

FENCOOP

# Catálogo de servicios

De la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorros y Créditos y Afines, Inc.

# Índice

<b>Que hacemos</b>	<b>2</b>
<b>Sobre nosotros</b>	<b>3</b>
<b>Servicios educativos</b>	<b>4</b>
<b>Contenido</b>	<b>5</b>
Balance social cooperativo	6
Control interno y gobernanzas	7
Planificación estratégica	8
Gestión Integral de Riesgos	9
Cultura de cumplimiento	10
Modelo cooperativo	11
Educación financiera	12
Operatividad de la cooperativa	13
Programa de formación integral para dirigentes	14
<b>Otros servicios</b>	<b>15</b>
Estudio de grabaciones	16
Plan educación	17
Diplomado de cumplimiento	18
Taller de innovación	19
Grupos juveniles	20
Programa de voluntariado EXPERIENCIAS	21
<b>Herramientas tecnológicas</b>	<b>22</b>
PQRS	23
CHT	24
Aula virtual	25

**“Educamos a las cooperativas para sustentar su desarrollo en el uso de las herramientas que su propia identidad provee.”**

Establecer entre los miembros un centro de informaciones recíprocas; estimulando la cooperación entre los miembros, realizando estudios sobre casos y problemas de interés común y contribuir a su solución.

Representamos y asesoramos adecuadamente a cada miembro en los problemas que pudiera tener, siempre que este lo solicite. Fungiendo como defensa general de los intereses de las sociedades federadas, e intervenir en los conflictos que surjan en el seno de las mismas, como árbitros componedores.



# Sobre nosotros

Nuestros programas educativos están diseñados para transferir conocimientos de valor a directivos, colaboradores y socios de las cooperativas, promoviendo su desarrollo profesional y personal. Estos programas tienen como objetivo fortalecer el desempeño laboral de los participantes y dotarlos de herramientas prácticas que impulsen su crecimiento integral y su liderazgo, siempre alineados con los principios y valores del modelo cooperativo.

A través de esta formación, buscamos no solo mejorar las competencias individuales, sino también fomentar una cultura organizacional basada en la colaboración, la equidad y el compromiso, pilares fundamentales del modelo cooperativo.

# Servicios educativos

El acompañamiento personalizado, la participación activa y el uso de casos de estudio prácticos son los pilares fundamentales de nuestros programas educativos. En un entorno donde los procesos formativos suelen estar saturados de información generalizada y poco relevante, nuestros programas se enfocan en ofrecer aprendizajes significativos y útiles, que realmente conecten con las necesidades de los participantes.

**Nuestra propuesta educativa** aprovecha el alcance de la tecnología, no para abrumar con datos innecesarios, sino para fomentar espacios interactivos que promuevan la participación, el análisis crítico y la construcción colaborativa de soluciones. De esta manera, buscamos generar cambios tangibles tanto en las personas como en los sistemas cooperativos, fortaleciendo su capacidad para adaptarse y enfrentar los desafíos actuales.

**Nuestros programas educativos se ofertan a:**



**Colaboradores**



**Dirigentes**



**Socios**



# Contenido

# Balance social cooperativo

Educar a las cooperativas en materia de balance social es crucial para garantizar que operen de manera alineada con sus principios cooperativos y su compromiso con el bienestar colectivo. El balance social permite a las cooperativas evaluar y comunicar el impacto positivo que tienen en la comunidad, en sus socios y en el entorno en general, más allá de los aspectos financieros. A través de esta educación, los socios comprenden mejor cómo sus acciones y decisiones afectan a las personas, el medio ambiente y la sociedad, lo que promueve una cultura de responsabilidad y sostenibilidad.

## Capacitaciones disponibles:



**Cultura de balance social cooperativo**



**Indicadores y medición de balance social cooperativo**

# Control interno y gobernanzas

Los órganos de gobierno de una cooperativa, como la asamblea general, el consejo de administración y el consejo de vigilancia, tienen una gran responsabilidad en la gestión, supervisión y toma de decisiones estratégicas que impactan directamente en el bienestar de la organización y sus socios. Por normativa y principios cooperativos, deben garantizar la transparencia, la equidad y la sostenibilidad en todas las operaciones de la cooperativa. Para cumplir con este propósito, resulta fundamental contar con un sistema de control interno bien diseñado, que proporcione herramientas y procedimientos claros para supervisar las actividades financieras, operativas y administrativas, asegurando que se cumplan los objetivos organizacionales y los principios cooperativos.

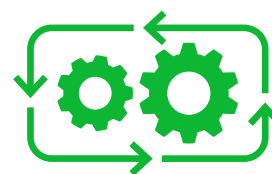
## Capacitaciones disponibles:



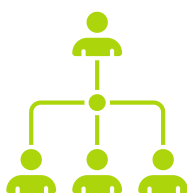
**Retos de gobierno de una cooperativa**



**Gobernanzas y gobernabilidad**



**Controles internos en herramientas tecnológicas**



**Estructura de gobierno**

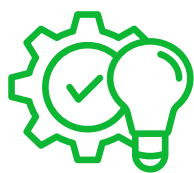


# Planificación estratégica

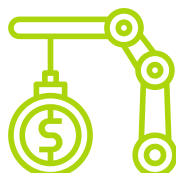
La planificación estratégica en una institución financiera es un proceso estructurado y a largo plazo que define los objetivos principales de la organización, las estrategias para alcanzarlos y los recursos necesarios para su implementación. Este enfoque permite a la institución adaptarse al entorno económico, competitivo y regulatorio, asegurando su sostenibilidad y crecimiento en el tiempo.

El proceso incluye el análisis del contexto interno y externo, la definición de una visión y misión claras, y la identificación de metas específicas relacionadas con áreas clave como la rentabilidad, la eficiencia operativa, la captación de clientes, la innovación tecnológica, entre otros.

## Capacitaciones disponibles:



**Planificación estratégica SPE**



**Elaboración y control de presupuesto**



**Cálculos de indicadores de monitoreo**

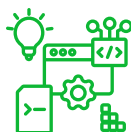


**Modelo AIRAC**

# Gestión Integral de Riesgos

La gestión integral de riesgos es un proceso estructurado que identifica, evalúa, controla y monitorea los riesgos a los que una organización está expuesta, con el objetivo de proteger sus activos, asegurar su sostenibilidad y alcanzar sus objetivos estratégicos. En una institución financiera, este enfoque abarca todas las áreas de riesgo, incluyendo riesgos financieros (crédito, liquidez, mercado), operativos, legales, tecnológicos y reputacionales, garantizando una visión holística de las amenazas y oportunidades.

## Capacitaciones disponibles:



**Fundamentos**  
Introducción a la gestión  
integral de riesgo



**Importancia de la**  
Gestión Integral de  
Riesgos



**Mapa de riesgos**



**Riesgo Operativo**



**Rutina de Trabajo**  
de un gerente de  
unidad de riesgo



**Roles internos en la**  
gestión de riesgos



**Riesgo de Mercado y**  
Liquidez



**Riesgo de crédito**

# Cultura de cumplimiento

La cultura de cumplimiento en una cooperativa se refiere al conjunto de valores, principios, actitudes y comportamientos adoptados por la organización para garantizar que todas sus actividades se lleven a cabo conforme a las leyes, normativas y regulaciones aplicables, así como en alineación con sus principios cooperativos. Esta cultura no solo busca evitar sanciones o conflictos legales, sino también fortalecer la transparencia, la ética y la confianza entre los socios, empleados, clientes y demás partes interesadas.

## Capacitaciones disponibles:



**Diplomado de cumplimiento**



**Debida diligencia de Cumplimiento**



**Prevención del lavado de activos/  
FT/PADM y FATCA**



**Rol, funciones y responsabilidades de un oficial de cumplimiento**

# Modelo cooperativo

Este modelo busca equilibrar la rentabilidad económica con el bienestar social y comunitario. Las cooperativas pueden operar en diversas áreas como la agricultura, el consumo, la vivienda, los servicios financieros, la salud, entre otros. El objetivo principal de una cooperativa es satisfacer las necesidades y aspiraciones de sus miembros, promover la igualdad y la justicia social, y contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades en las que operan. Además, las cooperativas están orientadas a la reinversión de sus ganancias para el beneficio de sus miembros y no a la distribución de beneficios a inversores externos.

## Capacitaciones disponibles:



**Taller virtual de cooperativismo**



**Historia del modelo cooperativo**



**Alcance del modelo cooperativo**



**Principios cooperativos**



**Diplomado de modelo cooperativo**

# Educación financiera

Impartir educación financiera a los socios de las cooperativas es fundamental para fortalecer su capacidad de tomar decisiones informadas y responsables en relación con sus finanzas personales y las actividades de la cooperativa. Esta formación les permite entender conceptos clave como el ahorro, el crédito, la inversión y la gestión de riesgos, lo que no solo mejora su bienestar económico individual, sino que también contribuye al éxito y la sostenibilidad de la cooperativa como organización.

## Capacitaciones disponibles:



**Taller de libertad financiera.**



**Gestión financiera**



**Personal Gestión financiera para emprendedores**



**Educación comercial**



**Emprendimiento**

# Operatividad de la cooperativa

La operatividad en una institución financiera se refiere al conjunto de procesos, sistemas y prácticas que aseguran el correcto funcionamiento de las operaciones diarias, desde la atención a clientes hasta la gestión de recursos financieros, tecnológicos y humanos. Una operatividad eficiente permite que la institución brinde servicios confiables, seguros y ágiles, garantizando una experiencia positiva para los clientes y un manejo óptimo de los recursos internos.

## Capacitaciones disponibles:



Servicio al socio



Manejo de caja



Liderazgo para colaboradores en sus distintas áreas de desempeño



Cultura organizacional y cultura de pertenencia



Análisis de crédito



Taller de cobros



Evaluación de la cartera de crédito

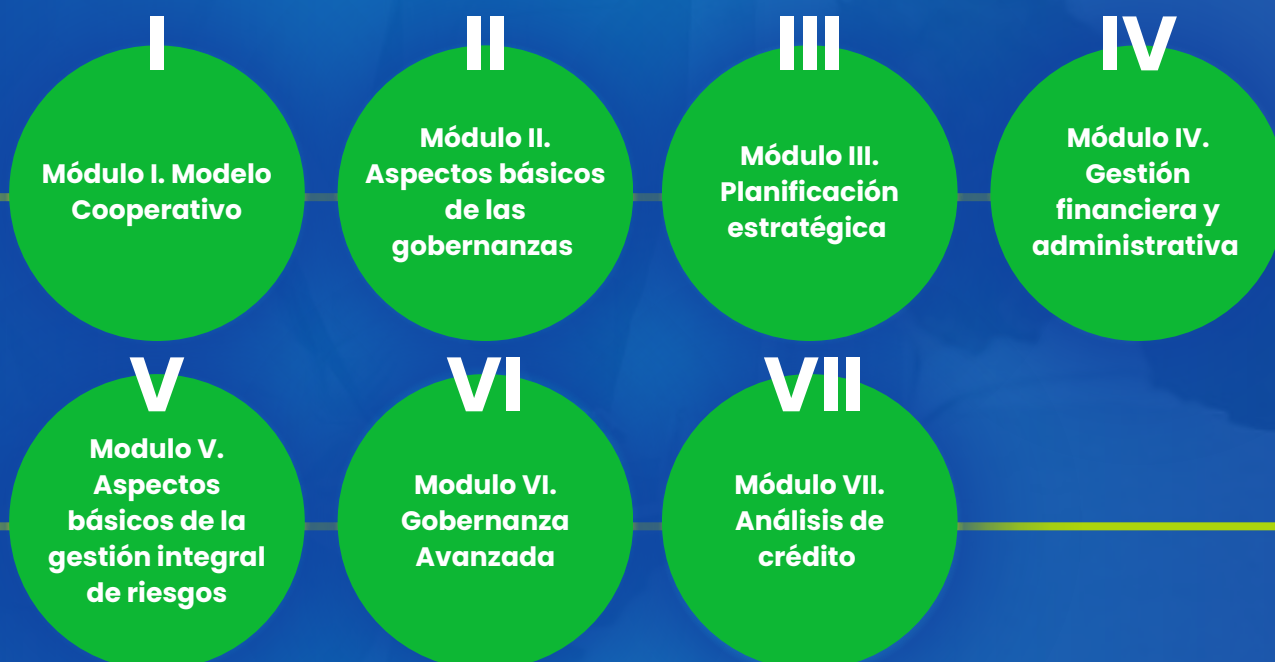


Taller de innovación

# Programa de formación integral para dirigentes

El diplomado educativo está diseñado específicamente para capacitar a los futuros y actuales dirigentes de las cooperativas, dotándolos de las competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva, ética y alineada con los principios cooperativos. Este programa de formación integral busca fortalecer sus habilidades en áreas clave como gobernanza, liderazgo, gestión financiera, planificación estratégica y control interno, proporcionando conocimientos actualizados y adaptados a las buenas prácticas reconocidas en la industria cooperativa.

## Capacitaciones disponibles:



# Otros **servicios**





# Estudio de grabaciones

En nuestras instalaciones disponemos de un estudio de grabación moderno, diseñado específicamente para la creación de contenido audiovisual actualizado. Nuestro objetivo es innovar y proporcionar materiales de alta calidad para ustedes.

Este estudio también está disponible para nuestras cooperativas afiliadas que deseen producir su propio contenido bajo este formato.

Para obtener más información, no duden en contactarnos a través de nuestros canales digitales.

# Plan educación

Con el objetivo de promover el desarrollo educativo en las cooperativas, hemos diseñado una guía práctica para la elaboración de un plan de educación anual, dirigido a las áreas de educación de nuestras afiliadas. Este plan busca que las cooperativas identifiquen y planifiquen, de manera estratégica, las actividades educativas a desarrollar durante el año, tomando como base las necesidades específicas detectadas entre sus socios y colaboradores.

La guía sirve como un punto de referencia esencial para que tanto las áreas de educación como las comisiones responsables estructuren y orienten los temas a abordar de forma efectiva y organizada. Además, ofrecemos un programa de acompañamiento para asistir a las cooperativas en la implementación y seguimiento de este plan, asegurando su éxito y alineación con los objetivos educativos.

Para más información sobre esta herramienta y el soporte disponible, pueden comunicarse a través de nuestros canales de contacto.



# Diplomado de cumplimiento

Este programa busca proporcionar conocimientos operativos, prácticos, tácticos y estratégicos sobre la regulación local e internacional, así como metodologías y herramientas que faciliten la correcta implementación de un sistema de gestión con enfoque basado en riesgos para mitigar de manera efectiva el PLAFT. Este aprendizaje permitirá a los participantes desarrollar e implementar programas de cumplimiento sólidos, alineados con las obligaciones regulatorias y orientados a fomentar negocios éticos, sostenibles y rentables. Al mismo tiempo, estos programas buscarán proteger a las organizaciones de posibles sanciones financieras y daños reputacionales, promoviendo la consolidación de una sólida cultura de prevención del LAFT en todas las áreas de la institución.



# Taller de innovación

Este programa es una capacitación teórico-práctica que combina la definición de conceptos científicos con un proceso reflexivo y constructivo, orientado a la generación de ideas y proyectos innovadores. A través del uso de herramientas creativas, los participantes son guiados para transformar su realidad organizacional, adaptando los aprendizajes a las necesidades específicas de cada cooperativa. El enfoque del programa fomenta no solo la comprensión conceptual, sino también la aplicación práctica, impulsando la creatividad y el pensamiento crítico en la resolución de desafíos.

# Grupos juveniles

Beneficios del Proyecto:

**Fortalece los vínculos entre la cooperativa y la comunidad:** Al involucrar a los jóvenes, se fomenta una conexión más cercana y significativa entre la organización y su entorno social.

**Impacto social y posicionamiento de la marca:** Este proyecto contribuye a mejorar la percepción y el alcance de la cooperativa en la comunidad, consolidando su imagen como un actor social responsable y comprometido.

**Desarrollo de talento para la cooperativa, el sistema y la comunidad:** Forma a jóvenes líderes con habilidades clave que pueden aportar valor tanto a la cooperativa como a la sociedad en general.

**Ejemplo de apego filosófico:** Refleja el compromiso de la cooperativa con sus principios y valores, destacándose como un modelo a seguir en el ámbito cooperativo.

**Crea elementos para la defensoría:** Genera embajadores naturales que comprenden y defienden los valores cooperativos, fortaleciendo la sostenibilidad y el impacto del modelo.

Este proyecto representa una inversión estratégica en el futuro del modelo cooperativo, garantizando su relevancia y continuidad a través de las generaciones venideras.

# Programa de voluntariado

## EXPERIENCIAS

Este es un programa de voluntariado diseñado para fortalecer el cumplimiento de los principios cooperativos en el sector dominicano, promoviendo la colaboración y el aprendizaje compartido. Bajo el lema "cooperar entre cooperativas", nuestra estrategia se basa en el intercambio de herramientas y elementos educativos, creando redes de aprendizaje que conecten a las cooperativas y les permitan crecer juntas de manera sostenible.

El programa tiene como objetivo fomentar el desarrollo de las comunidades donde operan las cooperativas, ofreciendo capacitación a la población en habilidades prácticas y diversas. Estos cursos están orientados a impulsar tanto el crecimiento profesional como personal de los participantes, incentivando su involucramiento activo en las iniciativas cooperativas. Con esta iniciativa, buscamos no solo fortalecer las cooperativas, sino también generar un impacto positivo en la calidad de vida de las personas, motivándolas a ser agentes de cambio dentro de sus comunidades.

# Herramientas **tecnológicas**

**Diseño y revisión** de encuestas en línea.

**Recolección** activa y proactiva de PQRS mediante encuestas en línea o vía centro de contacto.

**Reportes y análisis** en línea.

**Gestión** de una base de datos para Customer Intelligence que optimiza el conocimiento del socio.

**Creación y seguimiento** de acciones correctivas en línea.

**Análisis de KPI** (Indicadores Clave de Desempeño) por región, oficina, entre otros.

CALIFICANOS

RECLAMACION

DENUNCIAR

# PQRS

El buzón electrónico o sistema de monitoreo de satisfacción del socio es una plataforma digital diseñada para gestionar de manera automatizada las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias de los socios, además de permitir la calificación del servicio recibido. Esta herramienta es fundamental en la industria financiera regulada y responde a las mejores prácticas globales, las cuales exigen que las instituciones cuenten con canales abiertos para la comunicación con sus socios y demuestren el cumplimiento de sus requerimientos dentro de los tiempos establecidos. La gestión eficiente de estas interacciones solo es posible mediante una plataforma digital que garantice trazabilidad, eficacia y transparencia.



# CTH

La herramienta es un sistema web que incorpora las últimas tendencias en diseño y experiencia de usuario, ofreciendo una variedad de beneficios y funcionalidades:

Proporciona una **solución tecnológica avanzada** para la gestión y administración eficiente de la información.

Brinda un **entorno seguro y confiable**, utilizando tecnología de punta para garantizar agilidad y velocidad en los procesos.

Ofrece **flexibilidad y eficiencia** al integrar herramientas comunes que incrementan la productividad de los usuarios.

Permite generar reportes y consultas con **información precisa** y oportuna para la toma de decisiones.

Facilita el monitoreo en tiempo real de los movimientos institucionales, proporcionando un conjunto de **datos ideales** para la toma de decisiones.

Con CTH360, las instituciones financieras cuentan con un sistema robusto y adaptable que fortalece sus capacidades para mitigar riesgos, cumplir con normativas y optimizar la productividad operativa, asegurando un entorno más seguro y confiable para sus operaciones.

Financiera

Balance Social

FENCOOP

Importancia de implementar buenas estrategias de gobernanzas

FENCOOP

Balance social como primera línea de resultado

Gratis

Gratis

Gratis

# Aula virtual

Ponemos a disposición de todas las cooperativas una moderna aula virtual interactiva, diseñada para ofrecer a los socios y colaboradores un espacio de aprendizaje en modalidad virtual. Esta herramienta innovadora permite ampliar conocimientos de manera práctica y accesible, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de quienes la utilizan.

Gracias a esta plataforma, es posible acceder a una educación cómoda y eficiente, promoviendo el desarrollo educativo de la comunidad en general. De este modo, garantizamos un uso óptimo de la tecnología para fortalecer el crecimiento personal y profesional.

**"El trabajo de  
nuestras manos  
debe ser el fruto de  
nuestra propia  
labor y no el  
resultado de la  
explotación de  
otros."**

FENCOOP

¡Síguenos!

