

Asignatura de Servicios Financieros y Complementarios

1. Competencias	Fomentar el crecimiento económico regional, y la cultura de ahorro y préstamo. Apoyar proyectos de desarrollo económico de la región, y el logro de los objetivos y la productividad de la institución.
2. Cuatrimestre	QUINTO
3. Horas Teóricas	12
4. Horas Prácticas	33
5. Horas Totales	45
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	3
7. Objetivo de aprendizaje	El alumno identificará los servicios y productos financieros complementarios, con base a sus características y requisitos, para facilitar las operaciones financieras de los socios y la protección de su patrimonio.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	6	18	24
II. SEGUROS	6	15	21
Totales			45

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

SERVICIOS FINANCIEROS Y COMPLEMENTARIOS
UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	I. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
2. Horas Teóricas	6
3. Horas Prácticas	18
4. Horas Totales	24
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno identificará los servicios complementarios que ofrece la SOCAP, para facilitar las operaciones financieras de los socios.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Concepto de servicios financieros	Explicar el concepto y tipos de productos y servicios financieros: captación y colocación del dinero.		Analítico Crítico Metódico Observador
Remesas	Identificar el concepto de remesa y el procedimiento para su pago. Describir los requisitos de envío de remesas de acuerdo al marco legal y normativo.	Realizar el procedimiento de pago de remesas.	Observador Organizado Objetivo Toma de decisiones Resolución de problemas
Servicio de nómina	Explicar el procedimiento para referenciar pago de nómina.	Realizar el procedimiento de referenciación de pago de nómina.	Observador Organizado Objetivo Toma de decisiones Resolución de problemas

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Tarjeta de débito	Identificar los requisitos para el otorgamiento de tarjeta de débito-	Asesorar a socios en el manejo de la tarjeta débito.	Observador Organizado Objetivo Toma de decisiones Resolución de problemas
Transacciones de ventanilla en cajeros	Identifica las transacciones de ventanilla que se realizan en el área de cajas.	Ejecutar transacciones de ventanilla	Observador Organizado Objetivo Toma de decisiones Resolución de problemas
Pago de servicios	Identificar las características de los recibos y el procedimiento de socialización de recibos.	Ejecutar la socialización de recibos con los socios.	Observador Organizado Objetivo Toma de decisiones Resolución de problemas
Cajeros automáticos	Identificar las operaciones que se realizan en cajeros automáticos	Asesorar a socios en el manejo de cajeros automáticos	Observador Organizado Objetivo Toma de decisiones Resolución de problemas Capacidad de análisis y síntesis

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Banca electrónica	Identificar las operaciones que se realizan a través del servicio de Banca digital: Consulta de saldo, consulta de movimientos, SPEI, Transferencia programada, domiciliación de servicios	Asesorar a socios en el manejo del servicio de banca digital	Observador Organizado Objetivo Toma de decisiones Resolución de problemas

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

SERVICIOS FINANCIEROS Y COMPLEMENTARIOS

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una simulación, realiza una demostración de las siguientes tareas:</p> <p>Pago de remesas Referenciación de nómina Transacciones de ventanilla Asesoría a socios sobre manejo de tarjeta de débito, cajero automático y banca digital.</p> <p>E integra las evidencias de realización en un portafolio.</p>	<p>1. Identificar el concepto y tipos de servicios complementarios</p> <p>2. Comprender los procedimientos para la prestación de los servicios complementarios.</p> <p>3. Identificar los elementos para asesorar a socios en la operación de los servicios complementarios</p>	<p>Ejecución de tareas Portafolio de evidencias</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

SERVICIOS FINANCIEROS Y COMPLEMENTARIOS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Simulación Análisis de casos Juego de roles	Plataformas y herramientas digitales. Videos Ejemplos de formatos y documentos de los servicios complementarios.

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

SERVICIOS FINANCIEROS Y COMPLEMENTARIOS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	II. SEGUROS
2. Horas Teóricas	6
3. Horas Prácticas	15
4. Horas Totales	21
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno identificará los tipos de seguros y fianzas y sus modalidades para asesorar a los socios.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Seguro automotriz	Identificar las generalidades de los seguros automotrices: - tipos de cobertura: amplia, limitada, responsabilidad civil. - Primas, deducibles - Requisitos	Cotizar seguros automotrices acordes a las características del vehículo y requerimientos del socio.	Observador Organizado Objetivo Toma de decisiones Resolución de problemas
Seguro de vida	Identificar las generalidades de los seguros de vida: - tipos de cobertura. - Grupos de riesgo - Primas - Requisitos	Cotizar seguros de vida acordes a las características y requerimientos del socio.	Observador Organizado Objetivo Toma de decisiones Resolución de problemas
Otros seguros	Identificar las generalidades de los seguros de desempleo, agropecuarios y otros que pueden ofrecer en las SOCAP. - tipos de cobertura - Primas - Requisitos	Asignar seguros acordes a las características y requerimientos del socio y producto financiero contratado.	Observador Organizado Objetivo Toma de decisiones Resolución de problemas

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Fianzas	Identificar las generalidades de las fianzas - tipos de cobertura - Requisitos	Cotizar fianzas de vida acordes a las características y requerimientos del socio.	Observador Organizado Objetivo Toma de decisiones Resolución de problemas

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

SERVICIOS FINANCIEROS Y COMPLEMENTARIOS

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Realiza, a partir de un caso práctico, la simulación de contratación de un paquete de seguros, de acuerdo a las características y necesidades del socio y la documenta en un expediente que incluya: - Cotización - Requisitos - Condiciones	1. Identificar las generalidades de los seguros. 2. Comprender los requisitos y procedimientos para la colocación de seguros.	Ejecución de tareas Portafolio de evidencias

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

SERVICIOS FINANCIEROS Y COMPLEMENTARIOS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Simulación Análisis de casos Juego de roles	Plataformas y herramientas digitales. Videos Ejemplos de formatos y documentos de los servicios complementarios.

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

SERVICIOS FINANCIEROS Y COMPLEMENTARIOS

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Planear los elementos de la asesoría y educación financiera a través de herramientas de capacitación y planeación didáctica, considerando la población objetivo para guiar las actividades y lograr los objetivos.	Diseña una carta descriptiva de la asesoría que incluye: <ul style="list-style-type: none"> - objetivo de la asesoría - nombre de la asesoría - contenido temático - especifica material y equipo de apoyo
Identificar las necesidades y objetivos de los clientes/socios y prospectos a través de técnicas de entrevista, diagnóstico y estudios socioeconómicos, para evaluar sus opciones de ahorro e inversión presentes y futuras que satisfagan sus necesidades.	Diagnostica de manera objetiva las necesidades del cliente e integra un expediente que incluya: <ul style="list-style-type: none"> -Evidencia del contacto al cliente/socio mediante diferentes medios de comunicación efectiva de acercamiento. - Registro del cliente/socio en el sistema de administración y control de la institución financiera. - Reporte de entrega de resultados al cliente/socio. - Perfil del cliente/socio. <ul style="list-style-type: none"> - nivel de riesgo - necesidades financieras - contexto fiscal - horizonte temporal del ahorro e inversión - Registro de la información brindada al cliente/socio sobre los diferentes productos financieros, como cuentas de ahorro e inversión, entre otros; en función a los resultados del diagnóstico.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Promover productos y servicios de ahorro e inversión con base en los indicadores micro y macroeconómicos y asesorando la toma de decisiones del cliente, para que obtenga el máximo de beneficios</p>	<p>Integra portafolio de información de productos y servicios crediticios: folletos, casos de éxito, corridas financieras de ejemplo, catálogo de productos y servicios, videos, medios digitales, entre otros.</p> <p>Realiza la presentación de los productos y servicios crediticios, conforme al plan de ventas establecido exponiendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gama de servicios crediticios - Objetivos - Comparativo con la competencia - Ventajas (Certificaciones, reconocimiento, SGC) - Persuade utilizando técnicas de mercadotecnia - Presenta casos de éxito - Orienta la elección de crédito acorde a las características y necesidades del cliente/socio - Requisitos para la solicitud y otorgación del crédito
<p>Evaluar las necesidades del cliente/socio y solvencia de pago con base en su información financiera y crediticia, y un estudio socioeconómico y de acuerdo al procedimiento establecido, para el otorgamiento del producto o servicio correspondiente.</p>	<p>Elabora un dictamen con el propósito de evaluar a los clientes/socios con base en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de base de datos de socios/clientes - Estudio socioeconómico - Pre análisis de información financiera y cumplimiento de requisitos del cliente/socio de acuerdo a las políticas y normatividad de la institución - Validación de la información previamente recopilada - Canalización al departamento correspondiente

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Elaborar programas de ventas con base al portafolio de productos financieros complementarios para contribuir al logro de las metas institucionales y satisfacer las necesidades del cliente.</p>	<p>Diseña un programa de ventas para servicios complementarios que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción del portafolio de productos o servicios - Mercado meta (considerando base los socios/cliente cautivos y potenciales) - Objetivos y metas - Recursos necesarios (financieros, materiales, humanos y tecnológicos) - Estrategias de venta - Medios de difusión y promoción - Presentación del Plan - Validación del plan
<p>Ofertar productos y servicios financieros complementarios mediante acciones de asesoría financiera para cubrir las necesidades del cliente/socio, la captación de nueva cartera y optimizar sus operaciones financieras.</p>	<p>Integra portafolio de información de productos y servicios complementarios: folletos, casos de éxito, catálogo de productos y servicios, videos, medios digitales, entre otros.</p> <p>Realiza la presentación de los productos y servicios complementarios, conforme al plan de ventas establecido exponiendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gama de servicios y productos complementarios - Objetivos - Comparativo con la competencia - Ventajas (Certificaciones, reconocimiento, SGC) - Persuade utilizando técnicas de mercadotecnia - Presenta casos de éxito - Orienta la elección del producto o servicio complementario acorde a las características y necesidades del cliente/socio - Requisitos para la solicitud y otorgación del servicio o producto complementario

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Colocar la venta de productos financieros complementarios mediante técnicas de ventas y negociación, a través de comunicación efectiva destacando las ventajas competitivas y beneficios de las instituciones de crédito y ahorro, para contribuir al logro de las metas institucionales.</p>	<p>Ejecuta un proceso de venta de servicios crediticios en el cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contacta al cliente y se presenta - describe el objetivo por el cual se comunica - describe y ofrece los productos y servicios complementario - integra el expediente del cliente/socio, de acuerdo al procedimiento y normatividad aplicable - analiza el cumplimiento de las condiciones y requisito para el producto o servicio complementario - informa el otorgamiento del producto o servicio - verifica la entrega del producto o servicio <p>y lo documenta en un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contratos de productos y servicios complementarios en un periodo dado - porcentaje de metas alcanzadas - satisfacción del cliente.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

SERVICIOS FINANCIEROS Y COMPLEMENTARIOS

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Gonzalez Lozano, R.	-2009	<i>Bases De Datos Con Access 2007</i>	México	México	Alfaomega Grupo Editor
Sanchez, C.	-2008	<i>Guia De Funciones Excell 2007: Manual De Referencia Y Consulta</i>	Buenos Aires	Argentina	Publicaciones Citem
Beskeen, D.	-2007	<i>Microsoft Office 2007 Windows Vista</i>	USA	USA	Cengage Learnind Editores
Eisner Reding, E.	-2008	<i>Microsoft Office Excell 2007, Serie Libro Visual</i>	México	México	Cengage Learning Mexico
Cohen, D.	-2009	Tecnologías de información en los negocios		México	Mc. Graw Hill Interamericana
Perry, G.	-2007	Office 2007		España	Anaya Multimedia
Abud, Belinda	2015	<i>Educación en la era digital sin perder lo esencial</i>	México	México	Limusa
Agé, Marion	2015	<i>Seguridad informática: hacking ético : conocer el ataque para una mejor defensa</i>	Barcelona	España	ENI
Baca Urbina, Gabriel	2016	<i>Introducción a la seguridad informática</i>	México	México	Patria
Bielsa Fernánde	2015	<i>Informática 1</i>	México	México	Santillana

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
<i>Dornbusch rudig</i>	2020	<i>Macroeconomía</i>	<i>España</i>	<i>España</i>	<i>Mcgraw-Hill Interamericana De España S.L.</i>
<i>Samuelson, Paul Anthony / Nordhaus, William</i>	2015	<i>Economía con Aplicaciones a Latinoamerica / 19 Ed.</i>	<i>México</i>	<i>México</i>	<i>Mc Graw Hill</i>
<i>Krugman Paul, Obstfeld / Melitz Marc</i>	2016	<i>Economía Internacional</i>	<i>México</i>	<i>México</i>	<i>Pearson Educación</i>
<i>Hayek, Friedrich A.</i>	2017	<i>Ciclos Económicos Parte 1 / Vol. 7 / Pd.</i>	<i>México</i>	<i>México</i>	<i>Union Editorial</i>
<i>Rico Arvizu, Cornelio</i>	2018	<i>Contabilidad Gubernamental y su Informacion Financiera</i>	<i>México</i>	<i>México</i>	<i>IMCP (Instituto Mexicano De Contadores Publicos)</i>
<i>Isaac Garcia, Jesus Fernando / Isaac Garcia, Cristihan / Oranday Davila, Sara</i>	2015	<i>Modelo Integral de Crecimiento Economico Y Desarrollo Regional</i>	<i>México</i>	<i>México</i>	<i>Plaza Y Valdes Editores</i>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	