I.- Datos Generales

Código	Título
EC0856	Gestión de la educación financiera para el sector de ahorro, crédito popular y cooperativo

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como gestores de educación financiera en el sector de ahorro, crédito popular y cooperativo, prestando los servicios financieros.

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

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este Estándar de Competencia describe las funciones que desempeñan los gestores de educación financiera en el sector de ahorro, crédito popular y cooperativo, prestando los servicios financieros, realizando el contacto con el usuario del servicio financiero, identificando la gestión del servicio financiero, atendiendo al usuario del servicio financiero, realizando la lista de cotejo de la documentación del usuario, aplicando la importancia de la asertividad en el servicio, aplicando la importancia de los productos en la organización, desarrollando estrategias de comunicación con el usuario, aplicando educación financiera con enfoque en finanzas personales, empoderamiento e igualdad de género, aplicando la educación financiera para proyectos productivos, registrando la valoración del proyecto productivo elaborado, desarrollando los elementos del presupuesto: ahorro, ingresos, egresos, comprendiendo los conceptos de educación financiera, análisis de proyectos, interpretación del FODA, principios de sustentabilidad, planificación financiera, describiendo el resultado del expediente del proyecto productivo emitido por el comité técnico, informando al usuario el resultado de la gestión del proyecto productivo, proporcionando el producto financiero autorizado al usuario, desarrollando el informe del expediente del proyecto productivo, describiendo los productos financieros, la contratación de productos financieros, los tipos de resolución en expedientes, los elementos que integran un acta de sesión así como verificando el grado de satisfacción del usuario y cerrando el servicio otorgado al usuario.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos, recibe lineamientos generales de un superior, requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados, es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados

y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
14 de noviembre de 2016	30 de noviembre de 2016

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:
3 años.

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
4201 Encargados y supervisores de ventas de productos, servicios financieros y de alquiler

Ocupaciones asociadas
Encargado y supervisor de ventas.
Encargado y supervisor en promoción de servicios financieros.
Inspector y supervisor en cajas de ahorro- préstamo.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Supervisor-Gestor de educación financiera.

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:
5221 Banca múltiple
5222 Instituciones financieras de fomento económico
5223 Uniones de crédito e instituciones de ahorro
5224 Otras instituciones de intermediación crediticia y financiera no bursátil
Subrama:
52211 Banca múltiple
52221 Banca de desarrollo
52231 Uniones de crédito
52232 Cajas de ahorro popular
52239 Otras instituciones de ahorro y préstamo
Clase:
522110 Banca múltiple
522210 Banca de desarrollo
522310 Uniones de crédito
522320 Cajas de ahorro popular
522390 Otras instituciones de ahorro y préstamo

El presente EC, 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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• La lista de cotejo de la documentación del usuario. • El registro de la valoración del proyecto productivo desarrollado. • El informe del expediente del proyecto productivo.

Duración estimada de la evaluación

- 5 horas en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 8 horas

Referencias de Información

NA

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Gestión de la educación financiera para proporcionar servicios en el sector de ahorro, crédito popular y cooperativo.

Elemento 1 de 3

Atender los requerimientos del usuario de servicios financieros.

Elemento 2 de 3

Gestionar los servicios financieros.

Elemento 3 de 3

Evaluar los resultados de la prestación del servicio de gestión.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2651	Atender los requerimientos del usuario de servicios financieros.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia el contacto con el usuario del servicio financiero:
   - Saludando de acuerdo al horario y lineamientos establecidos por la organización,
   - Solicitando al usuario registre su asistencia para iniciar con la atención, y
   - Portando el uniforme/gafete de identificación proporcionado por la organización.

2. Identifica la gestión del servicio financiero:
   - Preguntando al usuario sobre el requerimiento específico del servicio financiero que requiere,
   - Asesorando al usuario acerca de los productos financieros de la organización,
   - Identificando el tipo de servicio/productos financieros requerido por el usuario, y
   - Confirmando la solicitud del servicio/productos con el usuario mediante la formulación de preguntas.

3. Proporciona información del servicio financiero:
   - Informando al usuario acerca de los requerimientos para obtener el producto financiero,
   - Verificando el cumplimiento de los requerimientos por parte del usuario, y
   - Realizando la gestión del servicio financiero con el área de servicio para la obtención del producto.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La lista de cotejo de la documentación del usuario elaborado:
   - Se presenta en formato impreso/electrónico,
   - Contiene el registro del cotejo de la identificación oficial vigente,
   - Contiene el registro del cotejo de la clave única del registro de población vigente,
   - Contiene el registro del cotejo del acta de nacimiento vigente,
   - Contiene el registro del cotejo del comprobante de domicilio vigente, y
   - Contiene el registro del cotejo de la aportación social.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Asertividad en el servicio.	Conocimiento
2. Productos financieros de la organización	Conocimiento
3. Estrategias de comunicación con el usuario	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que se dirige cordialmente a los usuarios en el momento de brindar la atención.
2.	Tolerancia:	La manera en que aclara las dudas de los usuarios las veces que sea necesario.

GLOSARIO

1.	Aportación social:	Contribución voluntaria que se realiza a una organización para obtener carácter de socios la cual es una obligación de ingreso; cubriendo la misma tendrán acceso a los productos y servicios financieros.
2.	Gestión del servicio financiero:	Acciones o pasos que se deben seguir para la obtención de servicios y/o productos de las instituciones financieras formales
3.	Organización:	Institución financiera formal que promueve servicios y productos en el marco de la ley, con capacidad económica y cooperativa social.
4.	Servicio financiero:	Prestaciones proporcionadas por las instituciones financieras formales.
5.	Usuario:	Persona que utiliza los servicios financieros de una organización también conocido como socio o cliente

Referencia	Código	Título
2 de 3	E2652	Gestionar los servicios financieros.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la planeación financiera:
   - Corroborando aplique la educación financiera con enfoque en finanzas personales, empoderamiento e igualdad de género,
   - Revisando que la planificación financiera se encuentra desarrollada,
   - Verificando en la planeación se determinen las metas financieras enfocadas al empoderamiento,
   - Revisando que el presupuesto elaborado se encuentre con sus elementos desarrollados,
   - Revisando que el registro de gastos e ingresos se encuentre actualizado,
   - Revisando el cumplimiento del presupuesto actualizado para su evaluación, y
   - Revisando que las metas financieras estén basadas en su contexto personal e igualdad de género.

2. Verifica los proyectos productivos:

- Corroborando que se encuentre desarrollados con base a la educación financiera,
- Revisando que la descripción de la situación del aprovechamiento de su entorno cumpla con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que la identificación del proyecto cumpla con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que la justificación del proyecto cumpla con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que el objetivo del proyecto cumpla con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que el alcance del proyecto cumpla con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que las metas financieras medibles cumplan con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que las estrategias de innovación cumplan con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que los servicios/productos a desarrollar cumplan con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que los tiempos de ejecución cumplan con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que la cobertura, el contexto geográfico y social cumplan con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que la sustentabilidad financiera cumpla con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que la utilidad financiera cumpla con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que las garantías del proyecto cumplan con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que la planificación financiera cumpla con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que el FODA del proyecto cumplan con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que el manejo de equipos/herramientas tecnológicas cumplan con la valoración establecida en el instrumento de revisión,
- Revisando que los instrumentos de medición del proyecto cumplan con la valoración establecida en el instrumento de revisión, y
- Enviando el registro de la valoración y el proyecto productivo al comité técnico para aprobación/rechazo.

3. Informa al usuario el resultado de la gestión del proyecto productivo:
   - Contactando al usuario para acordar la fecha y hora de presentación de sus resultados,
   - Informando al usuario el medio por el cual se presentará su resultado, presencial/telefónico/electrónico,
   - Comunicando el resultado de la gestión del proyecto productivo al usuario,
   - Retroalimentando al usuario acerca del resultado del proyecto productivo,
   - Mencionando las alternativas de la sustentabilidad del proyecto productivo. Y
   - Resguardando el expediente del proyecto productivo del usuario

4. Proporciona el producto financiero autorizado al usuario:

- Solicitando al usuario se identifique, antes de proporcionar el producto financiero,
- Utilizando los dispositivos electrónicos para proporcionar el producto financiero al usuario,
- Proporcionando el producto financiero autorizado al usuario para uso, y
- Preguntando al usuario si el producto financiero autorizado cumple con sus expectativas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro de la valoración del proyecto productivo desarrollado:
   - Se presenta el formato impreso/electrónico,
   - Contiene el resultado de la identificación del proyecto,
   - Contiene el resultado de la justificación del proyecto,
   - Contiene el resultado del objetivo del proyecto,
   - Contiene el resultado del alcance del proyecto,
   - Contiene el resultado de las metas financieras medibles,
   - Contiene el resultado de las estrategias de innovación,
   - Contiene el resultado de los servicios/productos desarrollados,
   - Contiene el resultado del tiempo de ejecución,
   - Contiene el resultado de la cobertura y contexto geográfico y social,
   - Contiene el resultado de la sustentabilidad financiera,
   - Contiene el resultado de la utilidad financiera,
   - Contiene el resultado de las garantías del proyecto,
   - Contiene el resultado de la planificación financiera, y
   - Contiene el resultado del FODA del proyecto.

2. El informe del expediente del proyecto productivo elaborado:
   - Se presenta en formato impreso/electrónico,
   - Describe el nombre del proyecto productivo,
   - Contiene la fecha de emisión del resultado de la gestión,
   - Indica el número del acta de sesión realizada por el comité técnico,
   - Describe los aspectos relevantes del proyecto productivo,
   - Contiene el nombre y firma del gestor/ejecutivo de crédito/investigador de crédito/Gerente de crédito, y
   - Contiene copia del acta de la sesión firmada por los integrantes del comité técnico.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptos de educación financiera	Conocimiento
2. Contratación de productos financieros	Comprensión
3. Elementos que integran un acta de sesión	Conocimiento
4. Etapas para el desarrollo de proyectos	Conocimiento
5. FODA	Conocimiento
6. Planificación financiera	Conocimiento
7. Principios de sustentabilidad	Conocimiento
8. Tipos de resolución en expedientes	Conocimiento
9. Uso de herramientas tecnológicas	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa:	La manera en que propone al usuario las mejoras del proyecto productivo con la finalidad de proyectar una mejor sustentabilidad financiera.
2. Orden:	La manera en que integra el expediente del proyecto productivo para ser presentado al comité técnico dictaminado.
3. Responsabilidad:	La manera en que resguarda la confidencialidad del expediente del proyecto productivo del usuario para no proporcionar información personal y de su resolución.

GLOSARIO

1. Acta de sesión:	Documento el cual contiene las observaciones realizadas al expediente del proyecto productivo emitidas por el comité técnico.
2. Alternativas de la sustentabilidad:	Opciones que se presentan al usuario de los productos financieros, con la finalidad de mejorar la rentabilidad del proyecto productivo.
3. Autorizado:	Resultado que se otorga al usuario, posterior a la resolución del expediente, con la finalidad de otorgarle el producto financiero sin restricciones.
4. Autorizado con reducción:	Resultado que se otorga al usuario, posterior a la resolución del expediente, con la finalidad de otorgarle el producto financiero con restricciones.
5. Dispositivos electrónicos:	Son equipos como terminal punto de venta, banca en línea/electrónica, cajeros y dispositivos móviles.
6. Expediente del proyecto productivo:	Conjunto de documentos entregados por el comité técnico el cual hace referencia a la resolución del producto financiero otorgado al usuario.
7. Garantías del proyecto:	Instrumento para la administración del riesgo que proteger los créditos que opera el sector de ahorro, crédito popular y cooperativo.
8. Instrumento de revisión:	Herramienta que permite documentar el desempeño en la elaboración de un proyecto productivo, verificando los resultados obtenidos de acuerdo a un proceso previamente establecido.
9. Postergado:	Resultado que se otorga al usuario, posterior a la resolución del expediente, con la finalidad de otorgar más alternativas de los productos financieros dentro de un tiempo establecido.
10. Rechazado:	Resultado que se otorga al usuario, posterior a la resolución del expediente, con la finalidad de no otorgar productos financieros.
11. Resolución expediente:	Resultado que se otorga al usuario, con la finalidad de autorizar, autorizar con reducción, postergar o rechazar el otorgamiento del producto financiero.

12. Sustentabilidad financiera:	Implementación de una serie de prácticas económicamente rentables y éticamente justas, regida por criterios de responsabilidad social.
13. Utilidad financiera:	Ganancia obtenida en el proyecto productivo por el manejo de un crédito o inversión realizada.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E2653	Evaluar los resultados de la prestación del servicio de gestión.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el grado de satisfacción del usuario:
   - Preguntando de forma oral/escrita si su requerimiento ha sido cubierto,
   - Brindando información adicional de otros servicios/productos financieros, e
   - Informando sobre el procedimiento de quejas y sugerencias al usuario.

2. Cierra el servicio otorgado al usuario:
   - Expresando que se mantiene a su disposición para brindar apoyo/información adicional a los próximos requerimientos, y
   - Despidiéndose de acuerdo al horario y políticas internas de la organización.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se dirige cordialmente al usuario al despedirse brindando un trato cordial.
2. Tolerancia:	La manera en que respeta las diferencias de opinión del usuario acerca del servicio recibido.

GLOSARIO

1. Políticas internas de la organización:	Procesos aplicables a la gestión para el desarrollo de actividades orientadas a la prestación de servicios proporcionadas por las instituciones.
2. Próximos requerimientos:	Necesidades que puedan surgir por los usuarios en un corto, mediano y largo plazo, de la gestión del servicio basada en los productos financieros.