) Otros Estudios y/o Habilidades:

- Tener conocimientos básicos del manejo de Procesador de texto o documentos y del manejo de presentaciones.

1.4) Experiencia de Trabajo:

- Un (1) año de labores en el oficio o área de Cajero Bancario o comercial.

1.5) Experiencia Docente:

- Un (1) año (No imprescindible)

1.6) Cualidades Especiales Personales:

- Buena dicción
- Facilidad de expresión
- Capacidad analítica
- Buena presentación
- Orientado al puesto

RECOMENDACIONES:

- Tener conocimientos actualizados en el área de Cajero Bancario o comercial.

7. REQUERIMIENTO DE RECURSOS

1. Ambiente de Formación En el área de caja bancaria o comercial

- Aula con espacio pedagógico mínimo requerido de 23 mts², con iluminación y ventilación adecuada.
- Taller de informática con espacio mínimo requerido de 28 mts², con iluminación y ventilación adecuada.
- Taller con espacio mínimo requerido de 28 mts², con iluminación y ventilación adecuada.
- Para los Centros Operativos del sistema: Aula con espacio pedagógico mínimo requerido de 32 mts² (23 mts² para los participantes y 9 mts² para espacio del facilitador).

2. Mobiliario.

- Escritorio para facilitador.
- Silla para facilitador.
- Mesas o sillas o butacas para participantes.
- Pizarra magnética o de formica.

3. Equipos.

- Computadora de mesa o laptop, con software de presentaciones instalado.
- Proyector multimedia.
- Espacio para proyección.
- Juego de bocina para sonido.

8. LISTA MAESTRA

Nota¹: Para realizar las prácticas de formación, se considerará el 70% de los materiales a utilizar en función de la cantidad de participantes de la acción formativa.

MATERIALES		
No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD
1.	Marcadores	Unidad
2.	Libreta	Unidad
3.	Carpetas	Unidad
4.	Cera para contar	Unidad
5.	Simuladores de billetes y de monedas todas las denominaciones	Unidad
6.	Lápiz detector de billetes	Unidad
7.	Borrador	Unidad
8.	Grapas	caja
9.	Clic	Caja

Nota²: Para realizar las prácticas de formación, se considerará asignar una (1) herramienta por cada dos (2) participantes.

HERRAMIENTAS		
No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD
1-	Calculadora estándar	Unidades
2-	Bocinas	Unidades
3-	Grapadora	Unidades
4-	Software para caja bancaria y comercial o simulador o herramienta de Excel que simule software bancario y/o comercial	Unidades

EQUIPOS			
No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1-	Computadora o laptop con software para presentaciones	Unidad	18
2-	Proyector de multimedia	Unidad	1
3-	Impresora	Unidad	1

Nota³: El mobiliario se dispondrá en función del espacio estipulado en los requerimientos de recursos.

MOBILIARIO		
No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD
1-	Escritorio con silla para facilitadores	Unidad
2-	Mesas para participantes	Unidad
3-	Pizarra	Unidad
4-	Sillas o butacas para participantes	Unidad

9. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Bibliografía

- Arturo Morales Castro, J. A. (2014, 306 páginas). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- *Constitución de la República Dominicana*. (2015).
- García, J. O. (2011, 312 páginas.). *Operaciones auxiliares de gestión de tesorería*. Editex.
- *Ley 155-17 contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo*. (2017). República Dominicana.
- *Ley No. 183-02 que aprueba la Ley Monetaria y Financiera*. (2002).

Webgrafía:

- Schreiner, A. M. (2012). *Manual Funciones Cajero Bancario*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/77814273/Cajero-Bancario>
- *FDIC Plan de Educación para Capacitación en Finanzas. Curso Bancario Básico*. (s.f.). Obtenido de https://www.hotworkforce.com/Jobseeker/downloads/FIDC-Adult-Spanish/FDIC_Module1Sp_PG.pdf
- Balcarce, I. (s.f.). *Caja Bancaria*. Obtenido de <https://docplayer.es/17970539-Instituto-balcarce-formacion-y-capacitacion-laboral.html>

El presente documento corresponde al programa de Caja bancaria y comercial, de Certificación de Aprobación. Fue elaborado

10. RESPONSABLES DEL DISEÑO

según PT-ONA-052 en la Dirección de Formación Profesional, a través del Departamento de Desarrollo Curricular.

Organizado y/o rediseñado por

: Yadisa Kenia Castro Victorino
Técnico Departamento de Desarrollo Curricular
Edificio corporativo institucional.

Revisión

: Kenia J. Peña de los Santos
Enc. Departamento de Desarrollo Curricular
Edificio corporativo institucional.

Verificación

: Luis Beltre
Coordinadora de calidad de contenidos
Edificio corporativo institucional.

: Andrea Lina Ferreras
Director de Formación Profesional
Edificio corporativo institucional

Especialistas técnicos

: Richard Pérez, Dirección Regional Metropolitana
Consultor del área de contabilidad.

11. Sugerencias de Mejora para la Revisión del Programa de Formación

Gerencia Regional:		Centro Operativo del Sistema (COS):	
Nombre de la Acción Formativa:		Facilitador/a:	
Fecha:			
Página	Contenido actual	Propuesta	Justificación de la mejora

Firma del Facilitador/a _____

Supervisor _____

NOTA: Si su propuesta toma más espacio del que contiene el formulario, puede anexar hojas adicionales.

Gerencia Regional o Nombre del COS: Se escribe el nombre de la Gerencia Regional o COS responsable de la ejecución de la acción formativa.

Acción Formativa: Se escribe el nombre de la acción formativa tal como aparece en la programación.

Facilitador/a: Se escribe el nombre del docente responsable de la acción formativa.

Fecha: Se escribe la fecha real en que se realiza la propuesta de mejora.

Página: Se escribe el número de la página del programa, donde se encuentra la mejora.

Contenido actual: Se escribe la información que se sugiere modificar, tal como aparece en el programa de acción formativa.

Propuesta: Se escribe la sugerencia o propuesta de cambio, de cómo debe aparecer el contenido dentro del programa de formación, se especifica si se debe eliminar, cambiar de orden, fusionar o insertar una nueva información.

Justificación de la mejora: Se escribe por qué existe la necesidad de un cambio el contenido del programa de formación.

Facilitador/a: Se escribe el nombre completo del (a) Facilitador (a) que imparte la acción formativa.

Supervisor: Se escribe el nombre completo del Encargado del Taller/ Asesor (a) de Formación, responsable del programa de formación.

12. GUÍA DE PRÁCTICAS POR MÓDULOS

Nombre del Programa: Caja bancaria y comercial Código: 30327

No. del Módulo	Nombre del Módulo	Prácticas a Realizar	Evidencia del Producto Resultante
2	Estructura del sistema financiero y normas de seguridad.	- Manejar regulaciones del sistema financiero dominicano, según normas y leyes del Sistema Monetario Dominicano. • Listar los organismos regulatorios del Sistema Financiero dominicano, según sus funciones. • Clasificar las instituciones de intermediación financieras, según características, normas y leyes dominicanas. • Esquematizar las funciones del Banco Central y la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, según especificaciones. - Manejar procedimientos y tipos de impuestos, acorde a las normativas establecidas. • Clasificar las empresas comerciales, acorde a los productos y servicios que comercializan. • Clasificar los tipos de impuestos, según leyes vigentes. • Clasificar los tipos de comprobante fiscales, según normativa establecida. - Aplicar las normas de seguridad bancaria, de identificación y manejo de efectivo, según normas y protocolos de seguridad. • Manejar dispositivo de manejo de seguridad del dinero, según procedimientos técnicos. • Detectar características de los billetes falsos, según normas y protocolos de seguridad. • Llenar Formulario IF01: Superintendencia de Bancos, acorde a los procedimientos técnicos.	Regulaciones del sistema financiero dominicano, manejados, según normas y leyes del Sistema Monetario Dominicano. - Procedimientos y tipos de impuestos, manejados, acorde a las normativas establecidas. - Normas de seguridad bancaria, de identificación y manejo de efectivo, Aplicadas, según normas y protocolos de seguridad.

No. del Módulo	Nombre del Módulo	Prácticas a Realizar	Evidencia del Producto Resultante
3	Sistema informático para operaciones de caja.	- Manejar el software para la apertura de caja del sistema, acorde a los procedimientos técnicos. • Utilizar el sistema de caja para la ejecución de las operaciones, según especificaciones. • Aplicar procedimiento de preparación de informes de caja en el sistema, acorde a los requerimientos. • Preparar conciliación del cuadro del sistema, según normas establecidas. - Aplicar las normas bancarias al pago de cheques y depósitos en cheques a la vista, según normativa establecida. • Aplicar pagos con cheque, según normativa establecida. • Aplicar cheques en depósito, según normativa establecida. • Endosar cheques, acorde a los procedimientos establecidos. • Realizar depósitos de efectivo, según normas bancarias, para prevenir el lavado de activos, según Ley 155-17. • Llenar el formulario IF01 usado en la prevención del lavado de activos, según procedimiento establecidos. - Manejar de operaciones de caja comercial, según normativa establecida. • Manejar facturas y formularios en las operaciones de caja, según tipo de operación. • Realizar operaciones de caja comercial, según las normativas establecidas. • Manejar notas de créditos, según normativas de devoluciones. - Aplicar las normas de seguridad en el procesamiento de las transacciones en caja bancaria, según procedimientos establecidos. • Realizar retiros de las cuentas, según normativas vigentes. • Realizar diferentes tipos de cobros, según normativas vigentes. • Realizar compra y venta de divisas, acorde a la normativa establecidas. • Calcular interés simple y compuesto, según el porcentaje establecidos por la institución bancaria.	Software para la apertura de caja del sistema, Manejados, acorde a los procedimientos técnicos. - Aplicar las normas bancarias al pago de cheques y depósitos en cheques a la vista, según normativa establecida. - Operaciones de caja comercial, Manejadas, según normativa establecida. - Normas de seguridad en el procesamiento de las transacciones en caja bancaria, aplicadas, según procedimientos establecidos.

Nota: en la guía de prácticas por módulos solo están especificadas las prácticas que se tienen que realizar en los módulos técnicos, las prácticas de los módulos básicos y transversales, están contenidas en el desarrollo del saber hacer de estas unidades.

