conocer
conocimiento • competitividad • crecimiento

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Título:

EC0088 Captación del ahorro/inversión de socios/usuarios de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como promotores captando ahorro e inversión de los socios / usuarios en las instituciones de ahorro y crédito / préstamo popular.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia:

El presente EC evalúa desde la planeación de la promoción, la afiliación de nuevos socios / usuarios y concluye con el ingreso del ahorro e inversión a las instituciones de ahorro y crédito / préstamo popular, contemplando la proyección de recursos económicos y planes de contingencia congruentes con el plan estratégico de promoción.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Comités de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Sector Ahorro y Crédito Popular

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	**Fecha de publicación en el D.O.F:**
26/08/2010	01/11/2010

Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia de este EC:**
3 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional:

No hay referente

Ocupaciones asociadas:

No hay referente

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Promotor de productos y servicios de las instituciones de ahorro y crédito / préstamo popular.

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de America de Norte (SCIAN):

Sector:

52 Servicios financieros y de seguros

SubSector:
522 Instituciones de intermediación crediticia y financiera no bursátil

Rama:
5223 Uniones de crédito e instituciones de ahorro.

SubRama:
52232 Cajas de ahorro popular.

Clase:
522320 Cajas de ahorro popular.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- COMACREP, A.C.
- COFIREM, S.C. de R.L. de C.V.
- FESICS Servicios Integrales a Cajas Solidarias, S. C. de R. L. de C. V.
- Federación de Cajas Populares ALIANZA, S. C. de R. L. de C. V.
- FMEAC, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Centro Sur, S. C. de R. L. de C. V.
- Federación Sistema Coopera, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Noreste, S. C. L.
- Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social, A. C.
- Federación Consejo Cooperativo, S. C. de R. L. de C. V.
- Federación de Cooperativas de Ahorro y Préstamo "Humanista Vasco de Quiroga", S. C. de R. L.
- Federación Desarrollo Solidario de Cooperativas, S. C. de R. L. de C. V.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares equivalentes:

- No aplica

Estándares relacionados:

- No aplica

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:
- El desarrollo de la evaluación de este EC se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o de forma simulada. El candidato debe presentar sus evidencias de acuerdo a lo solicitado.

Apoyos:
- Se requiere a una persona que participe como candidato a evaluar, los formatos determinados por el CONOCER y el Prestador de Servicios para realizar el proceso de Evaluación de Competencia así como los requerimientos e insumos específicos de la función individual a evaluar.

Duración estimada de la evaluación

- 3 horas

Referencias de Información

- Normatividad vigente para las instituciones de ahorro y crédito / préstamo popular.



II. - Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:

Captación del ahorro/inversión de socios/usuarios de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular

Elemento 1 de 4

Planear la promoción a nuevos socios/usuarios de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.

Elemento 2 de 4

Afiliar socios/usuarios a las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

Elemento 3 de 4

Promover el ahorro/inversión de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular a los socios/usuarios.

Elemento 4 de 4

Ingresar el ahorro/inversión de los socios/usuarios a las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

III. - Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0381	Planear la promoción a nuevos socios/usuarios de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN :

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de promoción elaborado:
   - Contiene el periodo de vigencia del plan;
   - Especifica la fecha de inicio y la fecha del término del plan;
   - Contiene los objetivos y metas congruentes al plan estratégico de la institución;
   - Tiene definidas las actividades de campo para lograr los objetivos y metas establecidas en el plan;
   - Están definidas las actividades de oficina para lograr los objetivos y metas establecidas en el plan;
   - Establece las fechas en que se realizarán las actividades;
   - Son congruentes las fechas de las actividades con el periodo de vigencia del plan;
   - Tiene el nombre y firma del promotor;
   - Incluye la firma de autorización del jefe inmediato, y;
   - Es legible todo su contenido, sin tachaduras, sin enmendaduras y sin corrector.
2. La proyección de recursos elaborada:
   - Corresponde con las actividades descritas en el plan de promoción;
   - Contiene las cantidades de dinero necesarios para realizar las actividades de promoción planeadas;
   - Describe los materiales necesarios para realizar el plan de promoción, y;
   - Enlista los recursos humanos necesarios para el desarrollo de las actividades descritas en el plan de promoción.
3. La lista de prospectos integrada:
   - Especifica el tipo de prospecto grupo/individuo;
   - Contiene nombre, domicilio y teléfonos del prospecto;
   - Especifica la fecha de contacto con el prospecto;
   - Contiene la fecha de elaboración;
   - Tiene la firma del promotor, e;
   - Incluye la firma de autorización del jefe inmediato.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza:	La manera en que los documentos generados son entregados sin tachaduras, sin enmendaduras y sin corrector.
2. Orden:	La manera en que archiva de acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución, los documentos del plan de promoción y los localiza rápidamente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Políticas de ingreso de los socios/usuarios a la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.	Comprensión

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0382	Afiliar socios/usuarios a las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN :

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta a un grupo de prospectos las ventajas de ser socio/usuario de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular:
   - Explicándole la finalidad al inicio de la plática, y;
   - Exponiéndole el impacto social de las institución de ahorro y crédito/préstamo popular y las ventajas de su afiliación.
2. Presenta los productos y servicios que brinda la institución de ahorro y crédito/préstamo popular:
   - Mencionándole las ventajas de cada producto y servicio que ofrece la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
   - Explicándole a los prospectos los materiales de apoyo entregados;
   - Preguntado a cada uno de los integrantes sobre las necesidades de ahorro, inversión/crédito/préstamo de los prospectos;
   - Aclarando/resolviendo las dudas sobre el servicio que ofrecen las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular que tengan los prospectos;
   - Brindando a los prospectos las alternativas de los productos/servicios de ahorro y crédito/préstamo popular de acuerdo a sus necesidades;
   - Solicitando a los interesados información complementaria sobre sus datos personales, producto/ servicio de interés, y;
   - Acordando con los interesados una fecha de seguimiento a su trámite de ingreso como socio/usuario.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente de admisión del socio/usuario integrado:
   - Contiene la solicitud de admisión elaborada de acuerdo a lo establecido por la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
   - Contiene copia legible del acta de nacimiento y credencial de elector vigente del socio/usuario integrado y CURP;
   - Corresponde con los datos de la credencial de elector y con el acta de nacimiento del socio/usuario integrado;
   - Tiene los datos de la CURP correspondientes con el acta de nacimiento del socio/usuario integrado;
   - Incluye el comprobante de domicilio reciente del socio/usuario integrado, y;
   - Tiene el registro de su aportación social a la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Las técnicas de ventas -•Labor de convencimiento •Manejo de objeciones •Asertividad	Comprensión

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que da un trato cordial a los prospectos durante el trámite de su afiliación a las instituciones de ahorro.
2.	Iniciativa:	La manera en que ofrece alternativas de solución para ahorrar/invertir en las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.
3.	Limpieza:	La manera en que entrega el material de promoción en buen estado y tiene una presentación pulcra.
4.	Orden:	La manera en que realiza las actividades de acuerdo a la prioridad/secuencia definida en los procedimientos establecidos en la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.
5.	Perseverancia:	La manera en que responde ante las objeciones de un prospecto, proponiendo alternativas para lograr su afiliación.
6.	Tolerancia:	La manera en que explica cuantas veces lo requiera el prospecto, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con éste.

GLOSARIO

1.	Aportación social:	Es el efectivo que aporta inicialmente el socio/usuario a una institución de ahorro y crédito/préstamo popular.
2.	Socio:	Persona física/moral que utiliza los servicios financieros de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular que participa del capital social de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.
3.	Usuario:	Persona física/moral que utiliza los servicios financieros de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular sin participar del capital social de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 4	E0383	Promover el ahorro/inversión de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular a los socios/usuarios.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN :

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Explica los beneficios del ahorro/inversión:
   - Mencionando al socio/usuario los productos de captación de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
   - Explicando al socio/usuario las características de los productos de captación de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
   - Comentando al socio/usuario los beneficios de los productos de captación de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
   - Aclarando y resolviendo dudas que le surjan al socio/usuario sobre los productos de captación ofertados por la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
   - Ofreciendo alternativas al socio/usuario de los productos de captación de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular, y;
   - Entregando los materiales de apoyo de acuerdo a las necesidades de los socios/usuarios.
2. Determina los servicios de ahorro que cubran las necesidades del socio/usuario con base a la capacidad de ahorro:
   - Solicitando al socio/usuario datos sobre sus ingresos mensuales;
   - Preguntando al socio/usuario el monto mensual de egresos;
   - Consultado al socio/usuario el monto mensual para cubrir sus créditos/préstamos actuales;
   - Calculando su capacidad de ahorro/inversión del socio/usuario, y;
   - Ofreciendo un portafolio de ahorro/inversión con base en los productos vigentes de la institución.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Análisis financiero básico. •Tipo de Interés •Rendimientos •Periodos de inversión.	Aplicación
2. Concepto de campaña de promoción.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Capacidad de ahorro:	Excedente resultante del ingreso que percibe la persona físico moral que destina para el incremento en su patrimonio y que decide depositarlo de manera sistemática.
2. Portafolio de ahorro/inversión:	Es el conjunto de opciones de ahorro e inversión en los cuales se invierte, a modo de equilibrar el riesgo.

Referencia	**Código**	**Título**
4 de 4	E0384	Ingresar el ahorro/inversión de los socios/usuarios a las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN :

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente de ahorro integrado:
   - Contiene el comprobante del ahorro del socio/usuario;
   - Señala al beneficiario de la cuenta de ahorro, e;
   -

Incluye un convenio de ahorro entre el socio/usuario y la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.

2. El contrato de inversión establecido con el socio/usuario elaborado:
   - Tiene el nombre y firma del socio/usuario;
   - Señala la fecha de expedición;
   - Indica la fecha de término de vencimiento del periodo;
   - Incluye la tasa de Interés vigente de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
   - Especifica las condiciones de la reinversión en la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
   - Contiene nombre de los beneficiarios del socio/usuario;
   - Indica el nombre y firma de quien lo elaboró/el sello correspondiente, y;
   - Contiene el nombre y firma de quien lo autorizó.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento para el ahorro y la inversión de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular. •Requisitos del convenio de ahorro •Requisitos del contrato de inversión	Comprensión

Anexo 1: EC0088

La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
01 de noviembre de 2016	**3 años**