

**I.- Datos Generales**

**Código:**                    **Título:**

NUACP001.01    Asesoría y suministro de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular

**Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:**

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 NTCL.

**Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:**

Sector del Ahorro y Crédito Popular

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

20/08/2009

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

27/10/2009

**Nivel de competencia:**

Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.

Depende de las instrucciones de un superior.

Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

**Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):**

**Módulo Ocupacional**

No hay referente en el SICNO

**Ocupaciones:**

No hay referente en el SICNO

**Ocupaciones no contenidas en el SICNO y reconocidas en el Sector para esta Norma Técnica de Competencia Laboral:**

Analista de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular

Oficial de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular

*Continúa en la siguiente página...*

---

**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

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

**Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral**

- 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.

*Continúa en la siguiente página...*

**II.- Perfil de la NTCL**

**Unidad**

Asesoría y suministro de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular

**Elemento 1 de 3**

- Asesorar en materia de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular

**Elemento 2 de 3**

- Analizar el cumplimiento de requisitos para el otorgamiento del crédito en instituciones de ahorro y crédito popular

**Elemento 3 de 3**

- Suministrar el crédito en instituciones de ahorro y crédito popular

*Continúa en la siguiente página...*

**III.-Estándares de la competencia laboral de la Unidad:**

**Código:**

**Unidad:**

NUACP001.01 Asesoría y suministro de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular

**Elementos que conforman la Unidad:**

Referencia Código Título

1 de 3 E0295 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.



### 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 o secuencia definida en los procedimientos, indicaciones o instrucción
4. Responsabilidad: La manera en que previene al socio/usuario de no sobreendeudarse 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.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0296	Analizar el cumplimiento de requisitos para el otorgamiento del 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 prendarias/ 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 de 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/ o 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	E0297	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, y;
    - \* Incluye copia de las garantías.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

### RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

#### SITUACIÓN EMERGENTE

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

#### RESPUESTAS ESPERADAS

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

### 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, lugar de nacimiento y régimen matrimonial, entre otros.

**Anexo 1: EC0009**

<b>Fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia</b>	<b>Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia</b>
<b>27 de octubre de 2012</b>	<b>3 años</b>

<b>La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia</b>	<b>La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia</b>
<b>27 de octubre de 2015</b>	<b>3 años</b>