

BIENVENIDO

Auxiliar
ADMINISTRATIVO BANCARIO

CURSO DE CAPACITACIÓN



LOOPIAN

CENTRO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

“La única manera de hacer un gran trabajo es amar lo que hace. Si no ha encontrado todavía algo que ame, siga buscando. No se conforme. Al igual que los asuntos del corazón, sabrá cuando lo encuentre...”

Steve Jobs



Etapas de **APRENDIZAJE**

Presentamos a continuación un resumen a cerca del programa de estudios del curso de Auxiliar Administrativo Bancario, que consta de un total de cuatro módulos

Perfil del Profesional

1

2

Int. al sistema financiero

Captación de fondos

3

4

Colocación de fondos

Etapas de APRENDIZAJE

Presentamos a continuación un resumen a cerca del programa de estudios del curso de Auxiliar Administrativo Bancario, que consta de un total de cuatro módulos

Perfil del Profesional

1

¡ Usted está aquí !



2

Int. al sistema financiero

Captación de fondos

3

4

Colocación de fondos

OBJETIVOS

Identificar los requerimientos de una entidad financiera al momento de seleccionar personal para los diferentes sectores.

Identificar los principales roles, responsabilidades y habilidades.

ROLES Y RESPONSABILIDADES



Toda persona que quiera ingresar a una entidad financiera deberá reunir una serie de requisitos, que varían de acuerdo al puesto en el que vaya a desarrollar sus tareas. Los mismos se encuentran ligados al compromiso y al buen desempeño de las tareas características de cada puesto.

Podemos mencionar como una de las principales características para ingresar a trabajar en un banco, el trabajo en equipo, ya que si bien habrá objetivos individuales para cada una de las personas que ocupen puestos, el logro de los objetivos del grupo es lo que permite el crecimiento de la sucursal y por ende de cada uno de los integrantes de la misma. Estas tareas no sólo serán evaluadas individualmente, sino que también a nivel grupal.

Cada sucursal, tiene definidos los objetivos, el alcance, las metas y los resultados que se proponen lograr en un determinado período, en materia de capacitación y desarrollo de todos sus trabajadores.

Algunas entidades Bancarias impulsan la innovación y creatividad de sus empleados, acercándole iniciativas que le permitan desarrollar sus ideas y mejores prácticas.

Además cuentan con espacios de colaboración y escucha, donde los colaboradores pueden comentar, votar y trabajar en comunidad sobre temáticas específicas.

Los bancos para ellos realizan las siguientes actividades:

- **Talleres de clima**

Impulsan a sus empleados a seguir construyendo conjuntamente el mejor lugar para trabajar. Por eso, a través de talleres de clima, un grupo de profesionales de distintas áreas analizan los datos y toman en cuenta las expectativas y percepciones del resto de los colaboradores, para generar e implementar planes de mejora o soluciones que brinden mejores experiencias a quienes trabajan en la entidad.

- **Ideas que promueven el trabajo**

Un ejemplo de ello, lo aprecian los empleados de Santander Río, que pueden volcar su interés social a través de este programa que les permite apadrinar un proyecto generador de empleo financiado por el Banco.

Otra de las responsabilidades a las que se verán expuestas las personas que ingresan a una entidad, es al manejo básico de herramientas de trabajo, como calculadoras, contadoras de billetes, lámparas ultravioletas (utilizadas para ver cheques o billetes dudosos), tiqueadoras, etc. Esto no debe presentar una preocupación para el aspirante, dado que al momento de ingresar serán capacitados para el manejo de los mismos.

Entre las responsabilidades para los trabajadores vinculados al sector operativo (Cajeros) y sector comercial (oficiales de cuentas o ventas), se encuentran:

- Discreción en el manejo de datos y asuntos que conoce en ocasión del trabajo que desempeña.
- Calidad en el servicio que brinda, para que no se produzcan quejas que afecten la confianza en su desempeño, además de los objetivos y metas de cada grupo de trabajo.
- Cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relativas a la protección física, la información clasificada y la seguridad informática que en esta clase de trabajo se requiere. *(En relación a este punto, se profundizará sobre el mismo, luego de finalizar el tema de los roles y responsabilidades)*

- Cumplir con todas las instrucciones referidas a las medidas de seguridad para las aperturas, cierres, custodia, cambios de combinaciones y llaves de los cofres, bóvedas, etc. Como así también en el manejo de valores de dineros que puedan recibir los oficiales de ventas del sector comercial.

La denominación “Personal de Custodia” o “Personal de Vigilancia” incluye, tanto a Personal Policial como al Personal de Seguridad Privada.

La misión específica y única del Personal de Custodia o Vigilancia, es la de sostener, controlar y asegurar los procedimientos y esquemas de seguridad. Deberán además realizar otras tareas tales como apertura y cierre de puertas, asesoramiento en el manejo de la banca Automática, etc.

En días hábiles bancarios no se deberá, ni se podrá ingresar y/o permanecer en la filial sin la presencia del personal de seguridad habilitado, debidamente ubicado en el búnker o castillete (lugar donde se encuentra el personal de seguridad en los bancos). La excepción a esta norma es facultad exclusiva de la Gerencia de Seguridad y/o del Encargado General de la Guardia, a quienes deberán comunicar la situación.

En el supuesto que, al ingresar a la filial, se presente personal de custodia desconocido, ajeno al servicio habitual, o cuya concurrencia no haya sido avisada el día anterior, deberán tomar contacto con la Comisaría Jurisdiccional, si es efectivo policial, y/o con el Encargado General de la Guardia, en cualquier caso. Al momento del acceder a una Sucursal, en la mañana, ingresará un funcionario habilitado con la custodia asignada, mientras el personal que eventualmente se halle presente deberá permanecer alejado del lobby y/o puerta de entrada. El citado personal ingresará, una vez que la custodia se encuentre debidamente asegurada dentro del búnker o castillete.



No se podrá realizar la apertura al Público de la filial sin la presencia de, al menos una de las personas de seguridad asignada a la misma, la que deberá estar ubicada en el búnker o castillete. Se deberá informar de esta situación a la Gerencia de seguridad, vía telefónica y/o vía email.

- No podrá permitir, bajo ningún concepto el acceso al efectivo y otros valores bajo su custodia, así como a registros y documentos a personas que no hayan sido debidamente autorizadas para ello.

- Registrar o reportar con rapidez todas las diferencias que se produzcan o detecten.

- Mantener el control de todos los medios básicos, útiles y herramientas que se le asignen o traspasen momentáneamente para su trabajo específico.

- No aceptar gratificaciones de terceros en la realización de su trabajo.

- No cometer hechos ni incurrir en conductas que menoscaben su imagen, ni el prestigio de la entidad donde usted trabaje. Por ejemplo: Ante un reclamo de un cliente debemos saber qué contestar y cómo hacerlo. Un maltrato hacia el cliente podría perjudicarnos y perjudicar la imagen de la institución donde trabajamos.

- Cumplir con las obligaciones y observar las prohibiciones establecidas en el Reglamento Disciplinario Interno y en la legislación vigente. (Ver Anexo 1)

- Observar las disposiciones vigentes en la entidad para la prevención del delito, las indisciplinas y el fraude.

- Cumplir las disposiciones legales y reglamentarias relativas a la protección física, la seguridad e higiene del trabajo, el manejo de la información clasificada, la seguridad informática, el cuidado de los medios básicos y otros bienes patrimoniales y sociales (Ver Anexo 1)

Cómo mencionamos anteriormente, para el desarrollo de estas exigencias la persona que ingrese será capacitada para el cumplimiento de todas las funciones y para el buen manejo de herramientas que el puesto requiera.

¿Qué habilidades buscan en el personal que trabaja en un banco?


Es importante tener una serie de habilidades que nos ayudarán a realizar el trabajo de manera eficiente y eficaz. En todos los puestos para los que ingrese, la primera persona que tenga contacto con el cliente deberá representar al banco de manera positiva, el personal del sector operativo, deberá mostrar amabilidad y tener una actitud positiva con el cliente, como así también el personal del sector comercial, el cual responderá bastantes consultas día a día. Dentro de las capacidades con las que deberán contar son:





• Capacidades contables


En el caso de las personas que ingresen como cajeros deben tener buen manejo del dinero, saber dar cambio, contar de manera rápida el dinero que le llega a sus manos, aunque no es excluyente al momento de ingresar, con la práctica podrás lograrlo. Además, los cajeros tienen que hacer el balance del efectivo en su caja al final del día y hay veces que tienen que equilibrar el dinero en efectivo, si hay una diferencia, ya sea sobrante o faltante, del ingreso total, los cajeros deben realizar una pequeña auditoría para encontrar la diferencia.


Los pasos para el conteo rápido de billetes son los siguientes:

- 

1 Estirar el billete. Nunca se debe contar la plata doblada por la mitad, ya que induce errores.
- 

2 Cuidar lo ergonómico: el brazo no debe estar en alto al pasar los billetes porque no sólo produce dolor tensional sino que además, se pierde visualización del billete.
- 

3 Si se es diestro: se debe colocar la mano izquierda en el medio del billete, para que permita la visualización de aproximadamente 50% del papel. Al revés si es zurdo. Hay que recordar que cuando uno cuenta los billetes no sólo cuida los aspectos cuantitativos, sino también mira la calidad. Si se pone la mano muy en el borde, no se puede detectar rápido un billete raro, pegado con cinta scotch. Si se coloca muy hacia la izquierda, los billetes se tuercen y se tarda tiempo.
- 

4 Con la otra mano, se debe mojar el dedo índice y en el extremo derecho superior del billete, empujarlo con ayuda del pulgar. El resto de los dedos, debe estar retraído y flojo hacia la palma de la mano.
- 

5 Para pasar cada billete, se debe “encaminarlo” entre los dedos índice y mayor sucesivamente. El meñique, anular y pulgar de esa mano, deben estar retraídos y en contacto entre sí, contra el billete.

Ver Video de una forma de contar dinero:

<https://youtu.be/Cj-9mXmKYd8>

- **Saber escuchar**

Las personas que ingresan a una entidad financiera deben ser buenos oyentes, para comprender exactamente lo que el cliente necesita. Después de ayudar a un cliente a resolver su problema inicial, se deberá escuchar al cliente para ver si hay otros productos y servicios que podrían permitir que ese cliente cumpla con sus metas financieras. Los clientes dan pistas sobre sus necesidades a futuro cuando hablan. En el caso de los cajeros deben estar preparados para hacer recomendar un cliente con algún oficial de ventas o un gerente para ver si pueden ayudar a dicho cliente con un producto o servicio, en la mayoría de los bancos esta clase de clientes se denomina referidos.

- **Manejo de las herramientas de trabajo**

En la actualidad, en cualquier puesto de trabajo, es indispensable saber cómo manejar una computadora. En el caso de los cajeros tienen que introducir transacciones tales como depósitos, retiros dentro de las actividades diarias. En cuanto al gerente o los oficiales (sector comercial), si abren una nueva cuenta para un cliente, o realizan otro tipo de actividad, en la que deban manipular documentación del cliente, deberán registrar los datos en la computadora.

- **Resolución de Problemas**

Deberán saber resolver problemas de manera eficiente. Un empleado de banco deberá ajustarse a las políticas y procedimientos de la entidad para la cual trabajan. Cada entidad bancaria tiene un manual de procedimientos que el empleado deberá consultar cada vez que aparezca alguna situación que necesite una resolución rápida y eficiente. Además, por normas de auditoría interna y del Banco Central de la República Argentina (BCRA) se deberá seguir los procedimientos para evitar multas y demandas contra la entidad en la que trabajamos. Este manual de procedimientos es confidencial y si bien tiene reglamentaciones que están vigentes para todas las entidades financieras, cada banco modificará sus procedimientos de acuerdo a los servicios que brinde.

- **Buena Organización**

Es fundamental que esta clase de personal, tenga buenas habilidades de organización. En el caso de los cajeros, cuando los clientes necesitan procesar dos o tres transacciones, debe ser capaz de realizar múltiples tareas de manera competente y hacerse cargo del cliente. En el caso del oficial de cuentas, también deberá tener competencias en cuanto a la atención, como por ejemplo en el tiempo de espera, la documentación que reciba de parte del cliente, saber dónde archivarla, esto se puede lograr implementando una serie de procedimientos que nos ayudaran a trabajar de manera más organizada.

SEGURIDAD

Seguridad de los sistemas y de la información

El sector encargado de la administración de la seguridad lógica de los sistemas y la información es el Departamento de Seguridad Informática. En este sentido debe impulsar las acciones necesarias para asegurar una adecuada protección de la información y el control de los accesos en el procesamiento de datos y en los sistemas de información, a fin de preservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la misma. Son sus principales funciones:

- o Proteger la información contra riesgos de destrucción, pérdida, divulgación, malversación y no-disponibilidad.

- o Actuar en forma preventiva para disminuir el nivel de exposición a riesgos informáticos.

- o Asegurar un adecuado nivel de protección de la información en relación con la ecuación costo/beneficio.



o Elaborar las políticas, normas, procedimientos y estándares corporativos referentes a seguridad informática.

o Analizar, seleccionar y administrar los productos inherentes a la seguridad informática.

o Controlar la actividad de los usuarios. Asimismo, toda persona con autoridad para otorgar un acceso a terceros a sistemas e información tiene las mismas responsabilidades de un administrador de seguridad, por lo que debe coordinar sus acciones con el Departamento de Seguridad Informática y reportar sobre estos aspectos al mismo.

INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

La integridad sobre la información pretende que la misma, transmitida de una fuente a otra, con o sin procesamiento, llegue completa y sin alteraciones.

Es por esto, que todo objeto computacional que procese información para BGBA, sea o no de propiedad del mismo, debe tener incorporado los controles mínimos que garanticen la integridad de la información procesada.

Estos controles deben contemplar los siguientes riesgos:

o Ingreso de información: Todo sistema, modulo o programa, debe poseer los controles necesarios que garanticen que la información es procesada en su totalidad de forma precisa, completa e ingresada una sola vez.

o Procesamiento de la información: Todo sistema, modulo o programa, debe poseer los controles necesarios que garanticen que la información es procesada en su totalidad de forma completa, exacta y en el período contable correcto.

o Transacciones rechazadas o en suspenso: Todo sistema, modulo o programa, debe poseer los controles necesarios que garanticen que los datos o transacciones rechazadas o en suspenso, sean identificadas, analizadas o consideradas y resueltas.

o La definición, el desarrollo, la prueba y la incorporación de los controles que minimicen los riesgos mencionados precedentemente son responsabilidad del Propietario de la Información, el personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas y cuando corresponda del personal del Departamento de Producción de Sistemas.

o Es responsabilidad del Departamento de Seguridad Informática facilitar la información necesaria y colaborar en el desarrollo de estos controles cuando se utilice para la ejecución de los mismos datos o sistemas dependientes de éste departamento, como ser el software de seguridad.

ACCESO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

Clave de acceso o password

Cada empleado tendrá acceso al sistema a través de una clave o password.

La clave inicial que el administrador asigne a cada usuario debe ser creada con carácter de "expirada", de forma tal que la primera vez que éste opere en el sistema, deba cambiarla.

En el caso que el administrador proceda al "blanqueo" de una clave a pedido del usuario, debe establecerla también con carácter de "expirada".

Las claves deben tener una vigencia de 30 (días), al cabo de los cuales el usuario debe proceder a cambiarla.

Los sistemas deben inhibir al usuario a:



- **Volver a ingresar alguna de sus 12 (doce) últimas claves utilizadas.**
- **Ingresar como clave los mismos caracteres que corresponden a su identificación.**

Los sistemas deben inhabilitar al usuario luego de 3 (tres) intentos infructuosos consecutivos de ingreso de su clave.

La desconexión automática de la sesión del usuario en la aplicación y en la red debe ser por un tiempo de inactividad de 15 minutos.

Los accesos concurrentes deben ser restringidos.

Perfiles de acceso a la información y a los sistemas

Los accesos de los códigos de usuario a los diferentes recursos informáticos tales como archivos, servicios, comandos, programas, pantallas de menú y aplicaciones, son otorgados a través de la conexión de los mismos a grupos. Los grupos pueden abarcar tanto conjuntos de recursos como conjuntos de códigos de usuario, y el factor de agrupación es el "perfil".

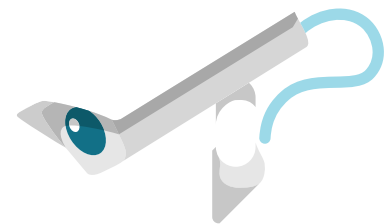
Es facultad del Propietario de la Información, del Responsable de la Plataforma Tecnológica o de aquellos en que formalmente deleguen, definir y asignar los grupos y perfiles de acceso a la información. Asimismo, deben informar todo cambio de función de un usuario a fin de ajustar los grupos y perfiles a las nuevas tareas asignadas y evitar la acumulación de los mismos. En el proceso de definición de los grupos y perfiles interviene la Gerencia de Organización y la Gerencia de Sistemas a fin de proveer una estructura organizacional homogénea con adecuado control por oposición y efectiva segregación de funciones.

El Departamento de Seguridad Informática, es responsable de la administración de los grupos y perfiles definidos para cada usuario, por tal motivo, debe llevar un registro de los grupos generados, con el significado o función de cada uno de ellos y los usuarios y/o recursos que se encuentran conectados a un determinado perfil o grupo.

Asimismo debe verificar, previo a la ejecución de una solicitud, que no se estén violando políticas o normas de seguridad establecidas y resguardar por tres años la información respaldatoria.

A fin de poder lograr una seguridad homogénea y altamente administrable, los sistemas de información que se desarrollen y/o se adquieran, deben diseñarse de forma tal que el control de acceso a las diferentes funciones de los mismos sea administrado por el software de seguridad centralizado.

CONTROLES DE SEGURIDAD



Monitoreo

El monitoreo se realiza sobre la información que los diferentes sistemas aportan sobre su comportamiento y no se encuentra restringida a aquellos directamente relacionados con la seguridad.

Cabe destacar que esta actividad es la única que permite al Departamento de Seguridad Informática detectar una violación a la seguridad efectivamente consumada o una debilidad de los controles establecidos, antes de que se detecten sus consecuencias.

La actividad de monitoreo cubre los siguientes objetivos, entre otros:

DETECTAR SITUACIONES QUE PUDIERON REPRESENTAR UNA INCIDENCIA DE SEGURIDAD.

DETECTAR COMPORTAMIENTOS ANORMALES QUE PUEDAN DERIVAR EN UNA INCIDENCIA.

DETECTAR DEBILIDADES DE CONTROL, DE SEGREGACIÓN DE FUNCIONES O DE EJECUCIÓN DE TAREAS DE CONTROL.

DETECTAR VIOLACIONES A LA SEGURIDAD.

Dentro de las actividades a monitorear, se encuentran las siguientes:

VARIACIÓN SIGNIFICATIVA EN EL NÚMERO PROMEDIO DE ACCESOS REMOTOS.

VARIACIÓN SIGNIFICATIVA EN EL NÚMERO PROMEDIO DE LAS TRANSACCIONES QUE ACTUALIZAN ARCHIVOS O BASES DE DATOS.

REDUCCIÓN SIGNIFICATIVA DEL PERIODO EN QUE SE LLENA EL ESPACIO DESTINADO AL LOG.

BAJA SIGNIFICATIVA EN LA PERFORMANCE DE UNA DETERMINADA PLATAFORMA TECNOLÓGICA.

CAÍDA DE LAS LÍNEAS DE COMUNICACIÓN.

VERIFICACIÓN PERIÓDICA DE LOS PERFILES DE ACCESO MEDIANTE SIMULACIÓN.

UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS TALES COMO QUERYS.

NUEVAS CONEXIONES REALIZADAS A LA RED DEL BANCO.

PARÁMETROS RELACIONADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE CON LA SEGURIDAD.

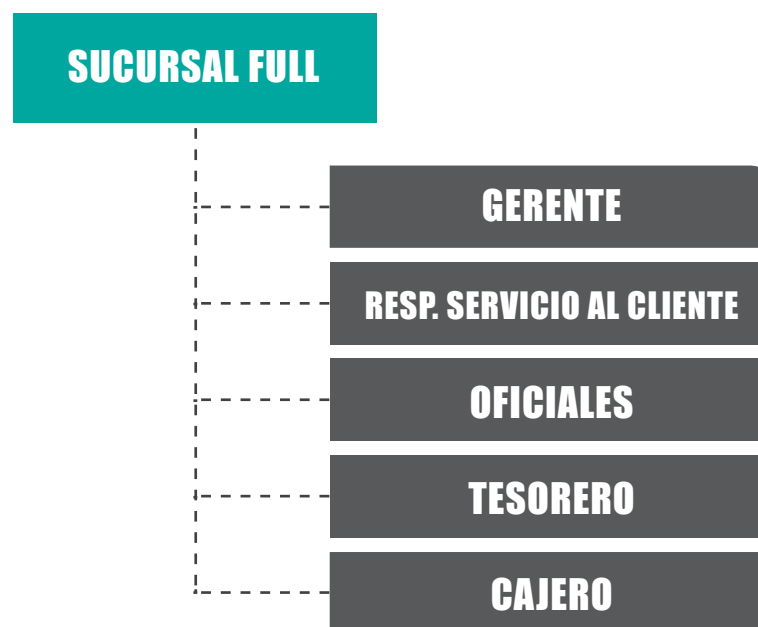
El Responsable del Departamento de Seguridad Informática debe coordinar las nuevas alternativas de monitoreo, asignando responsabilidades y periodicidad para cada tarea.

En caso que se considere necesario debe desarrollar o adquirir las herramientas que soporten el monitoreo.

Estructura Funcional de una entidad financiera: EL ORGANIGRAMA

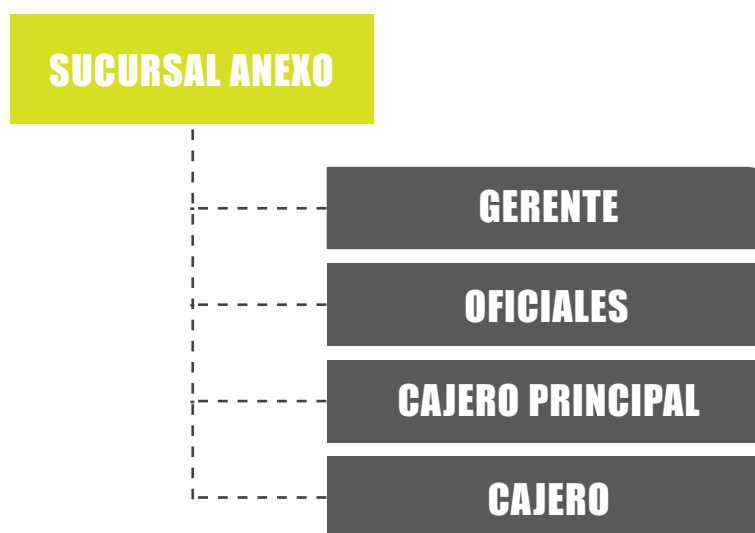
Dentro de las entidades financieras existen diferentes modelos de sucursales, que dependen en gran medida del caudal de operaciones que manejan. Cada entidad financiera armará su organigrama de acuerdo a un plan estratégico que se va adaptando según los objetivos y planes de la organización.

A continuación veremos algunos modelos de sucursales que son las más utilizadas por la mayoría de las entidades:



• “Sucursales Full”

Es una sucursal estándar, que posee toda la dotación de empleados para cada puesto o segmento de clientes. Se caracterizan por ser sucursales amplias, con una interesante cartera de clientes. Además de tener gran volumen de operaciones.



• “Sucursales Anexo”

Son sucursales más pequeñas. Con menos cantidad de empleados. Ubicados en puntos estratégicos de las distintas ciudades donde se presta servicio. Se caracterizan por tener menos volumen de operaciones que las sucursales full.

Para el caso de los dos tipos de Sucursales (FULL y ANEXO) el Banco Central de la República Argentina establece las siguientes gestiones comerciales:

- a) Pago de prestaciones previsionales de la seguridad social.
- b) Cobranzas de servicios, impuestos, tasas, contribuciones, cuotas de préstamos, tarjetas de crédito y otros conceptos similares efectuadas al público.
- c) Recaudación de impuestos a grandes contribuyentes en instalaciones que funcionen dentro de dependencias de la Dirección General Impositiva.
- d) Venta de valores fiscales y recepción de depósitos judiciales (únicamente los bancos oficiales de provincias y municipalidades).

e) Recepción de solicitudes de crédito y otorgamiento de créditos con acreditación de fondos en cuenta. Además, todos aquellos créditos que no superen los \$10.000 podrán desembolsarse en efectivo.

f) Tramitaciones vinculadas con solicitudes y entregas de tarjetas de crédito y/o débito.

g) Compraventa de moneda extranjera.

h) Servicios de pagos, cobros a proveedores y clientes de empresas, siempre que se efectúen mediante la entrega y recepción de cheques u otros medios de pago compensables por cámaras electrónicas de compensación y de recepción. También la entrega de documentos comerciales y de gestión administrativa y custodia vinculada con dichas prestaciones.

i) Apertura y funcionamiento de cajas de ahorro.

j) Depósitos a plazo fijo (constitución, renovación y cancelación).

• **“Bancos Express”**

En los últimos años los bancos han creado los llamados “Bancos Express”. El objetivo fundamental es acercar el banco a los clientes, para asesorarlos en operaciones crediticias, aperturas de cuentas, tarjetas y todos aquellos productos que no requieren transacciones monetarias inmediatas con personal especializado.

Este tipo de sucursal no posee línea de cajas, sino que están conformados por una plataforma automática que incluye cajeros automáticos, terminales de autoservicio y puestos para realizar operaciones a través de Internet, además de un equipo comercial para asesorar a los clientes sobre diferentes productos y servicios financieros. Ejemplo: Shopping, universidades, hospitales, supermercados, etc.

En los últimos años han surgido estos bancos express, como alternativa de costo menor, debido a que requiere una superficie más chica (aproximadamente 100 metros cuadrados) y no necesita contar con toda la infraestructura especial de cajas y tesoro, ni tampoco con todas las medidas de seguridad que estas últimas requieren, ya que no se realizan transacciones en efectivo, más que el servicio de cajero automático.

Las entidades Bancarias dentro de las disposiciones del Banco Central de la República Argentina van adaptándose a las nuevas necesidades del mercado, no sólo cumpliendo las funciones tradicionales de un banco, sino que brindando servicios adicionales y ofreciendo una variada cantidad de productos comerciales y financieros a medida de los clientes.



Consignas del **TRABAJO PRÁCTICO**

Presentamos a continuación la o las consigna del trabajo práctico a resolver o desarrollar.
Recuerda que deberás presentar la resolución del mismo en el espacio asignado para tal fin.

De las responsabilidades mencionadas en el material, elija 3 de ellas e indique con sus palabras la importancia de las mismas en la tarea bancaria.

Responder la consigna desde el espacio para subir el TP de la

CLASE 1 - MÓDULO 1