I.- Datos Generales

Código: EC0131

Título: Asesoría y suministro de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular.

Propósito del Estándar de Competencia:
Servir como referente para el desarrollo de la función que realiza el Analista de Crédito en las instituciones de ahorro y crédito popular, la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan brindando asesoría, realizando análisis y suministrando los créditos al usuario en instituciones de ahorro y crédito 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
Estándar de Competencia orientado a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para orientar a los clientes de instituciones de ahorro y crédito popular, analizar el cumplimiento de los requisitos, informar sobre los rechazos o aceptación del crédito y, en su caso, elaborar los documentos del expediente del crédito otorgado.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:
Sector del Ahorro y Crédito Popular.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:
25/08/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:
3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:
3 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional
No hay referente en el CNO

Ocupaciones asociadas:
No hay referente en el CNO

Ocupaciones no contenidas en el Catalogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:
Analista de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular.

Oficial de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular.

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del 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.

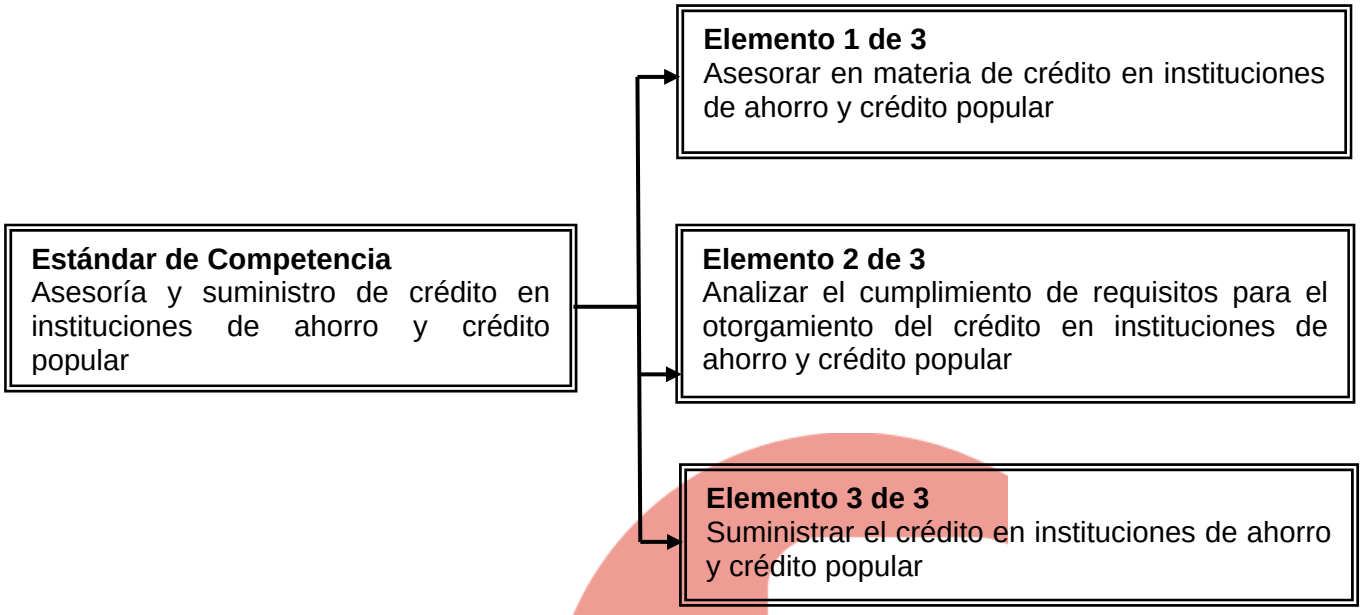
Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- 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.
- Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Centro Sur, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Noreste, S.C. L.
- FMEAC, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Sistema Coopera, S.C. de R.L. de C.V.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas con 30 minutos

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0507	Asesorar en materia de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Promueve los productos de crédito de la institución de ahorro y crédito popular:
   - Ofertando al socio/usuario los productos de crédito disponibles en la institución de ahorro y crédito popular;
   - Respondiendo las preguntas que haga el socio/usuario con respecto a los productos ofrecidos**,** y;
   - Ofreciendo los productos que se acoplen a la necesidad y capacidad de pago del socio/usuario.

2. Orienta al socio/usuario sobre los productos de crédito de la institución de ahorro y crédito popular, seleccionado/s por el socio/usuario:
   - Explicándole plazo, tasa de interés, periodo de pago, tipo de garantía de monto de amortización, penalización, comisiones, impuestos y el Costo Anual Total, de cada uno de los productos de crédito seleccionados por el socio/usuario;

- Resolviendo las dudas hasta aclararlas con respecto al producto de crédito seleccionado por el socio/usuario;
- Informándole los requisitos que tiene que cubrir y documentos que debe presentar de acuerdo con el producto seleccionado, para iniciar el trámite, y;
- Comunicándole al socio/usuario, cuándo y cómo le será comunicado el resultado de la solicitud.

3. Recibe la documentación que entrega el socio/usuario para la integración del expediente:
   - Realizando una entrevista con el socio/usuario para identificar información adicional a la requisitada en la solicitud**;**
   - Recogiendo la documentación sobre la garantía requerida que ofrece el socio/usuario, y;
   - Registrando la solicitud en el sistema de información de la institución de crédito y ahorro popular.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente de crédito del socio/usuario persona física integrado:
   - Contiene identificación oficial, comprobante de domicilio, historial dentro de la institución, edad, información laboral, ingresos, análisis de capacidad de pago, documentación del aval u obligado solidario, autorización y consulta ante la sociedad de información crediticia y garantías de acuerdo con el marco jurídico vigente de instituciones de ahorro y crédito popular, y;
   - Es legible toda la documentación.

2. El expediente de crédito del socio/usuario persona moral integrado:
   - Contiene acta constitutiva, poder e identificación oficial del representante legal, estados financieros, flujo de efectivo, análisis de capacidad de pago, documentación del aval u obligado solidario, autorización y consulta ante la sociedad de información crediticia y garantías de acuerdo con el marco jurídico vigente de instituciones de ahorro y crédito popular, y;
   - Es legible toda la documentación.

3. La solicitud de crédito del socio/usuario integrada:
   - Esta requisitada en los apartados de información mínima general que se refiere a identidad del usuario, domicilio y fuente de ingresos;
   - Contiene la finalidad para la cual se solicita el crédito, y;
   - Contiene la firma del socio/usuario.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS NIVEL

1. Definiciones y características de: Conocimiento
   - Tipo de usuario,
   - Reciprocidad,
   - Historial crediticio,
   - Capacidad de pago,
   - Garantías,
   - Plazo,
   - Tasa de interés,
   - Amortización,
   - Monto del crédito,
   - Flujo de efectivo,
   - Penalizaciones,
   - Comisiones,
   - Impuestos,
   - Seguros de los productos de crédito.

2. Etapas del proceso de crédito de acuerdo al Manual de Crédito. Comprensión.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial a las personas/al prospecto de crédito al proporcionarle información sobre el crédito que oferta.

2. Limpieza: La manera en que entrega los documentos sin tachaduras, sin enmendaduras y sin corrector.

3. Orden: La manera en que realiza las actividades de acuerdo a la prioridad/secuencia definida en los procedimientos, indicaciones/instrucción.

4. Responsabilidad: La manera en que previene al socio/usuario de no sobre-endeudarse cuando lo orienta.

5. Tolerancia: La manera en que explica cuantas veces lo requiere el socio/usuario, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con éste.

GLOSARIO

1. Crédito: Es la operación financiera que pone a disposición de un beneficiario una cantidad de dinero/un bien, estando éste obligado a pagarlo con un premio y en un plazo establecido.

crédito en instituciones de ahorro y crédito popular.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Valida la información proporcionada por el socio/usuario solicitante:
   - Realizando los cálculos financieros para el análisis de crédito utilizando la herramienta disponible y de acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución de crédito y ahorro popular, y;
   - Revisando la congruencia de la información contenida en los documentos presentados, con la expuesta en la solicitud de crédito.

2. Verifica que la información proporcionada por el solicitante se apegue a las políticas de crédito y de administración de riesgos de crédito de la institución de ahorro y crédito popular:
   - Cotejando que el monto de los ingresos del solicitante, en función de sus comprobantes y la razonabilidad de los mismos, cubran las condiciones del crédito solicitado;
   - Revisando el cumplimiento de pago en el historial crediticio del socio/usuario de manera interna y en alguna institución de Información crediticia;
   - Examinando el cumplimiento de pago en el historial crediticio de los avales, de manera interna y en alguna institución de Información crediticia;
   - Comprobando que el valor de las garantías prendarías/hipotecarias propuestas cubran el monto del crédito solicitado;
   - Preguntando a cada una de las referencias proporcionadas, la estabilidad de residencia del solicitante en su vivienda;
   - Comprobando a través de las referencias proporcionadas la estabilidad laboral del solicitante en su trabajo;
   - Evaluando la experiencia del solicitante con base en las políticas de la institución de crédito y ahorro popular, en la actividad para la cual requiere el crédito;
   - Calculando la capacidad de pago del socio/usuario a través de la metodología de aprobación y otorgamiento de créditos;
   - Redactando las recomendaciones para el otorgamiento**/**negación del crédito al socio/usuario, y;
   - Turnando el expediente a la autoridad que corresponda dentro del tiempo establecido en el procedimiento por la institución de ahorro y crédito popular.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS:

1. El informe de análisis de crédito elaborado:
   - Describe la capacidad de pago del usuario para cubrir las obligaciones a contratar;
   - Contiene el cálculo de la amortización del crédito;
   - Contiene el historial crediticio interno y externo del solicitante y de los avales;
   - Incluye el resultado de la investigación sobre la estabilidad domiciliaria y laboral del solicitante;
   - Indica la experiencia del solicitante en el negocio para el cual solicita el crédito;
   - Indica la valoración de garantías a través de la reciprocidad, avalúos de los bienes que garantizan el adeudo, pólizas de seguros de las garantías a favor de la institución, certificado de libertad de gravamen;
   - Señala el resultado de la verificación de las garantías hipotecarias, la existencia, legitimidad y valor, a través de los folios del Registro Públicos de la Propiedad;
   - Incluye el resultado de la verificación de las garantías prendarias, titularidad, valor y número de póliza de seguros y su vigencia;
   - Incluye el pre-dictamen del analista de crédito sobre la viabilidad del crédito, y;
   - Tiene la firma del analista de crédito.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS.	NIVEL
1. Cálculo de intereses y amortización para el análisis de crédito.	Aplicación
2. Condiciones Financieras establecidos en las políticas de crédito y de administración de riesgos de crédito: • Tasa. • Plazos.	Aplicación
3. Costo Anual Total del Crédito (CAT), establecido en la Normatividad vigente aplicable en materia de crédito a instituciones de Ahorro y Crédito Popular.	Conocimiento
4. Definiciones de tipos de crédito: • Refaccionario, • De consumo, • De habilitación/avío, • Hipotecario, • Comercial/productivo, • Quirografario, • Microcrédito.	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES.

1. Cooperación:	La manera en que proporciona y solicita información al personal de otras áreas durante el proceso de formalización del crédito.

GLOSARIO.

1. Riesgo de Crédito: Implica la pérdida potencial que se genera por la negativa/incapacidad de un deudor para pagar en su totalidad el monto que se comprometió a amortizar/liquidar en alguna fecha futura preestablecida.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0509	Suministrar el crédito en instituciones de ahorro y crédito popular

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Notifica al socio/usuario sobre la resolución de aceptación de la solicitud de crédito:
   - Revisando en el dictamen las condiciones en que se autorizó el crédito;
   - Informando al socio/usuario sobre las condiciones en que el crédito fue autorizado de acuerdo con las políticas de la institución de ahorro y crédito popular;
   - Citando al socio/usuario para la entrega de su crédito, y;
   - Canalizándolo a quién corresponda con las dudas/inconformidades, sobre la resolución emitida.

2. Notifica al socio/usuario sobre la resolución de rechazo de la solicitud de crédito:
   - Informando al usuario sobre las causas de rechazo del mismo de acuerdo con las políticas de la institución de ahorro y crédito popular, y;
   - Canalizándolo a quién corresponda con las dudas/inconformidades, sobre la resolución emitida.

3. Formaliza el otorgamiento del crédito mediante los documentos legales que lo soportan:
   - Solicitando al área jurídica tramitar los endosos, seguros e inscripciones de las garantías cuando así correspondan;
   - Explicando al socio/usuario y avales los derechos y obligaciones que contraerán al obtener el crédito;
   - Resolviendo las dudas del socio/usuario sobre el crédito;
   - Solicitando al acreditado y a sus avales una identificación oficial;
   - Verificando que en la póliza de cheque/el comprobante de pago y en el cheque nominativo, coincide el importe con el monto del crédito autorizado;
   - Recabando las firmas del acreditado y avales en los documentos que soportan el crédito;
   - Cotejando las firmas de los documentos con las identificaciones oficiales del acreditado y avales;
   - Verificando que el contrato de crédito cuente con el visto bueno del área jurídica;
   - Entregando al acreditado el préstamo;

- Enviando a resguardo para su custodia, la documentación legal, así como las garantías;
- Entregando al área correspondiente el expediente inmediatamente después de entregar el crédito;
- Complementando el expediente de crédito;
- Entregando al archivo el expediente de crédito para su almacenamiento, y;
- Solicitando los acuses de recibo correspondientes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS:

1. El plan de pagos requisitado:
   - Corresponde con el periodo de pagos autorizado en el dictamen;
   - Tiene la firma del socio/usuario y avales/deudores solidarios, y;
   - Contiene la firma autógrafa del acreditado y avales/deudores solidarios.

2. El formato del pagaré requisitado a favor de la institución de ahorro y crédito popular:
   - Contiene la firma autógrafa del acreditado y avales/deudores solidarios;
   - Está requisitado en todas sus partes, y;
   - Contiene el importe del crédito y éste corresponde con el monto del crédito autorizado.

3. El contrato de apertura de crédito requisitado:
   - Contiene la firma autógrafa del acreditado;
   - Incluye la firma autógrafa del representante legal de la institución de ahorro y crédito popular;
   - Está requisitado en todas sus partes, y;
   - Contiene la firma autógrafa de los avales/deudores solidarios.

4. El expediente de crédito actualizado:
   - Contiene la resolución del crédito con la firma de autorización;
   - Incluye el plan de pagos del crédito;
   - Tiene la copia de pagaré del socio/usuario;
   - Contiene copia del Contrato de apertura de crédito, e;
   - Incluye copia de las garantías.

GLOSARIO.

1. Datos de identificación:	Son los datos del prospecto de crédito en los que se consideran nombre, domicilio, Registro Federal de Contribuyentes, CURP, estado civil, fecha y lugar de nacimiento y régimen matrimonial, entre otros.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. El socio/usuario intimida/amenaza al analista al recibir una respuesta desfavorable sobre su crédito.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Abstenerse de contestar la agresión, informar al jefe inmediato sobre la situación y pedir instrucciones.

