

## **CONSULTORÍA**

**LEVANTAMIENTO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN, AL PERSONAL DE LA CONAFIPS Y DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO; Y EN EDUCACIÓN FINANCIERA Y EDUCACIÓN PRODUCTIVA, A LOS SOCIOS DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO; EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE FOMENTO DE LAS FINANZAS POPULARES EN LAS PROVINCIAS DE CARCHI, SUCUMBÍOS, EL ORO Y LOJA.**

### **PRODUCTO 3**

**“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA FORTALECER LAS CAPACIDADES TÉCNICAS DEL PERSONAL DE LAS OSFPS QUE INTERVIENEN EN EL PROGRAMA”**

**Quito, 11 de mayo 2023**

## ÍNDICE

<b>Contenidos:</b>	<b>Pg.</b>
<p><b>1. Marco Teórico Conceptual del Plan de Capacitación del Personal de las OSFPS</b></p> <p>1.1 La formación para la gestión de organizaciones del sector Financiero Popular y Solidario.</p> <p>1.2 Enfoque educativo.</p> <p>1.3 La formación por competencias profesionales.</p> <p>1.3.1 Premisas históricas y comprensión de las competencias laborales</p> <p>1.3.2 La formación basada en competencias profesionales</p> <p>1.3.3 Tipos de competencias</p>	<b>3</b>
<p><b>2. Objetivos</b></p> <p>2.1 Objetivo general</p> <p>2.2 Objetivos específicos</p>	<b>7</b>
<p><b>3. Análisis Ocupacional</b></p> <p>3.1. Perfil de entrada</p> <p>3.2. Perfil de salida</p> <p>3.2.1 Análisis ocupacional para miembros del Órgano de Gobierno</p> <p>3.2.2 Análisis ocupacional para miembros del Órgano Directivo y de Control</p> <p>3.2.3 Análisis ocupacional para miembros del Órgano Operativo</p>	<b>8</b>
<p><b>4. Programa Curricular</b></p> <p>4.1 Programa Curricular para el Órgano de Gobierno</p> <p>4.2. Programa Curricular para el Órgano Directivo y Órgano de Control de las OSFPS</p> <p>4.3. Programa Curricular para el Órgano Operativo</p>	<b>4</b>
<p><b>5. Metodología</b></p> <p>5.1 Modalidad</p> <p>5.2 Sistema de estudio</p> <p>5.3 Duración</p> <p>5.4 Sistema de Evaluación</p> <p>5.5 Sistema de certificación</p> <p>5.6 Requisitos de ingreso al proceso formativo</p> <p>5.7 Syllabus</p>	<b>37</b>
<p><b>6. Gestión Administrativa del Programa de Formación.</b></p> <p>6.1 Coordinación, Acompañamiento y Seguimiento</p> <p>6.2 Evaluación del programa de capacitación</p>	<b>70</b>

## **1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LAS OSFPS**

### **1.1. La formación para la gestión de las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.**

La gestión organizacional, es entendida como el proceso de organizar, planificar y controlar eficazmente los recursos y el talento humano de la organización para obtener los objetivos planteados; desde esta perspectiva de las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, para alcanzar el desarrollo organizacional, el incremento de la productividad y el cumplimiento de los objetivos sociales y financieros, es necesario incorporar como parte de su gestión, el desarrollo de capacidades de los niveles directivos, técnicos y operativos.

La formación de los niveles directivos, técnicos y operativos es de suma importancia, ya que tienen la responsabilidad de las decisiones a distintos niveles, debiendo estar por lo tanto, actualizados sobre normativa y cambios, modificaciones o actualizaciones en temas tributarios, informáticos, tecnológicos, entre otros relacionados con el giro del negocio.

Los conocimientos adquiridos por los distintos niveles en las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, desde un proceso de formación, a más de contribuir al crecimiento personal y profesional al nivel individual, contribuye al desarrollo de capacidades y habilidades necesarias para enfrentar efectivamente a los cambios del entorno normativo y exigencias de los organismos de control, como también al desarrollo de productos y servicios financieros para sus socios y socias.

Los procesos de formación a los niveles gobernantes, directivos, técnicos y operativos de las OSFPS, desde esta perspectiva, deben asegurar que las y los participantes, en un tiempo determinado, adquieran conocimientos, desarrollen actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos contribuyendo a mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de productos y servicios financieros, elevando de esta manera su desempeño institucional.

Las finanzas populares y solidarias son de trascendental importancia, pues constituyen un mecanismo de organización y participación de los actores y sujetos sociales de la economía popular y solidaria en el sistema económico nacional.

Los procesos de formación de las capacidades humanas, adquiriendo conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, permiten el fortalecimiento de la gestión institucional integral de las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario - OSFPS-, aportando con la intermediación financiera, el desarrollo de estrategias de gestión de riesgos, innovación tecnológica, estrategias administrativas y el cumplimiento normativo para las OSFPS.

Por ello es de vital importancia construir un espacio permanente de formación para las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario -OSFPS- con procesos de enseñanza aprendizaje que parten de la concientización de las Finanzas Populares y sus formas organizativas como un derecho que garantiza el bienestar social.

La propuesta metodológica considerará el constructivismo social, es decir la generación de paradigmas de vida desde la experiencia individual y colectiva para responder en un contexto socioeconómico y ambiental específico buscando transformaciones que lleven de condiciones de vida menos humanas a condiciones de vida más humanas.

Dentro de este marco educativo se promueve que el sujeto de la educación sea un actor social y financieramente comprometido y responsable con el desarrollo de las finanzas populares y solidarias.

Además de este enfoque de educación social constructivista se asume la teoría y modelo de educación andragógica, la educación de la persona adulta como un proceso que consolida, orienta e innova los intereses del adulto para que su aprendizaje sea significativo y funcional

Es importante señalar que promueve un proceso incluyente de todas las personas, es decir promueve la participación justa y equitativa de los enfoques de género, generación, etnicidad, escolaridad, personas con capacidades especiales y, más culturas emergentes en la sociedad.

## 1.2. Enfoque educativo

La propuesta metodológica se enfoca en el desarrollo del programa de formación continua para los órganos de Gobierno, Dirección y Técnicos de Operación en los ámbitos de la economía popular y solidaria con énfasis en el Sector financiero popular y solidario que incluye los procesos de buen gobierno cooperativo, gestión del negocio bajo un modelo educativo socio constructivista. El constructivismo social enfatiza la naturaleza colaborativa del aprendizaje y la importancia del contexto cultural y social; entonces el aprendizaje se basa en la integración, el establecimiento de relaciones y la ampliación de esquemas de conocimientos presentes en el individuo.

Este modelo de formación continua es un programa formativo enfocado en las organizaciones de la economía solidaria para que desarrollen una conciencia de responsabilidad cooperativa, productiva, ambiental y financiera, así como con un enfoque de género e inclusión mediante habilidades para:

- El fortalecimiento de la cultura cooperativa.
- El fortalecimiento de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.
- Entendimiento y exploración personal y comunitaria.
- Resolución de problemas y conflictos sociales para el bien común.
- Desarrollo de procesos productivos con pensamiento crítico, metas de vida
- Ejercicio de los derechos y responsabilidades.
- Desarrollo de programas y políticas para la protección, igualdad de género, inclusión social, diversidad y ciudadanía global, conciencia medio ambiental.
- Fortalecimiento de procesos de ahorro y crédito para la inversión personal y asociativa.
- Fortalecimiento de la cultura social y financiera.

El enfoque de género y la responsabilidad ambiental y social es fundamental en todas las intervenciones de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria ya que

el desarrollo de un país está estrictamente relacionado a una participación igualitaria de todas las personas en todos los procesos económicos, sociales, culturales y políticos en el marco de cuidado de la naturaleza y sus Derechos.

En sus acciones educativas el programa fomentará el desarrollo de capacidades que cualifiquen el desempeño profesional de sus miembros en todos las áreas acorde a los roles y funciones establecidos en la normativa.

### 1.3. La formación por competencias profesionales

#### 1.3.1. Premisas históricas y comprensión de las competencias laborales

Aunque el enfoque y concepto de “competencias” propuesto tiene una característica distinta a lo que comúnmente se conoce, se hará un breve recorrido a algunos elementos que son considerados básicos para contextualizar la idea sobre la “competencia laboral”:

- En la producción artesanal la calificación pertenecía al trabajador/a, quien era seleccionado para el puesto de trabajo porque poseía una calificación reconocida socialmente.
- La llegada de la producción industrial en serie, supuso el establecimiento de puestos de trabajo con operaciones especializadas, mismas que debía realizar el trabajador sin necesidad de contar con una calificación. Las y los trabajadores debían adquirir “los gestos operatorios”, las rutinas de trabajo y el ritmo requerido por la producción.

Este modelo de producción industrial fue favorecido por dos experiencias claramente definidas:

1. El “**taylorismo**”, promovido por el ingeniero estadounidense Frederick Taylor (1856-1915), considerado uno de los fundadores de la Administración Científica. Taylor fue pionero en el desarrollo de un modelo de gestión en el que la empresa busca el potencial de cada trabajador para controlar la línea de producción. Aquí nace la estandarización continua, el establecimiento de un sistema de supervisión y control. En síntesis, el “taylorismo” enfatiza la eficiencia operativa de las tareas realizadas, que busca extraer el mejor desempeño de cada empleado. Por lo tanto, es un sistema de racionalización del trabajo concebido de manera científica.
2. El “**fordismo**” se refiere a su ideólogo Henry Ford estadounidense (1863-1947). Ford quien fundó su ensambladora de autos conocida a nivel mundial “Ford”. En síntesis, el “fordismo” propuso un modo de producción caracterizado por hacer que la misma se realice en serie o en cadena, este modelo, trajo consigo mejoras en lo que respecta a la productividad y reducción de costos, además de una mejora salarial hacia los obreros.

Por esta razón, en la organización laboral basada en los enfoques Taylorista-Fordista, no se mencionaba la competencia o la calificación de cada individuo, sino las exigencias de los puestos de trabajo sobre los operarios como colectivo

universal. Esto significó el no reconocimiento en ese entonces de la calificación y de la competencia como conceptos activos del modelo de relaciones laborales y de las políticas de recursos humanos de las organizaciones; mismos que fueron implementados años después.

**En este contexto el análisis ocupacional** definía el perfil de el/la trabajador/a en términos de aptitudes sensorio-motrices, conocimientos de técnicas específicas y ritmo de trabajo adecuado, necesarios para la producción requerida.

Posteriormente se definen las “**competencias laborales**” como un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, de acuerdo a los estándares históricos y tecnológicos vigentes.

### **1.3.2. La formación basada en competencias profesionales**

La formación basada en competencias, está en un debate continuo entre los actores de discusión de la educación popular, el constructivismo social, porque “las competencias” vistas desde la empresa se las asocia directamente con el mercado y con el aumento de la producción y productividad. Como acabamos de ver, así nació el enfoque de competencias para responder a la necesidad de formar personal para las empresas.

En la definición de competencia que manejaremos en este programa de formación y en los módulos consecutivos, hablamos de competencias desde las capacidades a conseguirse en el proceso formativo, buscando que sea integral e integradora, que manejen las habilidades necesarias para pensar, para saber hacer, para saber ser, para poder convivir en su entorno y para comunicarse asertivamente con los otros y otras.

Las competencias profesionales presuponen las competencias laborales, es decir el desarrollo de una serie de habilidades y conocimientos para ejecutar tal acción, supone un conocimiento vinculado íntimamente a la acción. A las competencias las debemos mirar y comprender desde una concepción de “competencias integrales”. La competencia no se refiere a un desempeño puntual más bien, hace referencia a la capacidad de movilizar conocimientos y técnicas y de reflexionar sobre la acción.

Contar con las capacidades necesarias para realizar con eficiencia una actividad profesional u ocupacional implica poner en práctica los conocimientos, actitudes y habilidades. Pero no vistas de una manera aislada, van de la mano, el conocimiento por sí mismo no nos da la garantía del ejercicio de una actividad y por otro lado tampoco las habilidades se realizan de manera independiente del conocimiento. Cada parte es una pieza interrelacionada y vinculada con la otra, son un todo, que en su conjunto podemos llamar las capacidades para realizar tal o cual ocupación.

### **1.3.3. Tipos de Competencias**

Sí, en el campo educativo y laboral se estructuran una serie de competencias que responden al desarrollo de una actividad.

Las competencias pueden ser:

- *Básicas o instrumentales*, se refiere a la capacidad de saber leer y escribir y manejar las operaciones matemáticas básicas, con las cuales inicia su proceso de formación una persona.
- *Transversales, genéricas o formativas*, que se refieren a la capacidad de ser y hacer las actividades desde un enfoque más integral. Se refieren a la apropiación de valores y principios, la capacidad de resolver problemas que una persona aplica en su campo ocupacional.
- *Específicas o técnico-profesionales*, son aquellas competencias propias de su campo ocupacional.

Según Maldonado (2006), podemos entender las competencias como un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para un determinado desempeño profesional y laboral, siguiendo o aplicando las tareas y pasos requeridos. Hernández y Ventura (1996) clasifican las competencias en tres grandes grupos. El primero es el de las competencias básicas, es decir la comunicativa, la matemática, la científica y la social. El segundo grupo comprende las competencias vinculadas a la profesión u ocupación a realizar. Estas se llaman específicas. Finalmente el tercer grupo abarca las competencias genéricas o transversales que enlistan el saber analizar, hacer síntesis, la autoestima, el autocontrol, el liderazgo, el trabajo en equipo, la gestión de los conflictos, la toma de decisiones, la inclusividad, sin dejar a un lado el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación-TIC. El enfoque de la investigación que se pretende realizar se orienta hacia las competencias genéricas y específicas.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo General:

- Contar con el Plan de Capacitación para fortalecer las capacidades técnicas del personal de las OSFPS que intervienen en el Programa de Finanzas Populares y Solidarias; que permita fomentar y fortalecer el ejercicio de las finanzas populares y solidarias en las provincias fronterizas del Carchi, Sucumbíos, Loja y el Oro.

### 2.2. Objetivos Específicos:

- Diseñar el Plan de Capacitación para los órganos de gobierno, directivo y técnico de las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Fortalecer las capacidades de gestión de los órganos de gobernanza para lograr el buen gobierno cooperativo de las OSFPS.
- Fortalecer las capacidades de gestión de los órganos directivos para lograr un efectivo desempeño administrativo, financiero y social de las OSFPS en el territorio en el que se encuentra en beneficio de las y los socios de la OSFPS.
- Fortalecer las capacidades profesionales de las y los técnicos del órgano operativo en beneficio de las y los socios de la OSFPS.

### 3. ANÁLISIS OCUPACIONAL

#### 3.1. Perfil de entrada

Los y las participantes del proceso formativo son personas adultas, hombres y mujeres, vinculadas directamente con la gestión de las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario ubicadas en las provincias fronterizas de Carchi, Sucumbíos, Loja y El Oro interesados en mejorar su labor y los resultados de la gestión.

Hombres y mujeres que participan en la toma de decisiones en las OSFPS, en la gestión y administración de recursos técnicos y económicos, en la gestión del talento humano. Así mismo está dirigido a personal técnico que operativiza las políticas institucionales de acuerdo a su misión y visión.

Los y las participantes del proceso formativo en el transcurso de la fase de diagnóstico de necesidades de capacitación han referido las siguientes oportunidades en las cuales requieren capacitarse:

TEMA PRINCIPAL	TEMAS SECUNDARIOS En el marco de aplicar estrategias para:
Planificación, Organización y Estrategias de gestión cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de herramientas para dirección, monitoreo y seguimiento de los objetivos de los COAC.</li> <li>• Estudio de Mercado.</li> <li>• Estrategias de colocación, captación, atención al cliente y educación financiera.</li> <li>• Elaborar planes de cobranzas.</li> <li>• Realización del presupuesto POA, áreas para control de ingresos y gastos.</li> <li>• Elaborar el plan de educación financiera para apoyar en capacitación de los socios que mejoren sus ingresos.</li> <li>• Elaboración del plan estrategias para tener la dirección de las cooperativas</li> <li>• Elaborar un plan para captar más recursos y reducirlos.</li> <li>• Elaboración de POA para las cooperativas.</li> </ul>
Normativas y su cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativas emitidas por las autoridades de control: Juntas de política de regulación monetarias y financiera.</li> <li>• Normativa de Tesorería.</li> <li>• Normativa de Seguridad de la Información.</li> <li>• Normativa SARAS, riesgos de mercado y riesgos operativos.</li> <li>• Manual de tesorería y riesgo legal.</li> <li>• Seguridad de cibernética (informática)</li> <li>• Cumplimiento de resoluciones metodologías emitidas por la SEPS.</li> </ul>



<p>Captación y colocación de recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar las estrategias de captación.</li> <li>• Administración de cartera y tecnología crediticia.</li> <li>• Capacitación y desarrollo de estrategias para evaluación efectiva.</li> <li>• La morosidad y poder ser más rentables.</li> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Implementación de mecanismo para mejorar la recuperación.</li> <li>• Técnicas de captaciones y colocaciones.</li> <li>• Metodologías para la captación.</li> <li>• Servicios no financieros.</li> <li>• Recaudación.</li> </ul>
<p>Desarrollo de habilidades blandas – desarrollo personal</p>	<p>Formación política e incidencia social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de talento humano.</li> <li>• Liderazgo y motivación.</li> <li>• Relaciones humanas</li> <li>• Ética y convivencia</li> <li>• Motivación para el desarrollo cooperativista.</li> <li>• Procedimiento parlamentario.</li> </ul> <p>Conservación ambiental; Normas de control para la administración del riesgo ambiental y social.</p> <p>Superación personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes exitosas</li> <li>• Autoestima</li> <li>• Autocontrol</li> </ul> <p>Gestión de problemas y conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de comunicación.</li> <li>• Ética y moral.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> </ul> <p>Toma de decisiones</p> <p>Comunicación asertiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Hablar en público, Oratoria</li> <li>• Procedimiento parlamentario.</li> </ul>
<p>Análisis financiero</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis financiero</li> <li>• Análisis interno de estados financieros</li> <li>• Métodos dinámicos de análisis de la situación financiera.</li> <li>• Plan de conocimiento del giro del negocio y su impacto financiero</li> <li>• Mejorar las condiciones de gestión financiera y beneficios para empleados y directivos.</li> </ul>
<p>Análisis de riesgo crediticio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología crediticia Técnicas de análisis del perfil del socio que solicita el crédito.</li> <li>• Evaluación de créditos.</li> <li>• Análisis de la solicitud del crédito.</li> <li>• Estrategias para cobranza y recuperación de cartera.</li> <li>• Habilidades en cobranza preventiva</li> <li>• Colocar los recursos de manera segura.</li> <li>• Educación en créditos.</li> <li>• Capacitación en el área de negocio</li> <li>• Mejorar el retorno del dinero.</li> <li>• Mejorar el proceso de cobranza.</li> <li>• Estrategias para mejorar la cobranza.</li> <li>• Habilidades para captar más recursos para la cooperativa.</li> <li>• Capacidad de negociación con los socios.</li> <li>• Procesos de economía popular y solidaria</li> <li>• Identificar nuevos nichos de mercado para colocar cartera.</li> <li>• Mejorar la calificación de créditos.</li> </ul>

<p>Seguridad Digital / Ciberseguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso responsable de las redes sociales.</li> <li>• Seguridad en el manejo de la información digital.</li> <li>• Campañas digitales controladas.</li> </ul>
<p>Sistemas de Riesgos Ambientales y sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar procesos para que el área operativa pueda aplicar el SARAS.</li> <li>• Analizar e implementar las estrategias de normas SARAS y la medición de su impacto social.</li> <li>• Aplicar estrategias para mejorar las prácticas de responsabilidad social institucional.</li> <li>• Distribución equitativa de fondos tanto para hombres como mujeres para solucionar.</li> </ul>
<p>Gestión de procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un manual de procesos para las áreas específicas consejos e inclusión a nuevos SC.</li> </ul>
<p>Business Intelligence</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Business intelligence para tomar las mejores decisiones en cada cooperativa</li> <li>• Uso de nuevas tecnologías, redes sociales, programas software.</li> </ul>
<p>Gestión social y administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo para mejorar las operaciones internas y brindar un mejor servicio al socio.</li> <li>• Mejorar las tasas de interés</li> <li>• Que es la economía popular, social y solidaria.</li> <li>• Gestión de créditos asociativos</li> <li>• Gestión de fondos de crédito de banca de segundo piso.</li> <li>• Normativa vigente, políticas, reglamentos</li> <li>• Implementar créditos verdes</li> <li>• Herramientas tecnológicas que faciliten los procesos.</li> <li>• Responsabilidades y derechos de los socios</li> <li>• Actualización de manuales de funciones</li> <li>• Planificación estratégica y POA</li> <li>• Actualizar manuales de la COAC</li> <li>• Elaborar estatutos</li> </ul>
<p>Modelo de gestión de negocio en instituciones financieras de la economía popular y solidaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de captación para fortalecer los depósitos.</li> <li>• Estrategias de crédito para facilitar el acceso a la población.</li> <li>• Análisis profundo de una solicitud de crédito</li> <li>• Sistemas de evaluación crediticia para evitar morosidad</li> <li>• Verificación el destino de la inversión en relación al crédito otorgado</li> <li>• Procesos de control para la gestión de cobranzas</li> <li>• Definir estrategias de recuperación efectiva para mantener baja morosidad</li> <li>• Cartera, recuperación de crédito para mantener un adecuado endeudamiento.</li> </ul>

<p>Fortalecer los principios de cooperativismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar estrategias de atención al usuario financiero.</li> <li>• Captación como llegar al socio, para que sea parte de la institución.</li> <li>• Elaborar nuevas estrategias de servicio cooperativos.</li> <li>• Promover a la participación creativa de funcionarios y clientes</li> <li>• Conformar procesos de comunicación de fácil entendimiento y aplicación, para beneficio del socio en base a cada producto.</li> <li>• Proponer capacitaciones continuas para ir a una misma dirección los funcionarios</li> <li>• Capacitar en manejo de conflictos para dar mejor trato y soluciones a los socios y clientes ante quejas y reclamos</li> <li>• Informar a la población sobre fuentes de financiamiento externo en las COAC o IFIS.</li> <li>• Gestionar pasantías en cooperativas o instituciones pares, para fortalecer lazos de cooperativismo.</li> </ul>
<p>Modelo de gestión de los recursos financieros operativos y control interno para el crecimiento sostenible</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de control interno para mitigar el riesgo.</li> <li>• Mejorar el control interno del consejo de vigilancia.</li> <li>• Estrategias de riesgo operativo para lograr la continuidad del negocio.</li> </ul>
<p>Estructura generacional, de gobierno institucional y necesidades en base a la realidad local</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar procesos de formación continua frente al cambio normativo.</li> <li>• Procesos de empoderamiento sobre misión, visión de la cooperativa para funcionarios, directivos y socios.</li> <li>• Evaluar las políticas de la cooperativa si están acordes a las normativas.</li> <li>• Procesos para determinar los alcances de los directivos.</li> <li>• Capacitación para gerentes y directores en el área de tecnología</li> <li>• Protocolos de atención a los socios y clientes de acuerdo a sus segmentos y sus necesidades.</li> <li>• Planificar estrategias de desarrollo institucional.</li> <li>• Estructura del plan de trabajo para el cumplimiento de metas.</li> <li>• Administración de TTHH y gobierno corporativo.</li> <li>• Plan de formación de directivos en control interno</li> </ul>
<p>Educación financiera para socios, empleados y directivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación social y financiera para niños y jóvenes.</li> <li>• Fomento del ahorro en el socio y captación de la COAC</li> <li>• Elaborar planes de ahorro para socios y directivos.</li> <li>• Distribuir los ingresos y los ahorros.</li> <li>• Control de gastos.</li> <li>• Cómo superar una deuda.</li> <li>• Elaborar un plan de presupuesto.</li> <li>• Cómo realizar/aprovechar los productos y servicios financieros y no financieros.</li> <li>• Derechos y obligaciones de los socios.</li> <li>• Desarrollar talleres para los socios y de esta manera hacer conocer los servicios y productos de la COAC.</li> <li>• Socializar los beneficios, productos y servicios que ofrece la cooperativa a sus socios.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación financiera a los socios.</li> <li>• Concientizar a los clientes sobre el correcto uso del dinero y evitar el sobreendeudamiento.</li> <li>• Normativa del SFN educación financiera.</li> <li>• Cultura del ahorro a los socios.</li> <li>• Crear plan de incentivos.</li> <li>• Emprendimiento y cooperación.</li> <li>• Conocer los productos y servicios.</li> </ul>
Educación productiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los procesos productivos para la inversión y crédito.</li> <li>• Capacitar a los socios para acceder a créditos productivos.</li> <li>• Pedir financiamiento o buscar fondos de instituciones externas para implementar productos acordes a las necesidades de los socios.</li> <li>• Implementar convenios con instituciones de desarrollo local para recibir capacitación en mejora productiva y agrícola.</li> <li>• Que las capacitaciones en producción sean muy prácticas.</li> <li>• Gestión de emprendimientos productivos.</li> <li>• Capacitar y actualizar el conocimiento para obreros, artesanos, productores y comerciantes en tributación y régimen RIMPE.</li> <li>• Desarrollo de emprendimientos: sociales y productivos.</li> <li>• Se minimiza los índices de morosidad</li> <li>• Solvencia financiera para la COAC.</li> <li>• Derechos y cumplimiento de sus obligaciones crediticias.</li> <li>• Fidelidad de los socios con los principios de la COAC.</li> </ul>
Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración financiera para mejorar la gestión de la COAC</li> <li>• Análisis de factibilidad del crédito.</li> <li>• Análisis de estados financieros.</li> <li>• Análisis de la inversión del crédito.</li> <li>• Capacitación en gestión de cobranza para mejorar el índice de morosidad.</li> <li>• Procesos de implementación de la normativa en la COAC.</li> <li>• Asesoramiento para la gestión del crédito.</li> <li>• Presupuesto y contabilidad.</li> <li>• Tecnologías de la innovación financiera.</li> <li>• Capacitación en atención al cliente para brindar un servicio de calidad al socio.</li> <li>• Estados financieros.</li> <li>• SARAS</li> <li>• Capacitación en el área de captaciones, estrategias que ayuden el ingreso de nuevos socios en las cooperativas.</li> <li>• Gestión y toma de decisiones.</li> <li>• Sobre la normativa y aplicación de SARAS.</li> <li>• Capacitar sobre el buen uso de los recursos informáticos al personal de la COAC.</li> </ul>
Gestión de la inversión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de Ideas de negocio</li> <li>• Organización administrativa del negocio.</li> <li>• Organización financiera del negocio.</li> <li>• Organización comercial del negocio.</li> <li>• Análisis de ingresos y egresos.</li> <li>• Realizar balances.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema informático y control en la información.</li> <li>• Realizar inversiones para mejorar las inversiones</li> <li>• Cómo invertir</li> <li>• Implementar estrategias de promoción y publicidad</li> </ul>
Fortalecer el cooperativismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperativismo</li> <li>• Motivar la actitud de los socios para el manejo del ahorro y crédito, como aportes de los socios.</li> <li>• Capacitar a los socios en temas de ahorro e inversión</li> <li>• Fomentar el cooperativismo, entre los socios, directivos, personal operativos.</li> <li>• Riesgo operativo a los directivos.</li> <li>• Implementar políticas de responsabilidad social corporativa.</li> <li>• Gestionar capacitación en políticas de buen gobierno.</li> <li>• Implementar planes de capacitación para los consejos de administración y vigilancia.</li> <li>• Emplear programas de educación financiera.</li> </ul>
Desarrollo de planes de mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de indicadores financieros</li> <li>• Análisis de riesgo de crédito</li> <li>• Procesos informáticos, del sistema para lograr desarrollar el trabajo de mejor manera.</li> <li>• Tributación</li> <li>• Incrementar la publicidad.</li> <li>• Mejorar las herramientas de Gestión Financiera</li> </ul>
Planificación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de manuales de funciones para el buen gobierno cooperativo.</li> </ul>
Gestión de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de proyectos sociales y productivos, para socios de la COAC.</li> </ul>
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de un servicio de calidez</li> <li>• Estrategias para mejorar brindar un servicio al cliente con agilidad e información actualizada.</li> </ul>

### 3.2. Perfil de salida

Los y las participantes del proceso formativo habrán desarrollado las siguientes capacidades profesionales garantizando calidad en la gestión de la OSFPS de acuerdo al rol que ejercen:

- Asamblea general de socios: toma de decisiones de acuerdo a sus obligaciones y derechos.
- Consejo de Administración: gestión de la OSFPS de forma eficiente y eficaz de acuerdo a indicadores de buena salud financiera y en cumplimiento estricto de la normativa y la planificación estratégica vigente.
- Consejo de vigilancia: realiza el control interno de la OSFPS aplicando la normativa vigente.
- Gerente: direcciona la OSFPS aplicando los principios de cooperativismo, minimizando el riesgo y con un enfoque al cliente.
- Asesor de negocios: captación, colocación de crédito, promoción de captación y crédito por medios digitales, técnicas de cobranza

- Técnico informático: gestiona el área informática de la OSFPS aplicando parámetros de seguridad informática para la gestión de la información, la promoción de productos y servicios por medios digitales y el desarrollo de capacidades en entornos virtuales.
- Recibidor pagador, asistente operativo: aplica los aspectos fundamentales para el manejo de caja y tesorería aplicando principios contables y de acuerdo a los procesos internos y la normativa vigente.

### 3.2.1. Análisis ocupacional para miembros del Órgano de Gobierno

<b>Especialización:</b>	Sector Financiero Popular y Solidario.
<b>Curso:</b>	Fortalecimiento para la Asamblea General de las OSFPS
<b>Área:</b>	Órgano de Gobierno
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las capacidades de gestión en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria.

<b>Competencia:</b>	Asamblea General de Socios OSFPS.
<b>Tareas:</b>	Garantizar el buen gobierno cooperativo para la toma de decisiones y realizar el control, administración en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria.
<b>Pasos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve los principios y valores del cooperativismo y la Economía Popular y Solidaria.</li> <li>• Participa activamente en el fortalecimiento Estructura Cooperativa apoyando al trabajo e independencia de funciones y responsabilidades generales del Consejo de administración y vigilancia, Dirección y demás estructuras del grupo como la gestión del riesgo, cumplimiento, auditoría interna, retribución, divulgación y transparencia, órgano de control.</li> <li>• Negocia y resuelve conflictos</li> <li>• Aporta al fortalecimiento de la OSFPS conforme el Marco Normativo vigente.</li> <li>• Identifica las atribuciones y deberes del órgano de control y lo relaciona con las decisiones que emite</li> <li>• Aplica el procedimiento parlamentario en el ejercicio de potestad como máximo autoridad en la OSFPS</li> </ul>

### 3.2.2 Análisis ocupacional para miembros del Órgano Gerencial y el Órgano de Control.

<b>Especialización:</b>	Sector Financiero Popular y Solidario.
<b>Curso:</b>	Fortalecimiento para los miembros del Consejo de Administración de las OSFPF Fortalecimiento para los miembros del Consejo de Vigilancia de la OSFPS

<b>Área:</b>	Órgano Directivo y Órgano de Control
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las capacidades de gestión en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria.

<b>Competencias:</b>	Miembro del Consejo de Administración de la OSFPS.
<b>Tareas:</b>	Confirmar los procesos de administración y de fijación de políticas, normas y lineamientos estratégicos, para una adecuada administración de la OSFPS.
<b>Pasos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumple y hacer cumplir los principios y valores establecidos en la Ley y reglamentación interna.</li> <li>• Planifica y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.</li> <li>• Aprueba políticas institucionales y metodologías de trabajo.</li> <li>• Propone a la asamblea reformas al Estatuto Social y Reglamentos que sean de su competencia.</li> <li>• Dicta los Reglamentos de administración y organizaciones internas, no asignadas en la Asamblea General.</li> <li>• Designa al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración y Comisiones o Comités especiales y removerlos cuando inobservar en la normativa legal y reglamentaria.</li> <li>• Nombrar Gerente, fijar su retribución económica y el monto de caución y cumpliendo con el debido proceso establecido en el Reglamento Interno, resolver su remoción.</li> <li>• Nombra a uno o varios Gerentes Subrogantes, de entre los empleados de la Cooperativa y resolver su remoción.</li> <li>• Fija el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas.</li> <li>• Autoriza la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el Reglamento Interno.</li> <li>• Aprueba el Plan Estratégico, El Plan Operativo Anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General.</li> <li>• Controla el cumplimiento de la planificación estratégica y planificación financiera para la toma de decisiones.</li> <li>• Aplica el análisis financiero para la toma de decisiones.</li> <li>• Toma decisiones sobre la recuperación de cartera.</li> <li>• Analiza las estrategias de recuperación de cartera para la toma de decisiones.</li> <li>• Analiza los riesgos de forma integral y el sistema de seguimiento integral SSI para la toma de decisiones.</li> </ul>

<b>Competencia:</b>	Miembro del Consejo de Vigilancia de las OSFPS
<b>Tareas:</b>	Realizar el control interno según la normativa vigente y aplicable a la OSFPS
<b>Pasos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controla las actividades realizadas por la cooperativa cumplan las normas técnicas y legales vigentes</li> <li>• Realiza los controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;</li> <li>• Vigila el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas.</li> <li>• Presenta a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa y el control de riesgo</li> </ul>

<b>Competencia:</b>	Gerente
<b>Tareas:</b>	<p>Ejercer las funciones y responsabilidades de Gerencia de acuerdo a la normativa vigente</p> <p>Gestionar el buen gobierno cooperativo para la toma de decisiones</p> <p>Aplicar la gestión integral de riesgos</p> <p>Aplicar el enfoque al cliente en la gestión de la OSFPS</p>
<b>Pasos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;</li> <li>• Administra la cooperativa, cumpliendo las políticas, planes, proyectos y presupuestos debidamente aprobados;</li> <li>• Ejecuta las políticas sobre costos de bienes y servicios que preste la cooperativa a sus socios, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de Administración;</li> <li>• Administra los recursos humanos, físicos, económicos y financieros de la cooperativa;</li> <li>• Informa mensualmente al Consejo de Administración sobre la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa</li> <li>• Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;</li> <li>• Diseña y administra la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera.</li> <li>• Define y mantiene un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la Cooperativa.</li> <li>• Suministra la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o la Superintendencia</li> <li>• Dirige la planificación estratégica con eficiencia y eficacia</li> <li>• Dirige la OSFPS aplicando análisis financiero y criterios para la gestión de cartera de crédito</li> <li>• Aplica la gestión integral de riesgo y la prevención de lavado de activos para la toma de decisiones en la gestión de la OSFPS.</li> <li>• Dirige la OSFPS con un enfoque de atención al cliente</li> </ul>



### 3.2.3 Análisis ocupacional para miembros del Órgano Operativo

<b>Especialización:</b>	Sector Financiero Popular y Solidario.
<b>Área:</b>	Gestión del Negocio: intermediación financiera
<b>Curso:</b>	Fortalecimiento para asesores de negocios de las OSFPS Fortalecimiento para técnicos informáticos de las OSFPS Fortalecimiento para cajeros, cajeras y asistentes operativos de las OSFPS
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las capacidades de gestión en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria

<b>Competencias:</b>	Técnicos operativos Asesor de negocios
<b>Tareas:</b>	Gestionar el crédito aplicando la normativa vigente externa e interna desde la captación hasta la recuperación Atiende al cliente desde la perspectiva de intermediación financiera
<b>Pasos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Logra metas de captaciones identificando y aplicando técnicas de captación, omnicalidad, venta cruzada, servicio de postventa</li> <li>● Asesora a los socios sobre las operaciones y las condiciones de los créditos ofrecidos por la Cooperativa</li> <li>● Verifica que la solicitud esté llena con los datos mandatarios, tanto del socio como del garante.</li> <li>● Procesa la información de las solicitudes de crédito en la base de base de datos del sistema informático</li> <li>● Verifica la entrega de los documentos del socio y del garante y que sean correspondientes con sus identidades y la validez e idoneidad de los documentos y la veracidad de la información y se asegurará que se verifique personalmente la información referente a negocios, direcciones domiciliarias y de trabajo</li> <li>● Revisa y analizar la información entregada por los potenciales asociados</li> <li>● Verifica los datos de socios y garantes (con sus cónyuges), en el buró de crédito para informarse de riegos adicionales directos e indirectos;</li> <li>● Verifica telefónicamente los datos claves del solicitante, referencias personales, comerciales, domicilio, dirección del negocio, presentando sus observaciones</li> <li>● Verificar los datos de clientes y garantes (con sus cónyuges), en las bases de datos del CONSEP, para asegurarse que no estén listados en causales de lavado de dinero o narcotráfico</li> <li>● Verifica las garantías, si son aplicables</li> <li>● Elabora los flujos de Caja que les permita determinar la capacidad de pago del deudor y garantes</li> <li>● Realiza la verificación de los documentos que presentan los socios y garantes para el trámite de crédito</li> <li>● Elabora los informes de calificación, aprobación o negación del crédito</li> <li>● Realiza una gestión de cobranza efectiva de la cartera en riesgo en forma diaria y elabora informes de resultados del proceso de gestión de recuperación de cartera de crédito</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presenta informes sobre préstamos vencidos y que deban seguirse juicios de demanda a la Gerencia</li> <li>● Prepara informes para Gerencia del crecimiento en volumen y número de cartera sana y reducción de la cartera en riesgo;</li> <li>● Procesa los pagos en la base de datos del sistema contable con las planillas enviadas por las instituciones con las cuales se mantiene firmados convenios de créditos con descuento a nómina.</li> <li>● Aplica la prevención de lavado de activos en la colocación de cartera de crédito</li> <li>● Aplica fundamentos de enfoque de servicio al cliente para la intermediación financiera</li> </ul>
--	--

<b>Especialización:</b>	Sector Financiero Popular y Solidario.
<b>Área:</b>	Gestión del Negocio: intermediación financiera
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las capacidades de gestión en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria
<b>Competencias:</b>	Técnicos operativos - Técnicos informáticos
<b>Tareas:</b>	Gestionar informática aplicada a OSFP
<b>Pasos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aplica procesos de seguridad informática para la gestión de la OSFPS</li> <li>● Mejora el soporte informático para la gestión de la información con el mejoramiento de procesos y software adecuado</li> <li>● Gestiona el uso eficiente de recursos para el mejoramiento del soporte informático ajustado a los requerimientos técnicos pertinentes</li> <li>● Asesora sobre el uso de redes sociales para campañas digitales en coordinación con el área comercial</li> </ul>

<b>Especialización:</b>	Sector Financiero Popular y Solidario.
<b>Área:</b>	Gestión del Negocio: intermediación financiera
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las capacidades de gestión en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria
<b>Competencias:</b>	Técnicos operativos: recibidor pagador y asistentes operativos
<b>Tareas:</b>	Maneja caja y tesorería de acuerdo a los procedimientos internos vigentes
<b>Pasos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Procesa depósitos y retiros de acuerdo al procedimiento vigente</li> <li>● Registra pago de servicios de acuerdo al procedimiento vigente</li> <li>● Registrar depósitos, retiros y pago de servicios en el software contable de la OSFPS</li> <li>● Cuadra las operaciones del sistema contable institucional, de acuerdo con las normas y principios de general aceptación, que permitan suministrar información óptima y establecer una sólida política financiera.</li> <li>● Registra de las provisiones de las cuentas por pagar y por cobrar de los activos y pasivos de la OSFPS de conformidad a lo definido en la Ley, las Neas y demás normas aplicables.</li> </ul>

### Habilidades transversales para los integrantes del órgano de gobierno, directivo, de control y operativo de las OSFPS.

<b>Módulo:</b>	Calidad Humana y atención a socios /as y clientes de las OSFPS
<b>Tareas:</b>	La calidad humana y atención a socios/as y clientes de OSFPS
<b>Pasos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica la dignidad humana como característica propia de toda persona</li> <li>• Atiende a todos los socios y socias de la OSFPS sin discriminación alguna</li> <li>• Identifica el desarrollo de las capacidades humanas para el logro de las metas familiares y comunitarias</li> </ul>

<b>Módulo:</b>	Finanzas populares y solidarias
<b>Tareas</b>	Promueve las Finanzas Populares y Solidarias desde el ejercicio de su rol en las OSFPS
<b>Pasos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica la Doctrina social y solidaria en la intermediación financiera realizando un análisis del contexto socio político y el análisis del contexto ecuatoriano</li> <li>• Aplica los fundamentos de economía social solidaria y de las finanzas populares y solidarias</li> <li>• Identifica la importancia de la economía social y solidaria.</li> <li>• Identifica la importancia de la asociatividad</li> <li>• Identifica la importancia de los Organismos de integración, redes, consorcios, alianzas en la lógica de las finanzas populares y solidarias promocionando la cooperación e integración</li> </ul>

<b>Módulo:</b>	Enfoque para hacer Finanzas populares y solidarias
<b>Tareas</b>	Aplicar los enfoques para las finanzas populares y solidaridad
<b>Pasos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica enfoque de derechos para hacer finanzas populares y solidarias</li> <li>• Aplica criterios de enfoque de género para transversalizar sus productos y servicios</li> <li>• Aplica criterios de sostenibilidad para transversalizar sus productos y servicios en la lógica de finanzas climáticas, estrategia verde para OSFPS y su financiamiento</li> </ul>

<b>Módulo:</b>	Liderazgo y trabajo en equipo
<b>Tareas:</b>	Identificar los retos y principales acciones para ejercer un buen liderazgo y fomentar el trabajo en equipo
<b>Pasos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica que es el liderazgo</li> <li>• Identifica su propósito de vida con base a su identidad personal y autoconfianza</li> <li>• Identifica su ética, moral, principios y valores en el ejercicio del liderazgo</li> <li>• Aplica cómo lleva sus relaciones humanas para el liderazgo</li> <li>• Identifica sus motivaciones personales para el ejercicio del liderazgo</li> <li>• Aplica la lógica de equipos de trabajo en el cumplimiento de su rol</li> <li>• Aplica comunicación asertiva para el ejercicio del liderazgo</li> <li>• Aplica la gestión de conflictos para el ejercicio del liderazgo y su contribución con el empoderamiento institucional</li> </ul>

<b>Módulo:</b>	Desempeño Social para OSFPS
<b>Tareas:</b>	Fomenta el balance social desde el ejercicio de sus funciones en la OSFPS
<b>Pasos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las generalidades sobre balance social.</li> <li>• Identifica el desarrollo del balance social en Ecuador.</li> <li>• Aplica herramientas para evaluar el balance social.</li> <li>• Toma de decisiones orientadas a un buen social en la OSFPS</li> <li>• Identifica la responsabilidad de los Gerentes frente al Balance social</li> <li>• Identifica la Composición del balance social</li> <li>• Aplica el procedimiento para construir un informe de balance social cooperativo</li> <li>• Elabora de informes sobre balance social</li> <li>• Aporta al desempeño social de OSFPS desde el ejercicio de su rol</li> <li>• Identifica el Balance Social y su relación con productos y servicios para la intermediación financiera</li> <li>• Identifica la relación del Balance Social con respecto al enfoque de Derechos, género y sostenibilidad ambiental</li> </ul>

#### 4. PROGRAMA CURRICULAR

##### 4.1. Programa Curricular para el Órgano de Gobierno

Un buen gobierno cooperativo contribuye que los socios participen en la toma de decisiones, reglamentación y autocontrol en pleno ejercicio de democracia interna, sustentado por la funcionalidad, la información, participación y con base en los valores y principios.

Las prácticas que construyen un buen gobierno cooperativo son el liderazgo, capacitación y formación permanente. El buen gobierno cooperativo lo hacen todos, se lo consigue a través de delegaciones de poder, eventos de integración, buena comunicación, transparencia y democracia, permitiendo el fortalecimiento, crecimiento y consolidación de las OSFPS.

El órgano directivo aporta las directrices para generar transparencia, objetividad y equidad entre los socios, con base en el mapa estratégico y bajo un modelo de gobernabilidad desde la perspectiva de las mejores prácticas benefician a sus socios.

Información General	
<b>Especialización:</b>	Sector Financiero Popular y Solidario.
<b>Área:</b>	Órgano de Gobierno: Asamblea General de Socios
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las capacidades de gestión en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria
<b>Curso</b>	Fortalecimiento para la Asamblea General de las OSFPS
<b>Módulos y carga horaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Buen Gobierno Cooperativo, 16 horas</i></li> <li>• <i>Marco Normativo para OSFPS, 22 horas</i></li> </ul>

## Módulo 1: Buen Gobierno Cooperativo

Unidad de aprendizaje	Contenidos claves
El cooperativismo desde la lógica de la inclusión financiera y social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es el cooperativismo?</li> <li>• ¿Qué es la Economía Popular y Solidaria?</li> <li>• Semejanzas y diferencias</li> <li>• Principios y valores</li> <li>• Identidad cooperativa: principios y valores</li> <li>• Marco Normativo para las OSFPS</li> <li>• Formas de organización del sector de la economía popular y solidaria</li> <li>• Estructura Cooperativa</li> </ul>
Gestión de la buena gobernanza en las OSFPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones, atribuciones y deberes de la Asamblea General de Socios</li> <li>• ¿Qué es la gobernabilidad?</li> <li>• ¿Por qué mejorar la Gobernabilidad?</li> <li>• ¿Cómo se refleja en una organización la mala calidad de gobierno corporativo?</li> <li>• Fortalecimiento de las bases para un eficaz gobierno corporativo</li> <li>• Principios de buen Gobierno Corporativo               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades generales del Consejo de Administración</li> <li>• Aptitudes y composición del Consejo de Administración</li> <li>• Estructura y prácticas del Consejo de Administración</li> <li>• Alta Dirección</li> <li>• Gobierno de estructuras del grupo</li> <li>• Función de gestión del riesgo</li> <li>• Identificación, seguimiento y control de riesgos</li> <li>• Comunicación de riesgos</li> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Auditoría Interna</li> <li>• Retribución</li> <li>• Divulgación y Transparencia</li> <li>• Papel de los supervisores (órgano de control)</li> <li>• Roles de los Directivos</li> <li>• Problemas de Gobernanza, Causa y Soluciones</li> <li>• Gobierno cooperativo y responsabilidad social</li> </ul> </li> </ul>
<b>Negociación y Resolución de Conflictos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué es la Comisión de Resolución de Conflictos</li> <li>• Funciones de la Comisión de Resolución de Conflictos</li> <li>• Proceso de Impugnación de Resoluciones.</li> </ul>

## Módulo 2: Marco Normativo para las OSFPS

Unidad de aprendizaje	Contenidos claves
Atribuciones y deberes de los órganos de dirección y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales problemas en la gestión de los directivos</li> <li>• Funciones, atribuciones y deberes Consejo de Administración</li> <li>• Funciones, atribuciones y deberes del Consejo de vigilancia</li> <li>• Funciones, atribuciones y deberes del Presidente</li> <li>• Funciones, atribuciones y deberes del Gerente</li> <li>• De las comisiones y comités.</li> </ul>
Procedimiento parlamentario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué es el Procedimiento Parlamentario</li> <li>• Reglamento de Elecciones</li> <li>• Contenido del reglamento de elecciones</li> <li>• Prohibiciones para conformar la Junta Electoral.</li> <li>• Funciones y atribuciones de la Junta Electoral.</li> <li>• Requisitos a cumplir previo a ser Representante</li> <li>• Tipos de asambleas</li> <li>• Funciones del Secretario/a</li> <li>• Contenido de la convocatoria</li> <li>• Contenido de las Actas y cómo redactar de manera eficiente.</li> <li>• Gestión de Resoluciones y Seguimiento.</li> </ul>

Modalidad propuesta:

Se recomienda la modalidad presencial por las siguientes razones:

- El nivel formativo de los miembros del Consejo de Administración es diverso; eso implica que hay diversas necesidades de enseñanza - aprendizaje, la modalidad presencial permite el uso de varias estrategias lúdicas para facilitar el proceso de enseñanza - aprendizaje en los grupos heterogéneos
- La modalidad presencial se torna un punto de encuentro para los beneficiarios del proceso de enseñanza aprendizaje dónde existe la opción de intercambio de saberes, intercambio de información y sobre todo un proceso reflexivo orientado a la vida activa o pasiva que ejercen como socios y directivos de su OSFPS

### 4.2. Programa curricular para el Órgano Directivo y Órgano de Control de las OSFPS

Información General	
<b>Especialización:</b>	Sector Financiero Popular y Solidario.
<b>Área:</b>	Órgano de Gobierno: Consejo de Administración
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las capacidades de gestión en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria
<b>Curso</b>	Fortalecimiento para los miembros del Consejo de Administración de las OSFPS

<b>Módulos y carga horaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Gestión Administrativa de OSFPS: 32 horas</i></li> <li>● <i>Gestión de Riesgos para Directivos: 16 horas</i></li> </ul>
--------------------------------	---

### Módulo 1: Gestión Administrativa de las OSFPS

Unidad de aprendizaje	Contenidos claves
Cooperativismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Principios y Valores Cooperativo</li> <li>● Estructura Cooperativa</li> <li>● Cooperativismo y asociatividad</li> <li>● Inclusión financiera</li> </ul>
Marco legal y normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estructura Normativa</li> <li>● Estructura Orgánica</li> <li>● Estructura contable y financiera</li> </ul>
Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Niveles de planificación</li> <li>● Mapa estratégico</li> <li>● Roles en la planificación estratégica</li> <li>● Etapas en la planificación estratégica</li> <li>● Plan Operativo: metas e indicadores</li> <li>● Procesos y procedimientos internos en la gestión cooperativa.</li> <li>● Evaluación de la Planificación estratégica</li> </ul>
Planificación Financiera alineada a la planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fases de la planificación financiera</li> <li>● Presupuesto</li> <li>● Análisis macroeconómico</li> <li>● Proceso Presupuestario</li> <li>● Presupuesto en base a metas comerciales</li> <li>● Fuentes de Fondeo de Cartera de Crédito</li> <li>● Diagnóstico Financiero Integral <ul style="list-style-type: none"> <li>● Información financiera histórica</li> <li>● Análisis de estructura</li> <li>● Análisis de tendencias de Balance General</li> <li>● Análisis de tendencias de estados de resultados</li> </ul> </li> <li>● Interpretación de Indicadores financieros</li> <li>● Calidad de cartera</li> <li>● Productividad</li> <li>● Rentabilidad</li> </ul>
Análisis financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estado de situación y catálogo de cuentas.</li> <li>● Estado de resultados.</li> <li>● Análisis e interpretación de indicadores financieros.</li> <li>● Análisis de tendencias.</li> <li>● Análisis de estructura.</li> </ul>
Gestión integral del negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión de colocación:</li> <li>● Proceso de crédito.</li> <li>● Tipos y segmentación.</li> <li>● Productos.</li> <li>● Políticas y normativas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proceso de concesión y análisis.</li> <li>● Gestión de captación:</li> <li>● Negociación comercial.</li> <li>● Etapas de gestión al cliente.</li> <li>● Negociación de captaciones.</li> <li>● Fidelización de clientes.</li> <li>● Gestión cobranzas:</li> <li>● Elementos y etapas de las cobranzas.</li> <li>● Estados de cartera.</li> <li>● Calificación de riesgo y provisiones.</li> <li>● Estrategias y métodos de cobranza.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El microcrédito</li> <li>● Metodología crediticia</li> <li>● Colocación de cartera y morosidad</li> <li>● Las provisiones y sus efectos financieros</li> <li>● Las Cs del crédito</li> <li>● Spread financiero</li> <li>● Componentes de la tasa activa</li> <li>● Margen Financiero</li> <li>● Portafolio de cartera</li> <li>● Buró de crédito</li> <li>● Interpretaciones y señales de alerta sobre el buró de crédito</li> <li>● Colocación y créditos vinculados</li> <li>● Cobranzas, tipos de cobranzas y estrategias para una buena recuperación de la cartera de crédito</li> </ul>
Financiamiento y mercado de valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definición del mercado de valores y sus funciones</li> <li>● Ventajas del Mercado de Valores</li> <li>● Intermediación de valores e intermediarios</li> <li>● Naturaleza y composición</li> <li>● Las Bolsas de Valores</li> <li>● Tipos de operaciones</li> <li>● Casas de valores</li> <li>● Calificadoras de riesgos</li> </ul>
Estructuras de brechas de Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Metodologías y herramientas analíticas para medir el riesgo de liquidez</li> <li>● Medición de la liquidez estructural</li> <li>● Activos líquidos/Activos no líquidos</li> <li>● Pasivos volátiles/Pasivos estables</li> <li>● Indicador de liquidez</li> <li>● Cálculo de los indicadores de liquidez de primera y segunda línea</li> <li>● Apetito y tolerancia al riesgo de liquidez</li> <li>● Medición de las brechas de liquidez</li> </ul>



## Módulo 2: Gestión Riesgos para Directivos

Unidad de aprendizaje	Contenidos claves
Administración de Riesgos integrales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estructura para la administración de riesgos</li> <li>● Sesiones del Comité de Administración Integral de Riesgos</li> <li>● Unidad de Riesgos</li> <li>● Responsabilidades del Consejo de Administración</li> <li>● Responsabilidades del Consejo de Vigilancia</li> <li>● Responsabilidades del Comité de Administración de Riesgos</li> <li>● Responsabilidades del Representante Legal</li> <li>● Funciones del responsable o Administrador de Riesgos</li> <li>● Proceso de la Administración de Riesgos</li> <li>● Tipos de Riesgo</li> </ul>
Riesgos en la Administración de Cartera de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Norma para la gestión de riesgo de crédito</li> <li>● Cartera de crédito y contingentes</li> <li>● Cuentas por cobrar y otros activos</li> <li>● Constitución de provisiones de cartera de crédito y contingentes</li> <li>● Constitución de provisiones de cuentas por cobrar y otros activos</li> <li>● Bienes en donación de pago</li> <li>● Cálculo de la relación entre las provisiones específicas constituidas frente a las provisiones requeridas</li> <li>● Castigo de activos de riesgo y contingentes</li> </ul>
Prevención de lavado de activos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Base legal:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de PLAFT.</li> <li>Normas y resoluciones.</li> <li>Comité de PLAFT.</li> <li>Responsabilidades, roles y funciones.</li> </ul> </li> <li>● Política de Plaft:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Política conozca a su cliente.</li> <li>Política conozca a su empleado.</li> <li>Política conozca a su mercado.</li> <li>Debidas diligencias y excepciones.</li> </ul> </li> <li>● Etapas y métodos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Etapas del lavado de activos.</li> <li>Tipologías de lavado de activos.</li> <li>Señales de alerta e indicadores.</li> </ul> </li> </ul>
Debida Diligencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Debida Diligencia Reducida</li> <li>● Aplicación de la debida diligencia reducida</li> <li>● Procedimiento de la diligencia ampliada</li> <li>● Aplicación de la diligencia ampliada</li> <li>● Procedimiento adicional con corresponsales y otras contrapartes</li> <li>● Notificación de transacciones</li> <li>● inusuales</li> </ul>

Sistema de seguimiento integral - SSI	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Marco Normativo</li> <li>● Sistema control interno</li> <li>● Responsabilidades del auditor interno</li> <li>● Atribuciones del Consejo de Vigilancia</li> <li>● Disposiciones de la Superintendencia</li> <li>● Enfoque de modelo de supervisión:</li> <li>● componentes y subcomponentes</li> <li>● Marco conceptual:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fase de planificación</li> <li>○ Fase de ejecución</li> <li>○ Fase de cierre</li> </ul> </li> <li>● Sistema de seguimiento</li> </ul>
---------------------------------------	---

Se recomienda la modalidad presencial por las siguientes razones:

- El nivel formativo de los miembros del Consejo de Administración es diverso; eso implica que hay diversas necesidades de enseñanza - aprendizaje, la modalidad presencial permite el uso de varias estrategias lúdicas para facilitar el proceso de enseñanza- aprendizaje en los grupos heterogéneos.
- La modalidad presencial se torna un punto de encuentro para los beneficiarios del proceso de enseñanza aprendizaje dónde existe la opción de intercambio de saberes, intercambio de información y sobre todo un proceso reflexivo orientado a la vida activa o pasiva que ejercen como parte del ejercicio de su rol en la OSFPS

<b>Información General</b>	
<b>Especialización:</b>	Sector Financiero Popular y Solidario.
<b>Área:</b>	Órgano de Gobierno: Consejo de Vigilancia de las OSFPS
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las capacidades de gestión en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria
<b>Curso</b>	Fortalecimiento para los miembros del Consejo de Vigilancia de las OSFPS
<b>Módulos y carga horaria</b>	<i>Control interno para la buena práctica cooperativa; 16 horas</i>

### **MÓDULO 1: Control interno para la buena práctica cooperativa**

<b>Unidad didáctica</b>	<b>Contenidos</b>
Competencia del Consejo de Vigilancia de la OSFPS y el control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Deberes y atribuciones del Consejo de Vigilancia de las OSFPS para el mejoramiento del control interno</li> <li>● Autonomía del Consejo de Vigilancia</li> </ul>
Control de las operaciones técnicas y legales vigentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Control del cumplimiento de normas técnicas y legales vigentes</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilancia concurrente y posterior sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la OSFPS</li> <li>• Vigilancia del cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas</li> <li>• Sistemas de control interno para mitigar el riesgo</li> <li>• Elaboración de Informes para la asamblea general de socios, razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa</li> </ul>
--	---

<b>Información General</b>	
<b>Especialización:</b>	Sector Financiero Popular y Solidario.
<b>Área:</b>	Órgano de Dirección: Gerente
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las capacidades de gestión en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria
<b>Curso</b>	Fortalecimiento para gerentes de las OSFPS
<b>Módulos y carga horaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Funciones y responsabilidades en la gestión de las OSFPS: 16 horas</i></li> <li>• <i>Gestión administrativa de OSFPS para gerentes: 20 horas</i></li> <li>• <i>Administración integral de riesgos y prevención de lavado de activos para Gerentes: 16 horas</i></li> <li>• <i>Gestión de Atención al cliente interno y externo: 8 horas</i></li> </ul>

### **MÓDULO 1: Funciones y responsabilidades en la gestión de las OSFPS**

<b>Unidad de Aprendizaje</b>	<b>Contenidos</b>
Cooperativismo y estructura cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperativismo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Principios y Valores Cooperativos</li> <li>○ Estructura Cooperativa</li> <li>○ Cooperativismo y asociatividad</li> <li>○ Inclusión financiera</li> </ul> </li> <li>• Estructura cooperativa:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estructura Normativa</li> <li>○ Estructura Orgánica</li> <li>○ Estructura contable y financiera</li> </ul> </li> </ul>
Marco legal y normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco legal normativo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ COMYF</li> <li>○ LOEPS y RLOEPS para SFPS</li> <li>○ Resoluciones para el sector financiero popular y solidario.</li> </ul> </li> <li>• Cumplimiento normativo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Manejo de plan de cuentas</li> <li>○ Regulación para Asambleas Generales y elección de representantes</li> <li>○ Presentación de reportes a entes de regulación (SRI, MDT, IESS)</li> <li>○ Estructuras y Brechas de liquidez</li> </ul> </li> </ul>

## MÓDULO 2: Gestión Administrativa de OSFPS para gerentes

Unidad de aprendizaje	Contenidos
<b>Planificación Estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fases de la planificación estratégica</li> <li>● Plan Estratégico (misión, visión, valores, líneas estratégicas)</li> <li>● Plan Operativo: metas e indicadores</li> <li>● Monitoreo del Plan Estratégico</li> </ul>
<b>Gestión financiera alineada a la planificación estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fases de la planificación financiera</li> <li>● Presupuesto</li> <li>● Pronóstico y tendencias</li> <li>● Productos y servicios</li> <li>● Calidad de cartera</li> </ul>
<b>Análisis financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estado de situación y catálogo de cuentas</li> <li>● Estado de resultados</li> <li>● Análisis e interpretación de indicadores financieros</li> <li>● Análisis de tendencias</li> <li>● Análisis de estructura</li> </ul>
<b>Gestión integral del negocio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión de colocación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>● Proceso de crédito</li> <li>● Tipos y segmentación</li> <li>● Productos</li> <li>● Políticas y normativas</li> <li>● Proceso de concesión y análisis</li> </ul> </li> <li>● Gestión de captación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>● Negociación comercial</li> <li>● Etapas de gestión al cliente</li> <li>● Negociación de captaciones</li> <li>● Fidelización de clientes</li> </ul> </li> <li>● Gestión cobranzas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>● Elementos y etapas de la cobranzas</li> <li>● Estados de cartera</li> <li>● Calificación de riesgo y provisiones</li> <li>● Estrategias y métodos de cobranza</li> </ul> </li> </ul>
<b>Operaciones activas contingentes y vinculadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definición</li> <li>● Base legal</li> <li>● Tipos de vinculación</li> <li>● Política de vinculación</li> </ul>

### MÓDULO 3: Administración integral de riesgos y prevención de lavado de activos para Gerentes

Unidad de aprendizaje	Contenidos
<b>Administración integral de Riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Base Legal:               <ul style="list-style-type: none"> <li>● Normas de control</li> <li>● Política de gestión de riesgos</li> <li>● Funciones y responsabilidades Comité de riesgos</li> <li>● Cumplimiento de disposiciones de la SEPS</li> </ul> </li> <li>● Administración de riesgos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>● Normativa para IFIS</li> <li>● Evaluación del riesgo</li> <li>● Riesgo de crédito</li> <li>● Riesgo de mercado y liquidez</li> <li>● Estructuras de liquidez</li> <li>● Riesgo Operativo y de Seguridad de la información</li> </ul> </li> <li>● Administración integral de riesgos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de trabajo</li> <li>● Identificación de hallazgos</li> <li>● Plan de acción e indicadores</li> <li>● Entregables</li> </ul> </li> </ul>
<b>Prevención de lavado de activos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Base legal:               <ul style="list-style-type: none"> <li>● Política de PLAFT</li> <li>● Normas y resoluciones</li> <li>● Comité de PLAFT</li> <li>● Responsabilidades, roles y funciones</li> <li>● Política conozca a su cliente</li> <li>● Política conozca a su empleado</li> <li>● Política conozca a su mercado</li> <li>● Debidas diligencias y excepciones</li> </ul> </li> <li>● Etapas y métodos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>● Etapas del lavado de activo</li> <li>● Tipologías de lavado de activos</li> <li>● Señales de alerta e indicadores</li> </ul> </li> </ul>

### MÓDULO 4: Gestión de atención al cliente interno y externo

Unidad de aprendizaje	Contenidos
<b>Gestión de atención al cliente externo desde el enfoque de atención al cliente.</b>	Mejoramiento de procesos en atención y servicio al cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseño de estrategias de atención al usuario financiero</li> <li>● Estrategias de comunicación asertiva basadas en productos y servicios financieros</li> <li>● Diseño de alternativas de participación colaborativa entre funcionarios y clientes</li> </ul>
<b>Gestión de atención al cliente interno desde el enfoque de atención al cliente.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conceptualización del cliente interno</li> <li>● Necesidades del cliente interno según su área de servicio</li> <li>● Mejoras en la atención al cliente interno</li> </ul>

Se recomienda la modalidad b-learning por las siguientes razones:

- El nivel formativo y la experticia de los miembros de los Gerentes de las OSFPS es diverso, en los encuentros presenciales hay una mejor oportunidad para el intercambio de experiencias y el aprendizaje colectivo con la mediación del facilitador del taller para direccionar los aportes con base en la prelación de los contenidos.
- La modalidad virtual para el caso de la Gestión de Atención al cliente interno y externo se aplica porque la naturaleza de los temas tratados son compatibles totalmente con la modalidad virtual, aún así el tener un espacio del 25% de total de la carga horaria sincrónica abre la posibilidad de que las personas que cursan el taller administren su tiempo según su priorización de actividades

#### 4.3. PROGRAMA CURRICULAR PARA TÉCNICOS OPERATIVOS

La gestión integral del negocio busca promover la participación de todas las personas asociadas en OSFPS y el uso coordinado y eficiente de los recursos financieros, materiales y talento humano, organizando todas las funciones de tal forma que se pueda planear, dirigir, coordinar y controlar, manejando adecuadamente los procesos, actividades y responsabilidades que prevean problemas futuros y permita lograr los objetivos de la OSFPS.

Información General	
<b>Especialización:</b>	Sector Financiero Popular y Solidario.
<b>Área:</b>	Órgano operativo: Asesor de negocios
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las capacidades de gestión en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria
<b>Curso</b>	Fortalecimiento para asesores de negocios de las OSFPS
<b>Módulos y carga horaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gestión del crédito para asesores de negocios: 24 horas</i></li> <li>• <i>Atención al cliente para asesores de negocios: 8 horas</i></li> </ul>

#### MÓDULO 1: Gestión del Crédito para Asesores de Negocios

Unidad de aprendizaje	Contenidos clave
<b>Cooperativismo y marco normativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperativismo y marco normativo               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios y valores cooperativos</li> <li>• Función social, económica y cultural del Cooperativismo</li> <li>• Estructura cooperativa</li> </ul> </li> <li>• Marco normativo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código orgánico monetario financiero</li> <li>• Marco legal SFPS (LOEPS y RLOEPS)</li> <li>• Resoluciones para el sector financiero popular y solidario</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>Captaciones y crédito</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Las captaciones y colocaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>● Técnicas de captación</li> <li>● Desarrollo de estrategias de captación.</li> <li>● Omnicanalidad.</li> <li>● Atención y servicio personalizado.</li> <li>● Segmentación de mercado.</li> <li>● Servicio postventa.</li> <li>● Marketing digital.</li> <li>● Venta cruzada</li> </ul> </li> <li>● El Crédito: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Crédito y tipos de crédito</li> <li>● Crédito y emprendimiento</li> <li>● Crédito verde como generador de oportunidades</li> <li>● Segmentación</li> <li>● Garantías y colaterales</li> <li>● Tasa de interés y tablas de amortización</li> <li>● Roles del Oficial de crédito</li> </ul> </li> <li>● Proceso de concesión de crédito: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Buró de crédito</li> <li>● Score</li> <li>● Requisitos y documentos básicos</li> <li>● Revisión de la documentación</li> <li>● Verificaciones</li> <li>● Ingreso de la información</li> <li>● Análisis del crédito</li> <li>● El departamento jurídico</li> <li>● Aprobación o recomendaciones</li> <li>● Legalización y desembolso</li> <li>● Seguimiento y recuperación</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Gestión del Crédito para asesores de negocios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Análisis y evaluación de Crédito y riesgo crediticio: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluación crediticia</li> <li>● Las 5 “C” de crédito</li> <li>● Evaluación de la capacidad de pago</li> <li>● Colaterales y garantías</li> <li>● Zonificación y mercado</li> <li>● Tipos de riesgo crediticio</li> <li>● Análisis de perfil del potencial beneficiario de crédito</li> </ul> </li> <li>● Análisis financiero: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Análisis estratégico</li> <li>● Análisis de estados financieros y flujo de caja de actividades productivas</li> <li>● Indicadores financieros</li> </ul> </li> <li>● Negociación comercial: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Negociación comercial</li> <li>● Etapas de gestión al cliente</li> <li>● Negociación productos del pasivo</li> <li>● Estrategias de fidelización de clientes</li> </ul> </li> <li>● Cobranzas y recuperación: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cobranzas y recuperación - etapas</li> <li>● Estados de la cartera</li> <li>● Calificación de riesgo y provisiones</li> <li>● Estrategia y Métodos de cobranza</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión de cobranzas y su mejora</li> <li>● Promoción del captaciones, crédito y servicios financieros por medios digitales             <ul style="list-style-type: none"> <li>● Marketing digital para productos financieros</li> </ul> </li> <li>● Técnicas de cobranza</li> </ul>
<p><b>Prevención de lavado de activos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Base legal:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Política de PLAFT</li> <li>○ Normas y resoluciones</li> <li>○ Comité de PLAFT</li> <li>○ Responsabilidades, roles y funciones</li> </ul> </li> <li>● Políticas de PLAFT:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Política conozca a su cliente</li> <li>○ Política conozca a su empleado</li> <li>○ Política conozca a su mercado</li> <li>○ Debidas diligencias y excepciones</li> </ul> </li> <li>● Etapas y métodos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Etapas del lavado de activo</li> <li>○ Tipologías de lavado de activos</li> <li>○ Señales de alerta e indicadores</li> </ul> </li> </ul>

## MÓDULO 2: Atención al cliente para asesores de negocios

Unidad de aprendizaje	Contenidos
<p><b>Fundamentos de servicio al cliente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Introducción             <ul style="list-style-type: none"> <li>● Propósito e importancia del servicio al cliente</li> <li>● Orientación al servicio</li> <li>● Manejo de quejas, reclamos y objeciones</li> </ul> </li> <li>● Tipos de clientes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tipos de clientes</li> <li>● Clientes internos y externos</li> <li>● Características, situaciones y tratamientos</li> </ul> </li> <li>● Enfoque de atención al cliente para la intermediación financiera</li> </ul>
<p><b>Servicio al cliente financiero</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Servicio al cliente             <ul style="list-style-type: none"> <li>● Estrategias de servicio al cliente</li> <li>● Inteligencia emocional</li> <li>● PNL en atención al cliente y las ventas</li> </ul> </li> <li>● Comunicación efectiva             <ul style="list-style-type: none"> <li>● Barreras de la comunicación</li> <li>● Comunicación verbal y no verbal</li> <li>● Estrategias de comunicación efectiva enfocada en productos y servicios financieros</li> </ul> </li> </ul>



Se prioriza la modalidad presencial por las siguientes razones:

- \_ La modalidad presencial se torna un punto de encuentro para los beneficiarios del proceso de enseñanza aprendizaje dónde existe la opción de intercambio de saberes, intercambio de información y sobre todo un proceso reflexivo orientado a la vida activa o pasiva que ejercen como parte de su OSFPS
- \_ Los temas de capacitación para los asesores de negocios implican parte práctica de simulación con ejercicios de intercambio de roles, por lo solamente se pueden hacer en modalidad presencial

Información General	
<b>Especialización:</b>	Sector Financiero Popular y Solidario.
<b>Área:</b>	Órgano operativo: Gestión Operativa
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las capacidades de gestión en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria
<b>Curso</b>	Fortalecimiento para técnicos informáticos de las OSFPS
<b>Módulos y carga horaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión informática aplicada a OSFP: 16 horas</li> </ul>

### MÓDULO 1: Gestión Informática para OSFPS

Unidad de aprendizaje	Contenidos
Seguridad informática aplicada a OSFPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</li> <li>● Procesos para garantizar la seguridad informática de los productos y servicios financieros de las OSFPS.</li> </ul>
Mejoramiento del soporte informático para la gestión de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Procesos para realizar Business intelligence.</li> <li>● Procesos para actualizar programas informáticos aplicables a la gestión del negocio.</li> <li>● Desarrollo de aplicativos informáticos para mejorar la gestión de la OSFPS y asegurar la continuidad del negocio.</li> </ul>
Uso de medios digitales para la promoción de productos y servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Uso responsable de redes sociales</li> <li>● Campañas digitales controladas</li> <li>● Soporte informático para el control de campañas digitales</li> </ul>

Se prioriza la modalidad virtual al ser la informática el tema a tratar y visto que el uso de TIC'S y la capacidad de asesoramiento desde la perspectiva del usuario es imprescindible en el caso de los Técnicos informáticos, se considera que la modalidad virtual constituye un aporte práctico al uso de TIC'S y además necesario para el ejercicio de su rol

<b>Especialización:</b>	Sector Financiero Popular y Solidario.
<b>Área:</b>	Órgano de Operativo: Gestión Operativa
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las capacidades de gestión del negocio en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria.
<b>Curso:</b>	<i>Fortalecimiento para recibidor- pagador y asistentes operativos de las OSFPS: 32 horas</i>
<b>Módulo:</b>	Manejo de caja y tesorería

### MÓDULO 1: Manejo de caja y tesorería

Unidad de aprendizaje	Contenidos
<b>Recibidor pagador.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar y custodiar del dinero recibido para el fondo de cambio con el que opera.</li> <li>• Brindar servicio al cliente sobre las operaciones a efectuar de acuerdo a los productos y servicios existentes en la institución</li> <li>• Aplicar medidas de seguridad aplicadas al manejo diario de caja</li> </ul>
<b>Contabilidad y tesorería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesar de los pagos en la base de datos del sistema contable.</li> <li>• Realiza el cuadro contable, de acuerdo con las normas y principios de general aceptación, que permitan suministrar información óptima y establecer una sólida política financiera.</li> <li>• Registra las provisiones de las cuentas por pagar y por cobrar de los activos y pasivos de la OSFPS de conformidad a lo definido en la Ley, las Neas y demás normas aplicables.</li> </ul>

Se prioriza la modalidad virtual para abordar el tema desde un ejercicio reflexivo-correctivo encaminado al intercambio desde diferentes experiencias con dinámicas de trabajo con procesos propios a cada institución pero que a su vez se rigen por la normativa general para instituciones financieras. Este intercambio de experiencia alrededor del tema generará aprendizaje grupal en los momentos sincrónicos considerados para el tratamiento del tema.

#### Habilidades transversales:

***Módulo transversal: Calidad humana y atención a socios, socias y clientes del Sector Financiero Nacional***

Perfil: Todas y todos los órganos de las OSFPS

Unidades didácticas	Contenidos claves
La calidad humana en las finanzas populares y solidarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la calidad humana</li> <li>• desarrollo de las capacidades humanas</li> <li>• Logro mis metas personales, familiares y comunitarias</li> </ul>
Atención a socios, socias y clientes del sistema financiero popular y solidario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La vocación de servicio en las finanzas populares y solidarias</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Resolución de conflictos</li> </ul>

**Módulo transversal: Finanzas populares y solidarias**

Perfil: Todas y todos los órganos de las OSFPS

Unidades didácticas	Contenidos claves
<b>Doctrina Social y Solidaria en la intermediación financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Economía Social y Solidaria aplicada a la gestión de la CONAFIPS y las OSFPS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del contexto socio político</li> <li>• Análisis del contexto ecuatoriano</li> </ul> </li> <li>• Fundamentos de economía social y solidaria y finanzas populares y solidarias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios y lineamientos de la EPS y las Finanzas Populares y Solidarias.</li> <li>• Economía y finanzas populares y solidarias.</li> <li>• Importancia de la economía social y solidaria.</li> <li>• Constitución del Ecuador y el sector financiero popular y solidario.</li> <li>• Instrumentos legales para las finanzas populares y solidarias.</li> </ul> </li> <li>• Importancia de la asociatividad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos</li> <li>• Organismos de integración, redes, consorcios, alianzas</li> <li>• Promoción de la cooperación e integración</li> </ul> </li> </ul>
<b>Importancia de la Asociatividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos</li> <li>• Organismos de integración: Redes, consorcios, alianzas</li> <li>• Promoción de la cooperación e integración</li> </ul>

### **Módulo transversal: Enfoques para hacer finanzas populares y solidarias**

Perfil: Todas y todos los órganos de las OSFPS

Unidades didácticas	Contenidos claves
<b>Enfoque de Derechos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos</li> <li>• Marco normativo</li> </ul>
<b>Enfoque de género</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptualización del enfoque de género</li> <li>• Equidad y el enfoque de género</li> <li>• Acciones afirmativas para el enfoque de género</li> <li>• Intermediación financiera con enfoque de género</li> </ul>
<b>Enfoque de sostenibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque de derechos               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco normativo</li> <li>• Transversalización del enfoque de Derechos en las finanzas populares</li> </ul> </li> <li>• Enfoque de género Conceptualización, prácticas del enfoque de género</li> <li>• Enfoque de sostenibilidad Conceptualización               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del enfoque de sostenibilidad y su relación con las finanzas populares</li> <li>• Finanzas climáticas</li> <li>• Estrategia verde para OSFPS</li> <li>• Financiamiento verde para OSFPS</li> </ul> </li> </ul>

### **Módulo transversal: Liderazgo y trabajo en equipo**

Perfil: Todas y todos Equipo Técnico OSFPS

Unidades didácticas	Contenidos claves
<b>Ejercicio del liderazgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejercicio del liderazgo Identidad personal, autoconfianza y propósito de vida Ética, moral, principios y valores en el ejercicio del liderazgo Relaciones humanas para el liderazgo Liderazgo y motivación</li> <li>• Trabajo en equipo y equipos de trabajo Conceptualización Liderazgo y trabajo en equipo Comunicación asertiva para el ejercicio del Liderazgo Gestión de conflictos para el ejercicio del liderazgo El empoderamiento Institucional</li> </ul>

## Módulo transversal: Desempeño Social para OSFPS

Perfil: Todas y todos Equipo Técnico OSFPS

Unidades didácticas	Contenidos claves
Balance social para directivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Generalidades sobre balance social</li> <li>● Desarrollo del balance social en Ecuador</li> <li>● Herramientas para evaluar el balance social</li> <li>● Composición del balance social</li> <li>● Toma de decisiones de los directivos con relación al balance social</li> </ul>
Balance social para gerentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Composición del balance social</li> <li>● Procedimientos para construir un informe de balance social cooperativo</li> <li>● Responsabilidad de un Gerente para un buen balance social</li> <li>● Elaboración de informes sobre balance social</li> </ul>
Aporte al desempeño social del personal operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Balance Social y su relación con productos y servicios para la intermediación financiera</li> <li>● Balance Social desde el enfoque de Derechos, género y sostenibilidad ambiental</li> </ul>

## 5. METODOLOGÍA

### 5.1. Modalidad

El sistema educativo puede ser implementado en modalidad semipresencial, adoptando la modalidad combinada:

El aprendizaje electrónico e-learning (electronic learning en inglés) se configura como una modalidad educativa basada en la utilización de las herramientas de Internet y de otras redes de telecomunicaciones.

Profundizando, el e-learning se propone como un andamiaje de enseñanza aprendizaje que consiste en el diseño, la puesta en práctica y evaluación de un curso o plan formativo desarrollado a través de redes de ordenadores y puede definirse como una educación o formación ofrecida a estudiantes que están geográficamente dispersos o que interactúan en tiempos diferidos del educador empleando recursos informáticos y telecomunicaciones.

De esta manera, el proceso educativo tiene lugar totalmente o parcialmente en un entorno virtual. En ese lugar interactúan educadores y estudiantes, se realizan las actividades y se encuentra el material de aprendizaje. (Martínez, 2008).

Esté proceso de enseñanza- aprendizaje incluye elementos de autoaprendizaje que son desarrollados en una Aula Virtual, anidada en el Hosting que se decida diseñar por la instancia implementadora .

Está modalidad implica varios requerimientos importantes:

- La estructura del aula virtual.
- El desarrollo de los contenidos.
- El desarrollo de habilidades de autoaprendizaje.
- La disposición de los dispositivos tecnológicos como es el computador, laptop, tablet, celular
- La disponibilidad de la conectividad mediante datos de internet.
- El tutor e-learning con capacidades comunicativas asertivas y manejo de las tecnologías de la información y la comunicación. Es la persona responsable de garantizar que el proceso de enseñanza de los contenidos curriculares se desarrollen de manera didáctica y ocurran los aprendizajes esperados.
- El soporte administrativo-informático es responsable de garantizar la permanencia del aula virtual, sus contenidos y solventar los problemas tecnológicos que enfrentan los y las participantes.

Se considera adecuado la modalidad virtual con un 25% de aprendizaje sincrónico y un 75% asincrónico, por las siguientes razones:

Durante el aprendizaje sincrónico las personas capacitadas tendrán la oportunidad de interactuar entre sí, en una lógica de aprendizaje grupal que precisamente va de la línea con el tema asociativo; además de generarse una oportunidad de conformación y/o consolidación de grupos, siendo un espacio donde se puede consultar y aprender no solo del facilitador sino también del resto de personas que asisten a clase.

En el caso del aprendizaje asincrónico se respeta el tiempo de la persona que estudia, de esa forma puede organizar sus tiempos de acuerdo a su realidad y siendo que muchas de las asistentes son mujeres que en su mayoría también se dedican a la economía del cuidado, se considera oportuno que el proceso de capacitación en lo concerniente a los módulos transversales pueda proporcionar esta capacidad de adaptación a la realidad de las personas capacitadas, en especial de las madres de familia que también son parte activa en las OSFPS.

En conjunto la combinación de los dos tipos de aprendizaje nos permite aprovechar las ventajas de cada uno a la vez que es el mismo estudiante que tiene un tiempo flexible para organizar sus actividades.

Así mismo se sugiere algunos módulos en modalidad presencial, básicamente porque es en algunos casos la alternativa que aplica debido a la carencia de acceso a internet o el hardware necesario. En algunos temas técnicos se puede hacer un mejor aprovechamiento del tiempo de capacitación y el uso de estrategias lúdicas que faciliten mucho más el proceso de enseñanza-aprendizaje fomentando el aprendizaje grupal.

La modalidad sugerida esta detallada en cada curso, se propone la aplicación de una modalidad combinada pensando en la realidad de la población objetivo, es decir ubicación geográfica, conectividad y nivel técnico de análisis de temas.

## 5.2. Sistema de estudio

El sistema de estudio se implementará mediante talleres modulares, mismos que pueden ser estudiados en modalidad presencial o a distancia, los recursos que se emplearán con una aula virtual, dispositivos electrónicos como celular, tablet o computador.

Se propone así mismo que haya un refuerzo educativo a través de grupos de WhatsApp donde se puede crear grupos de estudio, herramientas de diagnóstico o contenidos; la idea es el refuerzo de aprendizajes haciendo uso de tecnología M-learning.

## 5.3. Duración:

El presente Plan de Capacitación para los órganos gobernantes, directivo, de control y operativo de las OSFPS se puede implementar de manera conjunta con las modalidades de estudio presencial y virtual de acuerdo a la carga horaria especificada para cada módulo.

Los eventos de capacitación presencial se recomienda que se ejecutan de manera coordinada con la población objetivo especialmente donde la brecha tecnológica es complicada por acceso al internet, disponibilidad de un dispositivo digital: computador, laptop, tablet o teléfono Android o analfabetismo digital.

## 5.4. Sistema de Evaluación

**Evaluación Entrada-Diagnóstica.-** Aplicación de una batería de preguntas de conocimientos previos en función del perfil de salida que deben alcanzar en el proceso formativo.

**Evaluación del proceso formativo o Intermedia.-** Control y valoración de los aprendizajes que está desarrollando él y la participante.

**Evaluación de Salida-Final.-** Valoración final de los aprendizajes desarrollados por él o la participante una vez que ha cursado el contenido de aprendizaje propuesto.

### Mecanismos de evaluación:

Evaluación diagnóstica		Evaluación del proceso formativo		Evaluación final	
Técnica	Instrumento	Técnica	Instrumento	Técnica	Instrumento
Evaluación de conocimientos previos	Test	Evaluación de aprendizajes adquiridos	Cuestionario	Evaluación de conocimientos adquiridos. Evaluación práctica	Test. Medición de los criterios de realización de un desempeño profesional

### 5.5. Sistema de certificación

- **Por participación.-** para quienes accedan a la realización del 80% del programa formativo otorgado por la instancia implementadora del proceso y/o CONAFIPS.
- **Por aprobación.-** para las y los estudiantes que hayan terminado todo el programa formativo con una asistencia de al menos el 80% y logren una evaluación del 70%, avalado por una Instancia de Educación Superior.

Para ser certificados los y las participantes deberán cumplir con los requerimientos mínimos de asistencia, participación y evaluación de conocimientos teóricos y prácticos.

### 5.6. Requisitos de ingreso al proceso formativo:

- Estar vinculada a la OSFPS como miembro de los órganos de Gobierno, Directivo o de Operación.
- Personas mayores de 16 años. Entregar copia de cédula.
- Carta aval al participante por parte de la OSFPS y de compromiso de asistencia, participación activa del participante en el proceso formativo.
- Carta de compromiso del participante para realizar las diferentes actividades para fortalecer La OSFPS.

### 5.7. Syllabus

Órgano de gobierno: Asamblea general de socios/as

Componentes del Curso: Buen gobierno cooperativo				
Unidades de aprendizaje	Contenidos claves	Estrategias de enseñanza aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
Cooperativismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>¿Qué es el cooperativismo?</i></li> <li>● <i>¿Qué es la Economía Popular y Solidaria?</i></li> <li>● <i>Semejanzas y diferencias</i></li> <li>● <i>Principios y valores</i></li> <li>● <i>Identidad cooperativa: principios y valores</i></li> <li>● <i>Marco Normativo para las OSFPS</i></li> <li>● <i>Formas de organización del sector de la economía popular y solidaria</i></li> <li>● <i>Estructura Cooperativa</i></li> </ul>	Actividades de inicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ambientación</li> <li>● Motivación</li> </ul> Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>● Objetivo.</li> <li>● Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>● Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Propósito</li> <li>● Plan de estudios</li> <li>● Inducción</li> </ul>	Módulos de capacitación guía metodológica Informe de capacitación Registros fotográficos Registros de asistencia



<p>Buen gobierno cooperativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Qué es la gobernabilidad?</i></li> <li>• <i>¿Por qué mejorar la Gobernabilidad?</i></li> <li>• <i>¿Cómo se refleja en una organización la mala calidad de gobierno corporativo?</i></li> <li>• <i>Fortalecimiento de las bases para un eficaz gobierno corporativo</i></li> <li>• <i>Principios de buen Gobierno Corporativo</i></li> <li>• <i>Responsabilidades generales del Consejo</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aptitudes y composición del Consejo</i></li> <li>• <i>Estructura y prácticas del Consejo de administración</i></li> <li>• <i>Alta Dirección</i></li> <li>• <i>Gobierno de estructuras del grupo</i></li> <li>• <i>Función de gestión del riesgo</i></li> <li>• <i>Identificación, seguimiento y control de riesgos</i></li> <li>• <i>Comunicación de riesgos</i></li> <li>• <i>Cumplimiento</i></li> <li>• <i>Auditoría Interna</i></li> <li>• <i>Retribución</i></li> <li>• <i>Divulgación y Transparencia</i></li> <li>• <i>Papel de los supervisores (órgano de control)</i></li> <li>• <i>Roles de los Directivos</i></li> <li>• <i>Problemas de Gobernanza, Causa y Soluciones</i></li> <li>• <i>Gobierno cooperativo y responsabilidad social</i></li> </ul> </li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</i></li> <li>• <i>Objetivo.</i></li> <li>• <i>Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Contenidos</i></li> <li>• <i>Test</i></li> <li>• <i>Tarea</i></li> <li>• <i>Bibliografía de referencia</i></li> </ul>	
<p>Negociación y resolución de conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Qué es la Comisión de resolución de conflictos.</i></li> <li>• <i>Funciones de la Comisión de resolución de conflictos.</i></li> <li>• <i>Proceso de impugnación de resoluciones.</i></li> </ul>	<p>Actividades de cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Evaluación de aprendizajes alcanzados.</i></li> <li>• <i>Refuerzo-Retroalimentación</i></li> <li>• <i>Conclusiones y compromisos</i></li> </ul>	<p>Cuestionario Tarea</p>	

Componentes del Curso: Marco normativo para OSFPS				
Unidades de aprendizaje	Contenidos claves	Estrategias de enseñanza aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
Atribuciones y deberes de los órganos de dirección y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Funciones, atribuciones y deberes de la Asamblea General de Socios/as.</i></li> <li>• <i>Funciones, atribuciones y deberes del Consejo de Administración.</i></li> <li>• <i>Funciones, atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia.</i></li> <li>• <i>Funciones, atribuciones y deberes del Presidente.</i></li> <li>• <i>Funciones, atribuciones y deberes del Gerente.</i></li> <li>• <i>De las comisiones y comités.</i></li> <li>• <i>Principales problemas en la gestión de los directivos.</i></li> </ul>	Actividades de inicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Motivación</li> </ul> Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> </ul>	Módulo de capacitación guía metodológica Informe de capacitación Registros fotográficos Registros de asistencia
Procedimiento parlamentario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Qué es el procedimiento parlamentario.</i></li> <li>• <i>Reglamento de elecciones.</i></li> <li>• <i>Contenido del reglamento de elecciones.</i></li> <li>• <i>Prohibiciones para conformar la Junta Electoral.</i></li> <li>• <i>Funciones y atribuciones de la Junta Electoral.</i></li> <li>• <i>Requisitos a cumplir previo a ser representante.</i></li> <li>• <i>Tipos de asambleas.</i></li> <li>• <i>Funciones del Secretario/a.</i></li> <li>• <i>Contenido de la convocatoria.</i></li> <li>• <i>Contenido de las Actas</i></li> <li>• <i>Cómo redactar de manera eficiente.</i></li> <li>• <i>Gestión de resoluciones y seguimiento.</i></li> </ul>	Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul> Actividades de cierre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>• Refuerzo-Retroalimentación</li> <li>• Conclusiones y compromisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos</li> <li>• Test</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> </ul>	

## Órgano de Gobierno: Consejo de Administración

Componentes del Curso: Gestión administrativa de la OSFPS				
Unidades de aprendizaje	Contenidos claves	Estrategias de enseñanza aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
Cooperativismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Principios y Valores Cooperativos</i></li> <li>• <i>Estructura Cooperativa</i></li> <li>• <i>Cooperativismo y asociatividad</i></li> <li>• <i>Inclusión financiera</i></li> </ul>	Actividades de inicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Motivación</li> </ul> Actividades de desarrollo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> </ul>	Módulos de capacitación guía metodológica Informe de capacitación

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>		Registros fotográficos Registros de asistencia
Marco legal y normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura normativa</li> <li>• Estructura orgánica</li> <li>• Estructura contable y financiera</li> </ul>	Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>	Exposición Bibliografía de referencia	
Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de planificación.</li> <li>• Mapa estratégico.</li> <li>• Roles en la planificación estratégica.</li> <li>• Etapas en la planificación estratégica.</li> <li>• Plan Operativo: metas e indicadores.</li> <li>• Procesos y procedimientos internos en la gestión cooperativa.</li> <li>• Evaluación de la planificación estratégica.</li> </ul>	Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto de la OSFPS</li> <li>• Objetivo.</li> </ul> Actividades de instrucción conceptual y procedimental	Cuestionario Bibliografía de referencia	
Planificación financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fases de la planificación financiera.</li> <li>• Presupuesto.</li> <li>• Análisis macroeconómico.</li> <li>• Proceso presupuestario.</li> <li>• Presupuesto en base a metas comerciales.</li> <li>• Fuentes de Fondo de Cartera de Crédito.</li> <li>• Diagnóstico financiero integral:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información financiera histórica.</li> <li>• Análisis de estructura.</li> <li>• Análisis de tendencias de Balance General.</li> <li>• Análisis de tendencias de</li> </ul> </li> </ul>	Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto de la intermediación financiera.</li> <li>• Objetivo.</li> </ul> Actividades de instrucción conceptual y procedimental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso práctico</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> </ul>	

	<p><i>estados de resultados.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretación de indicadores financieros.</li> <li>• Calidad de cartera.</li> <li>• Productividad.</li> <li>• Rentabilidad.</li> </ul>			
Estrategias de recuperación de cartera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El microcrédito.</li> <li>• Metodología crediticia.</li> <li>• Colocación de cartera y morosidad.</li> <li>• Las provisiones y sus efectos financieros.</li> <li>• Las Cs del crédito.</li> <li>• Spread financiero.</li> <li>• Componentes de la tasa activa.</li> <li>• Margen financiero.</li> <li>• Portafolio de cartera.</li> <li>• Buró de crédito: interpretaciones y señales de alerta.</li> <li>• Colocación y créditos vinculados.</li> <li>• Cobranzas, tipos de cobranzas y estrategias para una buena recuperación de la cartera de crédito.</li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto de la intermediación financiera.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos</li> <li>• Test</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> </ul>	
Financiamiento y mercado de valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El mercado de valores y sus funciones.</li> <li>• Ventajas del mercado de valores.</li> <li>• Intermediación de valores e intermediarios.</li> <li>• Naturaleza y composición.</li> <li>• Las Bolsas de Valores.</li> <li>• Tipos de operaciones.</li> <li>• Casas de valores.</li> <li>• Calificadoras de riesgos.</li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto de la intermediación financiera.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos</li> <li>• Test</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> </ul>	
Estructuras de brechas de liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologías y herramientas analíticas para medir el riesgo de liquidez.</li> <li>• Medición de la liquidez estructural.</li> <li>• Activos líquidos/Activos no líquidos.</li> <li>• Pasivos volátiles/Pasivos estables.</li> <li>• Indicador de liquidez.</li> <li>• Cálculo de indicadores de liquidez de primera y segunda línea.</li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto de la intermediación financiera.</li> <li>• Objetivo.</li> </ul> <p>Actividades de instrucción conceptual y procedimental</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Apetito y tolerancia al riesgo de liquidez.</i></li> <li>• <i>Medición de las brechas de liquidez.</i></li> </ul>			
Aplicativo de solvencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Norma de solvencia.</i></li> <li>• <i>Patrimonio técnico constituido.</i></li> <li>• <i>Activos y contingentes ponderados por riesgo.</i></li> <li>• <i>Indicadores de solvencia.</i></li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto de la intermediación financiera.</li> <li>• Objetivo.</li> </ul> <p>Actividades de instrucción conceptual y procedimental</p> <p>Actividades de cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>• Refuerzo-Retroalimentación</li> <li>• Conclusiones y compromisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos</li> <li>• Test</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> </ul>	

<b>Componentes del Curso: Gestión Riesgos para directivos</b>				
<b>Unidades de aprendizaje</b>	<b>Contenidos claves</b>	<b>Estrategias de enseñanza aprendizaje</b>	<b>Recursos didácticos</b>	<b>Entregable</b>
Administración de riesgos integrales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Estructura para la administración de riesgos.</i></li> <li>• <i>Sesiones del Comité de Administración integral de riesgos.</i></li> <li>• <i>Unidad de riesgos.</i></li> <li>• <i>Responsabilidades del Consejo de Administración.</i></li> <li>• <i>Responsabilidades del Consejo de Vigilancia.</i></li> <li>• <i>Responsabilidades del Comité de Administración de riesgos.</i></li> <li>• <i>Responsabilidades del representante legal.</i></li> <li>• <i>Funciones del responsable o administrador de riesgos.</i></li> <li>• <i>Proceso de la Administración de riesgos.</i></li> <li>• <i>Tipos de riesgo.</i></li> </ul>	<p>Actividades de inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Motivación</li> </ul> <p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>	<p>Aula Virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> </ul>	<p>Módulos de capacitación</p> <p>guía metodológica</p> <p>Informe de capacitación</p> <p>Registros fotográficos</p> <p>Registros de asistencia</p>
Riesgos en la Administración de Cartera de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Norma para la gestión de riesgo de crédito.</i></li> <li>• <i>Cartera de crédito y contingentes.</i></li> <li>• <i>Cuentas por cobrar y otros activos.</i></li> <li>• <i>Constitución de provisiones de cartera de crédito y contingentes.</i></li> <li>• <i>Constitución de provisiones de cuentas por cobrar y otros activos.</i></li> <li>• <i>Bienes en donación de pago.</i></li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos</li> <li>• Test</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cálculo de la relación entre las provisiones específicas constituidas frente a las provisiones requeridas.</i></li> <li>• <i>Castigo de activos de riesgo y contingentes.</i></li> </ul>			
Prevenición de lavado de activos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Marco teórico.</i></li> <li>• <i>Marco legal y regulatorio.</i></li> <li>• <i>Norma de prevención de lavado.</i></li> <li>• <i>Funciones del Consejo de Administración.</i></li> <li>• <i>Funciones del Consejo de Vigilancia.</i></li> <li>• <i>Funciones del Comité de Cumplimiento.</i></li> </ul>	Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</i></li> <li>• <i>Objetivo.</i></li> <li>• <i>previos.</i></li> <li>• <i>Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</i></li> </ul>	Aula Virtual: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Contenidos</i></li> <li>• <i>Tarea</i></li> <li>• <i>Bibliografía de referencia</i></li> </ul>	
Debida diligencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Debida diligencia reducida.</i></li> <li>• <i>Aplicación de la debida diligencia reducida.</i></li> <li>• <i>Procedimiento de la diligencia ampliada.</i></li> <li>• <i>Aplicación de la diligencia ampliada.</i></li> <li>• <i>Procedimiento adicional con corresponsales y otras contrapartes.</i></li> <li>• <i>Notificación de transacciones inusuales</i></li> </ul>	Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</i></li> <li>• <i>Objetivo.</i></li> <li>• <i>previos.</i></li> <li>• <i>Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</i></li> </ul>	Aula Virtual: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cuestionario</i></li> <li>• <i>Foro</i></li> <li>• <i>Tarea</i></li> </ul>	
Sistema de seguimiento integral - SSI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Marco normativo.</i></li> <li>• <i>Sistema control interno.</i></li> <li>• <i>Responsabilidades del auditor interno.</i></li> <li>• <i>Atribuciones del Consejo de Vigilancia.</i></li> <li>• <i>Disposiciones de la Superintendencia.</i></li> <li>• <i>Enfoque de modelo de supervisión: componentes y subcomponentes.</i></li> <li>• <i>Marco conceptual:</i></li> <li>• <i>-Fase de planificación.</i></li> <li>• <i>-Fase de ejecución.</i></li> <li>• <i>-Fase de cierre.</i></li> <li>• <i>Sistema de seguimiento.</i></li> </ul>	Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</i></li> <li>• <i>Objetivo.</i></li> <li>• <i>Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</i></li> </ul> Actividades de cierre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Evaluación de aprendizajes alcanzados.</i></li> <li>• <i>Refuerzo-Retroalimentación</i></li> <li>• <i>Conclusiones y compromisos</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Contenidos</i></li> <li>• <i>Test</i></li> <li>• <i>Tarea</i></li> <li>• <i>Bibliografía de referencia</i></li> </ul>	

## Órgano de gobierno: Consejo de Vigilancia

Componentes del Curso: Control interno para la buena práctica cooperativa				
Unidades de aprendizaje	Contenidos claves	Estrategias de enseñanza aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
Competencia del consejo de vigilancia de las OSFPS y el control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Deberes y atribuciones del Consejo de Vigilancia de las OSFPS</i></li> <li>• <i>Autonomía del Consejo de Vigilancia</i></li> </ul>	Actividades de inicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Motivación</li> </ul> Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> </ul>	Módulos de capacitación guía metodológica Informe de capacitación Registros fotográficos Registros de asistencia
Control de las operaciones técnicas y legales vigentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Control del cumplimiento</i></li> <li>• <i>Vigilancia concurrente y posterior sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la OSFPS</i></li> <li>• <i>Vigilancia del cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas</i></li> <li>• <i>Sistemas de control interno para mitigar el riesgo</i></li> <li>• <i>Elaboración de Informes para la asamblea general de socios, razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa</i></li> </ul>	Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul> Actividades de cierre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>• Refuerzo-Retroalimentación</li> <li>• Conclusiones y compromisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos</li> <li>• Test</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> </ul>	

## Órgano de gobierno: Gerencia General

Componentes del Curso: Funciones y responsabilidades en la gestión de las OSFPS				
Unidades de aprendizaje	Contenidos claves	Estrategias de enseñanza aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
Cooperativismo y estructura cooperativa	<p><i>Cooperativismo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios y valores cooperativos.</li> </ul> <p><i>Estructura cooperativa.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperativismo y asociatividad.</li> <li>• Inclusión financiera.</li> </ul> <p><i>Estructura cooperativa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura normativa.</li> <li>• Estructura orgánica.</li> <li>• Estructura contable y financiera.</li> </ul>	<p>Actividades de inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Motivación</li> </ul> <p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>	<p>Aula Virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> </ul>	<p>Módulos de capacitación</p> <p>guía metodológica</p> <p>Informe de capacitación</p> <p>Registros fotográficos</p> <p>Registros de asistencia</p>
Marco legal y normativo	<p><i>Marco legal normativo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• COMYF</li> <li>• LOEPS y RLOEPS para SFPS</li> <li>• Resoluciones para el sector financiero popular y solidario.</li> </ul> <p><i>Cumplimiento normativo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de plan de cuentas.</li> <li>• Regulación para Asambleas Generales y elección de representantes.</li> <li>• Presentación de reportes a entes de regulación (SRI, MDT, IEES).</li> <li>• Estructuras y brechas de liquidez.</li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul> <p>Actividades de cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>• Refuerzo-Retroalimentación</li> <li>• Conclusiones y compromisos</li> </ul>	<p>Aula Virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> </ul>	



<b>Componentes del Curso: Gestión administrativa de OSFPS para gerentes</b>				
<b>Unidades de aprendizaje</b>	<b>Contenidos claves</b>	<b>Estrategias de enseñanza aprendizaje</b>	<b>Recursos didácticos</b>	<b>Entregable</b>
Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Fases de la planificación financiera</i></li> <li>● <i>Presupuesto</i></li> <li>● <i>Análisis macroeconómico</i></li> <li>● <i>Proceso Presupuestario</i></li> <li>● <i>Presupuesto en base a metas comerciales</i></li> <li>● <i>Fuentes de Fondeo de Cartera de Crédito</i></li> <li>● <i>Diagnóstico Financiero Integral</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Información financiera histórica</li> <li>● Análisis de estructura</li> <li>● Análisis de tendencias de Balance General</li> <li>● Análisis de tendencias de estados de resultados</li> </ul> </li> <li>● <i>Interpretación de Indicadores financieros</i></li> <li>● <i>Calidad de cartera</i></li> <li>● <i>Productividad</i></li> <li>● <i>Rentabilidad</i></li> </ul>	<p>Actividades de inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ambientación</li> <li>● Motivación</li> </ul> <p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>● Objetivo.</li> <li>● Diagnóstico de conocimientos previos.</li> </ul> <p>Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Propósito</li> <li>● Plan de estudios</li> <li>● Inducción</li> </ul>	<p>Módulos de capacitación</p> <p>guía metodológica</p> <p>Informe de capacitación</p> <p>Registros fotográficos</p> <p>Registros de asistencia</p>
Gestión financiera alineada a la planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Fases de la planificación financiera</i></li> <li>● <i>Presupuesto</i></li> <li>● <i>Análisis macroeconómico</i></li> <li>● <i>Proceso Presupuestario</i></li> <li>● <i>Presupuesto en base a metas comerciales</i></li> <li>● <i>Fuentes de Fondeo de Cartera de Crédito</i></li> <li>● <i>Diagnóstico Financiero Integral</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Información financiera histórica</li> <li>● Análisis de estructura</li> <li>● Análisis de tendencias de Balance General</li> <li>● Análisis de tendencias de estados de resultados</li> </ul> </li> <li>● <i>Interpretación de Indicadores financieros</i></li> <li>● <i>Calidad de cartera</i></li> <li>● <i>Productividad</i></li> <li>● <i>Rentabilidad</i></li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Importancia del tema</li> <li>● Objetivo.</li> <li>● Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> <li>● Ejercicio de aplicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contenidos</li> <li>● Tarea</li> <li>● Bibliografía de referencia</li> </ul>	
Análisis financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Estado de situación y catálogo de cuentas.</i></li> <li>● <i>Estado de resultados.</i></li> <li>● <i>Análisis e interpretación de indicadores financieros.</i></li> <li>● <i>Análisis de tendencias.</i></li> <li>● <i>Análisis de estructura.</i></li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Importancia del tema</li> <li>● Objetivo</li> <li>● Actividad práctica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuestionario</li> <li>● Tarea</li> </ul>	

<p>Gestión integral del negocio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Gestión de colocación:</i></li> <li>● <i>Proceso de crédito.</i></li> <li>● <i>Tipos y segmentación.</i></li> <li>● <i>Productos.</i></li> <li>● <i>Políticas y normativas.</i></li> <li>● <i>Proceso de concesión y análisis.</i></li> <li>● <i>Gestión de captación:</i></li> <li>● <i>Negociación comercial.</i></li> <li>● <i>Etapas de gestión al cliente.</i></li> <li>● <i>Negociación de captaciones.</i></li> <li>● <i>Fidelización de clientes.</i></li> <li>● <i>Gestión cobranzas:</i></li> <li>● <i>Elementos y etapas de las cobranzas.</i></li> <li>● <i>Estados de cartera.</i></li> <li>● <i>Calificación de riesgo y provisiones.</i></li> <li>● <i>Estrategias y métodos de cobranza.</i></li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Importancia del tema en el contexto actual</li> <li>● Objetivo</li> <li>● Actividad práctica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contenidos</li> <li>● Tarea</li> <li>● Bibliografía de referencia</li> </ul>	
<p>Operaciones activas contingentes y vinculadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definición.</li> <li>● Base legal.</li> <li>● Tipos de vinculación.</li> <li>● Política de vinculación.</li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Importancia del tema en el contexto actual</li> <li>● Objetivo</li> <li>● Actividad práctica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contenidos</li> <li>● Tarea</li> <li>● Bibliografía de referencia</li> </ul>	
<p>Estrategias de recuperación de Cartera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El microcrédito</li> <li>● Metodología crediticia</li> <li>● Colocación de cartera y morosidad</li> <li>● Las provisiones y sus efectos financieros</li> <li>● Las Cs del crédito</li> <li>● Spread financiero</li> <li>● Componentes de la tasa activa</li> <li>● Margen Financiero</li> <li>● Portafolio de cartera</li> <li>● Buró de crédito</li> <li>● Interpretaciones y señales de alerta sobre el buró de crédito</li> <li>● Colocación y créditos vinculados</li> <li>● Cobranzas, tipos de cobranzas y estrategias para una buena recuperación de la cartera de crédito</li> </ul>	<p>Actividades de cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>● Refuerzo-Retroalimentación</li> </ul> <p>Conclusiones y compromisos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contenidos</li> <li>● Tarea</li> <li>● Bibliografía de referencia</li> </ul>	

<b>Componentes del Curso: Administración integral de riesgos y prevención de lavado de activos para Gerentes</b>				
<b>Unidades de aprendizaje</b>	<b>Contenidos claves</b>	<b>Estrategias de enseñanza aprendizaje</b>	<b>Recursos didácticos</b>	<b>Entregable</b>
Administración integral de riesgos	<p><i>Base Legal:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de control</li> <li>• Política de gestión de riesgos</li> <li>• Funciones y responsabilidades Comité de riesgos</li> <li>• Cumplimiento de disposiciones de la SEPS</li> </ul> <p><i>Administración de riesgos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa para IFIS</li> <li>• Evaluación del riesgo</li> <li>• Riesgo de crédito</li> <li>• Riesgo de mercado y liquidez</li> <li>• Estructuras de liquidez</li> <li>• Riesgo Operativo y de Seguridad de la información</li> </ul> <p><i>Administración integral de riesgos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo</li> <li>• Identificación de hallazgos</li> <li>• Plan de acción e indicadores</li> </ul>	<p>Actividades de inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Motivación</li> </ul> <p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> </ul>	<p>Módulos de capacitación</p> <p>guía metodológica</p> <p>Informe de capacitación</p> <p>Registros fotográficos</p> <p>Registros de asistencia</p>
Prevención de lavado de activos	<p><i>Base legal:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de PLAFT.</li> <li>• Normas y resoluciones.</li> <li>• Comité de PLAFT.</li> <li>• Responsabilidades, roles y funciones.</li> </ul> <p><i>Política de Plaft:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política conozca a su cliente.</li> <li>• Política conozca a su empleado.</li> <li>• Política conozca a su mercado.</li> <li>• Debidas diligencias y excepciones.</li> </ul> <p><i>Etapas y métodos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etapas del lavado de activos.</li> <li>• Tipologías de lavado de activos.</li> <li>• Señales de alerta e indicadores.</li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul> <p>Actividades de cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>• Refuerzo-Retroalimentación</li> <li>• Conclusiones y compromisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> </ul>	

**Componentes del Curso:** Gestión de atención al cliente externo e interno

Unidades de aprendizaje	Contenidos claves	Estrategias de enseñanza aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
Gestión de atención al cliente externo desde el enfoque de atención al cliente	<p><i>Mejoramiento de procesos en atención y servicio al cliente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Diseño de estrategias en atención al usuario financiero.</i></li> <li>• <i>Estrategias de comunicación asertiva basadas en productos y servicios financieros.</i></li> <li>• <i>Diseño de alternativas de participación colaborativa entre funcionarios y clientes.</i></li> </ul>	<p>Actividades de inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Motivación</li> </ul> <p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>	<p>Aula Virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> </ul>	<p>Módulos de capacitación guía metodológica Informe de capacitación Registros fotográficos Registros de asistencia guía metodológica Informe de capacitación Registros fotográficos Registros de asistencia</p>
Gestión de atención al cliente interno desde el enfoque de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptualización del cliente interno</li> <li>• Necesidades del cliente interno según su área de servicio</li> <li>• Mejoras en la atención al cliente interno</li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul> <p>Actividades de cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>• Refuerzo-Retroalimentación</li> <li>• Conclusiones y compromisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos</li> <li>• Test</li> <li>• Foro</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> <li>• Cuestionario</li> </ul>	

### Órgano operativo: Asesor de Negocios

Componentes del Curso: Gestión del crédito para Asesores de Negocios				
Unidades de aprendizaje	Contenidos claves	Estrategias de enseñanza aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
Cooperativismo y marco normativo	<p><i>Cooperativismo y marco normativo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios y valores cooperativos</li> <li>• Función social, económica y cultural del Cooperativismo</li> <li>• Estructura cooperativa</li> </ul> <p><i>Marco normativo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código orgánico monetario financiero</li> <li>• Marco legal SFPS (LOEPS y RLOEPS)</li> <li>• Resoluciones para el sector financiero popular y solidario</li> </ul>	<p>Actividades de inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Motivación</li> </ul> <p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>	<p>Guía de clase</p> <p>Contenidos</p> <p>Test</p> <p>Tarea</p> <p>Bibliografía de referencia</p>	<p>Módulo de capacitación</p> <p>guía metodológica</p> <p>Informe de capacitación</p> <p>Registros fotográficos</p> <p>Registros de asistencia</p>
Captaciones y Crédito	<p><i>Las captaciones y colocaciones</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de captación</li> <li>• Desarrollo de estrategias de captación.</li> <li>• Omnicanalidad.</li> <li>• Atención y servicio personalizado.</li> <li>• Segmentación de mercado.</li> <li>• Servicio postventa.</li> <li>• Marketing digital.</li> <li>• Venta cruzada</li> </ul> <p><i>El crédito</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito y tipos de crédito</li> <li>• Crédito y emprendimiento</li> <li>• Crédito verde como generador de oportunidades</li> <li>• Segmentación</li> <li>• Garantías y colaterales</li> <li>• Roles del oficial de crédito</li> </ul> <p><i>Proceso de concesión de crédito</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buro de crédito</li> <li>• Score</li> <li>• Requisitos y documentos básicos</li> <li>• Revisión de la documentación</li> <li>• Verificaciones</li> <li>• Ingreso de la</li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>		

	<p><i>información</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Análisis del crédito</i></li> <li>• <i>El departamento jurídico</i></li> <li>• <i>Aprobación o recomendaciones</i></li> <li>• <i>Legalización y desembolso</i></li> <li>• <i>Seguimiento y recuperación</i></li> </ul>			
<p>Gestión del crédito para asesores de negocios</p>	<p><i>Análisis y evaluación de Crédito y riesgo crediticio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Evaluación crediticia</i></li> <li>• <i>Las 5 "C" de crédito</i></li> <li>• <i>Evaluación de la capacidad de pago</i></li> <li>• <i>Colaterales y garantías</i></li> <li>• <i>Zonificación y mercado</i></li> <li>• <i>Tipos de riesgo crediticio</i></li> <li>• <i>Análisis de perfil del potencial beneficiario de crédito</i></li> </ul> <p><i>Análisis financiero:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Análisis estratégico</i></li> <li>• <i>Análisis de estados financieros y flujo de caja de actividades productivas</i></li> <li>• <i>Indicadores financieros</i></li> <li>• <i>Negociación comercial:</i></li> <li>• <i>Negociación comercial</i></li> <li>• <i>Etapas de gestión al cliente</i></li> <li>• <i>Negociación productos del pasivo</i></li> <li>• <i>Estrategias de fidelización de clientes</i></li> </ul> <p><i>Cobranzas y recuperación:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cobranzas y recuperación - etapas</i></li> <li>• <i>Estados de la cartera</i></li> <li>• <i>Calificación de riesgo y provisiones</i></li> <li>• <i>Estrategia y Métodos de cobranza</i></li> <li>• <i>Gestión de cobranzas y su mejora</i></li> </ul> <p><i>Promoción del captaciones, crédito y servicios financieros por medios digitales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Marketing digital para productos financieros</i></li> </ul> <p><i>Técnicas de cobranza</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Propósito</i></li> <li>• <i>Plan de estudios</i></li> <li>• <i>Inducción</i></li> <li>• <i>Ejercicio práctico</i></li> </ul>	<p>Módulos de capacitación guía metodológica Informe de capacitación Registros fotográficos Registros de asistencia</p>

<p>Prevención de lavado de activos</p>	<p><b>Base legal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de PLAFT.</li> <li>• Normas y resoluciones.</li> <li>• Comité de PLAFT.</li> <li>• Responsabilidades, roles y funciones.</li> </ul> <p><b>Políticas de PLAFT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política conozca a su cliente.</li> <li>• Política conozca a su empleado.</li> <li>• Política conozca a su mercado.</li> </ul> <p><b>Debidas diligencias y excepciones.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etapas y métodos:</li> </ul> <p>-Etapas del lavado de activos. -Tipologías de lavado de activos. -Señales de alerta e indicadores.</p>	<p>Exposición magistral Caso práctico</p> <p>Actividades de cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>• Refuerzo-Retroalimentación</li> </ul> <p>Conclusiones y compromisos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> <li>• Ejercicio práctico</li> </ul>	
--	--	--	--	--

**Componentes del Curso:** Atención al cliente para Asesores de Negocios

Unidades de aprendizaje	Contenidos claves	Estrategias de enseñanza aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
<p>Fundamentos de servicio al cliente</p>	<p><b>Introducción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito e importancia del servicio al cliente.</li> <li>• Orientación al servicio.</li> <li>• Manejo de quejas, reclamos y objeciones.</li> <li>• Tipos de clientes:</li> </ul> <p>Tipos de clientes. clientes internos y externos. Características, situaciones y tratamientos Enfoques de atención al cliente para la intermediación financiera</p>	<p>Actividades de inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Motivación</li> </ul>	<p>Aula Virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> </ul>	<p>Módulos de capacitación guía metodológica Informe de capacitación Registros fotográficos Registros de asistencia</p>
<p>Servicio al cliente financiero</p>	<p><b>Servicio al cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de servicio al cliente.</li> <li>• Inteligencia emocional.</li> <li>• PNL en atención al cliente y las ventas</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Barreras de la comunicación</li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul> <p>Actividades de cierre:</p>	<p>Aula Virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido s</li> <li>• Test</li> <li>• Foro</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> </ul>	

	<p><i>Comunicación verbal y no verbal</i></p> <p><i>Estrategias de comunicación efectiva enfocada en productos y servicios financieros</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>Refuerzo-Retroalimentación</li> </ul> <p>Conclusiones y compromisos</p>		
--	--	--	--	--

### Órgano operativo: Técnico informático de las OSFPS

Componentes del Curso: Gestión informática aplicada a OSFP				
Unidades de aprendizaje	Contenidos claves	Estrategias de enseñanza aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
Seguridad informática aplicada a OSFPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</li> <li>Procesos para garantizar la seguridad <i>informática de los productos y servicios financieros de las OSFPS</i></li> </ul>	<p>Actividades de inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ambientación</li> <li>Motivación</li> </ul> <p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>Objetivo.</li> <li>Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propósito</li> <li>Plan de estudios</li> <li>Inducción</li> </ul>	<p>Módulos de capacitación</p> <p>guía metodológica</p> <p>Informe de capacitación</p> <p>Registros fotográficos</p> <p>Registros de asistencia</p>
Mejoramiento del soporte informático para la gestión de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos para realizar Business intelligence.</li> <li>Procesos para actualizar programas informáticos aplicables a la gestión del negocio.</li> <li>Desarrollo de aplicativos informáticos para mejorar la gestión de la OSFPS y asegurar la continuidad del negocio.</li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>Objetivo.</li> <li>Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> </ul>	<p>Aula Virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenidos</li> <li>Test</li> <li>Foro</li> <li>Tarea</li> <li>Bibliografía de referencia</li> </ul>	
Uso de medios digitales para la promoción de productos y servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso responsable de redes sociales</li> <li>Campañas digitales controladas</li> <li>Soporte informático para el control de campañas digitales</li> </ul>	<p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>Ejercicio demostrativo</li> </ul> <p>Actividades de cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>Refuerzo-Retroalimentación</li> <li>Conclusiones y compromisos</li> </ul>		



### Órgano operativo: Gestión operativa

Componentes del Curso: Manejo de Caja y Tesorería				
Unidades de aprendizaje	Contenidos claves	Estrategias de enseñanza aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
Recibidor-Pagador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Brindar servicio al cliente sobre las operaciones a efectuar de acuerdo a los productos y servicios existentes en la institución</i></li> <li>• <i>Procesar de los pagos en la base de datos del sistema contable.</i></li> </ul>	Actividades de inicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Motivación</li> </ul> Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental</li> </ul>	Aula Virtual: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> </ul>	Módulos de capacitación guía metodológica Informe de capacitación Registros fotográficos Registros de asistencia
Contabilidad y tesorería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Realiza el cuadro contable, de acuerdo con las normas y principios de general aceptación, que permitan suministrar información óptima y establecer una sólida política financiera.</i></li> <li>• <i>Registra las provisiones de las cuentas por pagar y por cobrar de los activos y pasivos de la OSFPS de conformidad a lo definido en la Ley, las Neas y demás normas aplicables</i></li> </ul>	Actividades de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental.</li> <li>• Desarrollo del tema</li> </ul>	Aula Virtual: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido s</li> <li>• Test</li> <li>• Foro</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> </ul>	

### Habilidades transversales:

Módulo	Contenidos claves	Estrategias de aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
Calidad humana y atención a socios, socias y clientes del Sector Financiero Popular y Solidario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Compromiso con la calidad humana</i></li> <li>• <i>Desarrollo de las capacidades humanas</i></li> <li>• <i>Logro mis metas personales, familiares y comunitarias</i></li> </ul>	<p>Actividades de inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Problematización</li> </ul> <p>Importancia del tema</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> </ul> <p>Actividades de instrucción conceptual y procedimental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> </ul> <p>Actividades de cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>• Refuerzo-Retroalimentación</li> <li>• Conclusiones y compromisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> <li>• Contenidos</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> <li>• Módulos</li> </ul>	<p>Manual de Atención al Socio</p> <p>Guía de aplicación de los Principios EPS</p> <p>Política de asociatividad</p> <p>Política de género</p> <p>Política de sostenibilidad ambiental</p>

Módulo	Contenidos claves	Estrategias de aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
<b>Finanzas populares y solidarias</b>	<p><i>Doctrina social y solidaria en la intermediación financiera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Análisis del contexto socio político</i></li> <li>• <i>Análisis del contexto ecuatoriano</i></li> </ul> <p><i>Fundamentos de economía social y solidaria y finanzas populares y solidarias:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Principios y lineamientos de la EPS y las Finanzas Populares y Solidarias.</i></li> <li>• <i>Economía y finanzas populares y solidarias.</i></li> <li>• <i>Importancia de la economía social y solidaria.</i></li> </ul>	<p>Actividades de inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> <li>• Actividades de instrucción conceptual y procedimental</li> </ul> <p>Evaluación de aprendizajes alcanzados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refuerzo-Retroalimentación</li> <li>• Conclusiones y compromisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> <li>• Contenidos</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> <li>• Módulos</li> </ul>	<p>Módulo de capacitación</p> <p>guía metodológica</p> <p>Informe de capacitación</p> <p>Registros fotográficos</p> <p>Registros de asistencia</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Constitución del Ecuador y el sector financiero popular y solidario.</i></li> </ul> <p><i>Importancia de la asociatividad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Fundamentos</i></li> <li>• <i>Organismos de integración, redes, consorcios, alianzas</i></li> <li>• <i>Promoción de la cooperación e integración</i></li> </ul>			
--	---	--	--	--

Módulo	Contenidos claves	Estrategias de aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
<b>Enfoques para hacer finanzas populares y solidarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Enfoque de derechos</i> <i>Marco normativo</i> <i>Transversalización del enfoque de Derechos en las finanzas populares</i></li> <li>• <i>Enfoque de género</i> <i>Conceptualización, prácticas del enfoque de género</i></li> <li>• <i>Enfoque de sostenibilidad</i> <i>Conceptualización</i> <i>Importancia del enfoque de sostenibilidad y su relación con las finanzas populares</i> <i>Finanzas climáticas</i> <i>Estrategia verde para OSFPS</i> <i>Financiamiento verde para OSFPS</i></li> </ul>	<p>Actividades de inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Problematicación</li> </ul> <p>Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Diagnóstico de conocimientos previos.</li> </ul> <p>Actividades de instrucción conceptual y procedimental:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> </ul> <p>Actividades de cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>• Refuerzo-Retroalimentación</li> <li>• Conclusiones y compromisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Inducción</li> <li>• Contenidos</li> <li>• Tarea</li> <li>• Bibliografía de referencia</li> <li>• Módulos</li> </ul>	Identificación de prácticas inclusivas que reflejan enfoques de Derechos y género y sostenibilidad

Módulo	Contenidos claves	Estrategias de aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
Liderazgo y trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejercicio del liderazgo <i>Identidad personal, autoconfianza y propósito de vida</i> <i>Ética, moral, principios y valores en el ejercicio del liderazgo</i> <i>Relaciones humanas para el liderazgo</i> <i>Liderazgo y motivación</i></li> <li>Trabajo en equipo y equipos de trabajo <i>Conceptualización</i> <i>Liderazgo y trabajo en equipo</i> <i>Comunicación asertiva para el ejercicio del Liderazgo</i> <i>Gestión de conflictos para el ejercicio del liderazgo</i> <i>El empoderamiento Institucional</i></li> </ul>	Actividades de inicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ambientación</li> <li>Problematización</li> <li>Importancia del tema en el contexto actual</li> <li>Objetivo.</li> <li>Diagnóstico de conocimientos previos.</li> </ul> Actividades de instrucción conceptual y procedimental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propósito</li> <li>Plan de estudios</li> <li>Inducción</li> <li>Contenidos</li> <li>Tarea</li> <li>Bibliografía de referencia</li> <li>Módulos</li> </ul>	Identificación de los principios y valores que se evidencian en nuestra ética y moral

Módulo	Contenidos claves	Estrategias de enseñanza aprendizaje	Recursos didácticos	Entregable
Desempeño social para OSFPS	<i>Balance social para directivos</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Generalidades sobre <i>balance social</i>.</li> <li><i>Desarrollo del balance social en Ecuador.</i></li> <li><i>Herramientas para evaluar el balance social.</i></li> <li><i>Toma de decisiones de los directivos con relación al balance social</i></li> </ul> <i>Balance social para Gerentes</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Composición del balance social</i></li> <li><i>Procedimiento para construir un informe de balance social cooperativo</i></li> <li><i>Responsabilidad de un Gerente para un buen balance social</i></li> <li><i>Elaboración de informes sobre balance social</i></li> </ul> <i>Aporte del personal operativo al desempeño social de OSFPS</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Balance Social y su relación con productos y servicios para la intermediación financiera</i></li> <li><i>Balance Social desde el enfoque de Derechos, género y sostenibilidad ambiental</i></li> </ul>	Actividades de inicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ambientación</li> <li>Problematización</li> <li>Importancia del tema en el contexto actual y realidad local.</li> <li>Objetivo.</li> <li>Diagnóstico de conocimientos previos.</li> </ul> Actividades de instrucción conceptual y procedimental <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación</li> </ul> Actividades de cierre: <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de aprendizajes alcanzados.</li> <li>Refuerzo y Retroalimentación</li> <li>Conclusiones y compromisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propósito</li> <li>Plan de estudios</li> <li>Inducción</li> <li>Contenidos</li> <li>Tarea</li> <li>Bibliografía de referencia</li> <li>Módulos</li> </ul>	Módulo de capacitación guía metodológica Informe de capacitación Registros fotográficos Registros de asistencia

## 6. Gestión Administrativa del Programa de Formación

### 6.1. Coordinación, Acompañamiento y Seguimiento

La coordinación, acompañamiento y seguimiento del programa de formación determina los procesos de planificación, organización y ejecución de los eventos de capacitación, que aseguren su realización efectiva.

El área de Coordinación debe identificar 3 componentes:

#### 1. ¿Qué?

El programa de capacitación, su importancia en función de mejorar el desempeño de las OSFPS en el territorio.

Es importante detectar que los eventos de capacitación fueron diagnosticados como necesarios, como alternativas para solucionar problemas, ya sea en los ámbitos sociales, económico-productivos, ambientales.

En este primer momento la CONAFIPS recibe los requerimientos de capacitación de los miembros de Gobierno, Dirección y Operación de las OSFPS y analiza la factibilidad de implementarlos.

Al determinar qué procesos de capacitación se implementarán, la CONAFIPS coordinará con la instancia de gerencia que corresponda el desarrollo del plan de capacitación.

Se identifica qué evaluar a partir del perfil de desempeño (conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y prácticas) que los participantes deben alcanzar.

#### 2. ¿Quién?

- a. El grupo capacitador que podría estar conformado por el personal técnico de la CONAFIPS.
- b. En el caso de coordinación con alguna instancia privada para la ejecución de la capacitación, se conformará un equipo compuesto por los técnicos de las dos instituciones.
- c. En el caso de que sea una operadora de capacitación, se debe preferir, para garantizar la calidad del proceso, que esté calificada como operadora en la SETEC o de una Institución Privada que promueve el desarrollo en el ámbito de capacitación identificado.

#### 3. ¿Cómo?

La planificación y organización de los eventos de capacitación. A este componente le llamamos Metodología, porque prepara los contenidos, tiempos, recursos, entorno de enseñanza, capacitadores de acuerdo a los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que desea lograr en los participantes.

El acompañamiento, seguimiento lo podemos evidenciar, mediante el siguiente ejemplo:

### **Identificar los datos generales del programa**

*Recoge la información general sobre el programa de capacitación, especificando:*

- *Nombre y tipo del evento:* Fortalecimiento de las OSFPS
- *Lugar:* en la modalidad presencial en los espacios de las OSFPS, en la modalidad e-learning en el aula virtual implementada por la CONAFIPS.
- *Duración:*
- *Participantes:* Miembros del Gobierno, Dirección y Operación de las OSFPS vinculadas a la CONAFIPS en las provincias de Carchi, Sucumbíos, Loja y El Oro.
- La modalidad de ejecución del programa formativo tiene el componente presencial y virtual.
- *El sistema de capacitación comprende talleres modulares teórico prácticos, partiendo de la experiencia, la reflexión, la conceptualización y la aplicación del conocimiento adquirido.*
- *El perfil del facilitador que debe responder al enfoque de la capacitación, es decir profesionales especializados en finanzas, economía, administración, comercialización y gestión social.*

## **6.2 Evaluación del programa de capacitación**

La evaluación es una valoración del nivel de ejecución de un evento, programa o proyecto, analizando sus aspectos en conjunto (objetivos, actividades y resultados) que permita **identificar** y **evidenciar** el desarrollo de las **capacidades y habilidades** que las y los **participantes han adquirido luego de un proceso de capacitación**.

Para evaluar se establece la naturaleza y amplitud del sistema de capacitación que la CONAFIPS, tiene implementado; es decir, el conjunto de políticas, estrategias y objetivos existentes en la institución para incrementar la calidad de sus servicios y cómo están designando los recursos claves de la institución a los procesos de capacitación.

Utilizando el proceso de evaluación ya sea mediante la observación o el diálogo se realiza el análisis del conjunto de procesos aplicados para la capacitación.

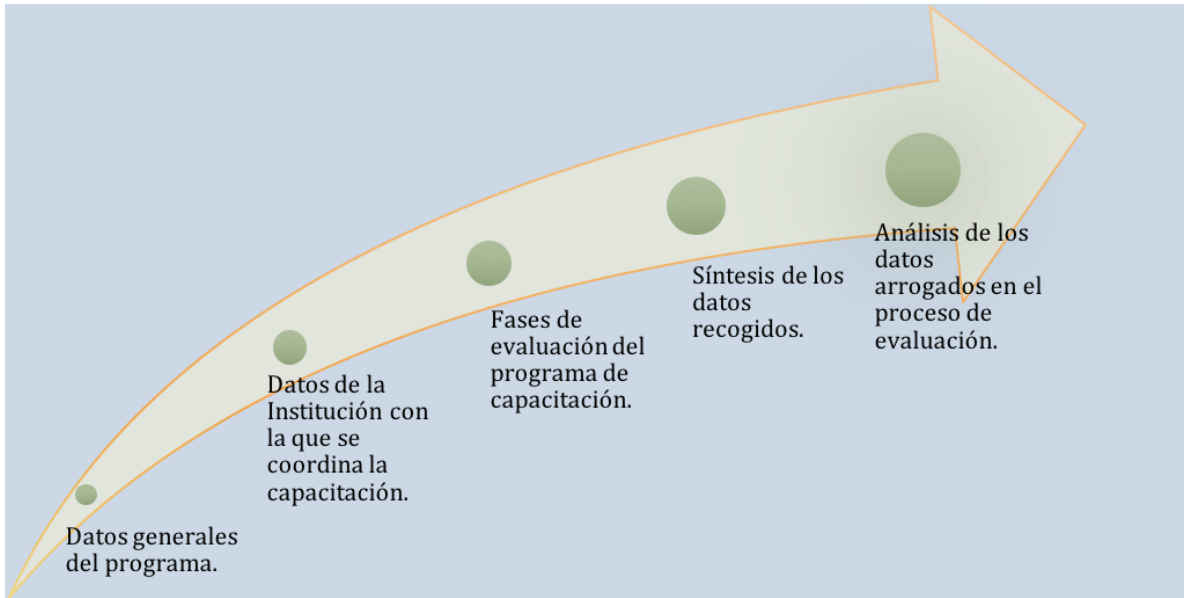
La evaluación persigue conocer la efectividad del sistema de capacitación, en función de evidencias de cumplimiento o incumplimiento de los requerimientos básicos antes, durante y después de una capacitación mostradas por la CONAFIPS. Las evidencias de incumplimiento constituyen “defectos” en el sistema y se registran en la lista de control de evidencias (ficha de evaluación).

En el proceso de evaluación, o inspección, se recogen las principales evidencias y se sistematiza el resultado identificando las fortalezas y debilidades de la enseñanza- aprendizaje y, de ser necesario, mantener, corregir, mejorar o innovar la metodología utilizada.

La estructura del proceso de evaluación, permite analizar la propuesta de contenidos, metodología, recursos didácticos, perfil del participante, desempeño del capacitador, entorno de capacitación.

El perfil de salida considera una visión integral del rol profesional a ser evaluado, tomando como guía el conocimiento, las habilidades, destrezas y las actitudes que deben demostrar.

Los componentes de la evaluación que se deben tomar en cuenta, entre otros, son:



### Las fases de evaluación del programa de capacitación



En la fase de **planificación y organización** se analiza las necesidades de capacitación previo a su ejecución; se toma en cuenta el diseño y la organización del evento, ajustado a lo que la capacitación debe lograr.

En la **fase de implementación de la capacitación** se empeña en conocer cómo se adecuó de la infraestructura, el aspecto técnico – andragógico, la evaluación y el aspecto humano.

En la **fase de post capacitación** se debe identificar la participación alcanzada en el evento de capacitación, el grado de satisfacción de los participantes, los aspectos positivos de acción pública en el territorio y, en términos generales, el aporte a los objetivos estratégicos de la CONAFIPS, como aporte al desarrollo sustentable de las OSFPS.

Los instrumentos de evaluación de calidad de la capacitación posibilitan verificar la pertinencia de: contenidos, capacitadores, locales, recursos didácticos, tiempos, apoyo logístico, visto desde los diferentes actores involucrados en la misma: participantes, capacitadores, comunidad, instituciones de apoyo vinculadas al proceso formativo.

El instrumento que ayudará en esta fase de la evaluación se lo aplica mediante el análisis de las siguientes aspectos:

**Infraestructura física o virtual.-** Se identifica si el proceso de capacitación se desarrolla en un ambiente adecuado, con los recursos técnicos y tecnológicos para las sesiones teóricas y prácticas...

**Aspecto técnico – andragógico.-** Se identifica la forma de trabajo del capacitador para determinar si es adecuada para la capacitación de personas adultas y/o para lograr que las y los participantes cumplan con el objetivo educativo de manera motivada, significativa, práctica, con los recursos didácticos y entorno adecuados, dentro de los tiempos previstos para cada actividad.

- Análisis del desempeño del capacitador al facilitar la enseñanza-aprendizaje del tema, utilizando lo señalado en la planificación, previamente elaborada, en la que se identifica su real cumplimiento o adaptaciones que realizó.
- Si el perfil y desempeño del facilitador fue el adecuado. Análisis de los recursos didácticos utilizados, observando si fueron los adecuados, oportunos y suficientes.
- Contó con una adecuada coordinación, apoyo, supervisión.

**Herramientas de evaluación.-** Se identifica el proceso de evaluación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, actividades y prácticas que se aplican para lograr los aprendizajes en los participantes.

- Análisis del comportamiento de los participantes, observando de manera crítica el grado de satisfacción, participación e interés que demuestran en la capacitación.



## Propuesta de formato de evaluación del proceso de capacitación

Señale con una X la variable que corresponda a cada ítem y, al final anote la cantidad de X que suma cada variable.

### Correspondencia de la valoración:

- Si
- A/P = Aplica en parte
- N/A = No aplica

ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y/O VIRTUAL	SI	A/P	N/A
1. Se cuenta con un ambiente físico y/o virtual educativo adecuado para el evento de capacitación.			
2. Se cuenta con los recursos técnicos y/o tecnológicos para las sesiones prácticas de la capacitación.			
3. Se cuenta con recursos de apoyo planificados por el facilitador.			
<b>ASPECTO TÉCNICO – ANDRAGÓGICO</b>			
4. El capacitador se orienta en lograr el objetivo de la capacitación.			
5. El capacitador sensibiliza (motiva y genera un buen ambiente de enseñanza-aprendizaje) a los participantes.			
6. El capacitador toma en cuenta el perfil de entrada y salida del participante.			
7. El capacitador cuenta con una guía metodológica que incluye: objetivo, temas, tiempo, recursos didácticos, actividades de enseñanza aprendizaje.			
8. Los temas son coherentes y están relacionados entre ellos.			
9. La metodología de enseñanza aprendizaje es adecuada para las y los participantes.			
10. Las actividades de práctica y reflexión aportan al aprendizaje de los participantes.			
11. El capacitador prepara el taller de acuerdo a los requerimientos de los temas.			
12. El capacitador tiene listos los recursos didácticos al momento de la sesión.			
13. El capacitador constata en los participantes los conocimientos previos, experiencia, propósitos.			
14. El evento de capacitación se realiza con máximo 25 participantes.			
15. El capacitador demuestra dominio del tema.			
16. El capacitador utiliza adecuadamente los medios didácticos previstos en el plan de capacitación.			
17. El capacitador utiliza adecuadamente los métodos previstos en el plan de capacitación.			
18. El capacitador prevé aspectos mínimos de seguridad tomando en cuenta el control de riesgos posibles del evento de capacitación.			
19. El capacitador provoca aprendizajes significativos en los participantes.			
20. El capacitador se ajusta a los tiempos previstos para cada actividad.			
<b>SOBRE LA EVALUACIÓN</b>			
21. El capacitador evalúa los aprendizajes logrados en los participantes (conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes)			
22. La evaluación se fundamenta en el uso de las pruebas prácticas.			

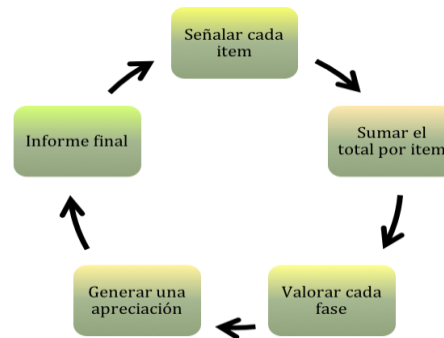
23. El capacitador utiliza registros de evaluación individuales.			
24. El capacitador refuerza los puntos débiles detectados en la evaluación.			
25. El capacitador realiza una síntesis de los temas desarrollados.			
<b>ASPECTO HUMANO</b>			
26. Existe personal de apoyo en el evento de capacitación.			
27. El coordinador del evento supervisa el evento de capacitación.			
28. El capacitador está especializado en el tema de la capacitación.			
29. El capacitador tiene experiencia en el tema de la capacitación.			
30. El capacitador da mensajes claros y precisos.			
31. El capacitador tiene buena vocalización y el tono de voz es adecuado al local y tamaño del grupo.			
32. El discurso es fluido y realiza pausas adecuadamente, no hace un uso excesivo de muletillas.			
33. El capacitador muestra interés por que los participantes aprendan la materia presentada.			
34. El capacitador da importancia a las dificultades de los participantes.			
<b>TOTAL</b>			

Los campos que encontramos sombreados, son los elementos que el proceso normal que el evento de capacitación debe cumplir, por lo que de no estar dentro de estos indicadores el evento puede calificarse como moderado o deficiente, según su rango.

La correspondencia de la valoración para cada ítem es:

- **S** i= Si aplica
- **A/P** = Si aplica en parte
- **N/A** = No aplica

- Con un visto o **una X se señala lo que cumple cada ítem** en las fases de planificación y organización, implementación y post capacitación.
- **Se suma el total** que se alcanza en cada columna (Si, A/P, N/A). De acuerdo al resultado más alto alcanzado **se da una apreciación final** que corresponde a un rango: moderado, eficiente o deficiente.
- Las escalas de valoración nos comunican **si el evento fue eficiente, moderado o defectuoso** y, especialmente, si generó impactos sociales importantes en el territorio.
- Si estamos bajos en los indicadores (planificación y organización, implementación, post capacitación), debemos **generar nuestra apreciación profesional** señalando que alternativas debemos tomar: **corregir, mejorar o innovar**.



Una vez que se ha reunido la información es primordial sistematizar, analizar y generar un informe que nos ayude al Departamento de Desarrollo Comunitario a tomar decisiones.

Para la implementación de esta última fase se deberá contar con formatos y registros adecuados como:

- Registro de participantes
- Registro de matriculas
- Registros de evaluación (perfil de entrada y salida, contenidos, metodología, facilitador/a, participantes)
- Registros de certificación

Todos estos registros deben estar acordes al perfil de las y los participantes; y de los requerimientos necesarios para acceder a la certificación final conforme ha sido propuesto en el presente Plan de Capacitación.



Belén Ramos Hidalgo  
Representante Legal

COOPI-COOPERAZIONE INTERNAZIONALE



## Anexo: Resumen de los módulos y carga horaria

Curso: **Fortalecimiento para la Asamblea General de las OSFPS**  
 Dirigido a: **Asamblea general del socios/as de las OSFPS**

No.	Módulos	Unidades didácticas	Carga horaria	Modalidad
1	Buen gobierno cooperativo	El cooperativismo desde la lógica de la inclusión financiera y social	4	presencial
		Gestión de la buena gobernanza en las OSFPS	8	
		Negociación y Resolución de conflictos	4	
2	Marco normativo para OSFPS	Atribuciones y deberes de los órganos de dirección y control	16	presencial
		Procedimiento parlamentario	6	
<b>Total</b>			<b>38</b>	

Curso: **Fortalecimiento para los miembros del Consejo de Administración de las OSFPS**  
 Dirigido a: **Consejo de administración de las OSFPS**

No.	Módulos	Unidades didácticas	Carga horaria	Modalidad
1	Gestión administrativa de OSFPS	Cooperativismo	4	presencial
		Marco legal y normativo	6	
		Planificación estratégica	6	
		Planificación financiera	6	
		Estrategias de recuperación de cartera	3	
		Financiamiento y mercado de valores	2	
		Estructura de brechas de liquidez	3	
		Aplicación de solvencia	2	
2	Gestión de riesgos para directivos	Administración de riesgos integrales	2	presencial
		Riesgos en la administración de cartera de crédito	6	
		Prevención de lavado de activos	4	
		Debida diligencia	2	
		Sistema de seguimiento integral SSI	2	
<b>Total</b>			<b>48</b>	<b>0</b>

**Curso:** Fortalecimiento para gerentes de las OSFPS  
**Dirigido a:** Gerentes de las OSFPS

No.	Módulos	Unidades didácticas	Carga horaria	Modalidad	Sincrónico	Asincrónico
1	Funciones y responsabilidades en la gestión de las OSFPS	Cooperativismo y estructura cooperativa	8	presencial	0	0
		Marco legal y normativo	8			
2	Gestión Administrativa de OSFPS	Planificación estratégica	4	presencial	0	0
		Gestión Financiera alineada a la	4			
		Análisis financiero	4			
		Gestión integral del negocio	4			
		Operaciones activas, contingentes y	4			
3	Administración integral de riesgos y prevención de lavado de activos para Gerentes	Administración integral de Riesgos	8	presencial	0	0
		Prevención de lavado de activos	8			
4	Gestión de Atención al cliente interno y externo	Gestión de atención al cliente externo desde el enfoque de atención al cliente	4	virtual	2	6
		Gestión de atención al cliente interno desde el enfoque de atención al cliente	4			
<b>Total</b>			<b>60</b>		<b>2</b>	<b>6</b>

**Curso:** Fortalecimiento para asesores de negocios de las OSFPS  
**Dirigido a:** de las OSFPS

No.	Módulos	Unidades didácticas	Carga horaria	Modalidad
1	Gestión del crédito para asesores de negocios	Cooperativismo y marco normativo	4	presencial
		Captaciones y Crédito	7	
		Gestión del Crédito	7	
		Prevención de lavado de activos	6	
2	Atención al cliente para asesores de negocios	Fundamentos de servicio al cliente	2	presencial
		Servicio al cliente financiero	6	
<b>Total</b>			<b>32</b>	

**Curso:** Fortalecimiento para técnicos informáticos de las OSFPS  
**Dirigido a:** las OSFPS

No.	Módulos	Unidades didácticas	Carga horaria	Modalidad	Sincrónico	Asincrónico
1	Gestión informática para OSFPS	Seguridad informática aplicada a OSFPS	6	virtual	3	9
		Mejoramiento del soporte informático para	6			
		Uso de medios digitales para la promoción de productos y servicios financieros	4	virtual	1	3
<b>Total</b>			<b>16</b>		<b>4</b>	<b>12</b>

**Curso:** Fortalecimiento para cajeros, cajeras y asistentes operativos de las OSFPS  
**Dirigido a:** asistente operativo

No.	Módulos	Unidades didácticas	Carga horaria	Modalidad	Sincrónico	Asincrónico
1	Manejo de caja y tesorería	Aspectos fundamentales para ejercer el	16	virtual	4	12
		Aspectos principales relacionados con la contabilidad y tesorería para el ejercicio del rol de receptor pagador y asistente operativo	16		4	12
<b>Total</b>			<b>32</b>		<b>8</b>	<b>24</b>

**Curso:** Habilidades Transversales

**Dirigido a:** Órganos de gobierno, directivo de control y operativo

No.	Módulos	Unidades didácticas	Carga hora	Modalidad	Sincrónico	Asincrónico
1	Calidad Humana y atención a socios/as y clientes del SFN	La calidad humana en las finanzas populares y solidarias	4	virtual	2	6
		Atención a socios, socias y clientes del sistema financiero popular y solidario	4			
2	Finanzas populares y solidarias	Doctrina social y solidaria en la intermediación financiera	4		2	6
		Importancia de la asociatividad en la intermediación financiera	4			
3	Enfoques para hacer finanzas populares y solidarias	Enfoque de derechos	2		2	6
		Enfoque de género	3			
		Enfoque de sostenibilidad	3			
4	Liderazgo y trabajo en equipo	Ejercicio de liderazgo	4		2	6
		Trabajo en equipo y equipos de trabajo	4			
5	Desempeño social para OSFPS	Balance social para directivos	6		4	14
		Balance social para gerentes	6			
		Aporte al desempeño social del personal operativo	6			
<b>Total</b>			<b>50</b>		<b>12</b>	<b>38</b>

40