

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS
MODALIDAD VIRTUAL

**ADMINISTRACIÓN DEL ÁREA DE OPERACIONES FRENTE
A LA NUEVA REALIDAD POST CRISIS SANITARIA**

Fechas:

Del 5 de octubre al 20 de
noviembre 2020

Horario:

18:00 a 21:00

(80 horas)

Dirigido a:

Jefaturas de Operaciones, Supervisores
de Operaciones, Jefaturas de Servicios,
Supervisores de Servicios, Supervisores de
Cajas, Responsables de Marketing de
Servicios, Responsables de Balcón de
Servicio y/o Mesa de Servicios

INSCRÍBETE

Pulsando aquí



Finanzas para el desarrollo
**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**



OBJETIVOS

- Facilitar conocimientos, herramientas, técnicas de alto nivel y desarrollo de habilidades que brinden a los participantes una nueva visión de la gestión y administración del Área de Operaciones de una institución financiera.
- Mejorar la eficiencia de los procesos operativos mediante la aplicación e incorporación de las mejores prácticas de la industria a nivel internacional.
- Brindar un adecuado control y soporte operativo en la prestación de los productos y servicios para contribuir a la satisfacción de los socios, clientes y usuarios, así como al cumplimiento de las metas establecidas.





OBJETIVOS

- Fidelizar a los clientes en el marco de la nueva normalidad, creando valor en la cadena de servicio cuando recibe los servicios y productos.
- Convertirse en expertos en el monitoreo, control y cuadros de transacciones en canales electrónicos, entendiendo a profundidad su utilización y beneficio para los clientes.
- Conocer la importancia y beneficios de disponer de la documentación e información institucional bien organizada, en tal forma que la misma esté disponible y recuperable para uso de la administración y de los clientes.





METODOLOGÍA

Para el desarrollo del programa virtual, la RFD cuenta con la plataforma de capacitación Moodle, la cual brinda diferentes recursos didácticos que facilitará el proceso de aprendizaje de los participantes. Se creará en la plataforma un aula virtual específica para el programa con el material y las actividades a ejecutar como son videoconferencias, foros, ejercicios, evaluaciones de conocimientos y de satisfacción. Al finalizar el Programa podrán obtener el certificado de aprobación digital.

Durante el programa habrá dos fases:

- Una fase sincrónica: en la que los participantes deben estar conectados en fechas y horas específicas para poder recibir la capacitación con el facilitador a través de videoconferencia
- Y una fase asincrónica: en la que los participantes deben desarrollar las actividades solicitadas por el facilitador, de manera independiente, para luego ser entregadas según requerimientos del facilitador.





METODOLOGÍA

Las actividades serán revisadas por el facilitador para dar su retroalimentación.

El aula virtual estará abierta las 24 horas del día los días que dure el evento de capacitación.

Las sesiones de video conferencia se realizarán a través de la plataforma Microsoft Teams, que permitirá la interacción virtual de los participantes con el facilitador, así como para el desarrollo de grupos de trabajo. Las sesiones de videoconferencia serán grabadas.

Es necesario que los participantes cuenten con conexión a internet, audio y video.

Previo al desarrollo del Programa se enviará a los participantes las indicaciones generales de acceso a las plataformas a utilizar.



Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO



CONTENIDO

MÓDULO 1: EFICIENCIA Y EFICACIA DEL MODELO OPERATIVO

Componentes del modelo operativo

- Principios de los Modelos Operativos
- Estructuras de las Áreas Operativas según el tamaño de la organización
- Procesos Operativos
- Estructuras de Procesos Operativos según el tamaño de la entidad
- Cuadros de Control, seguimiento y Evaluación

Modelos operativos y estructura organizacional

- Modelo Descentralizados para organizaciones grandes y pequeñas/medianas
- Modelos Centralizados (Fábricas de Operaciones, Crédito y Servicios)
- Cuándo aplicar la centralización y cuándo la descentralización





CONTENIDO

MÓDULO 1: EFICIENCIA Y EFICACIA DEL MODELO OPERATIVO

Procesos operativos

- Procesos de Colocación de Crédito
- Procesos de Ahorro e Inversiones
- Procesos de Cajas y Atención al Cliente
- Procesos de Cuadre y Control
- Procesos servicios no financieros
- Procesos tecnológicos que facilitan los procesos operativos

Cuadros de control y evaluación

- Indicadores de Gestión (KPI's, KPO's, KRI's)
- Contratos de Nivel de Servicio (SLA's) ejemplos e importancia tanto internos como externos
- Cuadros de Control y Evaluación
- Manuales operativos: Procesos y procedimientos





CONTENIDO

MÓDULO 2: COMPETENCIAS CLAVES PARA EL AREA DE OPERACIONES

Mejores prácticas de administración de cajas, efectivo y bóveda

- Roles y funciones del área de operaciones
- Interacción del área de operaciones con las otras áreas de la organización
- Supervisión de procesos estratégicos y operativos del área
- Indicadores de desempeño del área
- Desarrollo operativo de productos y servicios
- Monitoreo, control y decisión de cupos de bóvedas y traslado de blindados
- Control y autorización de retiros por montos en cajas
- ¿Cuándo exceder el cupo de bóveda y hasta cuánto?
- ¿Cómo identificar y clasificar a las oficinas en pagadoras y receptoras por su flujo de cajas y en qué días?
- ¿Control de cupos en las cajas durante el día, porqué y cómo hacerlo?
- Control de formas numeradas
- Apertura y cierre de la caja/bóveda/caja backup o pulmón (Seguridades y procesos y cuadros intermedios)
- Gestión operativa del cuadro de caja
- Principales transacciones que se presentan en la caja
- Revisión de transacciones físico vs cuadro
- Manejo de operaciones y transacciones diarias
- Cupos de caja y de agencias bancarias





CONTENIDO

MÓDULO 2: COMPETENCIAS CLAVES PARA EL AREA DE OPERACIONES

De los Cheques

- La emisión y de la forma
- Transmisión o endoso
- Presentación y del pago
- El cheque cruzado y cheque que acreditar en cuenta
- El cheque certificado
- Acciones por falta de pago
- Las alteraciones
- La prescripción
- La revocatoria
- Oposición al pago
- Los defectos de forma
- Pago de multas por cheques protestados





CONTENIDO

MÓDULO 3: SEGURIDAD FÍSICA EN EL ÁREA DE CAJAS, BÓVEDA Y ATM

Riesgos inherentes al puesto de cajas

- Seguridades físicas en área de bóvedas, cajas

Perfil del estafador

Casos más frecuentes de estafa

- Principales delitos bancarios generados en las ventanillas
- Mecanismos de defensa y disuasión
- Contingencia en caso de eventos externos

Administración del personal de cajas, seguridad y de apoyo.





CONTENIDO

MÓDULO 4: EL EFECTO WOW EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Mejores prácticas de administración de la mesa de servicios

- Servicio al Cliente
- Estandarización del proceso del Servicio al Cliente
- Principios de satisfacción del cliente
- Solución de problemas y conflictos
- Mantenimiento de niveles óptimos del servicio
- Generando rentabilidad con el servicio al cliente
- Mandamientos del servicio al cliente

La experiencia del cliente

- El Customer Experience
- Conocimiento de los productos y servicios
- Conocimiento del cliente
- Identificación de la valoración por parte de los clientes
- Creación de una experiencia memorable
- Diseño de la experiencia del cliente





CONTENIDO

MÓDULO 4: EL EFECTO WOW EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Sistema de manejo de incidentes, quejas y reclamos

- Los incidentes, las quejas y los reclamos
- Del defensor del cliente
- Administración de las estadísticas de incidentes, quejas y reclamos
- Modelo de seguimiento y control para incidentes, quejas y reclamos
- Canales para recepción de incidentes, quejas y reclamos
- ¿Cómo afrontar un incidente, una queja y un reclamo?





CONTENIDO

MÓDULO 5: ADMINISTRACIÓN DE CANALES (ATM y VIRTUALES)

Administración y monitoreo de ATMs y tarjetas de débito

- Los ATMs, tipos y servicios
- Características de los ATMs
- Funcionamiento de los ATMs
- La cadena del proceso de la gestión transaccional por ATMs
- Los instrumentos para procesamiento de transacciones en ATMs
- Del funcionamiento de las tarjetas de débito
- Cuadros de transacciones en ATMs
- Control de los cupos y necesidades de efectivo en ATMs
- Decisiones estratégicas en días ordinarios y no ordinarios

Administración y monitoreo de canales electrónicos

- Los canales de distribución en las instituciones financieras
- Del funcionamiento de los canales físicos
- Del funcionamiento de los canales electrónicos
- Tipos de transacciones en canales electrónicos
- Cuadros de transacciones en canales electrónicos





CONTENIDO

MÓDULO 6: ADMINISTRACIÓN Y REPORTERÍA DE ESTRUCTURAS DE INFORMACIÓN

- Las diferentes estructuras de reporte
- Del envío de las estructuras de reporte
- Del plazo de envío de estructuras
- Cuadre de las estructuras de reporte
- Elaboración manual de estructuras
- Herramientas y políticas de control de estructuras de reporte

MÓDULO 7: SISTEMAS DE MANEJO DE ARCHIVO INSTITUCIONAL

Tipos de documentos sensibles

- Los activos de la información en instituciones financieras
- Criticidad de la información interna
- Criticidad de la información externa y pública
- Categorización de la información





CONTENIDO

MÓDULO 7: SISTEMAS DE MANEJO DE ARCHIVO INSTITUCIONAL

Seguridad documental y de procesos

- Administración de formas numeradas y valoradas
- Administración de sobrantes y faltante
- Manejo de claves, llaves y administración de llaves y equipos de seguridad
- Plan de continuidad de la operación
- Plan de contingencia del área de operaciones

Gestión del archivo

- Archivos activos
- Archivos pasivos
- Archivos Físicos
- Archivos Digitales
- Procesos de gestión de archivos físicos
- Seguridad de los archivos físicos
- Métodos y herramientas de archivos físicos
- Procesos de gestión de archivos digitales
- Seguridad de los archivos digitales
- Métodos y herramientas de archivos digitales





CALENDARIO

MÓDULO	TEMA	FECHAS
1	EFICIENCIA Y EFICACIA DEL MODELO OPERATIVO	5 al 9 de octubre
2	COMPETENCIAS CLAVES PARA EL AREA DE OPERACIONES	12, 13, 14 de octubre
3	SEGURIDAD FÍSICA EN EL ÁREA DE CAJAS, BÓVEDA Y ATM	15 y 16 de octubre
4	EL EFECTO WOW EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE	19 al 23 de octubre
5	ADMINISTRACIÓN DE CANALES (ATM)	9 y 10 de noviembre
	ADMINISTRACIÓN DE CANALES (VIRTUALES)	11 al 13 de noviembre
6	ADMINISTRACIÓN Y REPORTERÍA DE ESTRUCTURAS DE INFORMACIÓN	16 y 17 de noviembre
7	SISTEMAS DE MANEJO DE ARCHIVO INSTITUCIONAL	18 al 20 de noviembre





FACILITADOR – JORGE NUÑEZ

- Economista, con masterados en Calidad y Productividad, Administración de Empresas
- Ha desarrollado por más de 15 años Proyectos de consultoría en instituciones de intermediación financiera de microfinanzas y multibanca
- Cuenta con sólidos conocimientos en temas de análisis e implementación de eficiencia en los procesos operativos, comerciales y administrativos.
- Se ha desempeñado como Gerente de áreas de crédito, operaciones, tecnología, riesgos, procesos, en Banco Pichincha, Banco Guayaquil, Banco del Austro, Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso, entre otras





FACILITADOR – ANDRÉS GARZÓN

- Ingeniero Comercial
- Magister en Gerencia Empresarial
- Cuenta con un Postgrado de Especialización en Gerencia Financiera
- Profesional con más de 18 años de experiencia en el sector bancario financiero, así como en empresas de servicios de hospedaje y producción de alimentos y bebidas.
- Ha trabajado en instituciones como Cooprogreso, Banco Proamérica, Banco General Rumiñahui, Hope Administradora de Fondos y Fideicomisos
- Docente de la ESPE, Consultor independiente, ha trabajado como Director de operaciones, administración y talento humano. Jefe de Control Interno, Oficial de cumplimiento, Líder de Operaciones de Crédito, Líder de Contact Center; Oficial de Control Interno, Director Nacional de Auditoría y Analista de Auditoría del Sector no Financiero en la SEPS.





FACILITADORA – CRISTINA TAYUPANTA

- Ingeniera en Administración de Banca y Finanzas
- Actualmente trabaja como Jefe de Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara, Comercio y Producción.
- Se ha desempeñado como consultora del sector financiera, Jefe de Operaciones, Analista Mr. Administración de Operaciones, Subgerente de Operaciones, Supervisora de Operaciones, Jefe de Servicios
- Ha trabajado en instituciones como Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro. Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega, BanEcuador, Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso, Banco Procredit, Banco General Rumiñahui
- Cuenta también con conocimientos en riesgos, neuroservicios, desarrollo de habilidades gerenciales, Supervisión de personas y delegación de tareas, Coaching y resultados, desarrollo de cultura de servicio al cliente, entre otros





FACILITADOR- LUIS ALBUJA

- Diplomado internacional en Gestión del Riesgo y Administración de la Seguridad del Sistema Financiero, de la Universidad San Martín de Porres Perú, avalado por FELABAN
- Consultor Internacional en Gestión de Riesgos y Prevención de Pérdidas - ESLASEG
- Experto en Seguridad y Prevención de pérdidas con calificación ISO/IEC - ARASCO
- Estudios en Administración de Empresas en la UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA.
- Cuenta con experiencia laboral en:
 - PROTOTAL-Gerente General Asesor y Consultor en Seguridad Integral a instituciones financieras (actualidad)
 - COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA- Jefe Nacional de Seguridad Integral
 - DINERS CLUB como Jefe Nacional de Seguridad Física
 - BANCO PRODUBANCO-Jefe Regional de Seguridad





FACILITADOR– CESAR VERDESOTO

- Economista de la Universidad Central del Ecuador
- Cuenta con diplomado en Riesgos Financieros, es Especialista en Administración de Instituciones de Microfinanzas
- Tiene un Master en Gestión y Dirección de Empresas
- Es Gerente de Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, en donde también ocupó el cargo de supervisor de estructuras para organismos de control y oficial de riesgos
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José se desempeñó como Jefe de Agencia; jefe de riesgos integrales, Oficial de Cumplimiento
- Cuenta con conocimientos en temas de habilidades gerenciales, seguridad de la información, control de gestión, entre otros





FACILITADOR– JUAN JOSÉ ATIENCIA

- Ingeniero Empresarial de la Escuela Politécnica Empresarial
- Especialista en Innovación y Transformación Digital de la Universidad de la Florida
- Especialista en Estrategia de Datos de la Escuela de Negocios EDES UTPL
- Actualmente es Gerente de Innovación y Transformación Digital en Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional
- También ocupó el cargo de Jefe de Proyectos y Planificación en Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional
- Trabajó como Especialista de Proyectos en Banco Pichincha, Coordinador de Operaciones y Calidad en Panatlantic Logistics.





FACILITADORA- DIANA MEJÍA

- Ingeniera Informática de la Universidad Central del Ecuador
- Magister en Gestión de la Información - Universidad Central del Ecuador
- Experiencia Profesional: Desarrollo e implementación sistemas informáticos; Seguimiento e implementación de Procesos de: Gestión Tecnológica; Seguridad de la Información e Informática; Seguridad en Canales Electrónicos, ATMs Banca Electrónica, POS y Corresponsales No bancarios; Auditorias a Bancos, Cooperativas en el proceso integral de la Gestión de Riesgo Operativo.
- Conocimientos en Auditoría Informática, COBIT 5, CISA, Continuidad del Negocio- Recuperación de Desastres, Seguridad de la Información, Administración del Riesgo Operativo, Administración de Proyectos y Gestión de Tecnología de la Información.





FACILITADORA– MARITZA VALENZUELA

- Es auditora, con más de 10 años de experiencia en el sector de las finanzas para el desarrollo.
- Actualmente trabaja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, como Supervisora de archivo y custodia.
- Ha trabajado en Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso, Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos.
- Cuenta con amplio conocimiento en temas relacionados a gestión documental y normas en instituciones financieras, liderazgo, manejo, custodia y archivos físicos y digitales, contabilidad, actualización tributaria, gestión de procesos, entre otros





INVERSIÓN

INSCRÍBETE
Pulsando aquí

- **Precio final - Instituciones Miembros: \$500 + IVA**
- **Precio final - Público General: \$550 + IVA**

La inversión incluye:

Valor de matrícula, material digital, con el contenido de las presentaciones, certificado digital de aprobación del programa emitido por la RFD-CAMRED.

Para mayor información comuníquese a los teléfonos:

- Johana Luna: 0995835161
- Dayana Carrera: 0992897248

O correo electrónico: comercial@rfd.org.ec



Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO



EXPERIENCIA - RFD

La RFD, posee más de 19 años de experiencia orientada al desarrollo de las microfinanzas, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población vulnerable del Ecuador.

Logros:

- Hemos capacitado a más de 14,000 funcionarios de más de 400 instituciones del sector financiera ecuatoriano.
- 80 programas de formación en competencias para directivos, asesores de crédito y funcionarios de las áreas de: gestión financiera, gestión estratégica, gestión integral de riesgos y auditoría interna.
- Más de 21 pasantías a nivel nacional e internacional para compartir las experiencias y buenas prácticas de gestión de los actores microfinancieros.



Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO



Para mayor información comuníquese a los teléfonos:

- Johana Luna: 0995835161
- Dayana Carrera: 0992897248
- E-mail: comercial@rfd.org.ec

 / rfdEcuador  @rfdEcuador  /company/rfdEcuador

www.rfd.org.ec

