I.- Datos Generales

Código EC1253 **Título**

Asesoría y promoción de productos, servicios y soluciones financieras en instituciones de crédito y ahorro.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que promueven el ahorro, asesoran y comercializan los paquetes de productos y servicios, además de brindar soluciones financieras a los clientes/socios de las instituciones de crédito y ahorro.

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 EC contiene las funciones críticas y sustantivas de las personas que brindan asesoría a socios/clientes sobre los distintos esquemas y modalidades de ahorro e inversión, describiendo ventajas y los requisitos que deben cubrir para incorporarse a estas instituciones, así mismo asesorando y promoviendo con los clientes/socios los servicios y productos financieros tales como seguros, créditos, inversiones, fianzas, y diferentes esquemas de financiamiento. Por otro lado, proporcionando asesoría/capacitación sobre temas de finanzas para clientes y colaboradores de la institución.

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 programadas como poco rutinarias e 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

Cámara México - Alemana de Comercio e Industria AC.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
21 de febrero del 2020	3 de abril del 2020

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional:
4222 Agentes de seguros y servicios financieros.

Ocupaciones asociadas:
Asesor de crédito.
Ejecutiva Bancaria.
Promotor de servicios financieros.

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:
Cajeros de la institución de ahorro y crédito / préstamo 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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Caja Popular Cerano S.C. de A.P de R.L. de C.V.
- Caja Popular las Huastecas S.C. de A.P. de R.L de C.V.
- Caja Popular Mexicana S.C. de A.P de R.L. de C.V.
- Caja Popular Tosepantomin S.C. de A.P. de R.L. de C.V.
- Confederación de Cooperativas de Ahorro y Préstamo de México, S.C. de R.L. de C.V. (CONCAMEX).
- Federación de Cajas Populares ALIANZA S.C. de R.L. de C.V.
- Secretaría de Educación Pública.
- Sparkassenstiftung für internationale Kooperation.
- Universidad Tecnológica de León.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

EC0088 Captación del ahorro/inversión de socios/usuarios de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.
EC0090 Sistematización de operaciones financieras y de valores en las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.
EC0131 Asesoría y suministro de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular.

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. El candidato debe presentar sus evidencias documentales, así como los registros documentales y electrónicos de acuerdo con lo solicitado.
Apoyos/Requerimientos:	• Al interior de la organización se deberá contar con espacio/escritorio, mostrador, equipo de oficina, computadora, impresora, proyector, sistema de banca electrónica, sistema para codificación de tarjetas de crédito y débito entre otros, para llevar a cabo la evaluación de los conocimientos y desempeños en situación real o simulada. Así como acceso a las instalaciones/áreas de aprendizaje e infraestructura en las que se lleve a cabo la formación dual para la evaluación también de los desempeños y generación de productos establecidos en el presente estándar.

Duración estimada de la evaluación

- 4 horas en gabinete y 5 horas en campo, totalizando 9 horas.

Referencias de Información

- Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo vigente.
- Ley General de Sociedades Cooperativas, vigente.
- Ley de Ahorro y Crédito Popular, vigente.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, vigente.
- Ley de Instituciones de Crédito, vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Asesoría y promoción de productos, servicios y soluciones financieras en instituciones de crédito y ahorro.

Elemento 1 de 4

Promover el ahorro/inversión entre los clientes/socios con el fin satisfacer sus necesidades y fomentar el crecimiento económico.

Elemento 2 de 4

Promover créditos entre los clientes/socios con el fin satisfacer sus necesidades crediticias.

Elemento 3 de 4

Promover productos y servicios entre los clientes/socios con el fin de optimizar sus operaciones financieras.

Elemento 4 de 4

Realizar acciones de asesoría financiera para clientes/socios.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E3929	Promover el ahorro/inversión entre los clientes/socios con el fin satisfacer sus necesidades y fomentar el crecimiento económico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Contacta al cliente/socio utilizando diferentes estrategias, medios de comunicación y acercamiento:

- Presentándose, mencionando su nombre y el puesto que desempeña en la institución de crédito y ahorro,
- Agradeciendo haber tomado la llamada/contestar el correo/aceptar la visita,
- Describiendo el objetivo por el cual se está comunicando/visitando/atendiendo,
- Presentando los diferentes esquemas de ahorro e inversión que ofrece la institución de crédito y ahorro,
- Describiendo los beneficios que representa ahorrar/invertir,
- Describiendo las ventajas de las instituciones de crédito y ahorro contra otras instituciones, y
- Agradeciendo su preferencia por ser/querer ser cliente/socio de la institución de crédito y ahorro.

2. Registra al cliente/socio utilizando el sistema de administración y control de la institución:

- Accediendo a los módulos del sistema de administración y control para realizar el trámite con usuario y contraseña,
- Solicitando identificación oficial vigente/carta poder notarial para realizar los trámites,
- Solicitando la documentación e información del cliente/socio,
- Capturando en el sistema de administración y control la información del cliente/socio,
- Solicitando los datos del (los) beneficiario(s),
- Capturando la información referente a prevención de lavado de dinero,
- Imprimiendo el formato de solicitud de ingreso/contrato/certificado asociativo y de captación,
- Validando que la información sea correcta,
- Generando la apertura de cuentas de capital/ahorro ordinario/depósitos a la vista/servicio a socios/clientes,
- Imprimiendo las caratulas/formatos/contratos de las cuentas según sea el caso,
- Asignando el medio de identificación correspondiente,
- Entregando/gestionando medio de identificación del cliente/socio.
- Recabando/cotejando firmas del cliente/socio en el formato correspondiente,
- Entregando la información sobre productos y servicios,
- Canalizando al cliente/socio para que deposite la parte social en el área de cajas,
- Integrando el expediente del cliente/socio, y
- Agradeciendo al cliente/socio su preferencia.

3. Realiza la apertura cuentas de inversión utilizando el sistema de administración y control de la institución:

- Recibiendo al cliente/socio que solicita apertura de inversión,
- Describiendo los beneficios que representa invertir,
- Accediendo a los módulos necesarios del sistema de administración y control para realizar el trámite con usuario y contraseña,
- Identificando al cliente/socio por medio de una identificación oficial vigente,
- Presentando al cliente/socio los diferentes esquemas de inversión,
- Presentando al cliente/socio el análisis de la tasa de interés de acuerdo con el monto que será depositado y con el tiempo,
- Canalizando al cliente/socio al área de cajas para realizar su depósito y continuar con su trámite,
- Recibiendo la documentación del cliente/socio para el trámite de inversión,
- Verificando que la información sea correcta,
- Entregando al cliente/socio copia del contrato, y
- Anexando documentación al expediente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente del cliente integrado:

- Contiene la carpeta física/digital,
- Contiene la firma del asesor,
- Contiene la firma de la mesa del control,
- Contiene la firma del encargado del área de expedientes,
- Contiene los reportes del sistema/formatos requisitados, y
- Contiene la lista de verificación del proceso.

2. El anexo del contrato de inversión integrado:

- Contiene la carpeta física/digital,
- Contiene el contrato de la inversión, y
- Contiene la firma del asesor.

3. La comparativa del GAT con otras instituciones:

- Contiene los costos/comisiones del ahorro/inversión,
- Contiene los beneficios del ahorro/inversión, y
- Contiene los riesgos del ahorro/inversión.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Normativa y requerimientos de instituciones de crédito y ahorro.	Conocimiento
2. Requerimientos y rendimientos de los esquemas de ahorro.	Conocimiento
3. Análisis y cálculo de las cuentas de inversión.	Aplicación

CONOCIMIENTOS	NIVEL
4. Cálculo de retenciones de ISR sobre los rendimientos.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige de forma cordial a los clientes/socios y/o a los posibles clientes/socios de las instituciones de crédito y ahorro.

GLOSARIO

1. Ahorro: El ahorro es la acción de separar una parte de los ingresos que obtiene una persona o empresa con el fin de guardarlo para su uso en el futuro.
2. Cliente/Socio: Persona física inscrita o asociada a las instituciones de crédito y ahorro.
3. Contratos/convenios/ acuerdos: Documento legal firmado entre instituciones de crédito y ahorro popular y personas físicas donde el primero se compromete a salvaguardar el ahorro e inversión y brindar intereses y el segundo se compromete a ahorrar periódicamente.
4. GAT: Ganancia Anual Total.
5. Instituciones de crédito y ahorro: Las instituciones de crédito y ahorro denominadas jurídicamente Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, que requieren autorización para operar y responden a las necesidades de un amplio sector de la población que no tiene acceso a la banca tradicional.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E3930	Promover créditos entre los clientes/socios con el fin satisfacer sus necesidades crediticias.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Contacta a cliente/socio utilizando diferentes medios de comunicación y acercamiento para informarles sobre los diferentes esquemas de crédito:

- Revisando la base de datos de clientes/socios,
- Utilizando diferentes medios de comunicación y acercamiento, y
- Describiendo y ofreciendo los esquemas de crédito.

2. Asigna crédito a cliente/socio de acuerdo con procedimientos establecidos en la sucursal:

- Atendiendo al cliente/socio de manera personal/vía telefónica,

- Agendando una cita con el cliente/socio para iniciar con los trámites,
- Recibiendo al cliente/socio en la sucursal,
- Solicitando al cliente/socio identificación oficial vigente/carta notarial y comprobante de domicilio,
- Accediendo a los módulos del sistema de administración y control para realizar el trámite con usuario y contraseña,
- Entrevistando al cliente/socio para saber el monto, plazo y finalizad del crédito,
- Llenando la solicitud de crédito en el sistema de administración y control,
- Accediendo al sistema de consulta de buró de crédito,
- Informando al cliente/socio sobre la procedencia/no procedencia del trámite para el otorgamiento del crédito,
- Recibiendo los requisitos por parte de cliente/socio para su revisión y análisis,
- Informando al cliente/socio sobre el cumplimiento/no cumplimiento de los requisitos entregados,
- Validando las garantías entregadas/descritas en las instituciones/instancias correspondientes,
- Solicitando autorización del crédito al área correspondiente según el monto del crédito,
- Imprimiendo en el sistema de administración y control pagarés, plan de pago, contratos, anexo/comprobante/caratula,
- Turnando a los integrantes de la mesa de control para el proceso de validación,
- Recibiendo de los integrantes de la mesa de control el dictamen del trámite,
- Avisando al cliente/socio sobre el resultado del dictamen, y
- Entregando el recurso/turnando al área de cajas para la entrega del recurso.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente del crédito solicitado por el cliente/socio integrado:

- Contiene el informe de buró de crédito del sistema impreso,
- Contiene el oficio de interpretación de resultados de buró de crédito, elaborado en procesador de texto,
- Contiene el formato de solicitud de crédito,
- Contiene el informe del análisis y validación de requisitos,
- Contiene el informe de validación de garantías de las instituciones/instancias involucradas incluyendo las impresiones y archivos de dichas dependencias,
- Contiene los pagarés, plan de pago, contratos, caratulas y anexos, y
- Contiene comprobante de la entrega del recurso.

La persona es competente cuando posee los siguientes

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Balance general del crédito.	Aplicación
2. Viabilidad de pago para el otorgamiento de créditos.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que analiza la solvencia económica y el cumplimiento de requisitos cuando un cliente/socio solicita una línea de crédito.

Glosario:

1. Buró de crédito: El buró de crédito es una empresa mexicana constituida como sociedad de información crediticia, dedicada a integrar y proporcionar información previa a la concesión de un crédito.
2. Crédito financiero: El crédito financiero o línea de crédito es aquel que se consigue a través de las instituciones de ahorro y crédito popular mediante préstamos o líneas de crédito que se otorga a los socios.
3. Fianza: Cantidad de dinero o bien que se da para asegurar el cumplimiento de un crédito en el tiempo y condiciones establecidas.
4. Tasa de interés: Indicador económico y financiero que señala la rentabilidad de un ahorro o inversión, o bien, el costo de un crédito.
5. Pagaré: Documento que se extiende y entrega entre una institución y un cliente el cual contrae la obligación de pagarle una cantidad de dinero en la fecha que figura en él.
6. Plazo del crédito: Es el tiempo establecido contractualmente para pagar un crédito.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E3931	Promover productos y servicios entre los clientes/socios con el fin de optimizar sus operaciones financieras.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente/socio para poner a su disposición los diferentes servicios con los que cuenta la institución de crédito y ahorro:

- Accediendo a los módulos del sistema de administración y control para realizar el trámite con usuario y contraseña,
- Solicitando al cliente/socio su identificación oficial vigente/carta notarial y comprobante de domicilio,
- Describiendo la gama de servicios con que cuenta la institución,
- Explicando que puede hacer uso de ellos por ser cliente/socio,
- Dando respuesta a las preguntas y comentarios expuestos por el cliente/socio, y
- Preguntando si quiere hacer uso de ellos.

2. Entrega tarjeta de débito al cliente/socio de acuerdo con los procedimientos establecidos en la sucursal:

- Recibiendo al cliente/socio que desea obtener su tarjeta de débito,

- Accediendo a los módulos del sistema de administración y control para realizar el trámite con usuario y contraseña,
- Solicitando al cliente/socio su identificación oficial vigente/carta notarial y comprobante de domicilio,
- Describiendo la utilidad y beneficios de la tarjeta de débito,
- Dando respuesta a las preguntas y comentarios expuestos por el cliente/socio,
- Verificando que no tenga más tarjetas asignadas,
- Entregando/reasignando/reponiendo tarjeta por robo/extravío/vencimiento,
- Capturando en el sistema el número de tarjeta para crear/ligarla a la cuenta,
- Orientando al cliente/socio para capturar su NIP,
- Solicitando autorización del supervisor para la entrega de la tarjeta,
- Imprimiendo anexo al contrato de cliente/socio,
- Solicitando firma del cliente/socio en el acuse de recibo de la tarjeta,
- Entregando al cliente/socio anexo/comprobante/caratula, e
- Integrando anexo al expediente del cliente/socio.

3. Habilita el servicio de banca en línea al cliente/socio de acuerdo con procedimientos establecidos en la sucursal:

- Recibiendo al cliente/socio que desea obtener este servicio,
- Accediendo al sistema de administración y control a los módulos que se requiera,
- Solicitando al cliente/socio su identificación oficial vigente/carta notarial y comprobante de domicilio,
- Describiendo la utilidad y beneficios de utilizar la banca en línea,
- Dando respuesta a las preguntas y comentarios expuestos por el cliente/socio,
- Asignando un token/APP al cliente/socio,
- Imprimiendo anexo al contrato del cliente/socio,
- Solicitando las firmas para anexo/comprobante/caratula,
- Entregando copia del anexo/comprobante/caratula,
- Entregando manual de usuario/URL para consulta en línea, e
- Integrando anexo al expediente del cliente/socio.

4. Comercializa otros productos financieros solicitados por el cliente/socio de acuerdo con procedimientos establecidos en la sucursal:

- Recibiendo al cliente/socio que desea obtener/hacer uso de otros productos,
- Accediendo a los módulos del sistema de administración y control para realizar el trámite con usuario y contraseña,
- Solicitando al cliente/socio su identificación oficial vigente/carta notarial y comprobante de domicilio,
- Describiendo la utilidad y beneficios de otros productos,
- Dando respuesta a las preguntas y comentarios expuestos por el cliente/socio,
- Asignando/vendiendo otros productos y servicios,
- Imprimiendo anexo al contrato/comprobante de adquisición del cliente/socio,
- Solicitando las firmas del cliente/socio en los documentos generados,
- Entregando copia del anexo/comprobante, e
- Integrando anexo/comprobante al expediente del cliente/socio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente de entrega de tarjeta de débito integrado:

- Contiene los formatos del proceso digitales/físicos,
- Contiene el comprobante de la entrega de la tarjeta, y
- Contiene los anexos/comprobantes/caratula.

2. El expediente de la habilitación de banca electrónica integrado:

- Contiene los formatos del proceso digitales/físicos,
- Contiene el comprobante de la habilitación, y
- Contiene los anexos/comprobantes/caratula.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Costos y servicios por el uso de tarjetas de débito.	Conocimiento
2. Derechos del cliente/socio ante diferentes eventos y situaciones.	Conocimiento
3. Análisis de costos y beneficios de las pólizas de seguro.	Análisis

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que orienta y apoya a los clientes/socios cuando adquieren o se les habilita algún producto o servicio financiero.

Glosario:

1. Banca electrónica:	Servicio otorgado por las entidades de crédito/ahorro que tiene el objetivo de facilitar las operaciones y transacciones de forma autónoma, independiente, segura y rápida a través de Internet.
2. Productos y servicios financieros:	Son aquellos productos y servicios ofertados/otorgados por instituciones de crédito y ahorro tales como: cheques, pagarés, transacciones en cajeros automáticos, banca electrónica, domiciliación de recibos, seguros de diferente índole, tarjetas de crédito y débito.
3. Tarjeta de débito:	Tarjeta emitida y asignada a un cliente/socio por una entidad de crédito/ahorro.
4. Token:	Aparato físico/celular que se le da a un cliente/socio para autenticar las diferentes operaciones que se realicen.

Referencia	**Código**	**Título**
4 de 4	E3932	Realizar acciones de asesoría financiera para clientes/socios.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica los requerimientos para la impartición del curso de asesoría financiera:
- Aplicando pruebas de funcionalidad en el equipo de sonido, proyector/pantalla/computadora portátil, y
- Aplicando pruebas de iluminación en el lugar donde se realizará la sesión.

2. Imparte el curso de capacitación para clientes/socios y/o posibles clientes/socios de las instituciones de crédito/ahorro:
- Dando la bienvenida y agradeciendo su asistencia,
- Pidiendo que se registren en la lista de asistencia,
- Realizando el encuadre del curso,
- Presentándose ante el grupo,
- Pidiendo que se presenten los participantes,
- Describiendo las reglas del curso,
- Presentando objetivos y temario del curso,
- Empleando técnicas de integración grupal,
- Utilizando diferentes técnicas expositivas y demostrativas durante el curso, y
- Aplicando estrategias de apertura, desarrollo y cierre del curso.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El paquete de materiales y recursos didácticos integrado:

- Contiene la lista de verificación de materiales y recursos didácticos,
- Contiene la presentación del curso, y
- Contiene la carta descriptiva del curso con detalle de técnicas y estrategias de enseñanza aprendizaje, materiales necesarios y requerimientos.

La persona es competente cuando posee los siguientes

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Los recursos didácticos en el proceso de enseñanza aprendizaje.	Conocimiento
2. Identificación de estilos de aprendizaje para la selección de recursos didácticos.	Análisis
3. Selección de estrategias de enseñanza aprendizaje en la impartición de cursos.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que realiza innovaciones y mejoras a los recursos

didácticos y las estrategias de enseñanza aprendizaje para asegurar que se logren los objetivos de la asesoría financiera.

Glosario:

1. Carta descriptiva: Documento que utiliza el asesor financiero durante las sesiones de capacitación como guía o plan de la sesión.
2. Encuadre del curso: Procedimiento para llegar a los acuerdos del desarrollo del curso. Además de servir para presentar los objetivos y conocer las expectativas de los participantes.
3. Recursos didácticos: Materiales diseñados que facilitan al instructor el proceso de enseñanza, y al participante el proceso de aprendizaje.