

## Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Magisterio Rural de Chuquisaca R.L.

“¿Qué es la riqueza? Nada, si no se gasta; nada, si se malgasta” André Breton

### Introducción

Nuestro Programa de Educación Financiera, constituye la implementación de un **proceso de educación financiera conexo a un conjunto de actividades de capacitación y entrenamiento en favor de los socios (as) y consumidores financieros de nuestra Cooperativa, con el propósito de generar conocimientos no solo teóricos sino fundamentalmente prácticos respecto a la educación financiera** cuyas temáticas y directrices fueron atañidas íntegramente a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera elaborado por ASFI.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural de Chuquisaca” R.L., a lo largo de 59 años de vida institucional, se ha distinguido por brindar servicios financieros con calidad, calidez, eficacia y eficiencia, con productos de gran impacto y alto valor agregado, los cuales se gestaron atendiendo aquellas necesidades económico/sociales de nuestros socios (as), pero sobre todo, **por su misma naturaleza Cooperativa y sus raíces institucionales enmarcadas en el proceso enseñanza – aprendizaje; ribete distintivo del Magisterio, ha transitado su camino en el contexto regional y nacional enlazando una serie de acciones guiadas por los valores, principios y doctrina cooperativos, que, en conexión con la Responsabilidad Social Empresarial, consolidaron el desarrollo de labores no financieras para beneficio de nuestros socios (as) y fundamentalmente de nuestra comunidad.**

Con base a este fundamento, es trascendental que los espacios de formación y capacitación se cimienten en un enfoque financiero, que, desde nuestro punto de vista, además, debe trascender de un componente axiológico; es decir, que se funden de una cultura de valores, principios y relaciones humanas que, en suma, constituyen el punto central económico, social, cultural y de la vida misma. Por tanto, **mediante el presente Programa de Educación, nuestro objetivo es mejorar la cultura financiera de nuestros socios (as) y consumidores financieros para empoderarlos hacia una toma de decisiones más informada, con conocimientos y herramientas apropiadas para que sean capaces de mejorar su salud financiera, inculcando en ellos, valores y principios cooperativos como directrices de vida, que fortalezcan una cultura de paz, solidaridad, integridad y cooperación; lo que tendrá, por supuesto, un claro impacto positivo sobre su bienestar y consecuentemente sobre nuestra comunidad.**

El Programa de Educación Financiera de nuestra Cooperativa para esta gestión, se basa inicialmente en la identificación de necesidades de nuestros socios (as) y consumidores financieros, caracterizándose éste, principalmente, por su flexibilidad, innovación y adaptación a la realidad cambiante, **que, además se caracteriza por el necesario uso de las tecnologías de la información, motivando a nuestro Programa, la inclusión de temas relativos al acceso, uso seguro y eficiente de los servicios financieros en entornos digitales, asimismo, se procurará reforzar el marco normativo relativo a los derechos y obligaciones del consumidor financiero, como objetivo central y sensible, referido a los servicios financieros caracterizados por un trato humano con calidad y calidez.**

#### 1. Antecedentes

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural de Chuquisaca” R.L., es una asociación económica y social de Responsabilidad Limitada, de fondo social y número de socios variable, de duración indefinida, que realiza actividades de intermediación financiera de los recursos captados de sus socios(as), consumidores financieros y el público; fue fundada el 18 de febrero de 1964, por personas naturales que se asociaron

voluntariamente, instaurando una Cooperativa basada en el trabajo solidario, y posteriormente constituida y reconocida legalmente el 28 de junio de 1965, con Personalidad Jurídica N° 450 de 12 de abril de 1966 y reconocida por Resolución No. 00473 del Consejo Nacional de Cooperativas en fecha 12 de abril de 1966.

- En el marco de su adecuación a la Regulación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), durante el proceso iniciado en base a la Circular SB/588/2008, obtuvo el Certificado de Adecuación N° 015/2009 como Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “Magisterio Rural” Ltda.
- En fecha 07 de Mayo de 2016, la Asamblea Extraordinaria de Socios consideró y aprobó el nuevo Estatuto Orgánico Interno, luego de su revisión por el ente regulador y de acuerdo a la Ley General de Cooperativas N° 356, para su conversión a una Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta.
- En fecha 15 de Septiembre de 2016, la Autoridad de Fiscalización de Cooperativas (AFCOOP) notificó a la Cooperativa con la Resolución Administrativa HOM-A-0381/2016 de fecha 04 de agosto de 2016, resolviendo registrar la modificación de la denominación a Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural de Chuquisaca” R.L. y la homologación del Estatuto Orgánico Interno.
- En fecha 23 de Noviembre de 2016, se ha recibido la Resolución ASFI/1099/2016, de fecha 21 de Noviembre de 2016, donde la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI) resuelve otorgar la Licencia de Funcionamiento a la Cooperativa, autorizando realizar a nivel nacional las operaciones financieras pasivas, activas, contingentes y de servicio que se encuentran comprendidas en el Título II, Capítulo I de la Ley 393 de Servicios Financieros, misma que fue recibida en fecha 25 del mismo mes.
- ***Actualmente, la Cooperativa se rige por la Ley N°393 de Servicios Financieros de 21 de Agosto de 2013, la Ley General de Cooperativas N°356 de 11 de Abril de 2013 y otras disposiciones legales vigentes del Sistema Financiero Nacional.***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Magisterio Rural de Chuquisaca R.L. hoy por hoy, cuenta con ocho (8) Agencias Financieras y tres (3) oficinas feriales ubicadas estratégicamente en el área rural y una urbana. Las mismas son:

- Agencia Financiera de Monteagudo
- Agencia Financiera de Villa Serrano
- Agencia Financiera de Padilla
- Agencia Financiera de San Lucas
- Agencia Financiera de Camargo
- Agencia Financiera de Culpina
- Agencia Financiera de Villa Charcas
- Agencia Financiera Mercado Campesino
- Oficina Ferial de Incahuasi
- Oficina Ferial de Villa Abecia
- Oficina Ferial de Las Carreras

Todos los servicios que se ofertan en la Oficina Central de Sucre, los proveen también en las Agencias y Oficinas feriales.

Los principales servicios que la Cooperativa ofrece son: Ahorros (a la vista y DPF, en MN como en ME), Créditos (en MN y ME), cobro de servicios CESSA (*Electricidad*), ENDE

(Electricidad), SEGIP (Servicio General de Identificación Personal) y Pago de Bono Renta Dignidad, Pago de Bono Juancito Pinto, giros al interior y exterior del país (Moneygram, Boligiros), compra y venta de moneda extranjera.

### 1.1. Naturaleza y Propósitos del Programa de Educación Financiera 2024

EL programa de educación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural de Chuquisaca” R.L. para la gestión 2024 propone el perfeccionamiento de una educación financiera que **priorice la capacidad de nuestros socios (as) y consumidores financieros para convertirse en personas calificadas en el manejo de sus finanzas, en su capacidad y voluntad de pago de sus créditos, así como en conocimiento pleno de los productos y servicios financieros que ofrecemos,; sobre sus derechos y obligaciones y fundamentalmente sobre el espíritu que impregna el Cooperativismo, no sólo como una alternativa organizativa de corte social sino como una filosofía de vida.**

Por otro lado, el presente programa buscará introducir y mejorar la comprensión de los aspectos económicos, estimular comportamientos responsables, promover el manejo adecuado del dinero, estimular la toma de decisiones con visión de futuro y contribuir al desarrollo de la confianza en el Sistema Financiero; **este cúmulo de propósitos condicen con el designio fundamental de mejorar la calidad de vida de las personas, constituido como un valor y pilar sostenedor del cooperativismo, que desde su enfoque social promueva la ayuda mutua entre sus socios, con tal de optimizar cualitativamente sus condiciones de existencia.**

## 2. Objetivos estratégicos

- Capacitar y/o informar a nuestros socios (as) y consumidores financieros para que conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados por el Sistema Financiero y nuestra Institución, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.
- Generar en los socios, consumidores financieros, y público en general conocimientos adecuados y actualizados relacionados a las finanzas, el Sistema Financiero Boliviano y los servicios a los que un socio, un cliente consumidor financiero o cualquier ciudadano puede acceder.
- Desarrollar conceptos inherentes a los servicios de intermediación financiera, las características principales de estos servicios y su relacionamiento con la Ley de Servicios Financieros y normas reguladoras del sistema financiero y cooperativo.
- Generar conciencia sobre los derechos y obligaciones de los socios y consumidores financieros.
- Mejorar el nivel de relación y atención con los socios(as), clientes y/o consumidores financieros mediante el desarrollo de actividades formativas y de capacitación.
- Proporcionar información veraz, clara, oportuna y confiable sobre los servicios y productos financieros que oferta la entidad, a través de distintos medios.
- Desarrollar conocimientos relacionados al funcionamiento cooperativo y financiero de modos que socios, consumidores financieros, estudiantes universitarios y público en general puedan obtener lineamientos básicos mediante capacitaciones técnicas sobre diferentes funciones internas de una institución en el rubro financiero.

### 2.1. PÚBLICO META

- ✓ Socios (as)
- ✓ Consumidores financieros actuales y potenciales

- ✓ Comunidad – Sociedad
- ✓ Cliente Interno de la Cooperativa (Directivos – Colaboradores)

### 3. Subprograma de Educación

Segmentación del Programa de Educación Financiera orientado al desarrollo de competencias Financieras con el propósito de que nuestros socios (as) y consumidores financieros adquieran conocimientos y comportamientos responsables, así como destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras junto al culto ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones:

1. Capacitar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos según corresponda.
2. Capacitar sobre las características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos según corresponda.
3. Capacitar sobre los mecanismos de reclamo, derechos y obligaciones.
4. Capacitar sobre las medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros, haciendo énfasis en el contexto de la tecnología digital y los servicios que se ofertan a través de la banca digital su acceso y uso seguro y eficiente.
5. Capacitar sobre Emprendedurismo con valores, a través de un enfoque social y axiológico de los negocios con un alto componente solidario y de calidez humana.
6. Estimular a través del conocimiento y capacitación el interés sobre el Cooperativismo, su filosofía, naturaleza social, fines y marco normativo.

### PROYECTOS DE EDUCACIÓN

#### 4.1. “EL ROL Y FUNCIÓN DE ASFI EN EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL”

**4.1.1. Descripción.** Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido al público objetivo, sobre el rol y función de ASFI en el sistema financiero nacional

**4.1.2. Objetivo General.** Educar a Socios y Clientes *Personas con discapacidad* y Público en general, sobre el rol y función de ASFI en el sistema financiero nacional.

#### 4.1.3. Beneficiarios.

**4.1.3.1. Cualitativa (Segmentación).** Socios y Clientes *Personas con discapacidad* y Público en general.

**4.1.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).** 190 participantes.

**4.1.4. Actividades a ser desarrolladas.** Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestros beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

**4.1.5. Metodología Educativa.** Se empleará la metodología Plataforma Digital (I) y Facilitación (V). conforme a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera, y se trabajará con el público objetivo a través de Cursos Teórico - Práctico Presencial y/o Virtual con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión. Se realizarán procesos dinámicos y participativos orientados a que los beneficiarios puedan reflexionar sobre los conocimientos impartidos.

#### 4.1.6. Temática.

- Breve descripción del sistema financiero nacional
- ASFI su rol y funciones

- Regulación

**4.1.7. Cronograma.** Periodo de implementación entre Febrero y Marzo de 2024.

#### **4.2. “LAS OBLIGACIONES DE LAS EIF FRENTE A LOS USUARIOS FINANCIEROS Y SU REGLAMENTO DE ATENCIÓN EN CAJAS”.**

**4.2.1. Descripción.** Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido al público objetivo sobre las obligaciones de las EIF frente a los usuarios financieros y su reglamento de atención en cajas y otros.

**4.2.2. Objetivo General.** Generar un espacio de conocimiento sobre las las obligaciones de las EIF frente a los usuarios financieros y su reglamento de atención en cajas y otros, según corresponda.

**4.2.3. Beneficiarios.**

**4.2.3.1. Cualitativa (Segmentación).** Personas de 26 a 46 años de edad, Socios y Clientes, Personas con discapacidad, Público en general; así como empleados de la Entidad.

**4.2.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).** 190 participantes.

**4.2.4. Actividades a ser desarrolladas.** Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestros beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

**4.2.5. Metodología Educativa.** Se empleará la metodología de Plataforma Digital (I), Facilitación (V) y de Capacitación continua al personal de la entidad financiera (VIII) conforme a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera, y se trabajará con el público objetivo a través de Curso Teórico - Práctico Presencial y/o Virtual con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión. Se realizarán procesos dinámicos y participativos orientados a que los beneficiarios puedan reflexionar sobre los conocimientos impartidos.

**4.2.6. Temática.**

- Obligaciones de las EIF
- Promover el desarrollo integral para el vivir bien
- Facilitar el acceso universal al servicio
- Servicio financieros con calidad y calidez
- Continuidad de los servicio
- Tiempo de espera en la atención

**4.2.7. Cronograma.** Periodo de implementación entre Marzo y Abril de 2024.

#### **4.3. “LOS DERECHOS, OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO Y VINCULADOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE CONTRATAS, MECANISMOS Y PUNTO DE RECLAMO EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA”**

**4.3.1. Descripción.** Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido personal de atención al público sobre los derechos, obligaciones como consumidores financieros, vinculados a los productos y servicios financieros que contrata y los mecanismos de reclamo.

**4.3.2. Objetivo General.** Transmitir a nuestros socios (as) y consumidores financieros sobre los derechos, obligaciones como consumidores financieros, vinculados a los productos y servicios financieros que contrata y los mecanismos de reclamo.

**4.3.3. Beneficiarios.**

**4.3.3.1. Cualitativa (Segmentación).** Socios y Clientes, Personas con discapacidad, Público en general y Personal de la Cooperativa.

**4.3.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).** 190 participantes.

**4.3.4. Actividades a ser desarrolladas.** Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestro personal de atención al público obtenga un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

**4.3.5. Metodología Educativa.** Se empleará la metodología Plataforma Digital (I), Facilitación (V) y Capacitación Continua al Personal de la Entidad Financiera (VIII), conforme a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera, y se trabajará con el público objetivo a través de Cursos Teórico - Práctico Presencial y/o Virtual con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión. Se realizarán procesos dinámicos y participativos orientados a que los beneficiarios puedan reflexionar sobre los conocimientos impartidos.

**4.3.6. Temática.**

- Guía de tus derechos y obligaciones relacionados a los productos pasivos, activos.
- Características de tu certificado de aportación.
- Beneficios de los socios de la Cooperativa.
- Conoce tus derechos y algunos ejemplos de situaciones como aplicarlos
- Conoce cuando aplica tu reclamo y como funciona en Primera y Segunda Instancia.
- Conoce tus obligaciones y algunos ejemplos para concientizar su estricta aplicación como usuario financiero

**4.3.7. Cronograma.** Periodo de implementación entre mayo y de 2024.

#### **4.4. GUÍA PRACTICA PARA TRAMITAR "MI PRIMER CRÉDITO, CARACTERÍSTICAS DE LOS TIPOS DE CRÉDITO QUE OFRECE LA COOPERATIVA"**

**4.4.1. Descripción.** Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido al público objetivo, como una guía práctica para tramitar un primer crédito.

**4.4.2. Objetivo General.** Transmitir a nuestros socios (as), consumidores financieros y clientes internos, una sólida cultura financiera dotándoles de información y herramientas necesarias como una guía práctica para tramitar un primer crédito.

**4.4.3. Beneficiarios.**

**4.4.3.1. Cualitativa (Segmentación).** Clientes, Mujeres, Adultos Mayores, Personas con discapacidad, Público en general y Personal de Créditos de la Cooperativa.

**4.4.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).** 190 participantes.



**4.4.4. Actividades a ser desarrolladas.** Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestros beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

**4.4.5. Metodología Educativa.** Se empleará la metodología Plataforma Digital (I), Facilitación (V) y Puntos de Educación Financiera en Agencias de la Entidad Financiera (VI), conforme a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera, y se trabajará con el público objetivo a través de Curso Teórico - Práctico Presencial y/o Virtual con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión. Se realizarán procesos dinámicos y participativos orientados a que los beneficiarios puedan reflexionar sobre los conocimientos impartidos a través de ejemplos cotidianos y situaciones de la vida para una fácil asimilación y comprensión.

**4.4.6. Temática.**

- Tipos de crédito que ofrece la Cooperativa y sus características.
- Tramitación y Requisitos documentales.
- Evaluación
- Capacidad y Voluntad de Pago
- Calculo de los intereses
- Contrato
- Plan de Pagos
- Seguros
- Fondos de Garantía

**4.4.7. Cronograma.** Periodo de implementación entre Julio y Agosto de 2024.

#### **4.5. “COMO FUNCIONAN Y RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO Y TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS”**

**4.5.1. Descripción.** Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido al público objetivo sobre el funcionamiento y recomendaciones de seguridad para los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas.

**4.5.2. Objetivo General.** Transmitir a nuestros socios (as) y consumidores financieros conocimientos sobre el funcionamiento y recomendaciones de seguridad para los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas.

**4.5.3. Beneficiarios.**

**4.5.3.1. Cualitativa (Segmentación).** Clientes, Mujeres, Personas con 60 años o más y Público en general.

**4.5.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).** 190 participantes.

**4.5.4. Actividades a ser desarrolladas.** Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestros beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

**4.5.5. Metodología Educativa.** Se empleará la metodología Plataforma Digital (I), Facilitación (V), Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras (VI), y se trabajará con el público objetivo a través de Cursos Teórico -

Prácticos Presenciales y/o Virtuales con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión.

#### 4.5.6. Temática.

- Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica;
- La manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica;
- Qué son las transferencias QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener al realizarlas.
- Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite;
- Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la banca electrónica;
- Manejo Correcto del Token.

#### 4.5.7. Cronograma. Periodo de implementación entre julio y agosto de 2024.

### 4.6. “COMO FUNCIONAN Y RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO Y TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS” (PROVINCIA)

**4.6.1. Descripción.** Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido al público objetivo sobre el funcionamiento y recomendaciones de seguridad para los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas.

**4.6.2. Objetivo General.** Transmitir a nuestros socios (as) y consumidores financieros conocimientos sobre el funcionamiento y recomendaciones de seguridad para los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas.

#### 4.6.3. Beneficiarios.

**4.6.3.1. Cualitativa (Segmentación).** Clientes, Mujeres, Personas con 60 años o más y Público en general.

**4.6.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).** 190 participantes.

**4.6.4. Actividades a ser desarrolladas.** Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestros beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

**4.6.5. Metodología Educativa.** Se empleará la metodología Plataforma Digital (I) y Facilitación (V) y se trabajará con el público objetivo a través de Cursos Teórico - Prácticos Presenciales y/o Virtuales con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión.

#### 4.6.6. Temática.

- Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica;
- La manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica;
- Qué son las transferencias QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener al realizarlas.



- Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite;
- Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la banca electrónica;
- Manejo Correcto del Token.

**Cronograma.** Periodo de implementación entre septiembre y diciembre de 2024.

#### **4.7. “TRATO PREFERENTE A ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS Y CON NIÑOS EN EDAD PARVULARIA – EL CÓDIGO DE CONDUCTA EN LA COOPERATIVA”**

**4.7.1. Descripción.** Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido al personal de la Cooperativa sobre el Trato Preferente a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y con niños en edad parvularia – El Código de Conducta en la cooperativa.

**4.7.2. Objetivo General.** Transmitir a nuestro personal conocimientos y estrategias para brindar un trato preferente adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y con niños en edad parvularia con calidad y calidez; asimismo que conozcan nuestro código de conducta y su aplicación.

**4.7.3. Beneficiarios.**

**4.7.3.1. Cualitativa (Segmentación).** Todo el personal de la Cooperativa.

**4.7.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).** 95 participantes.

**4.7.4. Actividades a ser desarrolladas.** Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestros beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

**4.7.5. Metodología Educativa.** Se empleará la Facilitación (V) y se trabajará con el público objetivo a través de Cursos Teórico - Prácticos Presenciales y/o Virtuales con Metodologías didácticas haciendo uso de multimedia.

**4.7.6. Temática.**

- Derechos de las adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y con niños en edad parvularia.
- El trato preferencial a las personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y con niños en edad parvularia.
- Análisis y socialización del código de Conducta Institucional

**Cronograma.** Periodo de implementación entre octubre y diciembre de 2024.

#### **4.8. “CONOCE EL PROCESO DE APERTURA DE NUESTROS PRODUCTOS DE CAJA DE AHORRO Y DEPÓSITOS A PLAZO FIJO EN LA COOPERATIVA”**

**4.8.1. Descripción.** Se realizará una capacitación dirigida a personas mayores de 60 años, mujeres y público en general sobre el proceso de apertura de nuestros productos de caja de ahorro y depósitos a plazo fijo en la cooperativa.

**4.8.2. Objetivo General.** Transmitir al público objetivo información clara y detallada sobre el proceso de apertura de nuestros productos de caja de ahorro y depósitos a plazo fijo en la cooperativa.

#### 4.8.3. Beneficiarios.

**4.8.3.1. Cualitativa (Segmentación).** Personas con 60 años o más. Mujeres y Público en general.

**4.8.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).** 190 participantes.

**4.8.4. Actividades a ser desarrolladas.** Se llevará a cabo una capacitación virtual para que nuestros beneficiarios, obtengan un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

**4.8.5. Metodología Educativa.** Se empleará la metodología Plataforma Digital (I) y se trabajará con el público objetivo a través de capacitación virtual con Metodologías.

#### 4.8.6. Temática.

- Tipos de Cuenta de Ahorro y de DPF's que ofrece la Cooperativa y sus características;
- Tramitación y requisitos documentales;
- Cálculo de los intereses y Contrato.

**4.8.7. Cronograma.** Periodo de implementación entre **octubre y diciembre de 2024.**

### 5. Subprograma de Difusión de Información.

#### PROYECTOS DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

##### 5.1. LO QUE TIENES QUE SABER DE LA FICHA DE ATENCIÓN EN CAJAS

**5.1.1. Descripción.** Difundir material informativo en medios de vanguardia de modo que establezca altos niveles de conocimiento por parte de los Socios (as) y Consumidores Financieros sobre Tiempos de espera de 30 minutos en cajas.

**5.1.2. Objetivo General.** Mantener informados a los socios (as) y consumidores financieros sobre Tiempos de espera de 30 minutos en cajas.

**5.1.3. Beneficiarios.** Socios (as), consumidores financieros comprendidos entre los 25 y 46 años.

**5.1.4. Actividades a ser desarrolladas.** Socialización a través distintos canales de comunicación.

**5.1.5. Medios o canales para la difusión.** CCTV - Página WEB y Redes Sociales.

**5.1.6. Temática.** Tiempos de espera de 30 minutos en cajas.

**5.1.7. Cronograma.** Entre marzo y junio de 2024

##### 5.2. EDUCACIÓN FINANCIERA 2024 "PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS POR LA COOPERATIVA - LO QUE DEBES SABER DE LA ASFI"

**5.2.1. Descripción.** Difusión de información sobre "Operaciones pasivas y activas que oferta la Cooperativa; asimismo Objeto y Atribuciones de ASFI".

**5.2.2. Objetivo General.** Mantener informados a los socios (as) y consumidores financieros sobre "Operaciones pasivas y activas que oferta la Cooperativa; asimismo Objeto y Atribuciones de ASFI"

**5.2.3. Beneficiarios.** Socios (as), consumidores financieros y público en General.

**5.2.4. Actividades a ser desarrolladas.** Socialización a través distintos canales de comunicación.

**5.2.5. Medios o canales para la difusión.** CCTV - Página WEB y Redes Sociales

**5.2.6. Temática.**

Créditos, Ahorros, DPFs, Promociones, noticias de interés ASFI, regulaciones entre otros.

**5.2.7. Cronograma.** Entre febrero y diciembre de 2024.

### **5.3. EDUCACIÓN FINANCIERA 2024 "BANCA DIGITAL"**

**5.3.1. Descripción.** Difusión de información "Recomendaciones de seguridad para el uso de banca por internet y móvil".

**5.3.2. Objetivo General.** Generar conocimiento en los Socios y Consumidores Financieros sobre "Recomendaciones de seguridad para el uso de banca por internet y móvil".

**5.3.3. Beneficiarios.** Clientes, Mujeres, Personas con 60 años o más y Público en general

**5.3.4. Actividades a ser desarrolladas.** Difusión de información sobre "Recomendaciones de seguridad para el uso de banca por internet y móvil".

**5.3.5. Medios o canales para la difusión.** CCTV - Página WEB y Redes Sociales

**5.3.6. Temática.**

- Niveles de seguridad a considerar para utilizar la banca por internet y Banca Móvil.

**5.3.7. Cronograma.** Julio de 2024.

### **5.4. EDUCACIÓN FINANCIERA 2024 "SEGURIDAD QR"**

**5.4.1. Descripción.** Difusión de información "Evita las estafas con pagos QR"

**5.4.2. Objetivo general.** Que nuestros socios (as) y consumidores financieros conozcan objetiva y claramente lo que significa cómo evitar las estafas con pagos QR

**5.4.3. Actividades a ser desarrolladas.** Socialización de información a través de distintos canales de comunicación.

**5.4.4. Medios o canales para la difusión.** CCTV - Página WEB y Redes Sociales.

**5.4.5. Temática.**

- Como prevenir y reconocer intentos de estafas por QR.

**5.4.6. Cronograma.** De agosto a septiembre de 2024.

### **5.5. EDUCACIÓN FINANCIERA 2024 "PUNTO DE RECLAMO Y MECANISMOS DE PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA"**

**5.5.1. Descripción.** Socializar con el consumidor financiero Difusión de Información "Si recibes una atención deficiente acude al Punto de Reclamo".

**5.5.2. Objetivo general.** Transmitir en medios de vanguardia tecnológica a nuestros socios (as) y consumidores financieros sobre “Si recibes una atención deficiente acude al Punto de Reclamo”.

**5.5.3. Actividades a ser desarrolladas.** Difusión de información sobre “Si recibes una atención deficiente acude al Punto de Reclamo”.

**5.5.4. Medios o canales para la difusión.** CCTV - Página WEB y Redes Sociales.

**5.5.5. Temática.**

- Pasos para formalizar tu reclamo en PR

**5.5.6. Cronograma.** De octubre a diciembre de 2024.

**5.6. EDUCACIÓN FINANCIERA 2024 "DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y LAS ATRIBUCIONES DE ASFI"**

**5.6.1. Descripción.** Socializar con el consumidor financiero información sobre sus derechos y las atribuciones de ASFI.

**5.6.2. Objetivo general.** Transmitir en medios de vanguardia tecnológica a nuestros socios (as) y consumidores financieros sobre “Derechos del consumidor financiero y las atribuciones de ASFI”.

**5.6.3. Actividades a ser desarrolladas.** Difusión de información sobre “Derechos y las atribuciones de ASFI”.

**5.6.4. Medios o canales para la difusión.** CCTV - Página WEB y Redes Sociales.

**5.6.5. Temática.**

- Derechos del Consumidor Financiero
- Atribuciones y funciones de ASFI

**5.6.6. Cronograma.** De marzo a diciembre de 2024.

**5.7. EDUCACIÓN FINANCIERA 2024 "PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS CMR"**

**5.7.1. Descripción.** Socializar con el consumidor financiero información sobre nuestros productos y servicios financieros, sus características y requisitos.

**5.7.2. Objetivo general.** Transmitir en medios de vanguardia tecnológica a nuestros socios (as) y consumidores financieros sobre “nuestros productos y servicios financieros, sus características y requisitos”.

**5.7.3. Actividades a ser desarrolladas.** Difusión de información sobre “nuestros productos y servicios financieros, sus características y requisitos”.

**5.7.4. Medios o canales para la difusión.** CCTV - Página WEB y Redes Sociales.

**5.7.5. Temática.**

- Nuestros productos y servicios financieros

**5.7.6. Cronograma.** De enero a diciembre de 2024.

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1 (393)	El rol y función de ASFI en el sistema financiero nacional	(Curso Taller)	Cientes Personas con discapacidad y Publico en general	190	(I) - Plataforma Digital (V) - Facilitación	*Breve descripción del sistema financiero nacional *ASFI su rol y funciones *Regulación	Febrero - Marzo		Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	
2 (Guía)	Las obligaciones de las EIF frente a los usuarios financieros y su reglamento de atención en cajas	(Curso Taller)	Segmentación de 26 a 46, Cientes, Personas con discapacidad, funcionarios y Publico en general	190	(I) - Plataforma Digital (VIII) - Capacitación continua al personal de la entidad financiera	*Obligaciones de las EIF *Promover el desarrollo integral para el vivir bien *Facilitar el acceso universal al servicio *Servicio financieros con calidad y calidez *Continuidad de los servicios *Tiempo de espera en la atención	Marzo - Abril		Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	
3 (393)	Los derechos, obligaciones como consumidor financiero y vinculados a los productos y servicios financieros que contratas y mecanismos de reclamo	(Curso Taller)	Cientes Personas con discapacidad y Publico en general	190	(I) - Plataforma Digital (V) - Facilitación	*Guía de tus derechos y obligaciones relacionados a los productos pasivos, activos *Características de tu certificado de aportación *Beneficios de los socios de la Cooperativa *Conoce tus derechos y algunos ejemplos de situaciones como aplicarlos. *Conoce cuando aplica tu reclamo y como funciona. *Conoce tus obligaciones y algunos ejemplos para concientizar su estricta aplicación como usuario financiero	Mayo - Junio		Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	
4 (Guía)	Guía practica para tramitar "Mi primer crédito"	(Curso Taller)	Cientes, Mujeres, Adultos Mayores, Personas con discapacidad y Publico en general	190	(I) - Plataforma Digital (V) - Facilitación	*Requisitos documentales *Evaluación *Capacidad y Voluntad de Pago *Cálculo de los intereses *Contrato *Plan de Pagos *Seguros *Fondos de Garantía	Mayo - Junio		Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	
5 (Guía)	Como funcionan y recomendaciones de seguridad para los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas	(Curso Taller)	Cientes, Mujeres, Personas con 60 años + y Publico en general	190	(I) - Plataforma Digital (VI) - Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras,	*Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica; *La manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica; *Que son las transferencias QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener al realizarlas. *Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite; *Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la banca electrónica; *Manejo Correcto del token.	Julio - Agosto		Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	
6 (Guía)	Como funcionan y recomendaciones de seguridad para los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas (Provincia)	(Curso Taller)	Cientes, Mujeres, Personas con discapacidad y Publico en general	190	(I) - Plataforma Digital (V) - Facilitación	*Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica; *La manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica; *Que son las transferencias QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener al realizarlas. *Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite; *Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la banca electrónica; *Manejo Correcto del token.	Septiembre - Diciembre		Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
			SEGMENTACIÓN			MATERIAL IMPRESO	CIRCUITO CERRADO	SITIO WEB DE LA ENTIDAD	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	OTROS
1	Educación Financiera 2024 "Tiempo de Espera en Cajas"	Difusión de información "Lo que tienes que saber de la ficha de atención en cajas"	Socios (as), consumidores financieros comprendidos entre los 25 y 46 años	Tiempos de espera de 30 minutos en cajas	Marzo - Junio	Si	si	Si	Si	CCTV - Página WEB y Redes Sociales	-
2	Educación Financiera 2024 "Productos y Servicios Ofertados por la Cooperativa - Lo que debes saber de la ASFI"	Difusión de información sobre "Operaciones pasivas y activas que oferta la Cooperativa; asimismo Objeto y Atribuciones de ASFI"	Socios (as), consumidores financieros y público en General	Créditos, Ahorros, DPFs, Promociones, noticias de interes ASFI, regulaciones entre otros.	Febrero - Diciembre	-	Si	Si	Si	CCTV - Página WEB y Redes Sociales	-
3	Educación Financiera 2024 "Banca Digital"	Difusión de información "Recomendaciones de seguridad para el uso de banca por internet y movil"	Cientes, Mujeres, Personas con 60 anos + y Publico en general	Niveles de seguridad a considerar para utilizar la banca por internet y Banca Movil	Julio	Si	Si	Si	Si	CCTV - Página WEB y Redes Sociales	-
4	Educación Financiera 2024 "Seguridad QR"	Difusión de información "Evita las estafas con pagos QR"	Socios (as), consumidores financieros y público en general	Como prevenir y reconocer intentos de estafas por QR	Agosto - Septiembre	-	Si	Si	Si	CCTV - Página WEB y Redes Sociales	-
5	Educación Financiera 2024 "Punto de Reclamo"	Difusión de Video "Si recibes una atención deficiente acude al Punto de Reclamo"	Socios (as), consumidores financieros y público en general	Pasos para formalizar tu reclamo en PR	Octubre - Diciembre	Si	Si	Si	Si	CCTV - Página WEB y Redes Sociales	-