

**Programa de Educación Financiera 2023**  
**En cumplimiento con la Resolución No. SB-2015-665**  
**Citibank, N.A. Sucursal Ecuador**

## **1. Introducción**

El Programa de Educación Financiera (PEF) es el documento en el cual se establece la implementación del proceso de educación financiera, referente al conjunto de fases y/o actividades de capacitación a favor del público objetivo. Comprende diferentes módulos, modalidades de capacitación, indicadores de evaluación, información o asesoría, con el propósito de generar conocimientos básicos financieros y habilidades blandas que conlleven un impacto en el crecimiento y desarrollo sostenible del grupo objetivo. En el año 2023, Citibank, N.A. Sucursal Ecuador, mediante del Programa Institucional de Educación Financiera, tiene como objetivo informar y educar a sus clientes, colaboradores y el público en general de las comunidades donde opera sobre el manejo de herramientas que contribuyan a su crecimiento y a la inclusión financiera y social.

Este año damos también formalizamos el enfoque de conseguir equidad de género en los programas y promover la contratación de jóvenes mujeres capacitadas. Uno de nuestros objetivos es romper los ciclos de violencia de género y empoderar a la mujer a través del apoyo para conseguir empleo e independencia económica.

Fundación Citi a nivel mundial se caracteriza por promover las buenas prácticas en educación e inclusión financiera.

El Programa de Educación Financiera según las disposiciones contenidas en el Capítulo IV, del Título XIII, del Libro I, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos en adelante “Norma de Educación Financiera”, fue puesto en conocimiento y aprobación de nuestra Apoderada General, en su calidad de organismo que hace las veces de directorio de nuestra institución, dentro de los plazos establecidos en la resolución.

Mediante la implementación de este programa, **Citibank, N.A. Sucursal Ecuador**, cumplirá con el plazo establecido en el Artículo 5 de la Norma de Educación Financiera.

La Gerencia General de **Citibank, N.A. Sucursal Ecuador**, realizará la evaluación, seguimiento y control en el diseño, ejecución y resultados del Programa de Educación

Financiera y aplicará cualquier medida correctiva necesaria para asegurar máxima eficacia y eficiencia en la aplicación de las actividades del Programa.

## **2. Descripción del Programa**

### **2.1. Nombre de la Institución Controlada:**

Citibank, N.A. Sucursal Ecuador

### **2.2. Nombre del Programa:**

Programa de Educación Financiera de Citibank, N.A. Sucursal Ecuador 2022

### **2.3. Período del Programa:**

Año 2023

### **2.4. Departamento y Responsable directo de la ejecución del Programa:**

Cristina Arteta, Gerente de Relaciones Públicas. Área de Relaciones Públicas y Responsabilidad Social Corporativa.

El presente Programa de Educación Financiera está disponible para su consulta en la página web de Citi en la sección de Educación Financiera y Ciberseguridad siguiendo el siguiente enlace:

<https://www.citi.com/icg/sa/latam/ecuador/educacion-financiera-ciberseguridad/>

### **2.5. Características generales del Programa, principios y objetivo:**

En cumplimiento a la letra c) del Artículo 10 de la Norma de Educación Financiera, a través de las actividades de capacitación, Citibank, N.A. Sucursal Ecuador debe alcanzar un mínimo de capacitados equivalente al 1,00%, del público objetivo de acuerdo a la clasificación otorgada de medianos (la base de clientes del banco es de 770 compañías).

Continuamente capacitamos a nuestros clientes en Educación Financiera para el nivel que requieren, de acuerdo con los desarrollos tecnológicos sofisticados que utilizan, dentro de un entorno seguro que le permite a nuestro cliente corporativo potenciar el manejo financiero, así como en los derechos y responsabilidades del usuario.

En lo que se refiere a las actividades de sensibilización en medios de difusión, de conformidad con el Artículo 14 de la Norma de Educación Financiera, Citibank, N.A. Sucursal Ecuador deberá llegar al 10% del total de sus clientes, es decir 77 personas. Observando en especial lo relacionado con:

- a) Capacitar al público en general para mejorar el manejo de sus finanzas personales y familiares;

- b) Capacitar a los clientes para ser mejores consumidores de los productos y servicios financieros ofertados en el mercado;
- c) Educar al público en general sobre las características, beneficios, costos y riesgos asociados a los productos y servicios ofertados por las entidades controladas; y
- d) Educar al público en general y usuarios sobre los derechos y obligaciones que el usuario asume en el marco de las disposiciones legales que rigen la materia.

En el año 2023 se capacitará un total de 2989 niños y jóvenes, hombres y mujeres, 20% más en comparación al año anterior en número de capacitados.

Cabe recalcar que Citibank, N.A. Sucursal Ecuador es una institución que ofrece servicios solo a la banca corporativa.

## 2.6. Público Objetivo

En cumplimiento con los Artículos 9 y 11 de la Norma de Educación Financiera, los públicos objetivos del Programa de Educación Financiera de Citibank, N.A. Sucursal Ecuador, tomando en cuenta las características específicas de cada grupo y subgrupo, serán:

- a) **Grupos:** Es la segmentación del público en general y usuarios, que se encuentran en la zona geográfica donde tiene presencia Citibank, N.A. Sucursal Ecuador, a los cuales se va a destinar los esfuerzos y recursos económicos presupuestados para la Educación Financiera.

En el año 2023, se llegará al 100% del público objetivo en los cantones, donde tiene presencia la institución, ubicados en las siguientes provincias y ciudades: Quito (Pichincha), Guayaquil (Guayas).

La segmentación de los grupos a los que llegará Citibank, N.A. Sucursal Ecuador se clasifica de la siguiente forma:

- Jóvenes
- Jóvenes adultos (18 a 24 años)
- Adultos (25 a 64 años)

Las estrategias de difusión y contenidos que utilizaremos con los grupos estarán diseñadas para:

- Mejorar el manejo de sus finanzas personales y familiares.

- Capacitar sobre los productos y servicios financieros ofertados en el mercado.
- Educar sobre las características, beneficios, costos y riesgos asociados a los productos y servicios ofertados por nuestra entidad. (las entidades controladas.)
- Educar sobre los derechos y obligaciones del usuario.

**b) Subgrupos:** Es el conjunto de clientes y colaboradores de Citibank, N.A. Sucursal Ecuador, a quienes dirigiremos acciones de educación financiera, clasificados de acuerdo con los productos y/o prestaciones que ofrecemos. Citibank, N.A. Sucursal Ecuador ofrece soluciones financieras a clientes corporativos.

- **Clientes de la institución:** Citibank, N.A. Sucursal Ecuador tiene 558 clientes. En nuestro PEF organizaremos actividades durante el año enfocadas a los clientes relativas al manejo de sus finanzas empresariales, productos y servicios financieros, que les de herramientas para una toma de decisiones más informada y responsable.
- **Colaboradores de la institución:** Citibank, N.A. Sucursal Ecuador cuenta con 100colaboradores repartidos en agencias en 2 provincias del país. Citibank, N.A. Sucursal Ecuador está consciente de la importancia de capacitar a sus colaboradores en educación financiera a fin de propiciar un flujo de información adecuada, clara, útil, oportuna y con buen trato para sus clientes o potenciales clientes.

## 2.7. Presupuesto

El valor del presupuesto para el Programa de Educación Financiera 2023, sometido para aprobación por el organismo que hace las veces de Directorio de Citibank, N.A. Sucursal Ecuador es de \$85.000 dólares.

PRESUPUESTO 2021	
PROYECTO	MONTO EN USD
Programa de Educación Financiera para Jóvenes AFLATEEN e Into Employment	\$85,000.00

\$85,000.00
-------------

### 3. Estructura del Programa

#### 3.1. Educación

##### a) Módulos

Los módulos consisten en el fundamento teórico y conceptual para la implementación de acciones eficientes de Educación Financiera en el Ecuador.

Tienen como objetivo otorgar a los distintos actores un instrumento común que estandarice el proceso de implementación de programas de Educación Financiera. Se han estructurado los módulos con las temáticas claves de aprendizaje para cada uno de los grupos segmentados por edad, con el propósito de apoyar en el proceso de desarrollo de sus capacidades, especialmente, en temas financieros.

El Programa de Educación Financiera se estructura a través de módulos en base a la temática básica para el público objetivo descrita en el Artículo 13 de la Norma de Educación Financiera.

- 1) Estructura, conceptos y actores funcionamiento de los sistemas controlados
- 2) Planificación financiera, ahorro y elaboración de un presupuesto familiar.
- 3) Derechos y obligaciones contenidas en el “Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero”.
- 4) Rol de la Superintendencia de Bancos.
- 5) Administración, riesgos asociados, derechos y obligaciones de operaciones de crédito.
- 6) Formas y figuras legales establecidas para ejercer sus derechos y reclamos tanto dentro de la entidad controlada como en organismos públicos.
- 7) Administración, manejo, uso, derechos y obligaciones, y riesgos asociados de los productos ofertados por el sistema controlado, tales como libretas de ahorro, cuentas corrientes y uso del cheque, depósitos a plazo, créditos; y, tarjetas de crédito, entre otros.
- 8) Administración, manejo, uso, derechos y obligaciones; y, riesgos asociados de los servicios financieros ofertados, tales como tarjetas de débito, cajeros automáticos, banca electrónica, giros y transferencias, remesas, entre otros.
- 9) Seguros relacionados con los productos ofertados por las entidades controladas, especialmente en lo concerniente a: información general sobre seguros, los derechos y obligaciones de los asegurados, los riesgos cubiertos y exclusiones del seguro; los montos asegurados; y, el proceso, requisitos y los

plazos para realizar las reclamaciones ante la ocurrencia del siniestro, entre otros.

10) Utilización de los canales transaccionales.

## **b) Modalidad**

Como lo establece el Artículo 15 de la Norma de Educación Financiera, con el propósito de realizar un proceso de educación financiera continua y permanente de forma directa hacia el público objetivo, se define que la capacitación financiera se realizará con las siguientes modalidades:

- i. Capacitación Virtual:** Se impartirán talleres, conferencias y charlas. En las actividades de capacitación virtual el número de participantes, así como el tiempo de duración de las actividades dependerán del público o institución participante y del tipo de capacitación que se realice. Sin embargo, se espera que las actividades realizadas por Citibank, N.A. Sucursal Ecuador tengan un mínimo de 20 participantes, y que sean de al menos 1.5 horas de duración.

Los módulos que se trabajarán con esta modalidad serán los siguientes:

- a) Planificación financiera, ahorro y elaboración de un presupuesto familiar.
- b) Derechos y obligaciones contenidas en el “Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero”.
- c) Rol de la Superintendencia de Bancos.
- d) Formas y figuras legales establecidas para ejercer sus derechos y reclamos tanto dentro de la entidad controlada como en organismos públicos, los plazos para realizar las reclamaciones ante la ocurrencia del siniestro, entre otros.
- e) Utilización de los canales transaccionales.

Asimismo, las capacitaciones en modalidad híbrida que incentiva Citi se dividen en dos programas principales los cuales son: AFLATEEN, Into Employment (ambos con el apoyo de Fundación Niñez Internacional).

- a) El programa de Educación Social y Financiera AFLATEEN trata de inspirar social y económicamente a jóvenes, capacitándolos para que lleven una vida responsable y sean agentes de cambio. La metodología de este programa abarca los siguientes pilares con sus respectivos temas:

- 1. Descubrimiento personal:** Se motiva a los involucrados a que emprendan un camino de descubrimiento personal viendo temas como:

- Planificación orientada a metas y sueños personales.
  - Mi propia belleza, percepción de la belleza y descubrimiento personal.
  - Mi comunidad, análisis del entorno y de lo que queremos y podemos cambiar en nuestras comunidades.
  - Liderazgo: Se resaltó el entrenamiento en liderazgo y manejo de grupos.
- 2. Derechos y Responsabilidades:** Se motiva a los involucrados a hacer un análisis crítico e investigar cómo se respeta o no los derechos en una sociedad. Los temas expuestos son:
- Conociendo mis derechos.
  - Nuestro único hogar, reflexión sobre los retos medioambientales actuales.
  - Defiendo mis derechos, determinar posibles caminos de acción.
  - Derechos y violencia, estar protegido ante cualquier tipo de violencia. Sea psicológica, física, patrimonial, económica o sexual.
- 3. Descubriendo el Dinero:** Se motiva a los involucrados a entender el valor del dinero en la sociedad y cómo pueden aprovecharlo de forma responsable a través de capacitaciones en los siguientes temas:
- a. Aprendiendo sobre el gasto, distinguir entre necesidades y deseos, y prioridades de gasto.
  - b. Dinero, poder y derechos, impacto en la distribución de riqueza.
  - c. Dinero y ahorro, dinero como un medio para alcanzar un fin.
- 4. Planificación y Presupuesto:** Aparte de entender el valor del dinero, se motiva a los involucrados a poder manejar el dinero a través de planificación y el desarrollo de presupuestos, desarrollando un ejercicio práctico de planificación y elaboración de un presupuesto alrededor de un proyecto social y/o financiero específico.
- 5. Emprendimiento:** De igual forma, se motiva a los involucrados a llevar a cabo emprendimientos que tengan un efecto positivo en sus comunidades.
- 6. Proyectos de responsabilidad social:** Se realizará un especial énfasis en la responsabilidad social y cómo a través del conocimiento de proyectos, presupuesto y planificación, se puede ayudar al progreso de la comunidad. Para el 2023 se utilizará adicionalmente la metodología de proyectos conocida como PMIEF Project Management Institute Educational Foundation

b) En cuanto al programa de Hacia El Empleo (Into Employment), la capacitación se realizará con una metodología HIBRIDA, en un proceso mixto entre actividades virtuales y presenciales, distribuidos en cinco centros comunitarios en la ciudad de Quito y cinco centros en la ciudad de Guayaquil. Los módulos de aprendizaje se dividen en dos fases:

**1. Habilidades para la vida:** En donde se motiva a los jóvenes a desarrollar sus habilidades básicas para prepararlos para la vida laboral y personal, donde se tocan los siguientes temas:

**Dimensión Individual:**

- Comunicación
- Resiliencia
- Manejo de sí mismo

**Dimensión Cognitiva:**

- Creatividad
- Pensamiento crítico
- Resolución de problemas

**Dimensión Instrumental:**

- Cooperación
- Negociación
- Toma de decisiones
  - Administración del tiempo
  - Administración del dinero

**Dimensión Social:**

- Respeto por la diversidad
- Empatía
- Participación

- a. Soy un proyecto en construcción, autoestima y autoreconocimiento.
- b. Diseño mi futuro, actitud, resiliencia y diseño de un proyecto de vida.
- c. Formo mi carácter, prudencia, dominio propio, valentía, generosidad.
- d. Administro mi vida personal.



- i. Administro mi tiempo.
- ii. Administro mis recursos.
- e. Construyo relaciones sociales eficaces.
- f. Desarrollo el liderazgo.
- g. Trabajo en equipo.
- h. Preparándome para el trabajo.
- i. Derechos laborales.
- j. Alerta ante peligros laborales.
- k. Conductas saludables en el empleo
- l. Atención al Cliente.

**2. Habilidades digitales:** Busca preparar a los participantes aprovechar las herramientas tecnológicas de manera sabia y responsable. En este segundo módulo se topan las siguientes temáticas:

- Gestión de la información.
- Salud y bienestar digital.
- Trabajo colaborativo.

**3. Habilidades laborales:** En este espacio los jóvenes aprenden cómo desenvolverse en las distintas entrevistas de trabajo, a elaborar una hoja de vida de alto impacto y sobre sus derechos laborales. Las temáticas revisadas son:

- Entrevista laboral.
- Hoja de vida.
- Derechos laborales.

**4. Habilidades técnicas:** Igualmente se motiva a los jóvenes a que desarrollen sus habilidades técnicas las cuales necesitarán en su vida laboral, dependiendo de la carrera a la que se vayan a dedicar, por lo que ellos pueden escoger entre las siguientes opciones de capacitación:

- a. Atención en caja.
- b. Ventas.
- c. Asistencia contable.
- d. Asistencia de cocina.
- e. Meseros polivalentes.
- f. Panadería.
- g. Asistentes virtuales (manejo de redes sociales, llamadas telefónicas, mails para formato teletrabajo).

Estas capacitaciones se realizan en trabajo coordinado con FUSIÓN GOURMET y la CÁMARA DE COMERCIO DE QUITO.

Dentro de la capacitación técnica se contempla manejar los siguientes perfiles, de acuerdo con los resultados de las pruebas aptitudinales y test de personalidad que se aplican en los procesos de selección. Los perfiles en los que formamos actualmente son:

- a. **Grupo general:** Servicio al cliente, y se suma los perfiles específicos que son: Ventas, Bodega y logística, Cajero facturador y Call Center.
- b. **Grupo turismo: (Guayaquil)** Servicio al cliente e inducción al turismo y se suman los perfiles específicos, que son: Mesero-Bar tender, Auxiliar de Panadería y barismo, Auxiliar de cocina, Auxiliar de pastelería, Steward y Camarero de piso.

La capacitación en Habilidades de Vida en Agencia Guayaquil incluye los temas: Autoestima, Manejo de emociones y sentimientos, Pensamiento Creativo y Critico, Toma de decisiones, Manejo de problemas y conflictos, Empatía, Relaciones Interpersonales, Comunicación asertiva, Entrevista personal, Plan de Vida, lenguaje y dicción, imagen y protocolo.

Poniendo énfasis en: Habilidades para manejo de emociones - Construir confianza, y; en las Habilidades de Pensamiento - Fomenta el sentido de pertenencia.

En cuanto a los talleres que se alinean al segmento de habilidades para el empleo, continuaremos con los temas de: seguridad y salud ocupacional, imagen y protocolo, lenguaje y dicción, computación laboral. Para los cambios relacionados en cuanto al desarrollo de destrezas y/o competencias se ajustarán temas como: normativas de BPM (fortalecimiento), mayores fundamentos de coctelería y/o cantinero, fortalecer técnicas de servicio al cliente. Se fomentará con algunos socios la formación dual, tema que hemos venido piloteando con el perfil de CAMAREROS DE PISO. Para los perfiles que se implementaran con la población de Durán, se realizará primero un levantamiento de información con los actores principales (jóvenes, familias y empresas).

- ii. **Formación de facilitadores:** Los procesos de entrenamiento a los facilitadores incluirán, la formación en los contenidos del programa tanto como el desarrollo de competencias para facilitadores. El programa de formación de facilitadores tiene los siguientes objetivos:
  - a) Concientizar a los participantes sobre la importancia de la capacidad financiera y cómo usar actividades de educación financiera para promover la misma.

- b) Informar a los participantes sobre el marco legal asociado con educación financiera en el Ecuador.
- c) Fortalecer las competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) de los participantes para conducir eventos educativos con efectividad.

Ejemplos de los procesos de entrenamiento que reciben los facilitadores son los siguientes:

- **Voluntarios co-facilitadores universitarios:** CI Agencia Quito mantiene convenios de cooperación con Universidades locales mediante el cual los estudiantes de los últimos años de estudio deben realizar labor comunitaria para poder graduarse con título de tercer nivel denominado “proyectos de vinculación comunitaria”.
  - **Capacitación de la Malla Curricular a los Co-Facilitadores:** Los co-facilitadores voluntarios seleccionados reciben capacitación en la malla curricular Aflateen, Protección Infantil, Habilidades para la Vida, Plan de Vida, Derechos y Educación Social y Financiera divididos por centros comunitarios en grupos de 25 estudiantes cada grupo. En esta capacitación se aborda los elementos claves con sus contenidos, mediante actividades participativas, lúdicas, y de creatividad permanente. A término de la capacitación los co-facilitadores voluntarios reciben el material para iniciar el trabajo con los beneficiarios como son: registro de asistencia, módulo del programa, formatos pre-CAP y formato de planificación semanal.
- iii. **Capacitación a voluntarios de la comunidad:** Para iniciar el programa el equipo informa al voluntario sobre las normativas, tiempo de inicio y finalización del programa, horarios, sectores dónde se formarán los clubes y citación de los futuros beneficiarios. Los voluntarios comunitarios colaboran con la apertura y cierre de las casas comunitarias y realizan citaciones de seguimiento para aquellos apadrinados que no asistieron al programa en el horario planificado.
- Formación de facilitadores:** Los procesos de entrenamiento a los facilitadores incluirán la formación en los contenidos del programa, tanto como el desarrollo de competencias para facilitadores. El programa de formación de facilitadores tiene los siguientes objetivos:
- d) Concientizar a los participantes sobre la importancia de la capacidad financiera y cómo usar actividades de educación financiera para promover la misma.
  - e) Informar a los participantes sobre el marco legal asociado con educación financiera en el Ecuador.

- f) Fortalecer las competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) de los participantes para conducir eventos educativos con efectividad.

Ejemplos de los procesos de entrenamiento que reciben los facilitadores son los siguientes:

- **Voluntarios co-facilitadores universitarios:** CI Agencia Quito mantiene convenios de cooperación con Universidades Locales mediante el cual los estudiantes de los últimos años de estudio deben cumplir labor comunitaria para poder graduarse con título de tercer nivel denominado “Proyectos de vinculación comunitaria”.
- **Capacitación de la Malla Curricular a los Co-Facilitadores:** Los co-facilitadores voluntarios seleccionados reciben 16 horas de capacitación en la malla curricular Aflateen, 36 horas de capacitación en Protección Infantil, Habilidades para la Vida, Plan de Vida, Derechos y Educación Social y Financiera divididos por programas en grupos de 25 estudiantes cada grupo. En esta capacitación se aborda los elementos claves con sus contenidos, mediante actividades participativas, lúdicas, y de creatividad permanente. A término de la capacitación los co-facilitadores voluntarios reciben el material para iniciar el trabajo con los beneficiarios como son: registro de asistencia, módulo del programa, formatos pre-CAP y formato de planificación semanal.
- **Capacitación a voluntarios de la comunidad:** Para iniciar el programa el equipo informa al voluntariado sobre las normativas, tiempo de inicio y finalización del programa, horarios, sectores donde se formarán los clubes y citación de los futuros beneficiarios. Los voluntarios comunitarios colaboran con la apertura y cierre de las casas comunitarias y realizan citaciones de seguimiento para aquellos apadrinados que no asistieron al programa en el horario planificado.

### c) Metodología del Programa de Educación Social y Financiera

Los módulos de educación financiera toman en cuenta metodologías en andragogía y pedagogía, adaptados al contexto ecuatoriano y a las necesidades de nuestros públicos objetivos para el uso en nuestro PEF.

- i. **La Andragogía:** El acto educativo con los adultos amerita una atención particular y debe responder a principios esenciales para la adquisición de nuevos conocimientos y para la puesta en acción de esos conocimientos.

Los principios claves de la Androgogía, definida como la ciencia de enseñar a los adultos, se fundamentan en la adaptación de las prácticas educativas tradicionales a los adultos. Según Malcolm Knowles, la Androgogía se asienta en dos principios fundamentales: los aprendices se definen como autónomos, gerentes de su conocimiento y de su aprendizaje, y el rol de los enseñantes entendido como facilitador o mediador del aprendizaje y ya no como poseedor exclusivo del saber.

Pensar en una formación para adultos es entender las características propias de los individuos en esta etapa de vida, donde la relación con el aprendizaje es anclada en lo vivido y en las experiencias propias:

- El concepto de sí mismo: la madurez modifica el entendimiento de uno mismo. Los adultos son responsables de sus propias decisiones y actos.
- La metacognición: el adulto debe saber por qué aprende, cómo lo hace y lo que aprende.
- La experiencia es un fundamento de aprendizaje para compartir y basar la construcción de nuevos saberes.
- La disposición a aprender y la motivación son dos elementos fundamentales para construir un ambiente favorable al aprendizaje y concretar la utilidad de los nuevos saberes.

Los adultos, como aprendices, son los actores principales en la construcción y apropiación de los nuevos conocimientos, saberes, actitudes, destrezas y valores.

Esta metodología se aplicará especialmente en la capacitación orientada a facilitadores.

- ii. **La mediación pedagógica:** Desde la perspectiva constructivista, el conocimiento debe construirse desde los aprendices. Esto implica que el conocimiento puede evolucionar a partir de la introducción de distintas interpretaciones y experiencias propias de cada uno. También, el proceso de construcción se valida a través y gracias al consenso social. Es decir que, tanto la propia experiencia como la participación de otros y el surgimiento de otras interpretaciones, son factores importantes en el proceso de construcción de saberes en las personas.

Partiendo de esta perspectiva, la metodología de “mediación pedagógica” que abarca este tipo de miradas respecto al proceso pedagógico apunta a

la apropiación y aplicación de los conocimientos, destrezas, valores y actitudes. Sus principios son los siguientes:

- Se favorece siempre el uso de mecanismos, herramientas, recursos didácticos que lleven a los participantes a llegar a las conclusiones deseadas desde su propio razonamiento, experiencias, e identificación de los contenidos con su vida cotidiana.
- Los participantes se convierten en protagonistas de su propio proceso de aprendizaje, y el mismo se potencia desde la interacción con los otros estudiantes, los mediadores y los medios utilizados (Córica & Hernández, s/f).
- Entre los conceptos fundamentales, la mediación pedagógica incluye la interacción, una acción comunicativa entre dos o más personas que permite la identificación de distintas perspectivas respecto a los contenidos.
- El diálogo didáctico está en el centro de la mediación pedagógica, y depende de la generación de un espacio de debate racional y argumentado que permita la construcción de los contenidos aprendidos y su apropiación.
- La relación se conforma entre las personas que se reúnen en torno a un aprendizaje/enseñanza (Gutiérrez & Prieto, 1999), dado que quienes se encuentran allí son interlocutores activos, y no receptores pasivos de información.

La perspectiva metodológica que se propone se fundamenta en un acto educativo que se dota de sentido a través de la mediación. La educación es entendida como un proceso participativo sustentado en la creatividad, la expresividad y la relación (Gutiérrez & Prieto, 1999).

**iii. Capacitación en medios de pagos virtuales:** Como pedido especial de la Superintendencia de Bancos, en el 2023, incluiremos en cada una de las capacitaciones el uso de billeteras móviles, como medio de pago. Esto, con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestros participantes.

**d) Materiales didácticos:** El material de enseñanza del Programa de Educación Financiera con el que se desenvuelve Citibank, N.A. Sucursal Ecuador, fue revisado para el programa del año 2023. Este material, tomando en cuenta las características de cada grupo y subgrupo del público objetivo, permite el desarrollo de los conocimientos, habilidades y capacidades de los individuos; el

cual se puede encontrar en los links al final del párrafo. Estos materiales toman en cuenta los pilares básicos de educación financiera, y son herramientas que se usan para diversas temáticas. Se debe recalcar que este material está sujeto a cambios y adaptaciones durante el año en base a los requerimientos y características específicas del público objetivo.

Específicamente para el componente de educación financiera los temarios han sido adaptados a la realidad local y las situación COVID-19 en base a dos fuentes principales: la metodología Aflatoun (en específico con su componente para jóvenes Aflateen ( <https://www.aflatoun.org/our-work/curricula/> ) y desde el 2021 hemos empezado también a utilizar la metodología de proyectos de Program Management Institute <https://www.pmi.org/pmi-educational-foundation/grant-directory>

Considerando esto, las actividades de educación financiera del Cronograma de Implementación están alienadas principalmente con el punto 2 “planificación financiera, ahorro y elaboración de un presupuesto familiar.”

## 3.2. Sensibilización y difusión

### a) Medios de difusión

Citibank, N.A. Sucursal Ecuador sensibilizará e informará a los respectivos públicos utilizando los siguientes medios de difusión:

- Vocería y comunicación a madres voluntarias en los barrios donde se realiza el impacto positivo.
- Notas de prensa comunicando hitos del programa (graduaciones, premiaciones).
- Página web.
- Plataformas de comunicación interna.

**PROCESO DE CONVOCATORIAS Y SELECCIÓN:** La selección de candidatos idóneos para el programa es importante; identificar en el joven la necesidad de buscar un empleo que le ayude a tener una mejor visión de lo que quiere en su vida (plan de vida), va de la mano con las ganas, el compromiso y la responsabilidad de culminar el programa y no desertar; el programa tiene éxito si el participante culmina el programa y pone en práctica todo lo aprendido.

Los ajustes que impactan en este componente están alineados entonces a realizar una muy buena difusión del programa, una buena selección de participantes y la continuidad del mismo del beneficiario en el tiempo establecido para cada ciclo del programa. Dentro de la actividad clave podemos mencionar:

- a. Convocatorias IN SITU sobre todo en la población Ex apadrinada.
- b. Implementación de actividades como casas abiertas en cada uno de los centros comunitarios, en estas actividades también se incluirán actividades enfocadas a los jóvenes de 17 años con el objetivo de crear la necesidad de una orientación previa al apadrinado que está culminando sus estudios de bachillerato.
- c. Actividades en los diferentes programas donde participan nuestros NNAS, para el fortalecimiento el plan de vida desde el enfoque laboral y de estudios profesionales, las actividades a implementarse son: ferias de oficios y profesiones, día del trabajo bajo un enfoque de derechos, responsabilidades, juego de roles y funciones del empleador y empleado.
- d. Ejercicio de Voz Constituyente para levantar diagnósticos de necesidades desde los jóvenes para alinearlas también a las de las empresas.  
En el mes de agosto se desarrollará una actividad masiva por celebrarse el mes de la Juventud, con el planteamiento de temas relacionados a género, riesgos de desprotección, embarazo en adolescentes, plan de vida.
- e. Casa abierta RUTA DEL ÉXITO con la finalidad de hacer una promoción masiva de los programas a nuestra comunidad, donde con el apoyo de los proveedores de capacitación y socios ligados a las estrategias podamos mostrar de cerca a los jóvenes que necesitan fortalecer para ser parte de la población económicamente activa y así desarrollar autonomía económica.
- f. Diversificación de material audiovisual (videos cortos con historias de éxito empleados-empleador).
- g. Digitalización de fichas para inscripción, entrevistas en centros comunitarios.

Se impulsará un voluntariado joven que apuntale las actividades de promoción y de información a desarrollarse en cada uno de los centros comunitarios, los jóvenes que se alineen a este voluntariado pueden ser jóvenes participantes del programa de Becas que necesiten realizar sus labores comunitarias y/o jóvenes de la comunidad del centro que quieran forma parte de esta gran experiencia de aprendizaje.

El proceso de monitoreo y evaluación del programa se realizará mediante un trabajo coordinado del personal involucrado en el programa, desde los líderes estratégicos de programa, coordinadores de Centro Comunitario, el coordinador de evaluación y monitoreo hasta el Gerente de Programas en cada ciudad.

Los datos serán recopilados minuciosamente en cada una de las fases del proceso mediante el uso de varios instrumentos existentes. A fin de medir los indicadores de resultados y el impacto del programa, la agencia utilizará distintas herramientas.

Las madres voluntarias son capacitadas respecto de los programas para comunicar la apertura de las inscripciones en cada ciclo. Ellas realizan vocería sectorizada para convocar a los participantes quienes se acercan a los centros comunitarios para



inscribirse en los programas. Medimos la cantidad de jóvenes inscritos por cada sector, así como la cantidad de jóvenes que completan el programa por cada sector.

Participantes por centro comunitario: 150

70% + de participantes – exitoso

50% - 69% de participantes – cumplido

30% - 49% de participantes – aceptable

Permanencia de participantes del 100% de jóvenes inscritos

70% - adelante- exitoso

50% - 69% - cumplido

30% - 49% - aceptable

### 3.3. Cronograma de Actividades y Temario

#### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y TEMARIO CHILDREN INTERNATIONAL ECUADOR

El temario de Aflateen, será el siguiente:

No.	TEMA
1	Siete habilidades del líder
2	Habilidades para la vida
3	Introducción a proyectos sociales y de emprendimiento
4	Proceso de planificación del proyecto y presupuesto
5	Ejecución del proyecto, redes de apoyo y responsabilidad social
6	Ahorro y medios digitales de pago

El proceso de ejecución de actividades por actividad es:

No	ACTIVIDAD	FECHA
----	-----------	-------

1	Capacitación 25 co-facilitadores	julio 2023
2	Compra de material para capacitaciones	agosto 2023
3	Impresión de material de trabajo en casa	agosto 2023
4	Refrigerios talleres	agosto/ septiembre 2023
5	Ayuda planes celulares conexión	agosto/ septiembre 2023

- ✓ **PLANIFICACIÓN EN IMPLEMENTACIÓN:** Se ha previsto para el 2023 la siguiente línea de tiempo

HEE / CICLOS	PROMOCIÓN Y SELECCIÓN	CAPACITACIÓN	PROCESO FORMATIVO (PRACTICAS)	VINCULACIÓN
1er CICLO	ENERO- FEBRERO	MARZO A JUNIO	JULIO – AGOSTO	Desde septiembre 2023 hasta julio 2024
2do CICLO	ABRIL – MAYO	JUNIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE - NOVIEMBRE	Desde diciembre 2023 a julio 2024
3er CICLO	JUNIO – JULIO	AGOSTO A NOVIEMBRE	DICIEMBRE – ENERO	desde enero hasta julio 2024.

### La metodología tiene las siguientes características:

- ✓ La capacitación se realizará durante todo el año febrero/ diciembre.
- ✓ La capacitación consta de 10 talleres.
- ✓ Modalidad virtual, presencial y asincrónica.
- ✓ Acompañamiento con 1 paseo y una feria de emprendimiento.
- ✓ Apoyo de material a través de medios digitales, cuaderno de tareas.
- ✓ Se generará material de apoyo para compartirlo como refuerzo a través de medios digitales.

## HABILIDADES SOCIALES PARA LA VIDA EN EL PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD DE CI-GUY

### ¿Qué son las habilidades sociales?

Las habilidades sociales son el conjunto de estrategias de conducta y las capacidades para aplicar dichas conductas que nos ayudan a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está.

Permiten expresar los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de modo adecuado a la situación en la cual el individuo se encuentra mientras respeta las conductas de los otros. Así, nos hacen mejorar nuestras relaciones interpersonales,

sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Estos comportamientos son necesarios para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

### **Tipos de habilidades sociales:**

¿Cuáles son las habilidades sociales?

Si nos preguntamos qué tipo de habilidades sociales hay podemos hablar de habilidades sociales básicas y algunas un poco más complejas.

#### Habilidades sociales básicas:

- Escuchar.
- Iniciar una conversación
- Formular una pregunta.
- Dar las gracias.
- Presentarse.
- Presentar a otras personas.
- Realizar un cumplido.

#### Habilidades sociales complejas:

**Empatía.** Capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona.

Inteligencia emocional. La inteligencia emocional es la habilidad social de una persona para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones (Salovey y Mayer, 1990).

**Asertividad.** Habilidad para ser claros, francos y directos, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás ni menospreciar la valía de los otros, sólo defendiendo sus derechos como persona.

**Capacidad de escucha.** Ser capaz de escuchar con comprensión y cuidado, entendiendo lo que la otra persona quiere decir y transmitiendo que hemos recibido su mensaje.

**Capacidad de comunicar sentimientos y emociones.** Poder manifestar ante las demás personas nuestros sentimientos de una manera correcta, ya sean positivos o negativos.

**Capacidad de definir un problema y evaluar soluciones.** Habilidad social de una persona para analizar una situación teniendo en cuenta los elementos objetivos, así como los sentimientos y necesidades de cada uno.

**Negociación.** Capacidad de comunicación dirigida a la búsqueda de una solución que resulte satisfactoria para todas las partes.

**Modulación de la expresión emocional.** Habilidad de adecuar la expresión de nuestras emociones al entorno.

**Capacidad de disculparse.** Capacidad de ser conscientes de los errores cometidos y reconocerlos.

**Reconocimiento y defensa de los derechos propios y de los demás.** Habilidad de ser consciente de nuestros derechos y los de los demás y defenderlos de una manera adecuada.

El componente de Formación en Habilidades Sociales para la inserción laboral como parte del Programa de Empleabilidad de Children International tiene una malla curricular de capacitación basada en las 10 habilidades de la Organización Mundial de la Salud.

#### **TRANVERSALIDAD:**

Se contempla trabajar los siguientes ejes:

- a. Charlas de salud sexual y reproductiva (como afecta en la búsqueda de trabajo), buenos hábitos alimenticios (esenciales para poder trabajar), higiene personal; entre otros temas los mismos que serán coordinados con la expectativa de salud.
- b. Temas de protección con los jóvenes que vayan a iniciar su proceso formativo y/o vinculación por parte del líder de protección infantil (acoso sexual, mobbing, y temas a los que pueden estar expuestos nuestros jóvenes).
- c. Capacitación en temas de legislación: tipos de contratos, beneficios de ley, beneficios adicionales, sanciones; este año lo estamos manejando con el apoyo de nuestro departamento contable, podríamos hacer un mix con el área de Gestión de Talento Humano y ver la oportunidad de realizar clínicas de entrevistas con el apoyo de esta área.

**OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO DE FORMACIÓN EN HABILIDADES PARA LA VIDA:** Capacitar a los y las jóvenes en habilidades de vida y laborales, dotándolos de herramientas pedagógicas, neurolingüísticas y terapéuticas que les permita a los participantes identificar que como parte de su ser humano integral cuenta con habilidades sociales, fortalecerlas en cada uno de ellos y ejercitarlas para un mejor desarrollo personal, laboral y comunitario.

#### **Objetivos Específicos:**

- Desarrollar en los/as jóvenes de forma equilibrada habilidades sociales en cuatro ámbitos; personal, familiar, laboral y comunitario.

- Lograr que los/as participantes manejen herramientas efectivas para ser aplicadas en el ámbito laboral, así como en las distintas áreas de su convivencia diaria.
- Desarrollar en los/as participantes un conjunto de conocimientos, habilidades y conductas que les permitan acceder al mundo laboral, conservar su empleo y reforzar sus capacidades profesionales.

## MÓDULOS IMPARTIDOS

	CONTENIDO	CARGA HORARIA
<b>HABILIDADES PARA CONSTRUIR CONFIANZA Y MANEJAR EMOCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoestima, autoconocimiento, auto aceptación, autovaloración</li> </ul>	20 horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de emociones, sentimientos y manejo del estrés: Que son las emociones, cómo conocer mis emociones y las manifestaciones fisiológicas y psicológicas en mi cuerpo, técnicas para aprender a manejar mis emociones, manejo asertivo de mis emociones.</li> <li>• Inteligencia emocional</li> <li>• Pasos para desarrollar Inteligencia Emocional.</li> <li>• Pasos para manejar el estrés</li> </ul>	15 horas
<b>HABILIDADES DE PENSAMIENTO Y</b>	Pensamiento Creativo y crítico.	10 horas

<b>FOMENTAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA</b>	Observación, análisis de ideas primarias, secundarias Adaptación a situaciones diarias. Herramientas Pedagógicas y de neurolingüística para desarrollar pensamiento crítico y creativo	
	<b>Toma de decisiones:</b> * Importancia que el proceso de toma de decisiones para su desarrollo. * Capacidad para tomar decisiones En qué momento decir NO, * Método para tomar decisiones de manera eficaz. * Posibles dificultades y obstáculos que se puede encontrar en el proceso de toma de decisiones * Administración de tiempo y dinero	20 horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manejo de Conflictos:</b>              ¿Qué es un conflicto?              Tipos de conflictos              Métodos de resolución de conflictos.              Identificación de situaciones problemáticas y proponga alternativas para resolverlas.              Detección de problemas (cusas, consecuencias y planteamientos para solución)</li> </ul>	8 horas

	<p>identificar ventajas y desventajas de las distintas alternativas a las que puede optar, tolerancia, conflictos interpersonales, violencia/buen trato.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>HABILIDADES SOCIALES: ESTABLECER METAS COMUNES</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empatía:</b> Valoración de cualidades personales, entendimiento, Empatía clave para conectar con los demás, la escucha una herramienta para la empatía. Técnica de contención y escucha emocional. Escucha activa.</li> <li>• <b>Comunicación Asertiva:</b>  Tipos de comunicación – Agresivo-Pasivo-Asertivo, fortalecimiento de las relaciones interpersonales</li> <li><b>Relaciones personales</b></li> <li>• Relaciones interpersonales: Vínculos afectivos, asertividad en las relaciones interpersonales,</li> </ul>	<p>17 horas</p>

	buen trato, relaciones éticas (familia, comunidad, trabajo)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entrevista Personal</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista de Trabajo Personal</li> <li>• Tipos de entrevistas</li> <li>• Principales preguntas que se suelen realizar en una entrevista de trabajo.</li> <li>• Simulación de entrevista de trabajo.</li> <li>• Entrevistas grupales, aplicación de herramientas para identificar actitud y aptitud para la inserción laboral.</li> </ul>	15 horas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proyecto de Vida</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué es un proyecto de Vida.</li> <li>• Desarrollo paso a paso de proyecto de vida personal</li> </ul>	15 horas

### SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO

- Evaluación escrita preguntas abiertas y cerradas para medir conocimiento adquirido.
- Elaboración del Proyecto de Vida basado en Habilidades sociales adquiridas o fortalecidas en el proceso.
- Participación en clases.
- Proyecto basado en aprendizaje de las habilidades sociales.



En cumplimiento con la Disposición General Tercera de la Norma de Educación Financiera, cada actividad a realizarse dentro del Programa de Educación Financiera de Citibank, N.A. Sucursal Ecuador tiene un esquema de evaluación correspondiente que permitirá conocer el alcance de cumplimiento de los objetivos establecidos. Se realizará una evaluación PRE-CAPACITACIÓN de conocimientos al inicio del taller y una evaluación POST-CAPACITACIÓN, al finalizar el taller.

### **3.4. De la metodología**

Se evaluarán los resultados de la metodología, específicamente de las capacitaciones, mediante encuestas de aprendizaje pre y post, y con una encuesta de satisfacción con la actividad realizada. Se diseñarán las encuestas en función de los objetivos de la actividad que se están evaluando.

### **3.5. Del Programa**

Con el fin de conseguir los objetivos planteados en el Programa de Educación Financiera 2023, se dará seguimiento y evaluará al programa mensualmente al analizar los resultados ejecutados frente al cumplimiento de las cifras planificadas.

### **3.6. Metodología de evaluación e Informe de gestión**

Conforme a la resolución, el informe de avance de ejecución será presentado en el mes de octubre y abril.

Indicadores de evaluación cuantitativos, cualitativos y de impacto:

- En AFLATEEN:
  - # de jóvenes con conocimiento en manejo de proyectos con metodología PMI para emprendimiento
- En el programa HACIA EL EMPLEO de la agencia Quito tenemos los siguientes indicadores:
  - Que al menos el 95% de nuestros participantes culminen el proceso de capacitación.
  - El 70% de los participantes se vinculen a un empleo.

Todas las actividades se realizarán en los barrios correspondientes al área de influencia de Children International (10 centros comunitarios en Quito y Guayaquil), para lo cual se evaluarán y definirán los espacios comunitarios que se consideren apropiados y respeten las medidas de distanciamiento social requeridas. Esta evaluación se iniciará tan pronto las restricciones establecidas por el COE Nacional lo permitan. Después de realizar esta evaluación tendremos con exactitud los medios y horarios que se utilizarán para la ejecución del programa.

Las capacitaciones se llevarán a cabo desde los centros comunitarios de Quito y Guayaquil en las direcciones detalladas a continuación:

Centros Comunitarios en donde implementaremos talleres:

### Agencia Quito

Centro Comunitario	Dirección
Centro Comunitario La Roldós	Calle C-1 Numero: OE7B, intersección: Secundaria; parroquia El Condado, barrio Jaime Roldós.
Centro Comunitario Atucucho	Calle Flavio Alfaro OE12-72; intersección OE15; parroquia Cochapamba, barrio Atucucho.
Centro Comunitario La Magdalena -Sperber	Calle Guachapala y Zaruma, sector La Magdalena.
Centro Comunitario Huarcay	Barrio: San Francisco de Huarcay. Calle: Luis Garcia OE13D intersección Oswaldo Hurtado, parroquia La Ecuatoriana.
Centro Comunitario La Argelia	Barrio Argelia Alta calle Molleturo Lote 173 Y Arapicos, Parroquia La Argelia.

### Agencia Guayaquil

Centro Comunitario	Dirección
Centro Comunitario Durán	Cdla. Maldonado
Centro Comunitario Phelan Center	Coop. Francisco Jácome.
Centro Comunitario BUDS center	Coop. Bastión popular bl.1b
Centro Comunitario Flor de bastión.	Coop. Flor de Bastión bl.6
Centro Comunitario Juan Montalvo	.Coop. Estrella de belén.