

**NORMAS DE COMPETENCIA DEL
PROFESIONAL TÉCNICO EN
ADMINISTRACIÓN DE BANCA Y FINANZAS**



SERIE DE DOCUMENTOS TÉCNICOS

**NORMAS DE COMPETENCIA
DEL PROFESIONAL TÉCNICO EN
ADMINISTRACIÓN DE BANCA Y FINANZAS**





Consejo Directivo Ad hoc

Carolina Barrios Valdivia
Daniel Alfaro Paredes
Anmary Narciso Salazar

Secretaría Técnica:

Haydee Violeta Chacón Cabanillas De Martínez Vargas (e)

Dirección de Evaluación y Certificación

Luisa Esther Ramos Yllescas - Directora
Silenia Yesenia Rodríguez Córdova
Raúl Walter Sánchez Gamarra
Nancy Amparo Vera Junchaya
Benedicta Brígida Huaytalla Tenio
José Hugo Alvites Bazán
Gleni Melva Valer Torres
Brigitte Sandra Lizbeth Merino Valles
Steve Julio Zúñiga Quiñones

Cuidado de la edición

Centro de Información y Referencia
César Arriaga Herrera, Coordinador

Oficina de Comunicaciones

Centro de Información y Referencia

Diseño y Diagramación

Oficina de Comunicaciones
César La Serna Venegas, Responsable

Impresión

[Nombre de la imprenta]
[Dirección de la imprenta]

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2017-XXXXX
ISBN N° XXX-XXX-XXX-XX

Tiraje: 1000 ejemplares
Primera edición 2017
Lima, setiembre 2017

© Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
Calle Manuel Miota 235, Urb. San Antonio, Miraflores, Lima 18, Perú
Teléfonos: (51-1) 221-4826, (51-1) 221-4807 anexo 103 - 141
E-mail: cir@sineace.gob.pe / www.sineace.gob.pe

Se autoriza la reproducción total o parcial siempre y cuando se mencione la fuente.

INDICE

1.	PRESENTACION	05
2.	INTRODUCCION	06
3.	ALCANCE	07
4.	BASE LEGAL	07
5.	MAPA FUNCIONAL	08
6.	UNIDADES DE COMPETENCIA	
	UNIDAD DE COMPETENCIA N° 1:	09
	UNIDAD DE COMPETENCIA N° 2:	17
	UNIDAD DE COMPETENCIA N° 3:	21
7.	ANEXOS	25

PRESENTACIÓN

El Sistema Bancario Peruano tiene sus orígenes en los tiempos de la bonanza del guano, la fundación de los primeros bancos se asoció a la canalización de capitales orientados al negocio guanero y a la agricultura, así como a la concesión de algunos créditos o colocación de capitales en el extranjero. El primer banco nació el 15 de noviembre de 1862 y fue el banco de la Providencia, fundado por el ciudadano belga Francisco Watteu, con un capital de un millón de pesos; en ese entonces estaba como Presidente en el Perú el General Miguel de San Ramón.

En el Oncenio de Leguía se quiso crear el Banco de la Nación, con la finalidad de emitir cheques circulares, regularizar el servicio del presupuesto y financiar diversas obras públicas, pero el proyecto no prosperó. Recién el 9 de marzo de 1922 se aprobó el funcionamiento de un Banco de Reserva para organizar el sistema crediticio, la emisión monetaria y su capital inicial fue de 2 millones de libras peruanas.

En la actualidad la economía nacional es dinamizada, entre otras, por la actividad financiera, cuyas condiciones podrían acelerar el incremento de las inversiones privadas. Los costos de transacción de la actividad financiera influye sobre el costo de producción de las empresas modificando la eficiencia marginal del capital; elemento determinante del volumen de inversiones privadas, así como también compromete la capacidad productiva; o sitúa a los individuos y empresas en la imposibilidad de producción o liberarlos, incentivarlos para invertir o para producir. Cabe indicar que los créditos con baja tasa de interés, mejoran las condiciones de financiamiento de las inversiones las cuales son indispensables para un crecimiento económico y una herramienta que contribuiría a reducir la pobreza.

En este contexto el profesional técnico tendrá la capacidad de integrarse al mercado financiero nacional (banca, seguros, bursátil y/o pensiones) o bien desempeñarse en empresas comerciales y de servicios que interactúen con el mercado financiero, además estará preparado para desarrollar su propia empresa. Por lo que consideramos que es una carrera muy demandada por las empresas privadas e instituciones del Estado; razón por la cual la DEC IEES prioriza la elaboración la norma de competencias del profesional técnico en Administración de Banca y Finanzas.

INTRODUCCIÓN

EL Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE pone a disposición de las instituciones, profesionales técnicos interesados y público en general, las Normas Técnicas para la Certificación de Competencias del Profesional Técnico en Administración de Banca y Finanzas, como producto de mesas técnicas desarrolladas con actores involucrados en el sector.

Estas normas cumplen con el objetivo de establecer los estándares de calidad requeridos para la certificación de competencias profesionales con formación técnica en Instituciones de Educación Superior Tecnológicas, garantizando a las instituciones y empresas del sector, contar con personal idóneo para realizar las funciones y actividades propias de la Administración de Banca y Finanzas, con criterios acordes a estándares internacionales vigentes.

Las normas contienen tres unidades de competencias, once elementos de competencias, criterios y evidencias de desempeño que en su conjunto constituyen una de las herramientas fundamentales para que las entidades certificadoras autorizadas, efectúen procesos de certificación rigurosa, transparente y de calidad conforme a las disposiciones que regulan su funcionamiento.

Con la publicación de estas normas, se reitera su apuesta por la mejora de la calidad educativa y el desarrollo del país fomentando una cultura evaluadora permanente y continua. A su vez, expresa su disposición para seguir mejorando su quehacer con la participación de la ciudadanía y entidades interesadas.

Alcance

El presente documento es de aplicación a nivel nacional y está dirigido a:

- Egresados y titulados de los Institutos y Escuelas de Educación Superior Tecnológica.
- Egresados y titulados de otros Institutos y Escuelas de Educación Superior No Universitaria que tienen la facultad de otorgar títulos a nombre de la nación.
- Entidades Certificadoras autorizadas.

Base legal

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 28044, Ley General de Educación, que regula la creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (artículos N° 14ª, 15ª y 16ª), promulgada el 28 de julio del 2003.
- Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- Ley N°. 30220, Ley Universitaria

Unidades de competencia

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 01
SUPERVISOR DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS (Código 001)
1. Supervisar la ejecución y control de los procesos administrativos de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
UNIDAD DE COMPETENCIA N° 02
SUPERVISOR DE PROCESOS COMERCIALES (Código 002)
2. Supervisar los procesos comerciales, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
UNIDAD DE COMPETENCIA N° 03
SUPERVISOR DE PROCESOS FINANCIEROS (Código 003)
3. Aplicar los procesos financieros de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.

MAPA FUNCIONAL PROFESIONAL TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE BANCA Y FINANZAS

PROPOSITO PRINCIPAL	FUNCIÓN CLAVE (UNIDAD DE COMPETENCIAS)	SUB FUNCIONES (ELEMENTOS DE COMPETENCIAS)
<p>Gestionar y supervisar los procesos administrativos, financieros y comerciales, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p>	<p>1. Supervisar la ejecución y control de los procesos administrativos de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p>	1.1. Ejecutar y controlar las políticas internas de Recursos Humanos de acuerdo a la normatividad vigente.
		1.2. Controlar el cumplimiento de las políticas internas en aspectos logísticos (compras de bienes y servicios, gestión de licencias, infraestructura y saneamiento), de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
		1.3. Controlar los sistemas de seguridad financiera de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
		1.4. Administrar y gestionar títulos valores, expedientes de créditos y depósitos, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
		1.5. Controlar el cumplimiento de los indicadores de gestión, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
	<p>2. Supervisar los procesos comerciales, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p>	2.1. Ejecutar las políticas de promoción y marketing de la entidad, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
		2.2. Realizar la evaluación de los créditos, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
		2.3. Tramitar la post venta (seguimiento y recuperación de los créditos), de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
		2.4. Controlar el cumplimiento de los indicadores de gestión comercial, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
	<p>3. Aplicar los procesos financieros de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p>	3.1. Controlar el efectivo de caja, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
		3.2. Verificar el cumplimiento de las políticas de riesgos y prevención de lavados de activos, de acuerdo a la normatividad vigente.

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 01

SUPERVISOR DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Versión: 1	Fecha de Aprobación:	Vigencia: 5 años	Profesional Técnico en: Administración de Banca y Finanzas
TÍTULO DE LA NORMA DE COMPETENCIA	NCPT-001-PTABF-V1-2017	1. Supervisar la ejecución y control de los procesos administrativos de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA	NCPT-001- PTABF -V1-2017-ECO 01	1.1. Ejecutar y controlar las políticas internas de Recursos Humanos de acuerdo a la normatividad vigente.	
CRITERIO DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
ES COMPETENTE SI:		EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTOS	
<p>A. Los archivos documentarios de información físicos o virtuales son organizados, según políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p> <p>B. El personal conoce aspectos de recursos humanos, lo cual facilita su desarrollo y eficiencia, según normatividad vigente.</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de archivo 2. Normativa laboral 3. Gestión de talento humano 4. Administración 	
		EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:	
		<p>A1. Organiza los archivos documentarios en físico y/o virtual de información de recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archiva documentos, según política de la empresa • Codifica los archivos de información para identificación rápida • Realiza la generación de un índice guía para ubicar los archivos de documentación específica <p>A2. Administra la normativa que regula la documentación de recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informa al personal sobre la normatividad vigente • Informa a su jefe inmediato sobre los resultados y dificultades administrativas <p>B1. Coordina con el personal de aspectos de recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepciona las solicitudes, según las normatividad vigente • Entrega a tiempo las solicitudes de trámites a Recursos Humanos • Informa al personal sobre el estado de las solicitudes • Verifica que los contratos y otros documentos de recursos humanos, estén de acuerdo a la normatividad vigente <p>B2. Organiza la documentación requerida por la SUNAFIL y Ministerio de Trabajo, según la normatividad vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporciona información a la gerencia: <ul style="list-style-type: none"> ✓ para atender requerimientos de SUNAFIL y ✓ Ministerio de Trabajo 	
EVIDENCIAS DE PRODUCTO			
		<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de documentos ordenados y actualizados • Informe de RRHH a su jefe inmediato 	

	<p>EVIDENCIAS DE ACTITUD Calidad y mejora continua, orientación a los resultados con calidad, productividad, tolerancia a la presión de trabajo y trabajo en equipo.</p>
LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN:	
<p>A. Tipo de evaluación: Situación Real</p> <p>B. Requerimientos para la evaluación, de acuerdo a la norma vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico: Agencia - oficina • Equipos: PC • Máquinas: - • Herramientas e insumos: Aplicativos específicos para soporte de RRHH, archivos físicos o digitales • Instrumentos: Formularios, matriz de contenidos. 	

Versión: 1	Fecha de Aprobación:	Vigencia: 5 años	Profesional Técnico en: Administración de Banca y Finanzas
TÍTULO DE LA NORMA DE COMPETENCIA	NCPT-001-PTABF-V1-2017	1. Supervisar la ejecución y control de los procesos administrativos de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente	
ELEMENTO DE COMPETENCIA	NCPT-001- PTABF -V1-2017-ECO 02	1.2. Controlar el cumplimiento de las políticas internas en aspectos logísticos (compras de bienes y servicios, gestión de licencias, infraestructura y saneamiento), de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
CRITERIO DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
ES COMPETENTE SI:		EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTOS	
<p>A. Los requerimientos logísticos interno de las diversas áreas son atendidos, según la normatividad vigente y políticas de la empresa.</p> <p>B. Los compromisos de pago con proveedores y entes reguladores, son revisados según políticas de la empresa y normatividad vigente.</p> <p>C. El periodo de caducidad de documentos, de licencias, infraestructura y certificados de la empresa son revisados, según la normatividad vigente.</p>		<p>1. Técnicas de archivo</p> <p>2. Normativa en aspectos logísticos</p> <p>3. Manejo de kardex</p> <p>4. Aplicativo de soporte logístico</p>	
		EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:	
		<p>A1. Atiende los requerimientos logísticos, según políticas internas de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa los requerimientos, según política de la empresa • Atiende los requerimientos aprobados <p>A2. Controla el inventario de bienes de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspecciona que los costos de almacenamiento estén dentro de la fecha establecida • Verifica el inventario de bienes de la empresa. <p>B. Revisa periódicamente los compromisos de pago a proveedores y entes reguladores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controla periódicamente los compromisos de pago • Reporta los vencimientos de los pagos de los bienes y servicios adquiridos • Mantiene el archivo ordenado de los pagos <p>C. Monitorea el periodo de caducidad de documentos, de licencias y certificados de la empresa, según la normatividad vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informa periódicamente las fechas de caducidad y próximos vencimientos de documentos, licencias certificados de la empresa • Realiza el trámite de renovación de documentos, licencias, certificados, etc. 	
		EVIDENCIAS DE PRODUCTO	
		<ul style="list-style-type: none"> • Kardex actualizado • Archivos de requerimientos • Órdenes de compra • Archivo de facturas • Licencias y certificados vigentes 	
		EVIDENCIAS DE ACTITUD	
		Calidad y mejora continua, orientación a los resultados con calidad, productividad, tolerancia a la presión de trabajo y trabajo en equipo.	
LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN:			
<p>A. Tipo de evaluación: Situación Real</p> <p>B. Requerimientos para la evaluación, de acuerdo a la norma vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico: Agencia - Oficina - Almacén 			

- **Equipos:** PC
- **Máquinas:** -
- **Herramientas e insumos:** Aplicativos para soporte logístico / kardex/ Office
- **Instrumentos:** Formularios

Versión: 1	Fecha de Aprobación:	Vigencia: 5 años	Profesional Técnico en: Administración de Banca y Finanzas
TÍTULO DE LA NORMA DE COMPETENCIA	NCPT-001-PTABF-V1-2017	1. Supervisar la ejecución y control de los procesos administrativos de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA	NCPT-001- PTABF - V1-2017-ECO 03	1.3. Controlar los sistemas de seguridad financiera de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
CRITERIO DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
ES COMPETENTE SI:		EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTOS	
<p>A. Los protocolos establecidos por la entidad en el resguardo de los bienes y servicios, son inspeccionados, según las políticas de la empresa y normatividad vigente.</p> <p>B. La asignación de accesos es registrada, según las políticas de la empresa y normatividad vigente.</p>		<p>1. Aplicación de protocolos de seguridad</p> <p>2. Gestión de seguridad de la información</p> <p>3. Técnicas en seguridad física</p>	
		EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:	
		<p>A1. Inspecciona y evita la activación de seguros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa y evita las visitas de la compañía de seguros por siniestros y otros. • Evita la activación de seguros por mal manejo. <p>A2. Actualiza los protocolos de resguardo de bienes, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica las versiones del protocolo de resguardo de bienes. • Realiza el informe de los protocolos actualizados a su jefe inmediato superior. <p>B1. Registra la asignación de accesos de información y trámites, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informa al personal: <ul style="list-style-type: none"> ✓ de documentos presentados al área de administración ✓ de sanciones a trabajadores por mala aplicación de la política de seguridad. • Elabora el registro de la documentación. <p>B2. Registra las capacitaciones sobre el cumplimiento de políticas de seguridad de las información de la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza visitas inopinadas. • Aplica una ficha: <ul style="list-style-type: none"> ✓ de recojo de información de capacitación ✓ de políticas de seguridad • Realiza el informe del registro de capacitaciones 	
		EVIDENCIAS DE PRODUCTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos de resguardo de bienes actualizados • Informe de Registro de capacitaciones • Actas de visitas inopinadas 			
EVIDENCIAS DE ACTITUD		Calidad y mejora continua, orientación a los resultados con calidad, productividad, tolerancia a la presión de trabajo y trabajo en equipo.	
LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN:			
A. Tipo de evaluación: Situación Real			
B. Requerimientos para la evaluación, de acuerdo a la norma vigente:			

- **Espacio físico:** Agencia - oficina
- **Equipos:** -
- **Máquinas:** -
- **Herramientas e insumos:** Cámaras de Seguridad
- **Instrumentos:** Formularios

Versión: 1	Fecha de Aprobación:	Vigencia: 5 años	Profesional Técnico en: Administración de Banca y Finanzas
TÍTULO DE LA NORMA DE COMPETENCIA	NCPT-001-PTABF-V1-2017	1. Supervisar la ejecución y control de los procesos administrativos de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA	NCPT-001- PTABF -V1-2017-ECO 04	1.4. Administrar y gestionar títulos valores, expedientes de créditos y depósitos, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
CRITERIO DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
ES COMPETENTE SI:		EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTOS	
<p>A. Los expedientes de créditos y depósitos, se verifican y administran de acuerdo a políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p> <p>B. Los títulos valores se verifican y administran de forma ordenada, de acuerdo a políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p>		<p>1. Ley de títulos valores</p> <p>2. Técnicas de archivo</p>	
		EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:	
		<p>A1. Registra los expedientes de créditos y depósitos de acuerdo a las políticas de la empresa y normatividad vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa que los expedientes cumplan los requisitos de acuerdo a las políticas de la empresa • Verifica la información o registro de los expedientes de acuerdo a las políticas de la empresa <p>A2. Verifica el cumplimiento de la normativa vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantiene registros de capacitación constante • Informa y da instrucciones constantes al personal operativo • Informa sobre incumplimientos, fallas o errores al personal correspondiente y jefe inmediato <p>B1. Controla los títulos valores, de acuerdo a políticas de la empresa y la normatividad vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica la validez de los títulos valores de acuerdo a la normatividad vigente y políticas de la empresa • Realiza la custodia de títulos valores de acuerdo a las políticas de la empresa • Informa periódicamente sobre el estado de los títulos valores 	
		EVIDENCIAS DE PRODUCTO	
		<ul style="list-style-type: none"> • Archivos de títulos valores registrado y ordenado • Arqueos inopinados satisfactorios 	
		EVIDENCIAS DE ACTITUD	
		Calidad y mejora continua, orientación a los resultados con calidad, productividad, tolerancia a la presión de trabajo y trabajo en equipo.	
LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN:			
<p>A. Tipo de evaluación: Situación Real</p> <p>B. Requerimientos para la evaluación, de acuerdo a la norma vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico: oficina - Agencia • Equipos: PC • Máquinas: - • Herramientas e insumos: Aplicativos • Instrumentos: Formularios 			

Versión: 1	Fecha de Aprobación:	Vigencia: 5 años	Profesional Técnico en: Administración de Banca y Finanzas
TÍTULO DE LA NORMA DE COMPETENCIA	NCPT-001-PTABF-V1-2017	1. Supervisar la ejecución y control de los procesos administrativos de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA	NCPT-001- PTABF -V1-2017-ECO 06	1.5. Controlar el cumplimiento de los indicadores de gestión, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
CRITERIO DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
ES COMPETENTE SI:		EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTOS	
<p>A. Los indicadores de gestión administrativa de la empresa son definidos, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p> <p>B. Los indicadores de gestión administrativa de la empresa, son monitoreados periódicamente, de acuerdo a las políticas de la empresa.</p>		<p>1. Lectura de indicadores estadísticos y de gestión Administrativa.</p> <p>2. Manejo de personal.</p>	
		EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:	
		<p>A. Define los indicadores de gestión administrativa, de la empresa, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora los indicadores de gestión administrativa: <ul style="list-style-type: none"> ✓ rentabilidad ✓ eficiencia ✓ solvencia. <p>B. Monitorea los resultados de los indicadores de gestión administrativa de la entidad, de acuerdo a las políticas de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determina los objetivos y proyecciones de la empresa para un periodo determinado de acuerdo a las políticas de la empresa. • Verifica el cumplimiento de los indicadores de gestión administrativa: <ul style="list-style-type: none"> ✓ rentabilidad ✓ eficiencia ✓ solvencia 	
		EVIDENCIAS DE PRODUCTO	
		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de alcance de indicadores. (Proyectado vs Ejecutado) • Plan Estratégico de la Empresa • Presupuesto Periódico de la Empresa 	
		EVIDENCIAS DE ACTITUD	
		Calidad y mejora continua, orientación a los resultados con calidad, productividad, tolerancia a la presión de trabajo y trabajo en equipo.	
LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN:			
<p>A. Tipo de evaluación: Situación Real</p> <p>B. Requerimientos para la evaluación, de acuerdo a la norma vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico: Oficina • Equipos: Computadora y equipos de telefonía. • Máquinas: • Herramientas e insumos: Hoja de cálculo, procesador de texto. • Instrumentos: Formatos para presupuesto. 			

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 02

SUPERVISOR DE PROCESOS COMERCIALES

Versión: 1	Fecha de Aprobación:	Vigencia: 5 años	Profesional Técnico en: Administración de Banca y Finanzas
TÍTULO DE LA NORMA DE COMPETENCIA	NCPT-002-PTABF-V1-2017	2. Supervisar los procesos comerciales, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA	NCPT-002- PTABF -V1-2017-ECO 02	2.1. Ejecutar técnicas de gestión al cliente en los procesos comerciales, de acuerdo a las políticas de la empresa.	
CRITERIO DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
<p>ES COMPETENTE SI:</p> <p>A. Los clientes son atendidos con amabilidad y rapidez, de acuerdo a las políticas de la empresa.</p> <p>B. El cliente interno son estimulados, mediante un plan de capacitación, de acuerdo a la política de la empresa.</p>		<p>EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTOS</p> <p>1. Técnicas de atención al cliente</p> <p>2. Tendencias del mercado</p> <p>3. Evaluación de desempeño</p>	
		<p>EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:</p> <p>A. Aplica técnicas de atención del cliente, buscando su satisfacción, de acuerdo a las políticas de la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora periódicamente el reporte de captación de clientes. • Participa en la estructuración de estrategias de incentivos, según las políticas de la empresa. • Atiende al cliente interno y externo con calidad y calidez. • Inspecciona periódicamente el cumplimiento del protocolo de atención <p>B. Estimula al cliente interno, según el plan de capacitación y política de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participa en los procesos de selección de clientes internos, en función a metas logradas. • Participa del Plan de capacitación de la empresa 	
		<p>EVIDENCIAS DE PRODUCTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes periódicos estadísticos de clientes promocionados y atendidos • Reporte de las condiciones de atención al cliente de la competencia 	
		<p>EVIDENCIAS DE ACTITUD</p> <p>Calidad y mejora continua, orientación a los resultados con calidad, productividad, tolerancia a la presión de trabajo y trabajo en equipo.</p>	
LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN:			
<p>A. Tipo de evaluación: Situación Real</p> <p>B. Requerimientos para la evaluación, de acuerdo a la norma vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico: Oficina • Equipos: Telefonía fija y móvil, impresora, PC • Máquinas: Vehículos menores • Herramientas e insumos: Papel y tinta • Instrumentos: Formatos 			

Versión: 1	Fecha de Aprobación:	Vigencia: 5 años	Profesional Técnico en: Administración de Banca y Finanzas
TÍTULO DE LA NORMA DE COMPETENCIA	NCPT-002-PTABF-V1-2017	2. Supervisar los procesos comerciales, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA	NCPT-002- PTABF - V1-2017-ECO 03	2.2 Realizar la evaluación de los créditos, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
CRITERIO DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
ES COMPETENTE SI:		EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTOS	
<p>A. La cartera de clientes es evaluada, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p> <p>B. Los productos y servicios financieros son colocados, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p>		<p>1. Indicadores financieros y estadísticos</p> <p>2. Técnicas de calidad de atención</p> <p>3. Gestión comercial de servicios financieros</p>	
		EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:	
		<p>A. Evalúa la cartera de clientes, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepciona los documentos al cliente. • Realiza: <ul style="list-style-type: none"> ✓ el análisis del flujo económico y ✓ capacidad de pago del cliente • Verifica documentos del cliente • Evalúa la solvencia económica y moral del cliente según las políticas de la empresa <p>B. Coloca productos y servicios financieros, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesora al cliente para una correcta asignación del producto destacando: <ul style="list-style-type: none"> ✓ beneficios, ✓ términos y ✓ condiciones • Coordina con el área responsable la aprobación del crédito • Informa al cliente del compromiso adquirido con la entidad 	
		EVIDENCIAS DE PRODUCTO	
		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte estadísticos de clientes por productos y servicios • Reportes de indicadores de gestión comercial 	
		EVIDENCIAS DE ACTITUD	
		Calidad y mejora continua, orientación a los resultados con calidad, productividad, tolerancia a la presión de trabajo y trabajo en equipo.	
LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN:			
<p>A. Tipo de evaluación: Situación Real</p> <p>B. Requerimientos para la evaluación, de acuerdo a la norma vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico: Oficina • Equipos: Telefónica móvil, impresora, PC • Máquinas: Vehículos menores • Herramientas e insumos: Papel y tinta • Instrumentos: Formatos 			

Versión: 1	Fecha de Aprobación:	Vigencia: 5 años	Profesional Técnico en: Administración de Banca y Finanzas
TÍTULO DE LA NORMA DE COMPETENCIA	NCPT-002-PTABF-V1-2017	2. Supervisar los procesos comerciales, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA	NCPT-002- PTABF - V1-2017-ECO 04	2.3. Tramitar la post venta, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
CRITERIO DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
ES COMPETENTE SI:		EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTOS	
<p>A. Las labores de post venta son ejecutadas de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p> <p>B. Los clientes con problemas de incumplimiento de pago son identificados y ubicados, de acuerdo a las políticas de la empresa y normatividad vigente.</p> <p>C. Los clientes con buen comportamiento de pago son segmentados y clasificados para el otorgamiento de productos en mejores condiciones según normas vigentes y políticas de la empresa.</p>		<p>1. Manejo de indicadores de calidad</p> <p>2. Manejo de base de datos</p>	
		EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:	
		<p>A. Ejecuta las políticas y procedimientos de post-venta, según políticas de la empresa y la normatividad vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementa políticas y procedimientos de post-venta: <ul style="list-style-type: none"> ✓ seguimiento y recuperaciones de créditos • Realiza propuestas de mejora en las labores de post venta <p>B. Identifica y ubica a los clientes con problemas de incumplimiento de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza visitas preventivas de supervisión a clientes. • Verifica: <ul style="list-style-type: none"> ✓ el uso del crédito otorgado al cliente ✓ la evolución de la situación financiera del cliente en la central de riesgos ✓ los niveles de morosidad de los clientes • Realiza actividades de cobranza de acuerdo a las políticas de la empresa y normatividad vigente. <p>C. Segmenta a clientes con buen comportamiento de pago, según normas vigentes y políticas de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza el seguimiento y actualización de los datos de los clientes • Evalúa los parámetros y requisitos para el otorgamiento de productos • Determina las estrategias de captación 	
		EVIDENCIAS DE PRODUCTO	
		<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de clientes prospecto y recurrentes • Reporte de morosidad de clientes • Nuevos productos financieros 	
		EVIDENCIAS DE ACTITUD	
		Calidad y mejora continua, orientación a los resultados con calidad, productividad, tolerancia a la presión de trabajo y trabajo en equipo.	
LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN:			
<p>A. Tipo de evaluación: Situación Real</p> <p>B. Requerimientos para la evaluación, de acuerdo a la norma vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico: Oficina • Equipos: Telefónica móvil, impresora • Máquinas: Laptop • Herramientas e insumos: Papel y tinta • Instrumentos: Formatos 			

Versión: 1	Fecha de Aprobación:	Vigencia: 5 años	Profesional Técnico en: Administración de Banca y Finanzas
TÍTULO DE LA NORMA DE COMPETENCIA	NCPT-002-PTABF-V1-2017	2. Supervisar los procesos comerciales, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA	NCPT-002-PTABF -V1-2017-ECO 05	2.4. Controlar el cumplimiento de los indicadores de gestión comercial, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
CRITERIO DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
ES COMPETENTE SI:		EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTOS	
<p>A. Los indicadores de gestión comercial son establecidos, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.</p> <p>B. El monitoreo de los indicadores de gestión se realizan periódicamente, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente</p>		<p>1. Lectura de indicadores estadísticos y de gestión comercial.</p> <p>2. Manejo de personal</p>	
		EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:	
		<p>A. Define los indicadores de gestión comercial, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determina periódicamente los indicadores de gestión comercial de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente • Determina el modelo de incentivos a la productividad • Administra cartera de créditos, las herramientas de medición, seguimiento y control <p>B. Realiza el monitoreo de los resultados de indicadores de gestión comercial de la entidad, de acuerdo a las políticas de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determina los objetivos y proyecciones de la empresa para un periodo determinado de acuerdo a las políticas de la empresa • Verifica el cumplimiento de las metas asignadas por trabajador y oficina • Realiza el reporte estadístico de resultados por oficina 	
		EVIDENCIAS DE PRODUCTO	
		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte estadístico de resultados por oficina • Reporte estadístico de resultados por cada persona asignada en la oficina • Reporte de comisiones por productividad y administración de cartera 	
		EVIDENCIAS DE ACTITUD	
		Calidad y mejora continua, orientación a los resultados con calidad, productividad, tolerancia a la presión de trabajo y trabajo en equipo.	
LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN:			
<p>A. Tipo de evaluación: Situación Real</p> <p>B. Requerimientos para la evaluación, de acuerdo a la norma vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico: Oficina • Equipos: Telefónica móvil, impresora • Máquinas: Laptop • Herramientas e insumos: Papel y tinta • Instrumentos: Formatos 			

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 03

SUPERVISOR DE PROCESOS FINANCIEROS

Versión: 1	Fecha de Aprobación:	Vigencia: 5 años	Profesional Técnico en: Administración de Banca y Finanzas
TÍTULO DE LA NORMA DE COMPETENCIA	NCPT-003-PTABF-V1-2017	3. Aplicar los procesos financieros de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA	NCPT-003- PTABF -V1-2017-ECO 01	3.1. Controlar el efectivo de caja, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
CRITERIO DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
<p>ES COMPETENTE SI:</p> <p>A. El efectivo de caja es controlada según política institucional.</p> <p>B. La captación de efectivo es realizada según las estrategias y políticas de la empresa.</p>		EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTOS	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Protocolos de manejo de liquidez 2. Protocolos de sistemas de seguridad 3. Conocimientos básicos de contabilidad 4. Conocimiento básico de office. 	
		EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:	
		<p>A. Controla el cumplimiento de dotación de efectivo según normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica: <ul style="list-style-type: none"> ✓ la implementación de las políticas de seguridad ✓ manejo de efectivo. ✓ los límites mínimos y máximos de efectivo en caja y bóveda. • Coordina envíos de excesos y dotación de necesidad de efectivo. • Proyecta el requerimiento de efectivo en base a necesidades. • Realiza el: <ul style="list-style-type: none"> ✓ monitoreo de flujo de caja. ✓ sustento de documentos de ingresos y egresos. <p>B. Ejecuta la captación de efectivo según las estrategias y políticas de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza actividades de promoción: <ul style="list-style-type: none"> ✓ de productos y ✓ servicios financieros • Informa a los clientes sobre: <ul style="list-style-type: none"> ✓ las condiciones ✓ términos y beneficios de productos y servicios financieros • Realiza el registro de los productos y o servicios elegidos por los clientes 	
EVIDENCIAS DE PRODUCTO		<ul style="list-style-type: none"> • Clientes atendidos con productos financieros. • Reporte de depósitos 	
EVIDENCIAS DE ACTITUD		<p>Calidad y mejora continua, orientación a los resultados con calidad, productividad, tolerancia a la presión de trabajo y trabajo en equipo.</p>	
LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN:			

- A. Tipo de evaluación:** Situación Real
- B. Requerimientos para la evaluación, de acuerdo a la norma vigente:**
- **Espacio físico:** Oficina
 - **Equipos:** Telefonía fija y móvil, impresora y PC
 - **Máquinas:** Laptop
 - **Herramientas e insumos:** Papel y tinta
 - **Instrumentos:** Formatos

Versión: 1	Fecha de Aprobación:	Vigencia: 5 años	Profesional Técnico en: Administración de Banca y Finanzas
TÍTULO DE LA NORMA DE COMPETENCIA	NCPT-001-PTABF-V1-2017	3. Aplicar los procesos financieros de acuerdo a las políticas de la empresa y la normatividad vigente.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA	NCPT-001- PTABF -V1-2017-ECO 05	3.2. Verificar el cumplimiento de las políticas de riesgos y prevención de lavados de activos, de acuerdo a la normatividad vigente.	
CRITERIO DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
ES COMPETENTE SI:		EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTOS	
<p>A. La identificación, evaluación, tratamiento, control, reporte y monitoreo de los riesgos son verificados de acuerdo a políticas de la empresa y normas vigentes.</p> <p>B. Las políticas y procedimientos del sistema de atención al usuario son aplicados correctamente de acuerdo a políticas de la empresa y normas vigentes.</p> <p>C. El control de prevención de lavados de activos en la empresa son realizados, de acuerdo a políticas de la empresa y normas vigentes.</p>		<p>1. Informe de Sistema de Gestión Integral de riesgos</p> <p>2. Reporte del Sistema de Atención al usuario</p> <p>3. Reporte del Sistema de prevención de lavados de activos y Financiamiento del Terrorismo.</p>	
		EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:	
		<p>A. Verifica el cumplimiento de los procedimientos de la gestión integral de riesgos de acuerdo a políticas de la empresa y normas vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica y evalúa de la posibilidad de ocurrencia de eventos que impacten sobre los objetivos de la empresa • Informa al personal correspondiente para el tratamiento, control y monitoreo, según políticas de la empresa <p>B. Aplica las políticas y procedimientos del sistema de atención al usuario, de acuerdo a políticas de la empresa y normas vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la normatividad vigente sobre: <ul style="list-style-type: none"> ✓ transparencia de información ✓ cláusulas de contratación ✓ normas de protección y ✓ defensa del consumidor • Atiende al usuario de acuerdo a las políticas de la empresa • Registra las quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo a las políticas de la empresa • Informa de manera oportuna al personal correspondiente sobre las quejas, reclamos y sugerencias <p>C. Realiza el control de prevención de lavados de activos, de acuerdo a políticas de la empresa y normas vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica las operaciones inusuales y sospechosas de acuerdo a la normativa vigente y políticas de la empresa • Registra las operaciones inusuales y sospechosas de acuerdo a la normativa vigente y políticas de la empresa • Informa al personal correspondiente sobre las operaciones inusuales y sospechosas 	
EVIDENCIAS DE PRODUCTO			
		<ul style="list-style-type: none"> • Informe de operaciones inusuales y sospechosas • Libro de reclamaciones • Buzón de sugerencias 	

	<p>EVIDENCIAS DE ACTITUD Calidad y mejora continua, orientación a los resultados con calidad, productividad, tolerancia a la presión de trabajo y trabajo en equipo.</p>
LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN:	
<p>A. Tipo de evaluación: Situación Real</p> <p>B. Requerimientos para la evaluación, de acuerdo a la norma vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico: Oficina • Equipos: Telefónica móvil, impresora • Máquinas: Laptop • Herramientas e insumos: Papel y tinta • Instrumentos: Formatos, Libro de Reclamaciones. 	

ANEXOS:

INSTITUCIONES Y PROFESIONALES EXPERTOS PARTICIPANTES EN LAS COMISIONES TECNICAS

COMITÉ DE ELABORACIÓN

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	INSTITUCIÓN A LA QUE REPRESENTA	CARGO	REGIÓN
1	Casas Llamosa Ellen	Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Metropolitano	Coordinadora Académica de la carrera profesional de Contabilidad	Lima
2	Chávez Wendorff Danilo	Banco de la Nación	Asesor de gerencia central de Negocios	Lima
3	Clavo Egoavil Ricardo Alberto	Banco de la Nación	Subgerente de Desarrollo del talento	Lima
4	Cóndor Cochachin Daniel	Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Metropolitano	Docente Carrera profesional de Contabilidad y Secretariado Ejecutivo	Lima
5	Fallaque Ugarte Eduardo Enrique Alipio Alejandro	Colegio de Ingenieros de Lima	Vocal del Capítulo de Ingeniería Económica y Administrativa del Consejo Departamental de Lima	Lima
6	Moya Mesias Juana	Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Metropolitano	Coordinadora Académica General	Lima
7	Oré Rodríguez Mercedes Doris	Colegio de Ingenieros de Lima	Vice – Presidenta del Capítulo de Ingeniería Económica	Lima
8	Rodríguez – Brown Villanueva Alffieri Janio	Colegio Nacional de Licenciados en Administración - CORLAD Lima	Gerente	Lima
9	Sánchez Portugal Richard Manuel	Universidad Nacional de Ingeniería	Docente de Finanzas	Lima

COMITÉ DE PRIMERA VALIDACION

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	INSTITUCIÓN A LA QUE REPRESENTA	CARGO	REGIÓN
1	Aquino Lavado Milagros Jamie	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal	Analista de Crédito	Junín
2	Campos Acevedo Nilda	Organismo para el Desarrollo Integral Sostenible - ODENIS	Directora de Finanzas	Junín
3	Fabián Montes Nilthon César	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal	Administrador	Junín
4	Hurtado Lázaro Lily	Organismo para el Desarrollo Integral Sostenible - ODENIS	Directora de proyectos	Junín
5	Olivera Soto Luis Sebastián	CEPEBAN	Director	Junín
6	Izarra Muñoz Enrique Iván	Cámara de Comercio de Huancayo	Asociado Cámara de Comercio	Junín
7	Laguna Jara Gladys Teresa	SEPAR - Servicio Educativo Promoción y Apoyo Rural, Huancayo	Administradora	Junín
8	Quispe Solís Dittmer Geovanny	SEPAR - Servicio Educativo Promoción y Apoyo Rural, Huancayo	Economista	Junín
9	Romero Sánchez Oscar	SEPAR - Servicio Educativo Promoción y Apoyo Rural, Huancayo	Economista	Junín

COMITÉ DE SEGUNDA VALIDACION

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	INSTITUCIÓN A LA QUE REPRESENTA	CARGO	REGIÓN
1	Aguilar Ynga Néstor Adalberto	CEPEBAN – Sede Tarapoto	Director	San Martín
2	Arévalo Pinchi Christian	CEPEBAN – Sede Tarapoto	Docente	San Martín
3	Barboza Ramírez Carolina	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán	Asistente de Gestión del Talento Humano	San Martín
4	Gutiérrez López Jorge Fernando	Universidad Nacional de San Martín	Docente	San Martín
5	Linares Alvarado César	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán	Jefe de Marketing	San Martín
6	Muñoz Rojas Jimmy Marlon	CEPEBAN – Sede Tarapoto	Docente	San Martín
7	Pezo Carmelo Edilberto	Colegio de Economistas de San Martín	Decano	San Martín
8	Quiroz Nevado Jorge Luis	Banco de la Nación	Administrador	San Martín
9	Ruiz Brenis William German	CEPEBAN – Sede Tarapoto	Coordinador Académico	San Martín