

Programa

SEMANA 1	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
9:00 – 10:30	Bienvenida, presentaciones, orientación y rompehielos	Opciones institucionales. Dirección estratégica	II. Mercados y marketing Estudios de mercado	Desarrollo de productos Transmitir valor	III. Gestión de riesgos Introducción a los riesgos Riesgo de crédito
11:00 – 12:30	I. Introducción a las microfinanzas Mandato de gestión y GDS	Dirección estratégica	Estudios de mercado	Transmitir valor. Atención al cliente	Riesgo de crédito
13:30 – 15:30	Servicios financieros Plus y los grupos pobres y vulnerables	Aplicación: SPI4 se centra en las dimensiones 1 y 2	Estudios de mercado Aplicación: SPI4 se centra en las dimensiones 3 y 4 Desarrollo de productos	Atención al cliente Aplicación: SPI4 se centra en las dimensiones 3 y 4	Riesgo de crédito
15:45 – 17:30	Opciones institucionales	Aplicación: SPI4 se centra en las dimensiones 1 y 2	Desarrollo de productos	Fidelidad de los clientes	Fraude y riesgo para la seguridad Cierre de la jornada
Tareas					Aplicación: SPI4 se centra en las dimensiones 1 y 4

Ir a la página 2 para ver el programa de la Semana 2

Programa

SEMANA 2	Día 6	Día 7	Día 8	Día 9	Día 10
9:00 – 10:30	IV. Arquitectura organizativa Gestión de recursos humanos	Revisión de las tareas. Aplicación: SPI4 se centra en la dimensión 5.	Utilizar la arquitectura organizativa para gestionar el crecimiento	Incentivos por rendimiento	Planes, presupuestos e informes
11:00 – 12:30	Gestión de recursos humanos	Cultura institucional	V. Hacia una mayor eficiencia y productividad Comprender la eficiencia y la productividad	Tecnologías	Planes, presupuestos e informes: selección de indicadores, actualización de los indicadores de resultados + presentación en Excel de SPI4
13:30 – 15:30	Gestión de recursos humanos	Cultura institucional	Comprender la eficiencia y la productividad	Cálculo de costes y precios	Gestión del rendimiento
15:45 – 17:30	Gestión de recursos humanos	Estructura organizativa + flujos de información (reflejan los problemas de recopilación de datos)	Incentivos por rendimiento	Aplicación: SPI4 se centra en la dimensión 6	Examen final Plan de acción Evaluación del curso
Tareas	La evaluación SPI4 se centra en la Dimensión 5				

Resultados previstos: Cuestionario SPI4 completado (copia impresa, como ejercicio); Elementos del plan de acción para la mejora de las prácticas de gestión y GDS) y próximos pasos para la presentación de informes y SPI4.