



INTRODUCCIÓN A LOS MATERIALES DEL ENTRENAMIENTO "SU DINERO, SUS METAS" (YMYG, por sus siglas en inglés)

Esta presentación en PowerPoint fue creada para ayudar a los educadores financieros a proporcionar entrenamiento a los usuarios potenciales de "Su Dinero, Sus Metas" — administradores de casos y demás personal de las agencias de servicios sociales y otras organizaciones que trabajan con individuos y familias de bajos ingresos o con recursos limitados. Este paquete incluye las ayudas visuales (diapositivas de PowerPoint) y la guía de facilitación (sección de notas de diapositivas) necesarias para llevar a cabo un total de 6 – 8 horas de entrenamiento para "Su Dinero, Sus Metas".

Ya que el YMYG es un conjunto de herramientas completo que contiene una gran cantidad de información y más de tres docenas de herramientas, le recomendamos que comience su planificación trabajando con su organización a fin de identificar los temas más importantes para los participantes de su taller. A continuación, usted puede enfocar su taller en un subconjunto de temas del YMYG o puede planificar una serie de talleres para cubrir los temas y los módulos adicionales.

Después de un entrenamiento del YMYG, los administradores de casos y demás miembros del personal de primera línea podrán hacer lo siguiente:

- Comprender la organización de "Su dinero, Sus Metas", *Un conjunto de herramientas de empoderamiento financiero para los programas de servicio social,*

- Contar con estrategias para utilizar "Su Dinero, Sus Metas" con las personas a las que prestan servicios, y
- Disponer de las herramientas, el conocimiento y la confianza para proporcionar servicios básicos de empoderamiento financiero a sus clientes.

Este entrenamiento se puede utilizar sin modificaciones, pero los entrenadores pueden añadir actividades que consideren más pertinentes para el personal de primera línea y para las demás personas que puedan estar en el entrenamiento en sus comunidades locales.

El entrenamiento se organiza en una serie de actividades. Cada actividad nueva comienza con:

- Tiempo estimado para la actividad
- El No. de la Actividad #
- Título de la actividad
- Metodología o Descripción del Tipo de Actividad (apertura, discusión dirigida, ejercicio en grupos pequeños, interpretación de roles, análisis de escenarios, etc.)
- Sección correspondiente en "*Su dinero, Sus Metas*"
- Instrucciones para la facilitación de la actividad

Las instrucciones de facilitación que se encuentran en la sección de notas corresponden a la ayuda visual que se presenta en la diapositiva.

NOTA: Las personas que facilitan este entrenamiento deben ser educadores financieros experimentados con experiencia práctica y conocimientos sobre una amplia variedad de temas y metodologías de educación financiera.

ORGANIZACIÓN DEL ENTRENAMIENTO

Este esquema cubre la organización del entrenamiento para "*Su dinero, Sus Metas*" e incluye la hora el tiempo previstoa en que se realizará cada actividad, el orden en que se realizan las actividades y sus títulos. Recuerde, estos son horas estimadoas solamente del tiempo y pueden variar en función del número de individuos en el entrenamiento, así como el nivel de participación y experiencia del grupo.

1: El Dinero y Yo. (20 minutos)

- Metodología: Apertura — Concurso
- Sección del Conjunto de Herramientas: Introducción Parte 4: Las emociones, los valores y la cultura: ¿Qué hay detrás de nuestras opciones monetarias? (página 47)

2: Descripción General del Entrenamiento y de las Presentaciones. (10 minutos)

- Metodología: Presentación / Rompehielos
- Sección del Conjunto de Herramientas: Introducción Parte 1: Introducción al conjunto de herramientas (página 1)

3: Introducción al CFPB y al Empoderamiento Financiero. (30 a 40 minutos)

- Metodología: Presentación / Discusión Facilitada / Debate o Lluvia de Ideas en un Grupo Grande / Carrusel
- Sección del Conjunto de Herramientas: Introducción Parte 1: Introducción al conjunto de herramientas (página 1)

4: Una Orientación para el Conjunto de Herramientas. (40 minutos)

- Metodología: Presentación / Búsqueda del Tesoro / Discusión en un Grupo Grande o en un Grupo Pequeño
- Sección del Conjunto de Herramientas: Introducción Parte 1: Introducción al conjunto de herramientas (página 1)

5: El papel de las Referencias. (30 minutos)

- Metodología: Discusión Facilitada / Lluvia de Ideas en un Grupo Grande / Construcción de un Gráfico
- Sección del Conjunto de Herramientas: Introducción Parte 1: Introducción al conjunto de herramientas (página 1)

Módulo especial para realizar referencias: La creación de una red sólida de recursos y referencias (solamente para los educadores financieros)

6: Cómo Comprender la Situación e Inicio de la Conversación sobre el Dinero. (60 minutos)

- Metodología: Presentación / Actividad Individual y Discusión en Parejas / Interpretación de roles / Dramatización o Lluvia de Ideas en un Grupo Grande
- Sección del Conjunto de Herramientas: Introducción Partes 2 y 3: Comprensión de la Situación e Inicio de la Conversación sobre el Dinero (páginas 27 y 37)

7: Establecimiento de las Metas y Planificación de las Compras Grandes. (45 minutos)

- Metodología: Presentación, Discusión Facilitada, Escenarios en Grupos Pequeños, Presentación
- Sección del Conjunto de Herramientas: Módulo 1 (página 55)

8: El Ahorro para las Emergencias, las Facturas y las Metas. (60 minutos)

- Metodología: Discusión Facilitada y Lluvia de Ideas para un Grupo Pequeño / Presentación / Discusión Facilitada / Ejercicio en Parejas / Discusión Facilitada y Actividad para un Grupo Grande / Carrusel / Presentación o Discusión Facilitada
- Sección del Conjunto de Herramientas: Módulo 2 (página 77)

9: Seguimiento y Administración de los Ingresos y las los Beneficios . (30 minutos)

- Metodología: Discusión Facilitada / Análisis de la Herramienta / Presentación
- Sección del Conjunto de Herramientas: Módulo 3 (página 113)

10: Pago de Facturas y Otros Gastos. (30 minutos)

- Metodología: Vote con su Cuerpo / Presentación / Análisis de la Herramienta / Ejercicio en un Grupo Pequeño / Presentación

- Sección del Conjunto de Herramientas: Módulo 4 (página 135)

11: Cómo Llegar a Fin de Mes. (45 minutos)

- Metodología: Discusión Facilitada / Presentación / Vote con su Cuerpo / Análisis de Escenarios / Análisis de la Herramienta / Ejercicio en un Grupo Pequeño / Presentación
- Sección del Conjunto de Herramientas: Módulo 5 (página 167)

12: Cómo Manejar la Deuda. (45 minutos)

- Metodología: Discusión Facilitada / Pararse/Sentarse / Historias Personales / Presentación / Ejercicio
- Sección del Conjunto de Herramientas: Módulo 6 (página 191)

13: Comprensión de los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito (credit score) (45 minutos)

- Metodología: Discusión Facilitada / Presentación
- Sección del Conjunto de Herramientas: Módulo 7 (página 239)

14: Servicios de Dinero, Tarjetas, Cuentas y Préstamos: Averigüe lo que Funciona para Usted. (45 Minutos)

- Metodología: Actividad Individual / Ejercicio en Parejas, Presentación al Grupo Grande y Discusión Facilitada / Presentación y Discusión Facilitada
- Sección del Conjunto de Herramientas: Módulo 8 (página 281)

15: Cómo Proteger su Dinero. (45 minutos)

- Metodología: Discusión Facilitada / Dramatizaciones / Actividad Demostrativa / Presentación
- Sección del Conjunto de Herramientas: Módulo 9 (página 319)

16: Cierre. (20 minutos)

- Metodología: Actividad de Cierre / Actividad Individual
- Sección del Conjunto de Herramientas: Ninguna

MATERIALES NECESARIOS PARA EL ENTRENAMIENTO

La siguiente es una lista de lo mínimo necesario para facilitar el entrenamiento:

- Un Espacio de Entrenamiento (a continuación encontrará más información sobre la configuración de la sala)
- Computadora
- Proyector LCD
- Pantalla o Pared de Proyección
- Mesa Pequeña para el Proyector y la Computadora
- Cables de Extensión
- Caballete

- Rotafolio
- Cinta
- Marcadores para el Facilitador y para los Participantes
- Notas autoadhesivas de tamaño grande (4" x 6" o 5" x 8")
- Rotafolio preparado para ejercicios de grupo. Véase lo siguiente:
 - Diapositiva 22 – agenda
 - Diapositiva 19 - opción de carrusel en la sección de notas
 - Diapositiva 33 - opción de construir un gráfico
- Sobres con los roles para la Interpretación de roles para grupos de 3 y copias de las hojas de notas para el observador (véase la diapositiva 39)
- Copias de la Diapositiva 61 para los participantes
- Copias de la Diapositiva 96 para los participantes (véase la diapositiva 95)
- Copias de las diapositivas 150 a 159 para las Parejas de Participantes (véase la diapositiva 149 para las instrucciones)
- Una Copia de Cada Una de las Diapositivas 167 a 169 (véase la diapositiva 166 para las instrucciones)
- Las copias del conjunto de herramientas para Cada Participante — Los Educadores Financieros tendrán que asegurarse que se hagan copias para cada participante antes del entrenamiento o que se proporcione un enlace a cada participante con las instrucciones para descargar e imprimir o acceder electrónicamente durante el entrenamiento
- Las Copias de la Lista de Recursos y de Referencias (utilice el *Módulo Especial al realizar las referencias: La creación de una red sólida de recursos y de referencias* para crear este recurso para el entrenamiento)
- Las Evaluaciones de Pre y Post-Entrenamiento para Cada Participante
 - Si desea utilizar las encuestas elaboradas por el CFPB, se las puede descargar en www.consumerfinance.gov/your-money-your-goals
- Evaluación del Entrenamiento para Cada Participante

CONFIGURACIÓN DE LA SALA

La configuración de la sala puede estar en función del espacio que los entrenadores puedan conseguir. Idealmente, los participantes estarán sentados en grupos de 4 a 7 participantes alrededor de las mesas para que puedan trabajar en equipos o grupos pequeños. Si es posible, evite el asiento al estilo teatro o los arreglos que no incluyan una mesa para que los participantes trabajen.

CONSEJOS PARA LA PREPARACIÓN DEL ENTRENAMIENTO

En "*Su Dinero, Sus Metas*" se incluyen consejos para la preparación del entrenamiento: *Una guía de implementación*. Este documento está disponible en www.consumerfinance.gov/your-money-your-goals.

Su Dinero, Sus Metas

Introducción

Nota: Si usted tiene otra actividad que sea participativa y que ayude a revelar las actitudes, los sentimientos, las influencias emocionales y culturales sobre las decisiones financieras, puede sustituir esa actividad por la que se describe en este entrenamiento.

El contar con una actividad antes de las presentaciones es intencional en el diseño del entrenamiento. El hacer que los participantes reflexionen sobre las actitudes, los sentimientos, las influencias emocionales y culturales sobre las decisiones financieras hace que estén más abiertos a la comprensión de las de sus clientes. Además, pueden estar más abiertos a aplicar "Su Dinero, Sus Metas" a sus propias vidas.

El dinero y yo: Actividad de apertura

Indique todas las palabras, frases, refranes, canciones u otras asociaciones que usted tenga con la palabra **dinero**.

ACTIVIDAD #1: El Dinero y Yo

Tiempo previsto: 20 minutos

Metodología: Apertura — Concurso

Sección Correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Introducción Parte 4: Las emociones, los valores y la cultura: ¿Qué hay detrás de nuestras opciones monetarias? (página 47)

Instrucciones para el Facilitador:

- Instruya a los participantes para que trabajen en grupos pequeños
- Entregue a cada grupo un rotafolio y un marcador
- Deles instrucciones para realizar una discusión de ideas de todas las asociaciones que tengan con el dinero usando el rotafolio
- Dígales que el grupo ganador es el que cuente con el mayor número de asociaciones
- Deles 2 minutos
- Llame la atención y pídale a los grupos que cuenten el total de los elementos enumerados y que escriban el número en sus rotafolios
- Felicite al equipo ganador
- Cuelgue sus hojas del rotafolio
- Pídale a otros equipos que agreguen los elementos que perciban que no están en la lista
- Desarrolle varias de las ideas y pídale al grupo que indique si la asociación es positiva o negativa con un pulgar hacia arriba o hacia abajo, respectivamente
- En base al voto de la mayoría, escriba "+" o "-" junto a cada entrada en el rotafolio

- Si hay muchos desacuerdos sobre una entrada, facilite una breve discusión sobre el desacuerdo y escriba "?" junto a aquellas entradas sobre las que no parece haber un acuerdo

El dinero y yo: Actividad de apertura

dinero

cualquier medio generalmente
aceptado de intercambio

ACTIVIDAD #1: El Dinero y Yo CONTINUACIÓN

Apertura

- Muestre y lea la definición de "Dinero"
- Contraste la definición de dinero con la lista de asociaciones generadas por el equipo preguntando: "¿Cómo llegamos desde esta simple definición de dinero a todas estas asociaciones positivas y negativas?"

Dinero: ¿Qué significa eso?

- ¿De dónde proceden las asociaciones acerca del dinero?
- ¿Cómo reflejan estas asociaciones las actitudes y los sentimientos sobre el dinero?
- ¿Cómo se relacionan las actitudes y los sentimientos con los comportamientos y las acciones?
- ¿Qué quiere decir esto cuando estamos trabajando con los clientes?

ACTIVIDAD #1: El dinero y Yo CONTINUACIÓN

Apertura

- Formule cada una de las preguntas que aparecen en la lista para facilitar la discusión
 - ¿De dónde proceden las asociaciones acerca del dinero?
Asegúrese de añadir lo siguiente en el caso que los participantes no lo hayan propuesto: la familia, los amigos, la escuela, los medios de comunicación, el gobierno, las empresas, las comunidades religiosas y las organizaciones sociales y de servicio. Pídale a las personas que sean específicas al incluir ejemplos de cómo la familia o los compañeros o los medios de comunicación, por ejemplo, pueden crear asociaciones duraderas de la gente con respecto al dinero.
 - ¿Cómo estas asociaciones reflejan nuestras actitudes y nuestros sentimientos sobre el dinero?
Asegúrese de añadir lo siguiente en el caso que los participantes no lo hayan propuesto: Nuestras actitudes y nuestros sentimientos sobre el dinero pueden tener sus raíces en algunas de estas asociaciones.
 - ¿Cómo se relacionan nuestras actitudes y nuestros sentimientos con nuestros comportamientos y nuestras acciones?
Asegúrese de añadir lo siguiente en el caso que los participantes no lo

hayan propuesto: Nuestros comportamientos y nuestras acciones a menudo están impulsados por nuestras actitudes y por nuestros sentimientos. Esto es parte de la razón por la que nuestros conocimientos —lo que sabemos que es recomendable hacer con el dinero— y nuestras acciones no se alinean.

- ¿Qué quiere decir esto cuando estamos trabajando con nuestros clientes?
Asegúrese de añadir lo siguiente en el caso que los participantes no lo hayan propuesto: Mientras que es fácil pensar en el empoderamiento financiero como la manera de hacer que las personas desarrollen el conocimiento y las habilidades de gestión financiera, el empoderamiento financiero también debe tener en cuenta y ayudar a las personas a entender algunas de las actitudes y sentimientos subyacentes sobre el dinero y cómo esto impacta sobre las prácticas y los comportamientos en el día de hoy. Las actitudes y los sentimientos pueden impulsar prácticas y acciones. La comprensión de los orígenes de las actitudes y los sentimientos sobre el dinero puede ayudar a la gente a entender las razones detrás de algunas de sus acciones y pueden realizar cambios en caso de querer hacerlos.

- Asegúrese de resaltar las diferencias culturales basadas en el nivel socioeconómico, la etnia, la región y la edad

Resuma compartiendo:

Las actitudes y creencias sobre el comportamiento impulsado por el dinero. La comprensión de los orígenes de estas actitudes y creencias pueden ayudarlo a entender mejor lo que influye en algunas de sus prácticas productivas e improductivas, y las de sus clientes, con respecto al dinero. Como administradores de casos, también es importante que ustedes entiendan sus propias actitudes o prejuicios en torno al dinero y a las cuestiones financieras — esto puede ayudarle a no juzgar a sus clientes por sus:

- Situaciones financieras;
- Prácticas financieras actuales;
- Decisiones financieras del pasado; o
- Sus metas financieras actuales

Su Dinero, Sus Metas

Descripción general del entrenamiento y de las introducciones.

Objetivos del entrenamiento

- Proporcionarle a usted:
 - Una orientación a "Su dinero, Sus Metas" — el conjunto de herramientas de empoderamiento financiero del CFPB
 - Estrategias para usar el conjunto de herramientas
 - Las herramientas, el conocimiento y la confianza para proporcionar servicios de empoderamiento financiero a sus clientes

ACTIVIDAD #2: Descripción general del Entrenamiento y de las Presentaciones

Tiempo previsto: 10 minutos

Metodología: Presentación / Rompehielos (Actividad de Introducción)

**• Sección Correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Introducción Parte 1:
Introducción al Conjunto de herramientas (página 1)**

Instrucciones para el Facilitador:

Revise los objetivos del entrenamiento:

Proporcionarle a usted una orientación para "Su dinero, Sus Metas", las estrategias para el uso del conjunto de herramientas y las herramientas, el conocimiento y la confianza para proporcionar servicios de empoderamiento financiero a sus clientes.

Objetivos del entrenamiento

Al finalizar el entrenamiento, usted podrá:

- Explicar las maneras en que los resultados del entrenamiento de empoderamiento financiero se alinean con su programa y con los resultados del cliente.
- Demostrar una mayor confianza en su propio conocimiento sobre los temas básicos de gestión financiera.
- Evaluar la condición o situación financiera de los clientes.
- Proporcionar el contenido financiero adecuado en el momento justo en el contexto de su caso de trabajo con los clientes basándose en una evaluación.

ACTIVIDAD #2: Descripción general del Entrenamiento y de las Presentaciones **CONTINUACIÓN**

Presentación (Introducción Parte 1)

- Explique que el objetivo del entrenamiento es como la misión — en general, lo que el entrenamiento está tratando de lograr.
- Explique que los objetivos son las cosas específicas que aprenderán o que podrán hacer como resultado del entrenamiento.
- Revise los objetivos. Asegúrese de parafrasear, no de leer.

Objetivos del entrenamiento

Al finalizar el entrenamiento, usted podrá:

- Utilizar herramientas específicas para ayudar a sus clientes a alcanzar sus propios objetivos en diferentes contextos culturales y específicos.
- Acceder y utilizar las herramientas y los materiales disponibles en www.consumerfinance.gov.
- Efectuar las referencias apropiadas y específicas para ayudar a los clientes a gestionar sus problemas financieros.
- Saber a dónde ir para obtener información imparcial o ayuda en el trabajo con los clientes.

ACTIVIDAD #2: Descripción general del Entrenamiento y de las Presentaciones **CONTINUACIÓN**

Presentación (Introducción Parte 1)

Revise los objetivos. Asegúrese de usar sus propias palabras, no lea.

Presentador del entrenamiento

- La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor creó el conjunto de herramientas de "Su Dinero, Sus Metas" para los consumidores, así como los materiales de entrenamiento que hoy se presentan. Estos materiales están siendo presentados a usted por una organización local pública o sin fines de lucro. Las organizaciones o individuos que presentan estos materiales no son agentes o empleados del CFPB y sus puntos de vista no representan las opiniones de la Oficina. El CFPB no es responsable de la asesoría o de las acciones de estos individuos o entidades. La Oficina agradece la oportunidad de trabajar con las organizaciones que están presentando estos materiales.



10

ACTIVIDAD #2: Descripción general del Entrenamiento y de las Presentaciones **CONTINUACIÓN**

Presentador (Introducción Parte 1)

Explique con sus propias palabras esta exención de responsabilidad para el grupo y comparta brevemente alguna información sobre la organización a la cual usted está asociado.

Nota: A pesar de que esta diapositiva tiene una gran cantidad de texto, se debe utilizar toda la diapositiva de exención de responsabilidad durante el entrenamiento.

Actividad de presentación

- Comparta su nombre
- Su organización
- "¿Qué espera o desea obtener de este entrenamiento?"

ACTIVIDAD #2: Descripción general del Entrenamiento y de las Presentaciones **CONTINUACIÓN**

Para romper el hielo (Introducción Parte 1)

- Invite a los participantes a que se presenten al grupo y compartan su nombre, su organización, y que compartan lo siguiente: "¿Qué espera o desea obtener de este entrenamiento?"
- Escriba sus expectativas o esperanzas en el papel del rotafolio.

NOTA: Trate de evitar que la gente comparta los detalles de sus papeles y responsabilidades en el trabajo, así como los detalles sobre lo que hace su organización. Es importante NO SALTARSE las presentaciones a causa del poco tiempo. Los participantes están acostumbrados a un cierto nivel de presentación en las convocatorias. Esto es aún más importante si el grupo representa una mezcla heterogénea de participantes y organizaciones.

Enfoques alternativos para las Presentaciones:

Se encuentran y se reúnen en la mesa — Una alternativa para grupos grandes (más de 40 participantes)

- Pídale a los participantes que compartan sus nombres, sus afiliaciones a organizaciones y

las expectativas con el entrenamiento.

- Pídale al grupo que encuentre una cosa que todos ellos tengan en común. Puede pedirles que identifiquen una característica común en torno a un área temática (el dinero) o que la dejen abierta para facilitar el rápido intercambio dentro de las mesas.
- Proporcione a los equipos alrededor de 7 – 9 minutos para que trabajen en grupos — compartan nombres, etc., y trabajen en la búsqueda de un elemento que tengan en común.
- Pídale a cada mesa que comparta el elemento que tengan en común.
- Anótelos en el rotafolio.
- Después de completar lo que se haya compartido, escriba "la capacidad de utilizar *Su Dinero, Sus Metas*" con los clientes en la lista de elementos que tienen en común y explique que todos ellos tienen algo en común al final del entrenamiento.

Vote con su cuerpo (para grupos pequeños de menos de 25 participantes)

Elabore una lista de preguntas que tengan cuatro respuestas. Por ejemplo:

1. ¿En qué estación cae su cumpleaños? Primavera, verano, otoño, invierno.
2. ¿Cuál es el tema más importante de empoderamiento financiero para sus clientes? Los presupuestos, los créditos, la gestión de la deuda, la protección del consumidor.
3. ¿Cuánto tiempo ha trabajado con su organización? Acabo de empezar, Menos de 1 año, 1 a 3 años, más de 3 años.

Usted puede incluir preguntas sobre los equipos deportivos que las personas respaldan en su zona, la comida local favorita, el libro favorito o el género cinematográfico favorito, algo que les gustaría tener si estuvieran varados en una isla desierta, etc.

Escriba las respuestas a la pregunta en los rotafolios. Asegúrese de que las respuestas a una sola pregunta se escriban en cuatro rotafolios diferentes. A continuación, añada una respuesta a la siguiente pregunta en cada rotafolio y así sucesivamente. Para la actividad, pídale a la gente que se ponga de pie bajo el rotafolio que mejor represente su respuesta a la pregunta que usted está leyendo. A continuación, que la agrupación más pequeña de personas se presente a compartir su nombre y su afiliación organizacional. A continuación, lea la siguiente pregunta y repita el proceso. Si alguien está en el grupo presentándose a sí mismo y que ya ha compartido su información, usted se lo puede saltar para asegurar que todos tengan la oportunidad de presentarse a sí mismos.

Con la pregunta final, asegúrese de que no quede nadie sin presentarse a sí mismo y sin compartir su información, sea que esté en el grupo que se está presentando o no.

Agenda del entrenamiento

- El dinero y yo: actividad de apertura
- Descripción general del entrenamiento y de las presentaciones
- Introducción al CFPB y al empoderamiento financiero
- "Su Dinero, Sus Metas": Una orientación para el conjunto de herramientas
- El papel de las referencias
- Comprensión de la situación e inicio de la conversación sobre el dinero
- Establecimiento de las metas y planificación para las compras grandes
- El ahorro para las emergencias, las facturas y las metas
- Seguimiento y administración de los ingresos y prestaciones
- Pago de facturas y otros gastos
- Cómo llegar a fin de mes
- Cómo manejar la deuda
- Comprensión de los informes de crédito y los puntajes de crédito
- Productos y servicios financieros
- Protección de su dinero
- Cierre



12

ACTIVIDAD #2: Descripción general del Entrenamiento CONTINUACIÓN

- Revise la agenda para el entrenamiento.
- Correlacione las expectativas de los participantes con la agenda utilizando el rotafolio de la actividad de presentación.
- Asegúrese de resaltar esas esperanzas o expectativas que probablemente NO se podrán cubrir en el entrenamiento.
- Asegúrese de añadir descansos a lo largo del entrenamiento, incluyendo uno para el almuerzo. Tenga en cuenta la sincronización **entre** del almuerzo **y el** **para que este se produzca entre** "Establecimiento de los objetivos y planificación de las grandes compras" y "Ahorrar para las emergencias, las metas y las facturas".

NOTA: Considere la posibilidad de transferir esto al papel del rotafolio y de mantenerlo expuesto durante todo el entrenamiento. Si usted pone esto en un rotafolio, puede ocultar esta diapositiva durante el entrenamiento. No se incluye un horario para dar flexibilidad durante el entrenamiento.

NOTA: Es posible eliminar de esta diapositiva cualquiera de los temas que usted no va a mencionar.

"Su Dinero, Sus Metas"

Introducción al CFPB y al empoderamiento financiero

Introducción al CFPB



Consumer Financial
Protection Bureau

- La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor
- La misión del CFPB es hacer que los mercados de productos y servicios financieros para el consumidor funcionen para los estadounidenses

14

ACTIVIDAD #3: Introducción al CFPB y al empoderamiento financiero

Tiempo previsto: 30 - 40 minutos

Metodología: Presentación/Discusión Facilitada / Debate o Discusión de Ideas en un Grupo Grande / Carrusel

Secciones Correspondientes en el Conjunto de Herramientas: Introducción Parte 1: Introducción al Conjunto de herramientas (página 1)

Instrucciones para el Facilitador:

- Presente los datos clave acerca del CFPB utilizando la información de la Sección 1 y las diapositivas.
- Comparta información adicional acerca del CFPB: El CFBP está trabajando para garantizar que los consumidores reciban la información que necesitan para tomar las decisiones financieras que crean que son las mejores para ellos y para sus familias – *que los precios sean claros desde el principio, que los riesgos sean visibles y que no haya nada escondido en la letra pequeña.*
- Explique que una de las metas clave del entrenamiento es conectar al personal de primera línea con los recursos del CFPB, incluyendo la Respuesta de los Consumidores.

Introducción al CFPB

- Educación
- Aplicación
- Estudio

ACTIVIDAD #3: Introducción al CFPB y al Empoderamiento Financiero CONTINUACIÓN

Presentación (Introducción Parte 1)

- Presente los datos clave acerca del CFPB utilizando la información de la Introducción Parte 1 y las diapositivas:
- **Educación.** Un consumidor informado es la primera línea de defensa contra las prácticas perjudiciales.
- **Aplicación.** El CFPB supervisa a los bancos, a las cooperativas de crédito y a otras entidades financieras y hace cumplir las leyes federales financieras para el consumidor. Explique por qué estas leyes son importantes para sus clientes. Por ejemplo, algunos clientes pueden estar sometidos a tensión debido a las llamadas que pueden estar recibiendo de los cobradores de deudas. La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) es una de las leyes financieras para el consumidor, que prohíbe que las compañías de cobro de deudas utilicen prácticas abusivas, injustas o engañosas para cobrar deudas vencidas.
- **Estudio.** El CFPB recoge y analiza la información disponible para entender mejor a los consumidores, a los proveedores de servicios financieros y a los mercados financieros para el consumidor.

La presentación de una queja

(855) 411 2372

Mas de 180 idiomas, TTY/TDD



ACTIVIDAD #3: Introducción al CFPB y al Empoderamiento Financiero CONTINUACIÓN

Discusión Facilitada y Presentación (Introducción Parte 1)

- Explique que a pesar de que el módulo sobre la protección del dinero se encuentra al final del conjunto de herramientas, queremos poner de relieve la importancia de compartir esta información al comienzo del entrenamiento. Sabemos que a veces la gente no puede quedarse durante todo un entrenamiento o que los entrenadores pueden quedarse sin tiempo si una discusión se alarga más de lo que estaba previsto originalmente.

- Remita a los participantes a la información de contacto para las quejas del CFPB.

Parte de ser un consumidor inteligente es la comprensión de sus derechos. Cuando usted sabe que tiene derechos, puede protegerse a sí mismo. Hay muchas leyes que protegen sus derechos cuando se trata de productos y servicios financieros. Es tarea del CFPB hacer cumplir estas leyes y manejar las quejas de los consumidores acerca de los productos y servicios financieros.

El CFPB ya ha manejado más de **700,000** quejas de los consumidores sobre:

- Tarjetas de crédito

- Hipotecas
- Cuentas y servicios bancarios
- Préstamos estudiantiles privados
- Préstamos para vehículos o de consumo
- Transferencias de dinero
- Informes de crédito
- Cobro de deudas
- Préstamos de día de pago (payday loans)
- tarjetas prepagadas , reparación de crédito, liquidación de deudas y préstamos prendarios y de título
- Moneda virtual

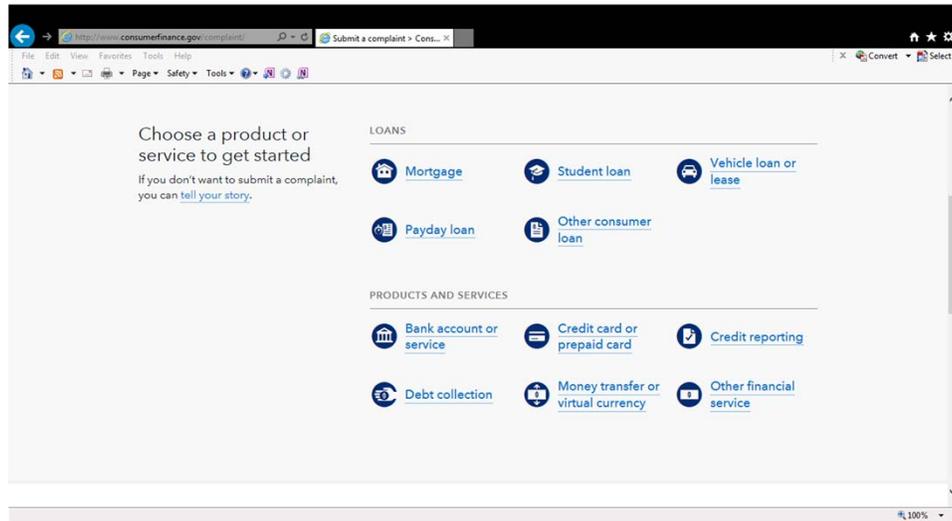
• Sobre la base de estas quejas e investigaciones, el CFPB toma medidas para detener las prácticas injustas, engañosas o abusivas o las que infringen la ley. En muchos casos, el CFPB se asocia con otras agencias federales y autoridades estatales para enfrentar estos problemas.

• A través de ciertas acciones para exigir el cumplimiento de la ley, el CFPB puede exigir a las compañías que devuelvan el dinero a los clientes cuando se han violado sus derechos como consumidores.

• Explique que cualquier persona (un voluntario de la comunidad) puede presentar una queja en nombre de cualquier otra persona.

• Explique que, si usted no utiliza una computadora o si necesita ayuda en un idioma que no sea el inglés, también puede presentar una queja por teléfono, llamando de forma gratuita al CFPB al 855 411 CFPB (2372). Los centros de llamadas en los Estados Unidos pueden ayudarlo en más de 180 idiomas y también pueden atender las llamadas de los consumidores con problemas de audición o con impedimentos del habla. Hay disponibles operadores en vivo en el idioma español y el CFPB ha recibido más de 700,000 quejas desde octubre de 2015

La presentación de una queja



Proceso de quejas



- **Queja enviada:** El CFPB examinará su queja en base a varios criterios. Estos criterios incluyen si su queja cae dentro de la autoridad de aplicación principal del CFPB, si la queja está completa y si es un duplicado de otra queja que usted ya ha enviado.
- **Revisión y Enrutamiento:** Si una queja en particular no involucra a un determinado producto o mercados en el ámbito de jurisdicción de la Oficina o si no están siendo manejados por la Oficina, el CFPB lo remitirá al regulador apropiado. Las quejas examinadas se envían a través de un portal web seguro a la compañía apropiada — la empresa de la cual usted se está quejando.
- **Respuesta de la compañía:** La compañía revisa la información y se comunica con usted cuando sea necesario. A continuación determina qué medidas tomará en respuesta. La compañía le informa a usted nuevamente y al CFPB a través del "portal de la compañía" seguro. Después de que se envía su queja a la compañía, **la compañía tiene 15 días para darle a usted y al CFPB una respuesta sustantiva.** Se espera que las compañías resuelvan todas las quejas, excepto las más complicadas, dentro de un periodo de 60 días.
- **Revisión del consumidor:** Luego, el CFPB lo invita a que revise la respuesta y proporcione sus comentarios. Seguimiento de los consumidores: Puede iniciar la sesión en el "portal de consumidores" seguro que se encuentra disponible en el sitio web del CFPB o al llamar a un número de teléfono gratuito para recibir las actualizaciones de estatus, proporcionar más información y revisar las respuestas que la compañía le haya dado.

- **Revisar e investigar:** El CFPB revisa sus comentarios sobre las respuestas de la compañía, utilizando esta información junto con otra información tal como la rapidez de la respuesta de la compañía, por ejemplo, para ayudar a priorizar las quejas para la investigación.
- **Analizar e informar.** Las quejas ayudan al CFPB con su trabajo de supervisión a las compañías, con exigir el cumplimiento de las leyes federales financieras del consumidor y a redactar mejores normas y reglamentos. El CFPB también informa al Congreso sobre las quejas que recibe y publica los datos de las quejas de los consumidores en el sitio web en un formato fácil de usar:
www.consumerfinance.gov/complaint database/

An official website of the United States Government

Español 中文 Tiếng Việt 한국어 Tagalog Русский العربية Kreyòl Ayisyen

cfpb Consumer Financial Protection Bureau

Contact us **(855) 411-2372**

Search

HOME INSIDE THE CFPB GET ASSISTANCE PARTICIPATE LAW & REGULATION **SUBMIT A COMPLAINT**

HOME > YOUR MONEY, YOUR GOALS

Your Money, Your Goals

ARE YOU HAVING THE MONEY CONVERSATION?

Your Money, Your Goals is a toolkit to help front line staff and volunteers as they work with consumers to...

- Make spending decisions that can help them reach their goals
- Order and fix credit reports
- Avoid tricks and traps as they choose financial products
- Make decisions about repaying debts and taking on new debt
- Keep track of their income and bills
- Decide if they need a checking account and understand what they need to open one



TOOLS AND TRAINING TAILORED TO YOUR NEEDS

[Social Services](#) | [Community Volunteers](#) | [Legal Aid](#) | [Workers](#)

Revise sobre dónde puede encontrar **"Su Dinero, Sus Metas"**

Cómo Obtener la Versión de Servicios Sociales

CHOOSE YOUR VERSION

Social Services

THE TOOLKIT

Help clients work through short- and long-term financial issues.

[English](#) | [Spanish](#)

THE TRAINING

Use these to train case managers:

[Implementation guide](#)

[Training in English \(PPT | PDF\)](#)

[Training in Spanish \(PPT | PDF\)](#)

[Creating a referral guide](#)

[Train the trainer videos](#)

FOLLOW-UP RESOURCES

Sample surveys trainers can use:

- [Pre-training](#)
- [Post-training](#)
- [Follow-up](#)

Community Volunteers

THE TOOLKIT

Create a stronger foundation by helping your community members strengthen financial skills.

[English](#) | [Spanish coming soon.](#)

THE TRAINING

Use these to train your volunteers:

[Implementation guide](#)

[Training in English \(PPT | PDF\)](#)

[Creating a referral guide](#)

FOLLOW-UP RESOURCES

Sample surveys trainers can use:

- [Pre-training](#)
- [Post-training](#)
- [Follow-up](#)

Revise cada recurso o herramienta en la Página de destino de "Su Dinero, Sus Metas"

- *En primer lugar, usted tiene el CONJUNTO DE HERRAMIENTAS. Este documento contiene todas las herramientas a fin de que los voluntarios de la comunidad las utilicen en favor de las personas que ellos atienden. Pronto estará disponible en idioma español*
- *Usted también tendrá el entrenamiento de "Su dinero, Sus Metas". Este es el material que usted utilizará para impartir el entrenamiento sobre el conjunto de herramientas. Cubriré esto más a fondo durante los próximos tres seminarios en línea, pero sepa que se trata de una presentación de PPT, con todas las instrucciones facilitadoras en la sección de notas del PPT*
- Revise la Implementación y la Creación de una Guía de Referencia
- Revise los Recursos de Seguimiento

Inscríbese para recibir las actualizaciones de YMYG

- Usted recibirá actualizaciones de:
 - Oportunidades de entrenamiento y asistencia técnica
 - Actualizaciones del conjunto de herramientas

- Inscríbese hoy o visite la página de "*Su dinero, Sus Metas*" para inscribirse.
 - Usted puede cancelar la suscripción en cualquier momento.

El CFPB puede notificarle por medio del correo electrónico acerca de las oportunidades para aprender más sobre el empoderamiento financiero y las formas en que el personal de primera línea y los voluntarios están compartiendo la información de empoderamiento financiero y las herramientas con las personas a las que prestan servicios. También se le notificará cuando haya nuevo contenido disponible.

Si desea permitirle a los participantes que se inscriban en su taller, imprima copias del formulario que aparece en la siguiente diapositiva. Hay 11 líneas en la página.

Si lo prefiere, puede incentivarlos para que se tomen un momento y usen sus teléfonos para inscribirse.

- Utilice su función de búsqueda y escriba "Su Dinero, Sus Metas"
- Haga clic en el enlace a la página del conjunto de herramientas
- Desplácese hasta la parte inferior de la página y escriba su dirección de correo electrónico en el recuadro



**Su dinero, Sus Metas - Lista de Inscripción
por correo electrónico**

Nombre	Organización	Dirección de correo electrónico

Notificación de Cobro en virtud de la Ley de Privacidad de 1974, 5 U.S.C § 552a - con sus modificaciones (Declaración de la Ley de Privacidad)

La información solicitada en este formulario se recolecta para registrarlo a usted para un programa o evento patrocinado por la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). Cuando corresponda, también se puede utilizar la información para enviarle (con su aprobación) las notificaciones por correo electrónico y las actualizaciones de la CFPB.

La información de identificación que se recopila puede ser utilizada y divulgada por los empleados, contratistas, agentes y otros autorizados por el CFPB para recibir esta información a fin de otorgar ayuda en las actividades relacionadas. También puede ser divulgada:

- a un miembro del Congreso; al Departamento de Justicia, a un tribunal de un órgano judicial o a un tribunal administrativo o a una de las partes en un juicio para la aplicación de la ley, con fines legales y de regulación
- a otra agencia federal o estatal o autoridad reguladora, y
- de conformidad con el sistema de notificación de registros de la Ley de Privacidad publicada por el CFPB, CFPB-021 - Registros de Educación y Participación del Consumidor

La recopilación de esta información está autorizada por la Ley Pública 111-203 Título X Secciones 1013 y 1022, codificada en 12 U.S.C 5493 y 5512.

Usted no está obligado a presentar o proporcionar ninguna información de identificación; sin embargo, si usted elige no proporcionar la información el CFPB puede quedarse sin poder procesar su solicitud para asistir al programa o evento patrocinado por el CFPB o sin poder recibir notificaciones por correo electrónico.



Si desea ofrecer a los participantes la opción de suscribirse a través de esta hoja de inscripción, imprima copias de esta diapositiva antes del entrenamiento. Tras el entrenamiento, por favor, escanee y envíe a: Empowerment@cfpb.gov o por correo a:

Oficina de Empoderamiento Financiero
A la atención de: "Su Dinero, Sus Metas" (Your Money, Your Goals)
CFPB
1700 G St.
Washington, DC 20552

Empoderamiento financiero

¿Qué es el empoderamiento financiero?

¿Cómo se diferencia de la educación financiera, del conocimiento financiero, de la capacidad financiera u otros términos de uso común?



ACTIVIDAD #3: Introducción al CFPB y al Empoderamiento Financiero CONTINUACIÓN

Discusión Facilitada y Presentación (Introducción Parte 1)

Nota: No avance a esta diapositiva hasta después de que los participantes hayan discutido las dos preguntas siguientes.

Haga la transición recordando a los participantes que un consumidor informado es la mejor defensa y que YMYG fue desarrollado por la Oficina de Empoderamiento Financiero del CFPB.

PREGUNTE: ¿Qué es el empoderamiento financiero?

- Escriba sus ideas en el papel del rotafolio.

PREGUNTE: ¿Cómo se diferencia de la educación financiera, del conocimiento financiero, de la capacidad financiera u otros términos de uso común?

- Pregúnteles cuál es la diferencia del empoderamiento financiero con respecto a otros términos de uso común: educación financiera, conocimiento financiero, capacidad financiera, aptitud financiera, entrenamiento financiero y así sucesivamente.

NOTA: Puede ser útil diferenciar ciertos términos estratégicos (educación financiera, entrenamiento financiero, asesoría financiera) de los términos basados en los resultados (conocimiento financiero, capacidad financiera, aptitud financiera).

- Comparta la definición de empoderamiento financiero utilizando la diapositiva y la información de la **Introducción Parte 1** (página 1)
 - ***Tener la capacidad de utilizar el conocimiento, las habilidades y las herramientas de gestión financiera para acceder a los recursos, a los productos y a los servicios para lograr sus metas.***

NOTA: Considere escribir esta definición en un rotafolio y dejarla puesta durante todo el entrenamiento.

- Explique la relación de empoderamiento financiero con la educación financiera y la cultura financiera usando la diapositiva y la información
- Explique que la educación financiera, que incluye a otras estrategias, tales como el entrenamiento, el asesoramiento, los enfoques basados en la tecnología, y así sucesivamente, lleva a la cultura financiera y que la educación financiera más la confianza — la confianza para tomar decisiones y usar los conocimientos, las habilidades y las herramientas que incluyen los productos y los servicios financieros — constituyen el empoderamiento financiero.

El empoderamiento financiero y los administradores de casos



ACTIVIDAD #3: Introducción al CFPB y al Empoderamiento Financiero CONTINUACIÓN

Presentación (Introducción Parte 1)

- Explique los fundamentos de "Su Dinero, Sus Metas" para los programas de servicios sociales utilizando la diapositiva y la información de Introducción Parte 1: Introducción al conjunto de herramientas (página 1)
- Asegúrese de resaltar que:
 - Los administradores de casos y los miembros del personal sin fines de lucro:
 - Se reúnen con los consumidores que necesitan información financiera imparcial de alta calidad y herramientas para ayudarlos a empoderarse financieramente
 - Tienen la confianza de las personas con las que trabajan
- Explique el uso del término administrador de casos a lo largo de "Su Dinero, Sus Metas"
 - Los administradores de casos y otros profesionales de servicios sociales de primera línea constituyen la audiencia objetivo del conjunto de herramientas
- Revise la definición de este término en "Su Dinero, Sus Metas" utilizando la diapositiva y la definición en el cuadro de texto en la Introducción Parte 1
 - En este contexto, un "administrador de casos" es *cualquier persona que trabaja directamente con las personas de ingresos bajos o moderados en una amplia gama de organizaciones y en una amplia gama de problemas*
 - Los administradores de casos en general realizan una o más de las siguientes

actividades con los clientes:

- Realizan evaluaciones de necesidades
 - Desarrollan planes de acción
 - Proporcionan la educación, la información, los recursos y las referencias necesarias para implementar los planes de acción
 - Monitorean el progreso
 - Evalúan los resultados
-
- Después de revisar esta definición, pregunte a los participantes: "Dada esta definición, ¿está usted dentro de la audiencia objetivo de este Conjunto de herramientas, incluso si su puesto de trabajo no es el de administrador de casos?" Instruya a los participantes para que levanten la mano si la respuesta a esta pregunta es "sí"
 - Facilite un diálogo con los participantes que no se ven reflejados en esta definición haciendo preguntas tales como:
 - "¿Cuáles son las diferencias fundamentales entre su trabajo y las funciones descritas en esta definición?"
 - "¿Cómo cree usted que este Conjunto de Herramientas puede beneficiarlo en su trabajo a pesar de que usted se ve como fuera de la audiencia objetivo para el conjunto de herramientas?"

NOTA: Lo más probable es que los participantes no puedan identificarse como dentro de la audiencia objetivo si tienen un papel de supervisión de los administradores de casos y otros miembros del personal que prestan servicio directo, o que vean que su trabajo abarca más allá de las funciones generales que figuran a continuación. Es importante ayudarles a identificar la forma en que se encuentran dentro de la audiencia objetivo para el conjunto de herramientas.

NOTA: No avance a la siguiente diapositiva hasta que haya tenido lugar la discusión en torno a la definición de empoderamiento financiero.

Debate

Equipo 1

- Como administradores de casos, *deberíamos* prestar servicios de capacitación financiera a nuestros clientes.

Equipo 2

- Como administradores de casos, *no deberíamos* prestar servicios de capacitación financiera a nuestros clientes.

ACTIVIDAD #3: Introducción al CFPB y al Empoderamiento Financiero CONTINUACIÓN

NOTA: Antes del entrenamiento, seleccione ya sea la opción A (Debate) o la Opción B (Análisis de Beneficio/Costo) — no ambas — para utilizarla en su taller.

OPCIÓN A: Debate (Introducción Parte 1)

- Dé a la mitad de la sala el tiempo para hablar sobre las razones por las que piensan que los administradores de casos *DEBERÍAN* proporcionar servicios de empoderamiento financiero a los clientes.
- Dé a la otra mitad de la sala el tiempo para hablar sobre las razones por las que piensan que los administradores de casos *NO DEBERÍAN* proporcionar servicios de empoderamiento financiero a los clientes.
- Cada uno de ellos debe elegir a una persona que ofrezca una presentación de 2 minutos acerca de los puntos clave con que defienden sus posiciones. Deles instrucciones para que utilicen ayudas visuales (rotafolio) para resaltar los puntos clave.
- Haga que cada grupo realice una presentación.
- Resuma los pros y los contras de los administradores de casos y de otros profesionales de servicios sociales que asumen el rol de prestar servicios de capacitación financiera a los clientes.

NOTA: Si usted tiene más de 20 personas en su entrenamiento, considere organizar dos equipos para cada "lado" del debate.

Análisis de Costo/Beneficio

¿Cuáles son los **beneficios** del empoderamiento financiero?

- ¿Para usted?
- ¿Para sus clientes?
- ¿Para su programa?

¿Cuáles son los **costos** del empoderamiento financiero?

- ¿Para usted?
- ¿Para sus clientes?
- ¿Para su programa?

ACTIVIDAD #3: Introducción al CFPB y al Empoderamiento Financiero CONTINUACIÓN

OPCIÓN B: El análisis del costo/beneficio en Grupos Grandes o en Grupos Pequeños (Introducción Parte 1)

- Mediante el uso de rotafolios (uno para los beneficios, otro para los costos), haga que los participantes discutan ideas sobre los beneficios y los costos de proporcionar empoderamiento financiero
- Resuma los beneficios y los costos para este papel

NOTA: *Esto se puede hacer en un grupo grande en que el facilitador escribe o en grupos pequeños en que cada grupo completa su propio análisis de beneficio/costo.*

NOTA: *Esto también se puede configurar como un carrusel. Configurar 6 rotafolios en toda la habitación. Haga una pregunta por escrito en cada rotafolio de la siguiente manera:*

*Rotafolio 1: ¿Cuáles son los **beneficios** del empoderamiento financiero para usted?*

*Rotafolio 2: ¿Cuáles son los **COSTOS** del empoderamiento financiero para usted?*

*Rotafolio 3: ¿Cuáles son los **beneficios** del empoderamiento financiero para sus clientes?*

*Rotafolio 4: ¿Cuáles son los **COSTOS** del empoderamiento financiero para sus*

clientes?

*Rotafolio 5: ¿Cuáles son los **beneficios** del empoderamiento financiero para su programa/organización?*

*Rotafolio 6: ¿Cuáles son los **COSTOS** del empoderamiento financiero para su programa/organización?*

Instruya a los participantes para que se dividan en grupos de seis y se agrupen en base a sus números. Haga que el grupo 1 comience en el rotafolio 1, el grupo 2 en el rotafolio 2 y así sucesivamente con un marcador por grupo. Deles 1 minuto para que desarrollen una discusión de ideas sobre las distintas respuestas que se les ocurran a la pregunta en el rotafolio. Después de 1 minuto (ajuste si es necesario) ponga un alto e instruya a los grupos para que roten al rotafolio siguiente (el grupo 1 va al rotafolio 2, el grupo 2 va al rotafolio 3 y así sucesivamente). Instruya a los equipos para que APORTEN ALGO a las ideas presentadas ante ellos. Continúe hasta que cada grupo haya recorrido cada rotafolio. Revise las contribuciones.

Su Dinero, Sus Metas (Your Money, Your Goals)

Una orientación para el conjunto de herramientas



27

NOTA: Si está impartiendo entrenamiento sobre un número limitado de módulos, considere limitar la actividad de búsqueda del tesoro a los temas que va a cubrir.

La Organización de *Su Dinero, Sus Metas*

- Módulos de introducción
 - Introducción Parte 1: Introducción al conjunto de herramientas
 - Introducción Parte 2: La comprensión de la situación
 - Introducción Parte 3: Inicio de la conversación sobre el dinero
 - Introducción Parte 4: Las emociones, los valores y la cultura: ¿Qué hay detrás de nuestras opciones monetarias?

ACTIVIDAD #4: "Su Dinero, Sus Metas": Una Orientación para el Conjunto de Herramientas

Tiempo previsto: 60 minutos

Metodología: Presentación / Búsqueda del Tesoro / Discusión en un Grupo Grande o en un Grupo Pequeño

Secciones Correspondientes en el Conjunto de Herramientas: Introducción Parte 1 y todo el Conjunto de herramientas

Instrucciones para el Facilitador:

- Revise la organización del conjunto de herramientas utilizando la diapositiva y la información que aparece en Introducción Parte 1
- Revise el objetivo del conjunto de herramientas: La información y las herramientas en el conjunto de herramientas de "*Su Dinero, Sus Metas*" pueden ayudarlos, como administradores de casos, a mejorar la estabilidad financiera de los individuos y las familias dándoles una nueva comprensión de los conceptos financieros, junto con las herramientas financieras que pueden aplicar a sus propios desafíos y metas.

La Organización de *Su Dinero, Sus Metas*

- Los módulos de contenido
 - Módulo 1: Cómo establecer las metas y planificar para las compras grandes
 - Módulo 2: El ahorro para las emergencias, las facturas y las metas
 - Módulo 3: Seguimiento y administración de los ingresos y prestaciones
 - Módulo 4: Pago de las cuentas y otros gastos
 - Módulo 5: Cómo llegar a fin de mes
 - Módulo 6: Cómo manejar las deudas
 - Módulo 7: Cómo entender los informes y los puntajes de crédito
 - Módulo 8: Los servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted
 - Módulo 9: La protección de su dinero



29

ACTIVIDAD #4: "Su Dinero, Sus Metas": Una Orientación para el Conjunto de Herramientas CONTINUACIÓN

Presentación (Introducción Parte 1)

- Revise la organización del conjunto de herramientas utilizando la diapositiva
- Revise el objetivo del conjunto de herramientas: *El objetivo de "Su Dinero, Sus Metas" es mejorar los resultados del cliente, haciendo que sea más fácil para usted como administrador de casos ayudar a los clientes a estar más empoderados financieramente.*

La Organización de Su Dinero, Sus Metas

- No lo maneje como un itinerario
- Proporcione el contenido y las herramientas adecuadas en el momento adecuado
- Utilice las conversaciones con los clientes o las evaluaciones para determinar por dónde empezar

ACTIVIDAD #4: "Su Dinero, Sus Metas": Una Orientación para el Conjunto de Herramientas CONTINUACIÓN

Presentación (Introducción Parte 1)

- Revise los principios fundamentales para la utilización del conjunto de herramientas.
 - *No lo maneje como un itinerario — el objetivo no es revisar todos los materiales en el orden en que se presentan.*
 - Proporcione el contenido y las herramientas adecuadas en el momento adecuado. *Acceda sólo a las partes del conjunto de herramientas que responden a las necesidades de sus clientes.*
 - *Utilice las conversaciones con los clientes o las evaluaciones para determinar por dónde empezar.*
- Explique, en particular, la diferencia entre el conjunto de herramientas y un programa de educación/entrenamiento financiero.
 - Un conjunto de herramientas contiene herramientas.
 - Se pueden utilizar en cualquier orden en base al problema que se intenta arreglar. Si va a colgar un cuadro, usted puede usar sólo un martillo. Pero si alguien está tratando de construir una casa, utilizará un martillo, una sierra, y así sucesivamente.
 - Al igual que con cualquier conjunto de herramientas, un administrador de casos puede utilizar una sola herramienta o muchas dependiendo de

la magnitud del problema.

- Generalmente se diseña un itinerario para ayudar a las personas a desarrollar competencias específicas
 - A menudo se tiene la expectativa de que se impartirá la totalidad o la mayor parte del itinerario y que cada concepto se basa en el concepto anterior.
- El conjunto de herramientas está diseñado para ayudar a que los administradores de casos ajusten el contenido a las necesidades específicas de los clientes o de las personas a las que prestan servicios en el momento preciso.
 - Si alguien necesita mejorar su crédito a fin de calificar para el préstamo de un vehículo, puede ir al módulo apropiado para mejorar el crédito sin tener que pasar por los módulos anteriores de definición de metas, ahorro, gestión de movimiento de fondos, ni del manejo de deudas.
 - No es que estos temas no sean importantes, simplemente no es lo que la persona necesita en ese momento.
- Explique que para un mejor uso del conjunto de herramientas, es mejor **no darle a los clientes todas las herramientas a la vez**.
 - Para la mayoría de los clientes, es probable que el recibir todas las herramientas a la vez – o incluso cinco herramientas a la vez – sea abrumador.
 - Un mejor enfoque consiste en identificar el tema y la herramienta que aporte lo mejor a cada cliente.
 - *Al enviar a su casa a los clientes con las herramientas, límitelas a una o dos que hayan sido revisadas y discutidas durante las sesiones de manejo de casos.*
 - Si un cliente recibe demasiadas herramientas a la vez, es probable que no utilice ninguna de dichas herramientas.

¿Dónde comenzaría usted si su cliente...

1. Se siente abrumado por las deudas?
2. Piensa que no puede salir a flote?
3. Quiere comprar un vehículo y obtener la mejor tasa para el préstamo que tendrá que hacer?
4. Quiere entender el depósito directo y las tarjetas de nómina?
5. Podría calificar para el EITC?

ACTIVIDAD #4: "Su Dinero, Sus Metas": Una Orientación para el Conjunto de Herramientas CONTINUACIÓN

Búsqueda del tesoro (Introducción Parte 1) NOTA: Si proporciona entrenamiento sobre un número limitado de módulos, considere limitar la actividad de búsqueda del tesoro a los temas que usted cubrirá.

- Explíqueles que realizarán una búsqueda del tesoro por medio del conjunto de herramientas.
- Instruya a los grupos pequeños para que revisen cada pregunta y para que localicen el módulo y las herramientas específicas dentro del módulo que trata sobre cada pregunta.
- Instruya a los participantes para que escriban con marcadores sus respuestas a cada pregunta de la diapositiva en un rotafolio.
- Proporcione a los equipos 15 - 20 minutos hasta que terminen.
- Pídale a los participantes que compartan las respuestas; use la clave de respuestas para que mejoren sus soluciones.
- Después de las respuestas, pídale a los participantes que compartan sus reacciones o las preguntas que puedan tener con respecto al conjunto de herramientas, considerando la búsqueda del tesoro.

NOTA: Para el entrenamiento, es posible que desee combinar las diapositivas 24 y 25, o sea, colocar todas las preguntas en una diapositiva.

NOTA: La clave de las respuestas viene a continuación. Los participantes pueden tener diferentes respuestas . Si lo hacen, pídeles que expliquen la razón por la que eligieron el módulo y la herramienta.

1. ¿Se sintió su cliente abrumado por una deuda?
 - Módulo 6, Herramienta 3, Hoja de cálculo de reducción de la deuda (página 219)
2. ¿Pensó su cliente que no podía salir a flote? (CUALQUIERA DE ESTAS RESPUESTAS ES ACEPTABLE)
 - Módulo 3, Herramienta 3, Maneras de aumentar los ingresos y recursos (página 131)
 - Módulo 4, Herramienta 1, Seguimiento del gasto, 4, Estrategias para reducir gastos, y 5, Cuando el efectivo es escaso (páginas 143, 157, 163)
 - Módulo 5, Herramienta 1, Presupuesto para el movimiento de fondos, 2, Calendario de movimiento de fondos, y 3, la lista de comprobación para mejorar el movimiento de fondos (páginas 169, 179, 183)
3. ¿Quiere su cliente comprar un vehículo y obtener el mejor precio por el dinero que debió haber pedido prestado?
 - Módulo 1, Herramienta 3, Compra de un vehículo (página 73)
 - Módulo 7, Herramienta 3, Mejoramiento de sus informes de crédito y sus puntajes de crédito (página 273)
4. ¿Quiere su cliente entender el depósito directo y las tarjetas de nómina?
 - Módulo 3, Herramienta 2, Maneras de aumentar los ingresos y recursos (página 131)
5. ¿Cree usted que su cliente puede calificar para el EITC?
 - Módulo 2, Herramienta 4, Mejoramiento de sus ingresos a través de créditos tributarios (página 109)

¿Dónde comenzaría usted si su cliente... (continuación)

6. Ha utilizado productos crediticios con un alto costo en el pasado y quiere evitar estos en el futuro?
7. Quiere hacer cambios pero no tiene metas claras?
8. Tiene muchos problemas financieros y no sabe por dónde empezar?
9. No tiene ahorros pero quiere comenzar a ahorrar?
10. Quiere abrir una cuenta pero no sabe qué tipo de cuenta o dónde abrirla?

ACTIVIDAD #4: "Su Dinero, Sus Metas": Una Orientación para el Conjunto de Herramientas CONTINUACIÓN

Búsqueda del tesoro (Introducción Parte 1)

NOTA: La clave de respuestas a continuación. Los participantes pueden tener diferentes respuestas. Si lo hacen, pídeles que expliquen la razón por la que eligieron el módulo y la herramienta.

6. ¿Ha utilizado productos de crédito con un alto costo en el pasado y quiere evitar esto en el futuro? (CUALQUIERA DE ESTAS RESPUESTAS ES ACEPTABLE)

- Módulo 2, Herramienta 1, Plan de ahorro (página 91)
- Módulo 5, Herramienta 1 o 2, Presupuesto y calendario para el movimiento de fondos (página 169 y 179)
- Información sobre cómo evitar trampas de endeudamiento y las alternativas al crédito de alto costo en el Módulo 6 (páginas 199 y 202)

7. ¿Quiere su cliente hacer cambios pero no tiene metas claras?

- Módulo 1, Herramienta 1, Herramienta de configuración de metas (página 65)

8. ¿Tiene muchos problemas financieros y no sabe por dónde empezar?

- Introducción, Parte 2, Mi noción del dinero (página 29)

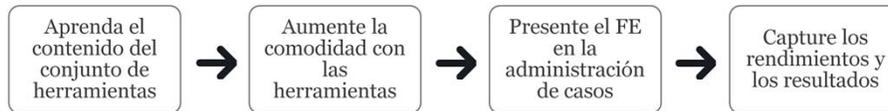
9. ¿No tiene ahorros pero quiere comenzar a ahorrar?

- Módulo 2, Herramienta 1, Plan de ahorro (página 91)

10. ¿Quiere abrir una cuenta pero no sabe qué tipo de cuenta o dónde abrirla?

- Módulo 8, Herramienta 1, Conozca sus opciones, 2, Hacer preguntas, 3, Servicios de dinero y actividades bancarias básicas, o 4, Apertura de una lista de comprobación de cuentas (páginas 291, 297, 301, 309)

Integración: Cómo utilizar el conjunto de herramientas con los clientes



ACTIVIDAD #4: "Su Dinero, Sus Metas": Una Orientación para el Conjunto de Herramientas CONTINUACIÓN

Presentación (Introducción Parte 1)

- Explique que el conjunto de herramientas estará integrado al trabajo existente no considerado como un servicio complementario.
- Explique las razones para la integración:
 - Se fundamenta en las relaciones establecidas que usted pueda tener con los clientes.
 - Los clientes están ocupados — se genera eficiencia al abordar muchos problemas en una sola parada.
 - Las cuestiones financieras y económicas impactan muchas situaciones y desafíos: las necesidades básicas de vivienda, salud y atención médica, educación y cuidado de los hijos, trabajo, transporte y así sucesivamente.
 - La integración de empoderamiento financiero puede presentar un enfoque más holístico para trabajar con los clientes.
 - Proporciona oportunidades para el refuerzo durante las discusiones "naturales" con los clientes.
 - Puede dar lugar a mejores resultados para los clientes y los programas.
- Explique que el momento para hacer esto es al principio del periodo, porque el tiempo se debe invertir en:

- *Asistir a un entrenamiento e introducirse en el conjunto de herramientas*
 - *Tomarse el tiempo para aprender el contenido del conjunto de herramientas*
 - *Sentirse cómodo con los temas y las herramientas del conjunto de herramientas*
 - *Pensar en las formas de introducir el empoderamiento financiero en el contexto de la administración de casos que usted gestiona*
 - *Capturar potencialmente los resultados del empoderamiento financiero en el trabajo que usted hace*
-
- Explique una de las herramientas que ayudan a los administradores de casos a empezar: la Lista de Comprobación del Empoderamiento Financiero (página 1)
 - Explique que el propósito de esta herramienta es proporcionar a los administradores de casos una plantilla de seguimiento para utilizar con cada cliente — lo que es una forma sencilla de realizar un seguimiento de las herramientas o de la información que comparten con un cliente en particular, recolectar datos de nivel de salida y conectar una reunión con un cliente con la próxima.
 - Pídale a los participantes que abran sus conjuntos de herramientas para revisar la herramienta con éstos.

Lista de comprobación del empoderamiento financiero

- La meta no es cubrir todas las herramientas con cada persona
- Sino encontrar las herramientas y los módulos correctos en base a:
 - Su problema más acuciante de empoderamiento financiero
 - El área en la que han expresado un interés en obtener más ayuda

ACTIVIDAD #4: "Su Dinero, Sus Metas": Una Orientación para el Conjunto de Herramientas CONTINUACIÓN

Presentación (Introducción Parte 1)

- Explique una de las herramientas para ayudar a los voluntarios de la comunidad a empezar: la *Lista de Comprobación del Empoderamiento Financiero*.
- Explique que el propósito de esta herramienta es proporcionar a los voluntarios de la comunidad una plantilla de seguimiento para utilizar con cada cliente — lo que es una forma sencilla de realizar un seguimiento de las herramientas o de la información que comparten con una persona en particular, recolectar datos de nivel de salida y relacionar una reunión con la próxima.

Introducción Parte 1, Herramienta 1: Lista de comprobación del empoderamiento financiero

- Imprima y guarde con el archivo de la persona si corresponde
- Úsela para relacionar las reuniones que haya tenido

Módulo 1: El establecimiento de metas y la planificación para las compras grandes – ¿Tiene la persona objetivos claros? ¿Está satisfecha la persona con su situación financiera?

Comprobación o fecha	Herramienta	Notas e información de referencia
	Herramienta de establecimiento de la meta	
	La planificación de los acontecimientos de la vida y de las compras grandes	
	Cómo comprar un vehículo	

ACTIVIDAD #4: "Su Dinero, Sus Metas": Una Orientación para el Conjunto de Herramientas CONTINUACIÓN

Presentación (Introducción Parte 1)

- Explique la *Lista de Comprobación del Empoderamiento Financiero*. Señale:
 - La pregunta relacionada con la cuestión del empoderamiento financiero que se aborda en el módulo
 - El espacio para escribir notas con respecto a la información o las herramientas que se proporcionan
 - El espacio para comprobar o escribir la fecha en que se utiliza la herramienta
- ***Está diseñado para ayudar a identificar la información de empoderamiento financiero y las herramientas para compartir***
- ***Realice un seguimiento de la información que usted ha compartido incluyendo cualesquiera referencias***
- ***Asegúrese de seguir las directivas de la organización sobre el almacenamiento y la protección de la información personal de cada persona***

- ***La lista está organizada por tema o módulo de empoderamiento financiero con cada herramienta asociada a ese módulo siguiente. La o las preguntas que siguen a cada nombre de módulo pueden ayudar a los participantes a identificar el problema de empoderamiento financiero que se aborda en el módulo.***

¿Qué haría usted si su cliente...

1. Quiere declararse en bancarrota?
2. Quiere saber cómo responder a la amenaza de demanda de un acreedor?
3. Se enfrenta a un desalojo?
4. Se enfrenta a una ejecución hipotecaria (foreclosure)?
5. No puede proveer suficiente comida para sí misma y para otros miembros de su familia?
6. Está en peligro de perder su vehículo por falta de pago?
7. Quiere sacar un préstamo de consolidación de deudas?
8. Quiere saber cómo financiar la universidad de su hijo?



36

ACTIVIDAD #4: "Su Dinero, Sus Metas": Una Orientación para el Conjunto de Herramientas CONTINUACIÓN

Discusión en un grupo grande o en un grupo pequeño (Introducción Parte 1)

Haga que los participantes determinen lo que harían en cada situación usando uno de dos métodos:

1. **Discutir en un grupo grande.** Escriba las ideas que ellos plantean para cada pregunta en un rotafolio (esto iniciará el proceso bajo el cual ellos podrán la red de recursos y de referencias, así como el momento en que deberían ser referidos).
2. **Discutir en un grupo pequeño e informar a todo el grupo.** Instruya a los grupos para que escriban sus ideas con marcadores en un rotafolio. Haga que cada equipo presente un informe sobre una de las preguntas. Haga que otros grupos se sumen a sus informes en base a sus propias discusiones en grupos pequeños.

Resuma compartiendo:

Usted puede ejercer un gran impacto en las vidas de sus clientes introduciéndolos al empoderamiento financiero y proporcionándoles alguna información y herramientas nuevas para ayudarlos a resolver problemas financieros específicos.

Pero algunos de sus clientes pueden necesitar más ayuda — ayuda que posiblemente usted

no se sienta cómodo proporcionándola — porque es técnica, está más allá de lo que usted se siente cómodo al abordarla, o que no está disponible dentro de su organización.

Debido a que sus clientes confían en usted, lo buscan para obtener información de calidad y referencias sobre los temas. Aquí es donde un recurso de alta calidad y una red de recursos y referencias serán esenciales para su trabajo en la comunidad.

NOTA: El educador financiero que proporciona este entrenamiento a los administradores de casos es la persona principalmente responsable de crear una lista de recursos y referencias relevante para los administradores de casos. Para obtener más ayuda sobre esto, véase el módulo complementario sobre Cómo Realizar Referencias: La creación de una red sólida de recursos y de referencias. Una lista de recursos y referencias específica para el empoderamiento financiero es importante porque las listas de recursos generales pueden provocar frustración en los clientes — algunas organizaciones que dicen que proporcionan educación financiera, asesoramiento y entrenamiento pueden no tener el personal adecuado para manejar las referencias.

Su Dinero, Sus Metas

El papel de las referencias

Nota: Si hay una guía completa de recursos y referencias para los administradores de casos, utilice este segmento del entrenamiento para revisar esa guía de recursos y referencias en lugar de las diapositivas que siguen sobre el asunto de las referencias.

El papel de las referencias

- El empoderamiento financiero = UN TEMA MUY GRANDE
- Ninguna persona lo sabe todo
- ¡Conozca sus límites, conozca a sus socios y remita!

ACTIVIDAD #5: El Papel de las Referencias

Tiempo previsto: 30 minutos

**Metodología: Discusión Facilitada / Discusión de Ideas en un Grupo Grande /
Construcción de un Gráfico**

Sección correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Introducción Parte 1

Módulo especial para realizar referencias: La creación de una Guía de Referencias

Instrucciones para el Facilitador:

- Revise los puntos clave que se relacionan con el papel de las referencias.
- Explore el concepto de conocer sus límites al preguntar: "*¿Cómo sabrá usted cuándo alcanzará sus límites en la prestación de servicios de empoderamiento financiero a los clientes?*"
- Escriba las respuestas en el papel del rotafolio.

El colaborador recomendado adecuado

- **Alta calidad** = objetivo, preciso y actual
- **Imparcial** = no está influenciado por factores que benefician al proveedor de información

ACTIVIDAD #5: El papel de las Referencias CONTINUACIÓN

Discusión facilitada (Introducción Parte 1)

- Hable sobre las características del colaborador recomendado adecuado que probablemente facilitarán información de alta calidad e imparcial
- Anote los datos en dos rotafolios llamados de la siguiente manera:
 - Características de la alta calidad
 - Características de imparcialidad
- Hable sobre las razones utilizando una lista comunitaria general (una creada por el administrador [de 211](#), por ejemplo) puede no ser suficiente en términos de una lista de recursos y referencias para el empoderamiento financiero.
 - Las listas existentes de la comunidad (listas 2-1-1) pueden ser un punto de partida, pero puede que no sea suficiente.
 - La información puede no estar actualizada.
 - Las organizaciones pueden enumerarse como proveedores de servicios de empoderamiento financiero. (educación financiera, capacidad financiera, entrenamiento financiero, asesoría de crédito, creación de activos, etc.) que proporcionan:
 - Servicios a través de otros socios, o
 - Servicios mínimos que no reflejan un alto nivel de experiencia o conocimientos.

La identificación de recursos y colaboradores

Área de Asistencia	Colaboradores a Recomendar
El presupuesto de flujo de efectivo	
Pruebas de elegibilidad para los beneficios	
La preparación y presentación de los impuestos sobre el ingreso	
La gestión de la deuda	
El trato con los cobradores de deudas	
La comprensión de los Informes y Puntajes de Crédito	
La solución de los errores en los informes y puntajes crédito	
El uso de los servicios financieros	
La protección de los derechos del consumidor	
El desarrollo de los activos	
Otros	

ACTIVIDAD #5: El Papel de las Referencias CONTINUACIÓN

Actividad opcional - Diseñe un cuadro (Introducción Parte 1)

- Entregue a cada grupo una pila de notas autoadhesivas grandes (color único por grupo y con un tamaño de 4" x 6" o de 5" x 8").
- Pídale que anoten cuáles serían los potenciales colaboradores a quienes se pueda recomendar - uno por cada nota autoadhesiva grande.
- Haga que completen el gráfico colgando al colaborador a recomendar en el lugar correcto en la tabla (que usted debe crear utilizando rotafolios antes del entrenamiento).
- Distribuya la guía de recursos y referencias que usted elaboró antes del entrenamiento.
- Como grupo, determine si deben añadirse a la lista algunas de las sugerencias de los participantes (ellos son proveedores de alta calidad, imparciales y que en realidad proporcionan servicios o productos de interés para los clientes); instruya a los participantes para que las escriban en sus guías de recursos y referencias.

NOTA: Si ya ha creado una guía de recursos y de referencias para sus administradores de casos, asegúrese de agregar a cualquier proveedor de alta calidad e imparcial que el grupo haya identificado después del entrenamiento.

NOTA: Usted puede utilizar este momento para revisar la guía de recursos y referencias que ha creado para su comunidad.

Discusión de ideas

- Pídale a los participantes que piensen en una lista de preguntas que le harían a un colaborador potencial a quién se pueda recomendar para asegurarse de que sea un proveedor de información y apoyo imparcial y de alta calidad.
- Escriba las ideas en el papel del rotafolio.
- Utilice las siguientes ideas del conjunto de herramientas para añadirlas a las de ellos.
 - *¿Obtiene el individuo, la organización o la empresa ingresos mediante la venta de productos o servicios financieros?*
 - *¿Requiere el individuo, la organización o la empresa efectivo por adelantado?*
 - *¿Ha sido el individuo, la organización o la empresa el sujeto de alguna medida en su contra debido a quejas presentadas ante la Oficina de Mejores Negocios (BBB, por sus siglas en inglés), la Oficina del Procurador General del estado, una asociación sin fines de lucro del estado u otras entidades?*
 - *¿Puede el individuo, la organización o la empresa proporcionar referencias?*
 - *¿Estará de acuerdo el individuo, la organización o la empresa en proporcionar información general solamente y en abstenerse de comercializar sus productos o servicios financieros?*
 - *¿Han informado los clientes antiguos o actuales que han recibido ayuda?*
 - *¿Ha tenido usted experiencias positivas al trabajar con este colaborador?*
 - *¿Otras preguntas?*

Su Dinero, Sus Metas

Comprensión de la situación e inicio de la conversación sobre el dinero

Evaluación

Complete la Herramienta 2: Autoevaluación del empoderamiento financiero

Preguntas para la reflexión

- ¿Qué le pareció llenar esta evaluación?
- ¿Habían temas sobre los cuales usted conocía más de lo que pensaba?
- ¿Qué temas le gustaría aprender más?
- ¿Cómo puede aprender más sobre ellos?

ACTIVIDAD #6: Cómo comprender la Situación e Inicio de la Conversación sobre el Dinero

Tiempo previsto: 60 minutos

Metodología: Presentación / Actividad Individual y Discusión en Parejas / Interpretación de Roles / Dramatización o Lluvia de Ideas en un Grupo Grande

Sección Correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Introducción Parte 1, Introducción al conjunto de herramientas (página 1) Introducción Parte 2, Comprensión de la situación (página 27) e Introducción Parte 3, Inicio de la conversación sobre el dinero (página 37)

Instrucciones para el Facilitador:

Actividad individual y Discusión en parejas (Introducción Parte 1)

- Proporcione los fundamentos para la evaluación de la Herramienta 2
Herramienta 2: La Autoevaluación de Empoderamiento Financiero (página 17) es una herramienta de cuatro partes diseñada para ayudarle a entender la cantidad de conocimiento financiero que usted ya tiene.

Aprender más no sólo beneficiará a sus clientes, sino que también puede beneficiarlo a usted a medida que aplica lo que aprende a su propia vida. ***Esta herramienta le ayudará a ver cuánto sabe y dónde puede que tenga que aprender más.***

- Invite a los participantes a completar esta herramienta de evaluación. Deles 7 minutos
-
- Revise las respuestas de una manera participativa.

NOTA: En el conjunto de herramientas, la clave de respuestas sigue inmediatamente después de la herramienta. Asegúrese de pedirle a los participantes que no se anticipen al completar la autoevaluación.

Pídale a los participantes que formen parejas y hablen sobre las preguntas de reflexión — asegúrese de revisar una pregunta a la vez.

Evaluación de la situación

Un panorama de las condiciones hoy en día que se utiliza para informar y planificar ciertas acciones a fin de cambiar las condiciones en el futuro

ACTIVIDAD #6: Comprensión de la Situación e Inicio de la Conversación sobre el Dinero **CONTINUACIÓN**

Presentación (Introducción Parte 2) (página 27)

- Revise el objetivo de la evaluación del cliente
- **Herramienta 1: Mi Panorama del Dinero** (página 29) está diseñada para ayudar al trabajador de casos y al cliente a entender las metas del cliente y su situación financiera. Esta información puede ayudar a orientar el módulo correcto del conjunto de herramientas para cada cliente.
 - Por ejemplo, si un cliente tiene la meta de comprar un vehículo o una casa, aprender acerca de cómo mejorar su informe de crédito y sus puntajes de crédito puede ayudar a que sus clientes califiquen para un préstamo de costo más bajo. Usted puede apuntar al *Módulo 7: Comprensión de los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito* (página 239).
 - Si usted tiene un cliente que no puede mantenerse a flote hasta fin de mes todos los meses, puede apuntar al *Módulo 5: Cómo Llegar a Fin de Mes* (página 167).

Esta herramienta le ayudará a ajustar las metas de cada cliente y su situación financiera con los módulos y herramientas específicas dentro del conjunto de

herramientas.

- Defina la evaluación de la situación utilizando la diapositiva.
- Revise brevemente el contenido y el procedimiento de análisis para la Evaluación Dos.
- Asegúrese de indicar que el uso de esta evaluación NO ES OBLIGATORIO. Es una herramienta que se puede utilizar para ajustar con mayor eficacia y eficiencia las necesidades del cliente con la información y las herramientas del conjunto de herramientas.
- Comparta las opciones para el uso de la evaluación:
 - Cuando los clientes llenen el trámite de admisión para su organización o programa
 - Cuando se reúna con los clientes para una evaluación inicial o
 - Cuando los clientes estén esperando recibir otros servicios (por ejemplo, a la espera de que les preparen sus declaraciones de impuestos en un sitio de Asistencia Voluntaria al Contribuyente)
 - Envíe esto a la casa de los clientes para que lo llenen de forma privada
 - Utilícelo como una guía para hacer preguntas en un estilo conversacional a fin de entender mejor las preocupaciones financieras y los objetivos de los clientes
 - Haga las preguntas a lo largo de varias sesiones con el cliente

Herramienta 1: Mi panorama del dinero

Si pudiera cambiar alguna cosa de su situación financiera, ¿cuál sería?

Pregunta	Respuesta		
	Sí	No	No sé
1. ¿Tiene usted sueños que desea que se cumplan para usted o sus hijos que requieren dinero para realizarlos?			
2. ¿Está atrasado en el alquiler, los pagos del vehículo, o su hipoteca?			
3. ¿Está atrasado en los pagos de servicios públicos?			
4. ¿Puede contar usted con aproximadamente la misma cantidad de ingresos cada semana?			

ACTIVIDAD #6: Cómo comprender la situación CONTINUACIÓN

- Extracto de Mi Panorama del Dinero, que es la Herramienta 1 en la Introducción Parte 2: La comprensión de la Situación

Herramienta 1: Mi noción del dinero

Pregunta	Respuesta	Consejos Rápidos
1. ¿Tiene usted sueños que quiere que se cumplan para usted o sus hijos que requieren dinero para realizarlos?	Si la respuesta es No o No sé, véase el Módulo 1.	<ul style="list-style-type: none"> • Realice una discusión de ideas de sus esperanzas, deseos y sueños • Elija uno y conviértalo en una meta con un plazo de tiempo. Que sea específica y medible • Calcule cuánto necesita ahorrar o guardar cada semana (o mes) para alcanzar sus metas
2. ¿Está atrasado en el alquiler, los pagos del vehículo, o su hipoteca?	<p>Si la respuesta es Sí, llame al 211 o a un centro de asistencia de emergencia. Para los propietarios de vivienda, llame al (888) 995 HOPE.</p> <p>Véase el Módulo 4, Herramienta 5: Cuando hay escasez de dinero en efectivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si la respuesta es Sí, llame al 211 o a un centro de asistencia de emergencia local. Al marcar el 211, las personas que necesitan asistencia son remitidas a, a veces se les comunica con, los organismos competentes y las organizaciones comunitarias • Para los propietarios, llame al 888 995 HOPE o al CFPB al (855) 411 CFPB (2372). Usted puede encontrar asesores de vivienda certificados en la página web del CFPB en http://www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor

ACTIVIDAD #6: Cómo comprender la situación CONTINUACIÓN

- Haga un extracto de la respuesta clave de la meta financiera y la evaluación de la situación — Mi **Noción Panorama** del Dinero, que es la Herramienta 1 en la Introducción Parte 2: La comprensión de la situación
- Destaque los "Consejos prácticos"

Interpretación de papeles para la evaluación del cliente

- Papel 1 = Cliente

Interprete el rol del cliente y complete la evaluación según las instrucciones del administrador de casos una vez que usted "se sienta cómodo" durante la reunión.

- Papel 2 = Administrador de casos

Inicie la discusión, presente la evaluación cuando corresponda, analice la evaluación (si el tiempo lo permite), haga un plan para el trabajo de empoderamiento financiero.

- Papel 3 = Observador

Observe la discusión, tome notas usando el formulario, proporcione sus comentarios.



46

ACTIVIDAD #6: Cómo comprender la Situación e Inicio de la Conversación sobre el Dinero **CONTINUACIÓN**

Interpretación de papeles (Introducción Parte 2) (página 27)

- Divida a los participantes en grupos de tres.
- Haga que cada trío escoja un papel de un sobre.
- Explique cada papel en la interpretación de papeles.
- Proporcione al observador la *hoja de cálculo de observación* (véase la nota de más abajo).

NOTA: Antes del entrenamiento, haga sobres con tres tiras de papel en cada uno. Cada tira de papel debe tener uno de los papeles enumerados anteriormente escritos en ella. Asegúrese de tener suficientes sobres para el grupo — por ejemplo, si van a haber 21 participantes, se necesitarán 7 sobres.

NOTA: Antes del entrenamiento, elabore un formulario y haga copias para los observadores para su uso con las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles fueron las técnicas más eficaces que los administradores de casos utilizaron al escuchar y conversar con los clientes?
2. ¿Qué enfoques o técnicas no parecen funcionar tan bien?
3. ¿Qué podría haber hecho para que la situación fuera aún mejor para los clientes?
4. ¿Qué tan bien realizó el trabajo de evaluación en el contexto de una "reunión"?
5. ¿Qué tan útil cree usted que sea esta herramienta en el trabajo que usted realiza con los

clientes?

No dude en añadir sus propias preguntas a este formulario.

Interpretación de papeles para la evaluación del cliente

Ciente

- ¿Qué le pareció participar en la evaluación?
- ¿Qué hizo el encargado del caso para hacerlo sentir más cómodo al responder a estas preguntas?
- ¿Hubo algo que podría haber hecho la situación aún menos estresante o amenazante?
- ¿Le pareció que los pasos que el administrador de casos esbozó después de la evaluación tenían sentido para usted (si hubo tiempo durante la interpretación de papeles)?

ACTIVIDAD #6: Cómo comprender la Situación e Inicio de la Conversación sobre el Dinero **CONTINUACIÓN**

Interpretación de papeles (Introducción Parte 2) (página 27)

Pídale a los participantes que hicieron el papel de clientes que compartan sus experiencias durante la interpretación de papeles.

Use las preguntas de la diapositiva para facilitar su intercambio.

Interpretación de papeles para la evaluación del cliente

Administrador de casos

- ¿Qué le pareció presentar la evaluación?
- ¿Qué tan cómodo fue "analizarla" en el acto? ¿Por qué es importante un análisis relativamente rápido?
- ¿Qué opina que hizo usted para que la situación fuera cómoda para su cliente?
- ¿Qué tan útil cree usted que sea esta herramienta en el trabajo que realiza con los clientes?

ACTIVIDAD #6: *Cómo comprender la Situación e Inicio de la Conversación sobre el Dinero* **CONTINUACIÓN**

Interpretación de roles (Introducción Parte 2) (página 27)

- Pídale a los participantes que hicieron el papel de administradores de casos que compartan sus experiencias durante la interpretación de papeles.
- Use las preguntas de la diapositiva para facilitar su intercambio.

Interpretación de papeles para la evaluación del cliente

Observador

- ¿Cuáles fueron las técnicas más eficaces que los administradores de casos utilizaron al escuchar y conversar con los clientes?
- ¿Cómo podría la situación haber sido aún mejor para los clientes?
- ¿Qué tan bien funcionó la evaluación en el contexto de una "reunión"?
- ¿Qué tan útil cree que sea esta herramienta en el trabajo que usted realiza con los clientes?

ACTIVIDAD #6: Cómo comprender la Situación e Inicio de la Conversación sobre el Dinero **CONTINUACIÓN**

Presentación (Introducción Parte 2) (página 27)

- Pídale a los participantes que actuaron como observadores que compartan sus observaciones y notas.
- Use las preguntas de la diapositiva para facilitar su intercambio.
- Si no fueron cubiertos durante la introducción de esta sección del entrenamiento, asegúrese de compartir ahora lo siguiente:
 - Comparta las opciones para el uso de la evaluación:
 - Cuando los clientes llenen el papeleo de admisión para su organización o programa
 - Cuando se reúna con los clientes para una evaluación inicial o
 - Cuando los clientes están esperando por otros servicios (por ejemplo, a la espera de que les preparen sus declaraciones de impuestos en un sitio de Asistencia Voluntaria al Contribuyente)
 - Envíe esto a la casa del cliente para que lo llene de forma privada
 - Utilícelo como una guía para hacer preguntas en un estilo conversacional a fin de entender mejor las preocupaciones financieras y los objetivos de los clientes
 - Haga preguntas sobre varias sesiones con el cliente

Otras estrategias para iniciar la conversación

Realice una discusión de ideas con su grupo sobre las **oportunidades específicas** para *iniciar la conversación sobre empoderamiento financiero* con los clientes.

ACTIVIDAD #6: Cómo comprender la Situación e Inicio de la Conversación sobre el Dinero **CONTINUACIÓN**

NOTA: Seleccione la Opción A: Discusión de ideas o la Opción B: Dramatización antes del entrenamiento

Opción A: Discusión de ideas (Introducción Parte 3) (página 37)

Instruya a los participantes que piensen en una lista de las formas en que pueden iniciar la discusión de empoderamiento financiero con los clientes.

NOTA: Esto se puede hacer en un grupo grande o en pequeños grupos con un informe final en un grupo grande.

Opción B: Dramatización (Introducción Parte 3) (página 37)

- Invite a las parejas de participantes a "leer" e interpretar los libretos que se proporcionan en el conjunto de herramientas en el Módulo 3.
- Solicite los comentarios de los participantes sobre lo que funcionó bien y sobre cómo cambiarían la discusión.

Metas “SMART”

- Singular
- Medible
- Alcanzable
- Relevante
- T tiempo determinado

ACTIVIDAD #7: Establecimiento de las Metas y Planificación para las Compras Grandes **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 1)

Explique las cualidades de las metas sólidas.

Específico

- Al establecer una meta, hágase las siguientes preguntas: ¿Quién? ¿Qué? ¿Por qué?
- Una meta específica tiene muchas más posibilidades de ser alcanzada que una meta general.

Medible

- Usted debe ser capaz de realizar un seguimiento de su progreso hacia el cumplimiento de la meta.
- Hágase preguntas como: ¿Cuánto cuesta? ¿Cuántos? ¿Cómo sabré cuando se ha logrado?

Apto para ser logrado

- ¿Es esta meta algo que usted realmente puede alcanzar?
- Es posible que usted *quiera* salirse de la alta deuda de la tarjeta de crédito mañana o convertirse en millonario en un año, ¡pero para la mayoría de nosotros eso es un objetivo totalmente imposible!
- Eso no quiere decir que sus metas deban ser fáciles. Su meta puede ser un reto

para usted, pero no debería ser extrema o imposible.

Importante

- Establezca metas que le interesen y que sean una prioridad en su vida.
- Hágase las preguntas: ¿Esto es algo que realmente quiero? ¿Es ahora el momento adecuado para hacer esto?

Tiempo determinado

- Las metas deben tener un marco de tiempo claramente definido, que incluya una fecha para la meta o una fecha límite.

Esperanzas, deseos y sueños versus una meta sólida

Esperanzas, deseos y sueños

Me gustaría comprar un nuevo televisor.



Quiero salir de la deuda de la tarjeta de crédito.



Meta sólida

Ahorraré \$400 y compraré un televisor nuevo en seis meses.

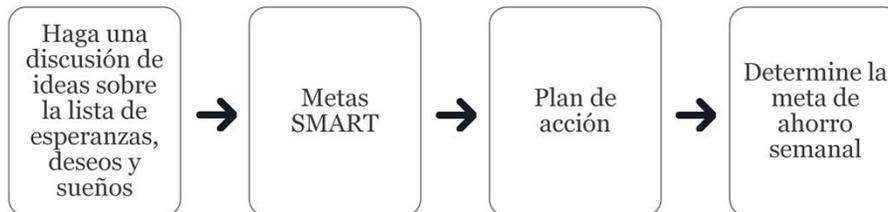
Pagaré \$1,000 de mi deuda en el próximo año.

ACTIVIDAD #7: Establecimiento de las Metas y Planificación para las Compras Grandes **CONTINUACIÓN**

Discusión facilitada (Módulo 1)

- Revise los ejemplos preguntando: "¿Por qué su esperanza, su deseo y su sueño NO es una meta?" "¿Qué es lo que hace que una meta sea sólida?"
- Pídale a los participantes que enumeren las cosas que los clientes necesitan para alcanzar sus metas. Escriba las respuestas en el papel del rotafolio. Asegúrese de añadir lo siguiente:
 - Cada meta requiere tiempo y compromiso. Para alcanzar las metas, también puede ser necesario:
 - Información
 - Herramientas
 - La asistencia de un profesional
 - Transporte
 - Otros recursos
 - Dinero
 - Un plan de acción — pequeños pasos necesarios para alcanzar una meta
- Para las metas que requieren dinero para alcanzarlas, usted tendrá que saber: ¿Cuánto tengo que guardar todas las semanas (o meses) para cumplir con mi meta?
 - Esto se aplica tanto a la reducción de la deuda como a las metas de ahorro.

Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas



ACTIVIDAD #7: Establecimiento de las Metas y Planificación para las Compras Grandes CONTINUACIÓN

Discusión facilitada (Módulo 1)

- Revise los pasos para completar la Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas
 - **Paso 1:** Realice una discusión de ideas acerca de las esperanzas, deseos y sueños para usted o su familia. También es posible que desee realizar una discusión de ideas para elaborar una lista de los acontecimientos de la vida que usted anticipa vivir, así como los costos asociados con algunos de estos acontecimientos. Determine si son a corto plazo o a largo plazo. Anote los datos en el gráfico de abajo.
 - **Paso 2:** Convierta sus esperanzas, necesidades, deseos y sueños en metas SMART utilizando la segunda hoja de cálculo.
 - **Paso 3:** Elabore un plan de acción para alcanzar sus metas. Para las metas a largo plazo, su plan de acción puede ser largo e implicar muchos pasos. Para otras metas, puede que sólo necesite avanzar unos pocos pasos para alcanzarlas.
 - **Paso 4:** Por último, para las metas que requieren dinero, determine cuánto necesita ahorrar cada semana (o mes) para alcanzarlas utilizando la última sección de la hoja de cálculo.

Plan de acción

Meta: _____

Pasos hacia la meta	Recursos necesarios	Fecha para alcanzar la meta	Revise al completar

ACTIVIDAD #7: Establecimiento de las Metas y Planificación para las Compras Grandes **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 1)

- Explique cómo se utiliza esta herramienta con el siguiente ejemplo o con otro ejemplo.
- Recuerde a los participantes que, si bien algunas metas requieren juntar dinero para alcanzarlas, también pueden requerir más información, la ayuda de un profesional, el uso de una nueva herramienta o un plan de acción. Por ejemplo, una meta puede ser:
 - *Quiero pagar mis cuentas a tiempo cada mes a partir del 1 de agosto.*
Suponiendo que la falta de dinero no es la razón principal de que las facturas no se pagan a tiempo, aquí hay algunos pasos que se pueden tomar para alcanzar esa meta:
 - *Recoja las tarjetas de crédito, los estados de cuenta de pago de préstamos, las facturas de servicios, las facturas de teléfono y la documentación de los demás pagos que realiza cada mes.*
 - *Resalte las cantidades de pago y las fechas de vencimiento.*
 - *Rellene la herramienta del calendario de pago de facturas.*
 - *Considere el uso de métodos de pago automático para algunas cuentas recurrentes o para el pago de facturas en línea.*

Nota: Usted puede escribir estos pasos en el formato del plan de acción en un rotafolio o rellenar el gráfico de PPT con este ejemplo u otro.

- Explique que las metas en general deberán reajustarse o revisarse cuando:
 - La meta se ha logrado.
 - Los ahorros de emergencia se utilizan y necesitan ser reemplazados.
 - Las circunstancias cambian.
 - Los valores cambian y una cierta meta ya no es tan importante.

El cálculo de la cantidad que debe ahorrar cada semana



ACTIVIDAD #7: Establecimiento de las Metas y Planificación para las Compras Grandes **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 1)

- Al calcular **la cantidad a guardar todas las semanas** para alcanzar la meta, se necesitan dos tipos de información: la **cantidad total** que se necesita para alcanzar la meta y el **número de semanas** para alcanzar la meta
- Explique cómo conseguir una cantidad mensual
- Tome un ejemplo en un rotafolio utilizando la meta de un participante, la que está en el conjunto de herramientas, o una creada por usted
- Hable sobre cómo se puede utilizar lo que ha guardado mensualmente para elaborar un presupuesto o un movimiento de fondos

Acontecimientos del ciclo de vida y compras grandes

¿Cuánto es probable que cueste un acontecimiento de ciclo de vida?

Todos somos diferentes, pero aquí hay algunas estimaciones que hemos visto:

- Gastos por cuenta propia para cubrir el parto de mujeres con cobertura de seguro — \$3,400
- Gastos por cuenta propia asociados con el cáncer de mamas - \$712/mes
- Quinceañera — celebración de los 15 años de edad para las niñas en las familias latinas - \$15,000 a \$20,000
- El costo típico para los gastos de funerales — \$10,000

ACTIVIDAD #7: Establecimiento de las Metas y Planificación para las Compras Grandes **CONTINUACIÓN**

Discusión facilitada (Módulo 1)

PREGUNTE: ¿Qué es un acontecimiento de vida?

- Algo que sucede — puede ser planificado o no — que muchas personas experimentan en general en diversos grupos de edad, aunque esto no es siempre el caso.

PREGUNTE: ¿Qué es una compra grande?

- Algo que generalmente sólo se compra una o pocas veces en la vida que requiere más dinero del que dispone la mayoría de la gente en un sueldo. Los ejemplos incluyen: electrodomésticos grandes, vehículos y arreglos en el hogar. Estas pueden ser planificadas o no planificadas.

- Revise los costos de algunos acontecimientos del ciclo de vida o de las compras grandes. Solicite otros ejemplos de los participantes — tales como bodas, divorcios, celebraciones religiosas, educación para usted o sus hijos, ahorrar para un pago inicial de una casa, el entrenamiento o las herramientas para un nuevo trabajo, etc.

La planificación de los acontecimientos de la vida y de las compras grandes

- **Grupo 1:** 18 años de edad, se graduó de la escuela secundaria. Planea asistir a la escuela vocacional para convertirse en un soldador experimentado.
- **Grupo 2:** El gerente de servicios de alimentación en una universidad estatal, de 28 años de edad, diagnosticado con cáncer. Está casado y tiene un bebé.
- **Grupo 3:** Una madre de 36 años que está en trámites de divorcio. Tiene dos niños de 4 y 8 años de edad. Debe encontrar un empleo por primera vez en 9 años; antes de tener hijos era profesora de matemáticas en el sistema de educación pública.
- **Grupo 4:** Un hombre de 45 años de edad que se quedó sin trabajo en un recorte del sector manufacturero. Casado y con un hijo de 15 años de edad. El joven tiene planes de ir a la universidad fuera del estado.
- **Grupo 5:** Un conductor de camiones de largo recorrido de 56 años de edad quisiera jubilarse en 6 años. Ha ahorrado muy poco para su jubilación. Sus hijos ya son grandes y viven fuera de casa; sin embargo, uno de ellos ha perdido su trabajo y tiene planes de volver a casa con sus dos niños de edad preescolar.

ACTIVIDAD #7: Establecimiento de las Metas y Planificación para las Compras Grandes **CONTINUACIÓN**

Escenarios en grupos pequeños (Módulo 1)

PREGUNTE: ¿Qué es un acontecimiento de vida?

- Algo que sucede — puede ser planificado o no — que muchas personas experimentan en general en diversos grupos de edad, aunque esto no es siempre el caso.

PREGUNTE: ¿Qué es una compra grande?

- Algo que generalmente sólo se compra una o pocas veces en la vida que requiere más dinero del que dispone la mayoría de la gente en un sueldo. Los ejemplos incluyen: electrodomésticos grandes, vehículos y arreglos en el hogar. Estas pueden ser planificadas o no planificadas.

- Muestre la diapositiva anterior.
- Divida a los participantes en grupos pequeños.
- Dele a cada grupo uno de los escenarios.
- Instruya a los participantes para que identifiquen cuáles acontecimientos de su vida es

probable que ya hayan experimentado, que sea probable que lo experimenten algún día, así como las compras grandes que puedan realizar en su futuro.

- En un rotafolio, dibuje un camino con una figura de palo o el dibujo de una persona en el centro de la misma. Llame la parte inferior del camino "El pasado" y llame la parte superior del camino "El futuro".

- Instruya a los participantes para que enumeren estos acontecimientos de la vida y las compras grandes, así como para que hagan un cálculo aproximado de los costos asociados a cada uno en el camino y cuándo ocurrirán (en el pasado o en el futuro).

- Cada grupo debe estar preparado para presentar.

La planificación de los acontecimientos de la vida y de las compras grandes

- ¿Cuáles son las razones para pensar y anticipar los acontecimientos de la vida y las grandes compras?
- ¿Hace esto la mayoría de la gente? ¿Por qué sí o por qué no?
- ¿De qué manera puede un ejercicio como éste capacitar a las personas?
- ¿De qué manera puede un ejercicio como éste ser contraproducente?
- ¿Qué ha aprendido usted de este ejercicio?

ACTIVIDAD #7: Establecimiento de las Metas y Planificación para las Compras Grandes **CONTINUACIÓN**

Escenarios en grupos pequeños (Módulo 1)

- Después de las presentaciones de los grupos, procese el ejercicio usando las siguientes preguntas (también en la diapositiva de PPT)
 - ¿Cuáles son las razones para pensar y anticipar los acontecimientos de la vida y las Compras grandes?
 - ¿Hace esto la mayoría de la gente? ¿Por qué sí o por qué no?
 - ¿De qué manera puede un ejercicio como éste capacitar a las personas?
 - ¿De qué manera puede un ejercicio como éste ser contraproducente?
 - ¿Qué ha aprendido usted de este ejercicio?

Herramienta 2: Planificación para los acontecimientos de la vida y las compras grandes

	Compra grande o acontecimiento de la vida	Costo de la compra grande o acontecimiento de la vida	Formas de pago	Maneras de reducir los gastos / reducir el costo general
Dentro de 1 año				
Entre 1 y 2 años a partir de ahora				
Entre 2 y 5 años a partir de ahora				

ACTIVIDAD #7: Establecimiento de las Metas y Planificación para las Compras Grandes **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 1)

• **Presente la Herramienta 2 y explique cómo completarla usando las siguientes instrucciones de la Herramienta**

- ***Piense en los acontecimientos de la vida que usted podría experimentar y en las compras grandes que tal vez deba hacer. Si depende de un vehículo para ir y volver del trabajo, es probable que tenga que sustituir este vehículo en el futuro, tal vez incluso más de una vez. Si utiliza herramientas para realizar su trabajo, puede que tenga que actualizarlas o reemplazarlas periódicamente debido al uso y desgaste normal. Realice una discusión de ideas sobre la lista de esos gastos, utilizando el siguiente cronograma. Considere donde se encuentra ahora y cuando podría experimentar algunos acontecimientos de la vida (de su hija quinceañera o el bat mitzvah) o la necesidad de hacer compras grandes. Si su hija tiene ahora ocho años de edad, será quinceañera en siete años. Si su vehículo tiene cinco años o si tiene mucho kilometraje, es posible que tenga que reemplazarlo dentro de cinco años o menos***
- ***Estime los costos de estos gastos. Averigüe los costos de las compras grandes o de los acontecimientos de la vida Si es probable que el acontecimiento de la vida o la necesidad de hacer una compra grande suceda más allá de los cinco años a partir de ahora, recuerde que el costo de casi todo aumenta gradualmente con el tiempo. Este aumento se llama inflación***

- **Identifique las formas para pagar las compras grandes o los costos asociados con los acontecimientos de la vida.** Por ejemplo, usted puede pedir un préstamo para comprar un vehículo nuevo o uno usado en buen estado. Si va a pedir un préstamo, considere ahorrar algo de dinero para el pago inicial a fin de mantener sus pagos mensuales lo más bajo posible. Muchas de las compras grandes pueden requerir una combinación de financiación y ahorro para cubrir el costo
- **Identifique las maneras de mantener los costos lo más bajo posible.** Por ejemplo, para su hija quinceañera o el bat mitzvah de su hija, ¿puede usted ahorrar en el alquiler arrendando en un algún lugar en una instalación de alquiler gratuito o de bajo alquiler tal como una sala en su comunidad religiosa? ¿Se puede ahorrar en la comida haciendo que la familia y los amigos participen para ayudar a preparar la comida en lugar de contratar a una empresa de servicios de comida?

Herramienta 3: Comprar un vehículo

- Cuando compra un vehículo, usted puede:
 - Pagar por éste en efectivo
 - Pedir dinero prestado para pagarlo y devolver el dinero a lo largo del tiempo
- Los préstamos para vehículos están disponibles en:
 - Cooperativas de crédito
 - Bancos
 - Compañías financieras
 - Concesionarios de vehículos

ACTIVIDAD #7: Establecimiento de las Metas y Planificación para las Compras Grandes **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 1)

- **Revise la Herramienta 3: *La compra de un vehículo*** para compartir los aspectos más destacados de esta herramienta.
- Explique los fundamentos de esta herramienta: al lado de la compra de una casa, los vehículos que la gente compra son las compras más grandes que muchos de ellos harán durante toda su vida y para muchos que nunca compran una casa será su mayor compra.
- Explique que esta herramienta es de carácter informativo, es decir, no hay nada que tengan que completar.

Herramienta 3: Cómo comprar un vehículo

- La cantidad de intereses y comisiones (la tasa de porcentaje anual o APR) que usted paga por un préstamo puede depender de:
 - Su informe de crédito y su puntaje de crédito
 - El plazo del préstamo
 - El precio del vehículo que está comprando
- Las APR son más bajas para las personas con un informe de crédito positivo y con puntajes de crédito altos
- Generalmente la APR también es más baja cuando se compra un vehículo nuevo

ACTIVIDAD #7: Establecimiento de las Metas y Planificación para las Compras Grandes **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 1)

- Revise la **Herramienta 3: La compra de un vehículo** para compartir los aspectos más destacados de esta herramienta.
- Hable sobre las razones para comprar un préstamo de vehículo antes que comprar un vehículo.
- Hable sobre decidir hacer un pago inicial.

Módulo 1: Conclusiones

- Las metas SMART pueden proporcionar una orientación para los planes financieros
- Las metas SMART pueden ayudarle a planificar cómo conseguir el dinero que usted necesita para alcanzar sus metas
- Los planes de acción pueden ayudarle a asegurarse de tener la información y los recursos que necesita para alcanzar sus metas
- Anticiparse a los acontecimientos de la vida y a las compras grandes, incluyendo los vehículos, puede empoderarlo para planificar y ahorrar para estos
- Utilice la **Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas** para establecer las metas SMART, hacer planes y determinar las metas de ahorro semanal
- Utilice la **Herramienta 2: La planificación de los acontecimientos de la vida y las grandes compras** para anticipar y planificar los gastos asociados a éstos
- Utilice la **Herramienta 3: La compra de un vehículo** para hablar sobre las consideraciones clave antes de comprar un vehículo

ACTIVIDAD #7: Establecimiento de las Metas y Planificación para las Compras Grandes **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 1)

- Revise los resultados del módulo usando las conclusiones del Módulo 1

Su Dinero, Sus Metas

Módulo 2: El ahorro para las emergencias, las metas y las facturas



65

Tómese el tiempo para reconocer que para los clientes de muy bajos ingresos, los ahorros pueden no ser su meta principal.

Recuerde, "*Su Dinero, Sus Metas*" es un conjunto de herramientas, no un itinerario. El hecho de que estemos cubriendo esto antes que otros módulos no pretende dar a entender que usted debe comenzar con éste cuando se trabaja con los clientes.

Los conceptos que se discuten en este módulo se aplican a otros tipos de metas que alguien necesite para "encontrar" el dinero que se pueda aplicar a una meta, tal como el pago de una deuda.

Módulo 2: El ahorro

- ¿Qué es el ahorro?
 - **El ahorro es el dinero que usted guarda hoy de sus ingresos para usarlo en el futuro**
- ¿Cuáles son los ejemplos de gastos imprevistos o emergencias?

ACTIVIDAD #8: El ahorro para las emergencias, las metas y las facturas

Tiempo previsto: 60 minutos

Metodología: Discusión Facilitada y Discusión de Ideas para un Grupo Pequeño / Presentación / Ejercicio en Parejas / Discusión Facilitada y Actividad para un Grupo Grande / Carrusel / Presentación o Discusión Facilitada

Sección Correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Módulo 2 (página 77)

Instrucciones para el Facilitador:

Discusión Facilitada y Discusión de Ideas en un Grupo Pequeño (Módulo 2)

- Pídale a los participantes que compartan su definición de ahorro.
- Comparta la definición de ahorro utilizando la diapositiva.
- Haga que los participantes enumeren una lista de ejemplos de gastos imprevistos o emergencias en grupos pequeños.
- Después de 3 minutos, pida a los participantes que encierren en un círculo aquellos que creen que se pueden gestionar con \$1,000 o menos.
- Instruya a los grupos que publiquen sus rotafolios y compartan de forma acumulativa.
- Haga un resumen de comentarios sobre el número de gastos inesperados que se pueden gestionar con \$1,000. Contraste con la "sabiduría convencional" que recomienda tener una cantidad de dinero para pagar gastos para vivir de 3 - 6 meses.
- Explique que de \$500 a \$1,000 es una meta posible para la mayoría — lo pueden imaginar y puede marcar una gran, gran diferencia.

- Una vez que las personas ven que pueden ahorrar esta cantidad, entonces pueden planificar los gastos de manutención para 1 mes, 3 meses, etc. en el largo plazo.

Fondo de emergencia

- **Fondo de emergencia o fondo contra adversidades = una parte importante de su plan de ahorro.**
- Guardar su propio dinero para cubrir los gastos inesperados puede **ahorrarle dinero**, ya que no tendrá que pagar intereses, y demás gastos que provienen de pedir prestado el dinero que necesita.

ACTIVIDAD #8: El ahorro para las emergencias, las metas y las facturas CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 2)

- Revise la definición de fondo de emergencia.
- Explique que los ahorros de emergencia pueden ayudarlo a prevenir contraer deudas para cubrir gastos inesperados o de emergencia; explique que esto protege los ingresos futuros (no hay la obligación de usar los ingresos para cubrir en el futuro la deuda contraída en la actualidad).
- **Antes de pasar a la siguiente diapositiva, pregúnteles a los participantes acerca de los beneficios de contar con ahorros de emergencia.**

Costo de reemplazar las bujías en su vehículo = \$350

	Ahorros de emergencia	Tarjeta de crédito	Préstamo de día de pago
Cantidad para cubrir los gastos	\$350	\$350	\$350
APR		Tasa de de porcentaje anual (APR, por sus siglas en inglés) 21.99%.	\$15 por cada \$100 prestados durante 14 días. Esto significa una tasa de porcentaje anual (APR) de 391%.
Pago		Debe pagar por lo menos una cierta cantidad cada mes. (Para los fines de este ejemplo, el individuo escoge realizar un pago fijo mensual de \$50).	Pagará el monto del préstamo (\$350) más gastos (\$52.50) dentro de 14 días. Si no puede pagar la totalidad del préstamo dentro de 14 días, se puede transferir (o extender) por otros 14 días por un cargo adicional de (\$52.50).
El costo y el tiempo total para pagar	\$0	Usted pagaría \$28.11 en intereses además del capital prestado. Le tomará un poco más de ocho meses pagar el monto total.	El costo total depende del tiempo que le tome ahorrar hasta pagar la totalidad del préstamo. Si renueva o refinancia este préstamo siete veces, usted estaría en deuda durante 14 semanas adicionales y podría pagar hasta \$367.50 en honorarios.



68

ACTIVIDAD #8: El ahorro para las emergencias, las metas y las facturas CONTINUACIÓN

Ejercicio en Parejas (Módulo 2)

- Antes de mostrar la diapositiva de arriba, pregúntele a las personas sobre algunos de los beneficios de tener ahorros de emergencia. Escríbalos en el rotafolio
- Comparta que uno de los beneficios es que esto le puede ahorrar dinero — a veces mucho dinero
- Pídale a los participantes que revisen la tabla (en la página 83 en su conjunto de herramientas o en esta diapositiva) en parejas. Explique que los plazos de los dos productos de préstamo son sólo un ejemplo – que los plazos varían
- Hágalos que calculen el costo total (costos monetarios y no monetarios) de cada enfoque para cubrir las bujías — un gasto inesperado o de emergencia
- Dele a las parejas 5 minutos para completar
- Pídale a los grupos que compartan sus pensamientos
- Realice un seguimiento de los costos monetarios y no monetarios en los rotafolios
- Pregúnteles cómo creen que responderían sus clientes a este tipo de información

NOTA: Utilice las siguientes respuestas como guía para la discusión.

Ahorros de emergencia

Los costos monetarios: el uso de los ahorros, la disminución del gasto debido a los ingresos destinados al ahorro, los ahorros futuros para reponer la cantidad que se utilizó para las

bujías

Los costos no monetarios: la disciplina del ahorro regular para construir y reponer el fondo de emergencia.

Tarjeta de crédito

Los costos monetarios: los intereses pagados por el dinero prestado — \$28.11; la obligación de los ingresos futuros hasta pagar el saldo de la tarjeta de crédito en su totalidad

Los costos no monetarios: la tensión de la factura de la tarjeta de crédito.

Préstamo de día de pago

Los costos monetarios: los costos de tramitación y renovación — por 8 meses, esto es 16 pagos x \$52.50 = \$840; la obligación de los ingresos futuros hasta pagar el préstamo de día de pago en su totalidad

Los costos no monetarios: la tensión del pago y el monto del pago total; la pérdida de la oportunidad de usar el dinero con que se pagan los costos de tramitación y renovación en otro lugar (al final podría haber comprado 3 juegos de bujías).

Herramienta 1: Plan de ahorro

- Las razones por las que usted está ahorrando
- Las cantidades que usted necesita ahorrar
- Cómo encontrará el dinero para ahorrar
- Dónde colocará esos ahorros — un lugar que sea seguro y protegido

ACTIVIDAD #8: El ahorro para las emergencias, las metas y las cuentas CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 2)

Revise los componentes de un plan de ahorro.

Herramienta 1: Plan de ahorro

Meta de ahorro	Cantidad total necesaria	Meses para alcanzar la meta	Cantidad mensual para ahorrar	Estrategias para el ahorro y sobre lo ahorrado por mes	Lugar seguro para los ahorros
Ejemplo: Para ahorrar \$1,000 en un fondo de emergencia dentro de 10 meses	\$1,000	10	\$100	Recorte a cable básico, \$40 Recorte a una comida rápida por semana para la familia, \$60 Total ahorrado por mes, \$100	Cuenta de ahorros en un banco o cooperativa de crédito. Por lo general es necesario un depósito mínimo

ACTIVIDAD #8: El ahorro para las emergencias, las metas y las facturas CONTINUACIÓN

- Comparta un extracto de la herramienta del plan de ahorro

Encuentre el dinero para ahorrar

- Disminuya el gasto en una cosa o en muchas cosas
 - *Los costos importantes versus los pequeños recortes en el gasto*
- Aumente sus ingresos
- Convierta el dinero ahorrado —ingresos adicionales o ahorros provenientes de la disminución del gasto — en dinero realmente ahorrado

ACTIVIDAD #8: El ahorro para las emergencias, las metas y las facturas CONTINUACIÓN

Discusión facilitada (Módulo 2)

- **Facilite una discusión acerca de las formas en que los participantes y sus clientes pueden encontrar dinero para ahorrar. Escriba las ideas en el rotafolio**
- Revise la lista generada indicando si se trata de un ejemplo de disminución del gasto o de aumento de los ingresos después de mostrar la diapositiva de arriba y comparta que todas las formas de encontrar el dinero se pueden colocar en una de estas dos categorías
- **Hable sobre el desafío de convertir el "dinero ahorrado" en "dinero realmente ahorrado"**

Herramienta 2: Ahorros y Prestaciones

¿Cuáles son las razones por las que se incluye esta herramienta?

Beneficio	¿Tiene usted esto?	Límites de activos	Contacto y otra información
SNAP Programa Suplementario de Asistencia Nutricional, también llamado Cupones de Alimentos		Mientras los estados tengan la discreción, los Límites de Activos Federales para los beneficios del SNAP son de hasta \$2,250 en recursos contables (cuentas bancarias) o \$3,250 si un miembro del hogar tiene más de 60 años o si hay un discapacitado. Los estados que utilizan la idoneidad categórica de base amplia no tienen límites de activos. Esto significa que si una persona reúne los requisitos para la TANF, el SSI o para la asistencia general, está calificada automáticamente para el SNAP. En 23 estados y en el Distrito de Columbia no hay pruebas de límite de activos para el SNAP. En otros 13 estados, los hogares con personas mayores o con personas con discapacidad y de ingresos brutos por debajo del 200 por ciento de la pobreza no tienen un límite de activos.	Para obtener información sobre los beneficios del SNAP en su estado, llame a la línea telefónica directa de su estado. Puede encontrar el número de la línea al visitar: http://www.fns.usda.gov/snap/state-information/hotline-numbers
TANF - Asistencia Temporal para Familias Necesitadas		\$1,000 a \$3,000 en la mayoría de los estados. El límite en Nevada es de \$6,000. Colorado, Illinois, Ohio, Louisiana, Alabama y Virginia eliminaron las pruebas de activos para tener derecho a la TANF. Ocho estados eliminaron las pruebas de límite de activos para la TANF.	Para obtener más información sobre el programa de TANF estatal o tribal, visite: http://www.acf.hhs.gov/programs/ofa/help



72

ACTIVIDAD #8: El ahorro para las emergencias, las metas y las facturas CONTINUACIÓN

Discusión Facilitada y Actividad para un Grupo Grande (Módulo 2)

- Revise los ejemplos preguntando: ¿Cuáles son las razones por las que se incluye esta herramienta?
- Si hay tiempo, complete la herramienta lo más posible con el grupo sobre la base de sus propios conocimientos y experiencia.
- También puede completar la herramienta con la información de su estado, hacer copias y compartir con el grupo..

NOTA: Antes del entrenamiento, haga una copia de la herramienta utilizando rotafolios que se puedan llenar con el grupo durante el entrenamiento. Después del entrenamiento, compruebe la información. Después de completar la herramienta, asegúrese de reconocer las contribuciones del grupo en una nota al pie.

- Después del entrenamiento, rellene sus contribuciones y entregue copias del gráfico completado a todos los administradores de casos.
- Dependiendo de la hora en el entrenamiento, si usted no incluye el Módulo 3, considere la posibilidad de revisar la información sobre los beneficios públicos y el embargo del salario (en la página 115) usando lo siguiente:
 - El embargo es un procedimiento legal. Una orden de embargo de un tribunal

ordena a un tercero — un empleador o un banco, por ejemplo — retener o congelar sus salarios u otros bienes. Esto sucede cuando no se ha pagado una deuda.

- Hay dos tipos de embargo:
 - **Embargo de salario** — se embargan sus ingresos o se adjuntan al pago de una deuda
 - **Embargo no salarial** — el dinero de una cuenta bancaria se adjunta o se embarga para pagar una deuda.
- Las razones más comunes para el embargo de salario son:
 - Impuestos adeudados al IRS o al estado
 - Dinero que se adeuda para la manutención de los hijos
 - Dinero que se adeuda por préstamos estudiantiles atrasados
 - Otras deudas no pagadas o atrasadas, tales como tarjeta de crédito o deuda médica
- Todos los ingresos y el dinero en una cuenta está disponible para el embargo, a menos que reciba una fuente de ingresos protegidos:
 - Los pagos de seguridad social
 - Seguro de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés)
 - Beneficios de los Veteranos
 - Beneficios de la Junta de Jubilación Ferroviaria
 - Beneficios de Jubilación para Empleados Federales y Administración Pública
- Si usted debe dinero de los impuestos federales, manutención de los hijos o préstamos estudiantiles federales, se pueden embargar incluso las fuentes de ingresos protegidas. Si usted tiene una deuda estatal o federal, no se necesita ninguna orden judicial para embargar su cuenta bancaria.

Herramienta 3: Cómo encontrar un lugar seguro para los ahorros

- ¿Dónde puede guardar el dinero que usted ahorra?
- ¿Cuales son los beneficios?
 - Un beneficio es algo que le proporciona una ventaja. Un beneficio es algo bueno para usted.
- ¿Cuáles son los riesgos?
 - Un riesgo es cualquier posibilidad de pérdida. Donde hay riesgo, hay incertidumbre en el resultado o consecuencia.

ACTIVIDAD #8: El ahorro para las emergencias, las metas y las facturas CONTINUACIÓN

Carrusel (Módulo 2)

Nota: Esta es una actividad opcional. Si usted está corto de tiempo, considere reducir esta actividad.

PREGUNTE: ¿Dónde puede guardar el dinero que usted ahorra?

Escriba cada idea en su propio rotafolio. (Antes de la sesión, cuelgue los rotafolios en toda la habitación con una "T" con los beneficios escritos en un lado y los riesgos en el otro).

NOTA: Para todos los lugares que incluyan mantener el dinero en el hogar, póngalos en un rotafolio.

- Divida al grupo en grupos pequeños para que cada uno tenga un rotafolio para empezar.
- Haga que visiten cada rotafolio y que realicen una sesión de discusión de ideas sobre los beneficios y los riesgos de cada lugar donde se puede ahorrar.
- Deles 30 segundos en cada rotafolio — menos a medida que el ejercicio progresa; la idea es hacer de esto una sesión de discusión de ideas kinestésica (carrusel).
- Una vez que cada grupo haya visitado cada rotafolio, revise cada rotafolio brevemente con el grupo.

Herramienta 3: Cómo encontrar un lugar seguro para los ahorros

Lugar seguro para guardar su dinero	Beneficios	Riesgos	Otra información importante
Un lugar secreto en su casa	Sin costo para mantenerlo	Se puede extraviar, puede ser robado o destruido en un incendio o desastre natural	Podría exponerse al riesgo de un crimen de robo en su casa
	Fácil de acceder		
Con un miembro de la familia o un amigo	Conveniente	Se puede extraviar, puede ser robado o destruido en un incendio o desastre natural	Podría exponer a su amigo al riesgo de un crimen de robo en su casa
	Sin costo para mantenerlo		

ACTIVIDAD #8: El ahorro para las emergencias, las metas y las facturas CONTINUACIÓN

- Comparta un extracto de la Herramienta 3 después de la actividad y haga que las personas encuentren el conjunto de herramientas en sus conjuntos de herramientas.

Informes del historial bancario

- La información sobre las cuentas, tal como el número de enrutamiento de tránsito y/o el número de cuenta
- La información de la fecha en que se informó acerca de una cuenta
- La razón para el informe
- La información sobre los cheques devueltos por los minoristas y otros negocios suministrada por una agencia de información tal como la Red Compartida de Autorización de Cheques (SCAN, por sus siglas en inglés)

ACTIVIDAD #8: El ahorro para las emergencias, las metas y las facturas CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 2)

- Examine cómo los informes negativos del historial bancario pueden evitar que las personas abran una cuenta de ahorros o de cheques en los bancos y cooperativas de crédito y lo que comúnmente incluyen esos informes
- Destaque algunos de los sistemas de información comunes: ChexSystems, TeleCheck, Early Warning, entre otros
- Explique que las personas pueden solicitar sus informes utilizando la información en el conjunto de herramientas y que tienen derecho a por lo menos un informe gratuito por año:
 - **Usted puede solicitar su propio informe gratuito de ChexSystems** en línea en <http://www.consumerdebit.com>, al llamar para mayor información al (800) 428 9623, o al enviar una solicitud por escrito a: Chex Systems, Inc., 7805 Hudson Road, Suite 100, Woodbury, MN 55125
 - **Usted puede solicitar su divulgación del archivo anual de TeleCheck Services** al llamar al (800) 366 2425. Puede solicitar su Informe de TeleCheck Services mediante el envío de una solicitud por escrito que incluya un número de teléfono durante el día, una copia de su licencia de conducir, su número de la

Seguridad Social y una copia de un cheque anulado a: TeleCheck Services, Inc.,
Atención: Consumer Resolution – FA, P.O. Box 4514, Houston, TX 77210-4515

- **Para solicitar su informe de Early Warning, llame al (800) 325 7775**

Herramienta 4: El aumento de su ingreso a través de los créditos tributarios

Para el año tributario 2015 se aplican los siguientes límites de ingresos y créditos tributarios máximos:

Tamaño del hogar	Límite de ingresos en caso de declarar como soltero o casado que declara por separado	Límite de ingresos si es casado y declaran en conjunto	Crédito tributario máximo
Tres o más hijos calificados	\$47,747	\$53,267	\$6,242
Dos hijos calificados	\$44,544	\$49,974	\$5,548
Un hijo calificado	\$39,131	\$44,651	\$3,359
Ningún hijo calificado	\$14,820	\$20,330	\$503

Además, el **ingreso por inversiones** debe ser de \$3,400 o menos por año.

Toda la información sobre los créditos tributarios del Servicio de Impuestos Internos se encuentra en www.irs.gov.



76

ACTIVIDAD #8: El ahorro para las emergencias, las metas y las facturas CONTINUACIÓN

Discusión facilitada (Módulo 2)

- Revise los puntos clave de la deducción en el impuesto sobre la renta como **una forma de aumentar los ingresos** usando la información del Módulo 3, que incluye:
 - Los beneficios para las personas que trabajan y que tienen ingresos bajos a moderados.
 - Reducir la cantidad de impuestos federales que se adeudan y que pueda dar lugar a un reembolso. (Puede ser un EITC estatal o municipal dependiendo de donde vivan).
 - La devolución de impuestos se basa en los ingresos y en el estado civil para los efectos de la declaración.
- Explique que hay otros créditos fiscales también, tales como el Crédito Tributario por Hijos
- Refiérase de nuevo a su guía de recursos y referencias y destaque que las personas pueden obtener su declaración de impuestos de forma gratuita (VITA y otros sitios de preparación de impuestos gratuitos).
- Explique las ventajas de utilizar los preparadores de VITA.

- Explique que esta información debe ser actualizada anualmente a medida que cambia debido a los aumentos en el costo de la vida

Módulo 2: Conclusiones

- Es posible que desee guardar ingresos para sus metas, emergencias y cuentas.
- Muchas emergencias o gastos inesperados se pueden manejar con \$500 a \$1,000 en un fondo de emergencia.
- Utilice la **Herramienta 1: Plan de ahorro** para ayudar a planificar y aumentar sus ahorros.
- Utilice la **Herramienta 2: Ahorros y Prestaciones** para comprender mejor cómo los beneficios pueden afectar la capacidad de ahorrar.
- Utilice la **Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros** para comprender mejor los beneficios y los riesgos de los diferentes lugares donde puede colocar sus ahorros a fin de tomar la mejor opción para usted.
- Utilice la **Herramienta 4: El aumento de su ingreso a través de créditos tributarios** para aprender más sobre los créditos tributarios que puedan aumentar sus ingresos.



77

ACTIVIDAD #8: El ahorro para los imprevistos, las emergencias y las metas **CONTINUACIÓN**

- Revise los resultados del módulo usando las conclusiones del Módulo 2.

Resuma compartiendo:

El ahorro es el dinero que usted guarda hoy para usarlo en el futuro. La gente ahorra por muchas razones. Las razones para ahorrar incluyen emergencias y metas tales como:

- Sus propias metas - como un nuevo televisor, electrodomésticos, un hogar, la educación de sus hijos y la jubilación

¿Por qué ahorrar para emergencias? Porque sucederán.

Cuando se guarda para casos de emergencia con antelación, usted puede manejarlos cuando se producen *sin tener que saltarse el pago de sus otras cuentas o pedir dinero prestado.*

Cuando recibe dinero prestado, usted tiene que pagar los honorarios y algunas veces los intereses. Y además de eso, es probable que tenga que utilizar algunos de sus ingresos en el futuro para pagar el dinero que pide prestado. **Así que ahorrar dinero ahora, para gastos imprevistos y emergencias, le puede ahorrar dinero en el futuro.**

Su Dinero, Sus Metas

Módulo 3: Seguimiento y administración
de los ingresos y los beneficios

Los ingresos, los beneficios y los embargos de salarios

Ingresos

- Ingresos regulares
- Ingresos irregulares
- Estacionales
- Que ocurren una sola vez

Beneficios

Embargos de salarios



79

ACTIVIDAD #9: Seguimiento y Administración de los Ingresos y los beneficios

Tiempo previsto: 30 minutos

**Metodología: Discusión Facilitada / Análisis de la Herramienta / Presentación
Sección Correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Módulo 3 (página 113)**

Instrucciones para el Facilitador:

Discusión facilitada (Módulo 3)

- Defina que son los ingresos.
- Pídale a los participantes que diferencien los ingresos regulares, los irregulares, los de temporada y los que ocurren una sola vez.
- Pídale a los participantes que compartan cómo estos diferentes tipos de presupuestos impactan sobre los ingresos y el movimiento de fondos.
- Pídale a los participantes que diferencien los ingresos de los beneficios; asegúrese de destacar las cosas que los beneficios por lo general no pueden pagar.
- Explique el embargo de salario con el siguiente de los materiales que se encuentra en el Módulo 3 (página 115):
 - **Los embargos de salarios** le dan al gobierno o a los acreedores el derecho a

recaudar dinero directamente del sueldo de alguien. Esto puede suceder por lo general sólo con una orden judicial.

- Las razones más comunes para el embargo de salario son:
 - Impuestos que se adeudan al IRS o al estado
 - Dinero que se adeuda para la manutención de los hijos
 - Dinero que se adeuda por préstamos estudiantiles atrasados y
 - Otras deudas impagas o atrasadas
 - Con una orden de embargo de salario, sólo se puede retener un cierto porcentaje de los ingresos disponibles del empleado
- La ley limita la cantidad que se puede embargar.
 - Generalmente, la cantidad debe ser la menor de dos cifras: el 25% del ingreso disponible o la cantidad que la persona gana cada semana sobre el salario mínimo federal multiplicado por 30. Es posible que desee mostrar a los participantes al ejemplo del conjunto de herramientas.
- Todas las deducciones obligatorias están protegidas absolutamente del embargo:
 - Los impuestos federales, estatales y locales y
 - Las contribuciones FICA
- Las deducciones voluntarias no están protegidas
- En general, el seguro social, la invalidez, la jubilación, la manutención de los hijos y la pensión alimenticia están protegidos de embargo de los acreedores regulares
- Sin embargo, si adeuda préstamos del gobierno federal o préstamos estudiantiles, estas fuentes pueden no estar protegidas
- Por último, algunos estados tienen más protecciones. Ubique una organización de ayuda legal en su comunidad para aprender más acerca de las protecciones de embargo de salario

Herramienta 1: Rastreador de ingresos y recursos

	Semana 1 _/_-	Semana 2 _/_-	Semana 3 _/_-	Semana 4 _/_-	Total por fuente	Regular	Irregular	Estacionales	Una vez
Trabajo									
Segundo trabajo									
Ingresos por trabajo por cuenta propia									
SNAP									
TANF									
Seguro Social / SSI									
Seguro de Incapacidad (SSDI) y los beneficios para los veteranos									

ACTIVIDAD #9: Seguimiento y Administración de los Ingresos y los beneficios CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 3)

- Explique cómo usar el rastreador de ingresos y recursos
- Revise las categorías incluidas
- Pregunte a los participantes si creen que existen categorías importantes que falten. (Explique el valor entre una gran cantidad de categorías y la utilidad del formulario)

Herramienta 2: Maneras de recibir ingresos y los beneficios

- En efectivo
- Cheques
- Depósito directo
- Tarjetas de nómina
- EBT

ACTIVIDAD #9: Seguimiento y Administración de los Ingresos y los beneficios **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 3)

- Revise cada método para recibir ingresos, así como los beneficios y riesgos de cada uno.
- Pídale a los participantes que compartan lo que sienten acerca de la utilidad de esta herramienta con las personas a las que prestan servicios.

Resuma compartiendo:

- La gestión de los ingresos y los beneficios es esencial para el empoderamiento financiero. Muchas personas no piensan en sus ingresos más allá de la cantidad que reciben.
- Entender las cuestiones de programación y la previsibilidad puede ayudar a tomar el control de sus finanzas. Y si usted encuentra que no tiene suficiente dinero, es importante identificar las estrategias que lo puedan ayudar a generar más ingresos o recursos.
- Por último, algunas formas en las que recibe sus ingresos pueden ser más beneficiosas para usted que otras. Entender los beneficios y los riesgos de un cheque de papel versus un depósito directo versus una tarjeta de nómina puede ayudarle a tomar una decisión alterna

que pueda beneficiarlo a usted y a su familia.

Herramienta 2: Maneras de recibir ingresos y los beneficios

Cheque de papel

Definición	Beneficios	Riesgos	Consejo
<p>Un cheque de papel de sueldo, salarios o beneficios a nombre de un individuo</p>	<p>El ingreso se puede depositar en una cuenta de cheques o en una cuenta de ahorros o en una tarjeta prepagada .</p> <p>Si usted no tiene una cuenta bancaria, algunos bancos y cooperativas de crédito no cobran por cheques girados contra las cuentas que se mantienen con su institución.</p> <p>De lo contrario, tendrá que pagar un servicio de cambio de cheques para cobrarlos.</p>	<p>Las cuentas bancarias y las cooperativas de crédito son a veces la única manera gratuita de cobrar los cheques de nómina.</p> <p>Si usted no tiene una cuenta, a menos que el banco o la cooperativa de crédito de su empleador no le cobre por hacer efectivo los cheques, es posible que tenga que pagar para cobrarlos en un banco, cooperativa de crédito o servicio de cambio de cheques.</p> <p>Si usted deposita un cheque de pago de nómina en una cuenta bancaria o cooperativa de crédito o en una tarjeta prepagada , es posible que no pueda acceder a todos los fondos inmediatamente.</p> <p>Esto no lo pueden ofrecer todos los empleadores o agencias gubernamentales.</p>	<p>Si usted cobra sus cheques en una tienda de cobro de cheques, estas tiendas pueden tratar de ofrecerle un préstamo de día de pago (payday loan) o servicios de transferencia de dinero. Estos servicios pueden ser muy costosos -si usted está considerando utilizar uno, asegúrese de entender los costos.</p>

ACTIVIDAD #9: Administración de los Ingresos y los beneficios (CONTINUACIÓN)

Presentación (Módulo 3)

- Muestre un extracto de la herramienta

Herramienta 3: Maneras de aumentar ingresos y los beneficios

- Revise esta herramienta
- Piense en las personas a las cuales usted presta servicios
- ¿Cuáles de las estrategias que se enumeran cree usted que son quizás factibles?
 - Enciérrelas en un círculo
- ¿Qué estrategias faltan?
 - Añádalas

ACTIVIDAD #9: Seguimiento y Administración de los Ingresos y los beneficios **CONTINUACIÓN**

Análisis de la Herramienta (Módulo 3)

NOTA: Esta actividad puede realizarse de forma individual, en parejas o en grupos pequeños.

NOTA: También puede asignar la Herramienta 3 a una mitad del grupo y la Herramienta 4 a la otra mitad del grupo (siguiente diapositiva) y después hacer que presenten un informe. Esto será más rápido y posiblemente más interesante.

- Pídale a los participantes que piensen en las personas a las que atienden en su trabajo voluntario
- Pídeles que analicen este formulario desde la perspectiva de las personas a las que prestan servicios como voluntarios.
- Haga que pongan un círculo sobre las estrategias para aumentar el dinero en efectivo y otros recursos financieros que crean que puedan ser factibles para las personas a las que

prestan servicios.

- Haga que agreguen las estrategias que ellos consideren que faltan.
- Solicite ideas del grupo.
- Escríbalas en el rotafolio.
- Considere ajustar la herramienta de post-entrenamiento y redistribúyala basándose en las percepciones de los participantes.

Herramienta 3: Maneras de incrementar ingresos y recursos

Compruebe si hay una opción para usted	Estrategia para aumentar el dinero efectivo y las fuentes de recursos financieros	Información o recursos que necesita para acceder a esta información
Actividad por única vez		
	Realice una venta de patio/venta de garaje	
	Venda artículos en línea	
	Reclame créditos tributarios si reúne los requisitos	
	Otros:	
Ingresos regulares		
	Busque un aumento de sueldo o más horas en el trabajo actual	
	Cambie la retención de impuestos (si es que usted generalmente recibe una gran devolución de impuestos)	

ACTIVIDAD #9: Seguimiento y Administración de los Ingresos y los beneficios CONTINUACIÓN

Análisis de la Herramienta (Módulo 3)

- Muestre un extracto de la herramienta

Módulo 3: Conclusiones

- El ingreso es todo el dinero o los recursos financieros que entran en su hogar
- La gestión de los ingresos irregulares o estacionales es complicada y difícil de planificar
- Los embargos de salarios por deudas u otras obligaciones pendientes de pago reducirán los ingresos que usted lleva a su casa
- Utilice la **Herramienta 1: El rastreador de ingresos y recursos** para ayudarle a comprender cuándo y cuántos ingresos y prestaciones recibe usted
- Utilice la **Herramienta 2: Las maneras de recibir ingresos y los beneficios** para comprender mejor los beneficios y los riesgos de las diferentes maneras de recibir ingresos y prestaciones
- Utilice la **Herramienta 3: Las maneras de aumentar el dinero en efectivo y los recursos financieros** para identificar modos de posiblemente aumentar sus ingresos o recursos financieros

ACTIVIDAD #9: Seguimiento y Administración de los Ingresos y los beneficios **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 3)

- Revise los resultados del módulo usando las conclusiones del módulo 3

Su Dinero, Sus Metas

Módulo 4: Pago de facturas y otros gastos

Pago de facturas y otros gastos

Gasto

- El dinero se utiliza para pagar una amplia gama de necesidades básicas, sus obligaciones financieras y otras cosas que usted puede desear.

Necesidades, deseos y obligaciones

- Las necesidades son cosas que usted debe tener para vivir.
- Los deseos son cosas sin las cuales usted puede sobrevivir.
- Las obligaciones son las cosas que debe pagar porque le debe dinero a alguien (el préstamo de vehículo) o porque se le ha ordenado pagar a alguien (manutención de los hijos).

ACTIVIDAD #10: Pago de Facturas y Otros Gastos

Tiempo previsto: 30 minutos

Metodología: Vote con su Cuerpo / Presentación / Análisis de la Herramienta / Ejercicio en un Grupo Pequeño / Presentación

Sección Correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Módulo 4 (página 135)

Instrucciones para el Facilitador:

Vote con su cuerpo

- Antes de la sesión, cuelgue tres señales en las paredes: "Necesidades", "Deseos" y "Obligaciones"
- Revise la definición de gastos
- Revise las definiciones de necesidades, deseos y obligaciones
- Dígale a las personas que leerá una lista de artículos en que usted podría gastar el dinero
- Pídale a los participantes que se pongan de pie debajo del signo que mejor representa la categoría en que pondrían ese artículo: necesidad, deseo u obligación
- Después de leer cada artículo, facilite una discusión para descubrir las razones por las que han votado así
- Asegúrese de hacer preguntas como:
 - ***¿Cuáles podrían ser algunas de las razones por las que la gente ve el mismo artículo de manera tan diferente?***
 - ***¿Cómo informa esto en su trabajo con los clientes?***

Vincule de nuevo al ejercicio de apertura en relación con las actitudes y los valores sobre el dinero y la influencia de la cultura.

Ejemplos de gastos:

- El alquiler
- Los ahorros para las vacaciones
- El teléfono celular que incluye un plan de datos
- Las toallas de papel
- Los gastos relacionados con el aseo personal
- El agua embotellada
- El café (del tipo que usted prepara en su casa)
- Los alimentos para las mascotas
- El pago de la tarjeta de crédito
- La conexión a Internet en casa
- La fórmula para el bebé
- Los cigarrillos

Herramienta 1: Rastreador de gastos

Vivienda y servicios públicos	Alquiler, hipoteca, seguros, impuestos a la propiedad, electricidad, gas, agua, alcantarillado, teléfono, televisión, servicio de Internet, teléfono celular
Comestibles	Los alimentos y bebidas que hay que llevar a la casa, incluyendo la fórmula para bebés y los alimentos
Suministros y gastos domésticos	Cosas para su hogar, tales como productos de limpieza, aparatos de cocina, muebles y otros equipos
Transporte	Gas, pago del vehículo, pago del seguro, reparaciones
Primas y gastos de atención médica	Copagos, medicamentos, atención de la vista, atención dental, primas de atención médica
Gastos de atención infantil y de escuela	Costos de atención infantil, pañales, artículos escolares, gastos de materiales escolares, excursiones y otros gastos de actividades
Obligaciones ordenadas por el tribunal	Manutención de los hijos, restitución, etc.
Pagos de deuda	Los pagos con tarjeta de crédito, pagos de préstamos de día de pago (payday loans), pagos de préstamos prendarios, pagos de préstamos contra el título del vehículo y otros pagos de préstamos

ACTIVIDAD #10: Pago de Facturas y Otros Gastos CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 4)

- Explique cómo usar el rastreador de ingresos y gastos
- Revise las categorías incluidas
- Pregunte a los participantes si creen que existen categorías importantes que falten.
(Explique el compromiso entre una gran cantidad de categorías y la utilidad del formulario)

Herramienta 1: Rastreador de gastos

Herramientas u otros gastos relacionados con el trabajo	Herramientas, equipo, ropa especial, libros relacionados con el trabajo, maquinaria, animales de trabajo o ganado, cuotas sindicales
Ahorros	Ahorros para las metas, emergencias, educación infantil, ahorros para la jubilación, compras de vacaciones, compras para el regreso a la escuela
Mascotas	Alimentos, costos de salud y otros costos asociados con el cuidado de sus mascotas
Cuidado personal	Cortes de pelo, artículos de higiene, limpieza en seco
Salir a comer (comidas y bebidas)	Cualquiera de las comidas o bebidas que se compran fuera de la casa
Entretenimiento	Ir al cine, ir a conciertos, equipos/gastos deportivos, eventos deportivos, billetes de lotería, membresías, alcohol, libros/discos compactos, suscripciones
Regalos, donaciones y otros	Donaciones a organizaciones religiosas u otras organizaciones benéficas, regalos, otros gastos

ACTIVIDAD #10: Pago de Facturas y Otros Gastos CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 4)

- Explique cómo usar el rastreador de ingresos y gastos
- Revise las categorías incluidas
- Pregunte a los participantes si creen que existen categorías importantes que falten. (Explique el compromiso entre una gran cantidad de categorías y la utilidad del formulario)

Herramienta 2: Calendario de Facturas

Dom. 1	Lun. 2	Mar. 2	Mie. 4	Jue. 5	Vie. 6	Sáb. 7	Fin de semana
	Factura de teléfono, \$60 Alquiler \$500				Pago del vehículo \$180		Total de facturas por semana: \$740

ACTIVIDAD #10: Pago de Facturas y Otros Gastos CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 4)

- Revise la Herramienta 2: Calendario de facturas — los participantes utilizan las siguientes instrucciones extraídas de la herramienta
 - Elabore un calendario de facturas utilizando la siguiente herramienta:
 - Imprima el calendario de facturas y escriba el nombre del mes y año.
 - Añada los números para representar los días del mes. Comience con esta semana como la primera semana.
 - Reúna todas las cuentas que paga en un mes o utilice la información de su rastreador de gastos.
 - Escriba las fechas de vencimiento de estas facturas. Dado que las fechas de vencimiento son cuando las facturas deben llegar, escriba las fechas en que se deben enviar las facturas:
 - Si paga por correo, marque la fecha de vencimiento por lo menos 7 días antes de su vencimiento.
 - Para el pago en persona o para el pago automático de las facturas, marque uno o dos días antes de la fecha de vencimiento para asegurarse de no llegar tarde.

- Rellene el calendario con la empresa o la persona a la que usted debe el dinero, la fecha en que se debe enviar el dinero para llegar a tiempo y la cantidad que se adeuda.
- Ponga este calendario en algún lugar que se vea todos los días para asegurarse de no olvidar las facturas importantes.

Herramienta 3: Maneras de pagar las facturas

Método de pago de facturas	Ventajas	Desventajas
En efectivo	<p>Fácil de comprender.</p> <p>A menudo, cuando usted paga en efectivo directamente a la compañía, no hay costos adicionales. Comprar o usar un producto especial como un giro o tarjetas prepagadas le puede costar dinero.</p>	<p>Puede ser un inconveniente ya que esto requiere el pago en persona de las facturas.</p> <p>Los servicios de pago de facturas pueden cobrarle por hacer un pago en efectivo.</p> <p>Puede ser difícil de demostrar el pago a menos que tenga un recibo.</p> <p>Los gastos de viaje a las empresas a las que usted está pagando dinero.</p> <p>Su dinero puede ser robado cuando usted está yendo a pagar sus cuentas.</p>

ACTIVIDAD #10: Pago de Facturas y Otros Gastos CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 4)

- Explique las ventajas y desventajas de las diferentes formas de pagar las facturas:
 - En efectivo
 - Giro
 - Cheque
 - Tarjetas de crédito
 - Débito automático de las cuentas de cheques/ahorros, tarjeta prepagada o tarjeta de crédito
 - Pago de facturas en línea
- Explique que con la información sobre las ventajas y desventajas de cada método de pago de facturas, las personas pueden tomar decisiones que les sirvan de ayuda:
 - Ahorrar tiempo
 - Ahorrar dinero
 - Evitar cargos adicionales o innecesarios

- Crear un registro confiable de pago de facturas

Herramienta 4: Estrategias para la reducción de los gastos

- Revise esta herramienta
- Piense en sus clientes
- ¿Cuáles de las estrategias que se enumeran cree usted que son potencialmente factibles?
 - Enciérrelas en un círculo
- ¿Qué estrategias faltan?
 - Añádalas

ACTIVIDAD #10: Pago de Facturas y Otros Gastos CONTINUACIÓN

Análisis de la Herramienta (Módulo 4)

NOTA: Esta actividad puede realizarse de forma individual, en parejas o en grupos pequeños.

- Pídale a los participantes que piensen en las personas a las que prestan servicios — sus clientes.
- Pídales que analicen esta herramienta desde la perspectiva de sus clientes.
- Pídales que encierren en un círculo las estrategias de gasto y otros usos de los recursos financieros que creen que serán factibles para sus clientes.
- Haga que añadan las estrategias que ellos consideran que faltan.
- Solicite ideas del grupo.
- Escríbalas en el rotafolio.
- Es aconsejable ajustar la herramienta de post-entrenamiento y redistribuirla basándose en el conocimiento de sus administradores de casos al trabajar con los miembros de la comunidad.

Herramienta 4: Las estrategias para la reducción de los gastos

Reducción de los gastos regulares (recurrentes)

Compruebe si hay una opción para usted	Estrategia para reducir los gastos y otras fuentes de recursos financieros	Información o recursos adicionales que necesita para acceder a esta información	Estime el valor en \$ de la reducción que usted escoja
	Televisión	Consulte con su proveedor acerca de los planes de menor costo o discontinúe el cable.	
	Internet		
	Teléfono	Compruebe si reúne los requisitos para una Tarifa telefónica "lifeline".	

ACTIVIDAD #10: Pago de Facturas y Otros Gastos CONTINUACIÓN

Análisis de la Herramienta (Módulo 4)

- Muestre el extracto de la herramienta de referencia

Consecuencias de saltarse las facturas

- Grupo 1:
 - a. Consecuencias de pagar el alquiler tarde.
 - b. Consecuencias de no cumplir con varios pagos de alquiler.
- Grupo 2:
 - a. Consecuencias de atrasarse en el pago del vehículo.
 - b. Consecuencias de no cumplir con varios pagos del vehículo.
- Grupo 3:
 - a. Consecuencias de pagar tarde la factura de la electricidad.
 - b. Consecuencias de atrasarse en varios pagos de facturas de electricidad.
- Grupo 4:
 - a. Consecuencias de no pagar el préstamo de día de pago.
 - b. Consecuencias de no cumplir con varios pagos de la tarjeta de crédito.

ACTIVIDAD #10: Pago de Facturas y Otros Gastos CONTINUACIÓN

Ejercicio para un Grupo Pequeño (Módulo 4)

- Haga que los participantes se dividan en 4 grupos

NOTA: Si hay más de 20 participantes, considere tener dos grupos 1, dos grupos 2, etc., según sea necesario.

- **Haga que cada grupo enumere las consecuencias tanto del escenario "a" como del "b" en un rotafolio**
- Haga que los grupos compartan sus listas después de 7 minutos
- Añada a la lista de consecuencias según corresponda
- Muéstreles la tabla de la página 157 del conjunto de herramientas

Herramienta 5: Priorizar las facturas

Proteja sus ingresos	Proteja su vivienda	Pague sus obligaciones	Proteja sus activos y la salud
<p>Si necesita un vehículo para ir y volver del trabajo, manténgase al día en el pago del vehículo y del seguro.</p> <p>Mantenga otros gastos necesarios para mantener su trabajo, tales como las herramientas que necesita o pague las licencias necesarias.</p>	<p>Si alquila o si tiene una hipoteca, los costos de perder su casa son grandes. Recuerde que debe incluir los impuestos, las cuotas de condominio y los pagos de lote para casas móviles que necesita para poder disponer de la vivienda.</p> <p>Si es posible, mantenga sus servicios públicos. Es muy difícil vivir sin ellos y la reconexión es cara.</p>	<p>Se incluyen estos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manutención de los hijos • Impuestos sobre la renta • Préstamos estudiantiles 	<p>No deje que la cobertura del seguro caduque; esto incluye las primas del vehículo, de los arrendatarios / del propietario de vivienda y del seguro médico. Incluya el costo de sus copagos y las recetas médicas necesarias.</p> <p>No tener seguro puede significar que usted no pueda conducir su vehículo y que ponga sus activos, incluyendo su salud y/o la salud de su familia, en situación de riesgo.</p>
Sus gastos:	Sus gastos:	Sus gastos:	Sus gastos:

ACTIVIDAD #10: Pago de Facturas y Otros Gastos CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 4)

- Revise el enfoque común para el establecimiento de prioridades y los fundamentos para esto.
- **Asegúrese de enfatizar que se trata de un plan a corto plazo SOLAMENTE.**
- Explique que las personas a menudo le pagan a los acreedores que se quejan más ruidosamente. Si y sólo SI realmente no pueden pagar sus facturas, deben llegar a un plan a corto plazo para evitar las consecuencias a largo plazo de no pagar algunas cuentas o gastos, tales como la pérdida de su trabajo, su vivienda, sus activos clave, o que tengan consecuencias jurídicas al no pagar sus obligaciones, especialmente aquellas ordenadas por el tribunal

Resuma el módulo compartiendo lo siguiente:

Comprender cómo usted utiliza sus ingresos y demás recursos financieros es un paso esencial para el empoderamiento financiero.

Utilice las herramientas de esta sección para realizar un seguimiento y analizar la forma en que usa sus recursos financieros. Utilice la Herramienta 2: Calendario de facturas, para organizar sus pagos regulares. Una vez completado, esto puede servir como un recordatorio visual para pagar sus facturas a tiempo. Existen herramientas en línea, así como aplicaciones que pueden ayudarle a hacer lo mismo.

Si usted encuentra que está gastando demasiado, puede aplicar algunas de las estrategias para la reducción del gasto. Pero asegúrese de tener claro cuales son los artículos que constituyen sus necesidades, sus obligaciones y sus deseos antes de empezar a recortar los gastos. Por último, a veces no se pueden cubrir todas sus necesidades, deseos y obligaciones en un mes.

Utilice una estrategia consciente si usted va a tener que omitir o retrasar los pagos. Considere proteger sus ingresos, su vivienda y sus activos antes de realizar un pago "a los que más se quejan".

A menudo, los cobradores de deudas y los acreedores que se encuentran fuera de esta estrategia llamarán para exigir el pago. Siempre es su responsabilidad pagar lo que debe. Pero, por ejemplo, si necesita su vehículo para ir y volver de su trabajo en un mes en que sus ingresos son escasos, es posible que desee considerar retrasar un pago de tarjeta de crédito y arriesgarse al pago de una multa por retraso en lugar de perder un pago del vehículo y correr el riesgo de que se lo embarguen.

Las herramientas de este módulo y el Módulo 4 le ayudarán a crear un presupuesto de movimiento de fondos, que aparece en el Módulo 5.

Módulo 4: Conclusiones

- Hacer cambios en la forma en que gasta significa saber la diferencia entre sus necesidades, sus deseos y sus obligaciones — generalmente los cambios se pueden hacer sólo en los gastos de sus deseos
- El pago de las facturas a tiempo puede ayudarlo a evitar cargos por pagos atrasados, multas, el aumento de los costos de los servicios y las disminuciones en sus puntajes de crédito
- Utilice la **Herramienta 1: Rastreador de gastos** para entender cómo utiliza usted su dinero ahora.
- Utilice la **Herramienta 2: Calendario de facturas** para crear un recordatorio visual de cuándo debe pagar y de cuánto son sus facturas
- Utilice la **Herramienta 3: Maneras de pagar las facturas** para comprender mejor las ventajas y las desventajas de los diferentes métodos para el pago de las facturas
- Utilice la **Herramienta 4: Estrategias para la reducción de los gastos** para identificar las maneras de reducir el gasto
- Utilice la **Herramienta 5: Cuando el dinero en efectivo está escaso — hay que priorizar el pago de las facturas y planificar los gastos** para ayudarlo a desarrollar un plan a corto plazo a fin de superar los tiempos en que usted no cuente con los ingresos suficientes para cubrir sus necesidades, sus deseos y sus obligaciones

ACTIVIDAD #10: Pago de Facturas y Otros Gastos CONTINUACIÓN

Presentación

- Revise los resultados del módulo usando las conclusiones del Módulo 4

Su Dinero, Sus Metas

Módulo 5: Cómo llegar a fin de mes

Cómo llegar a fin de mes

- ¿Qué es un presupuesto de movimiento de fondos?
- ¿Cómo se diferencia de un presupuesto ordinario?
- ¿Cuál opina usted que podría ser el beneficio de este enfoque para sus clientes?

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes

Tiempo previsto: 45 minutos

Metodología: Discusión Facilitada / Presentación / Análisis de Escenarios / Ejercicio en Grupo Pequeño / Presentación

Sección Correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Módulo 5 (página 167)

Instrucciones para el Facilitador:

Discusión facilitada

- Explore lo que los participantes saben sobre el movimiento de fondos preguntando: "¿Qué es un presupuesto de flujo de efectivo?"
- Después de que los participantes ofrezcan algunas ideas, comparta la definición: Una proyección de cómo usted obtendrá y usará su dinero en efectivo y demás recursos financieros
- Contraste el flujo de efectivo con el presupuesto ordinario preguntando: "¿Cómo se diferencia un presupuesto de flujo de efectivo de un presupuesto ordinario?"
- Después de que los participantes ofrezcan algunas ideas, comparta la definición: Un presupuesto de flujo de efectivo registra el calendario de los ingresos y los gastos. Esto es clave
- Facilite una discusión preguntando: "¿Cuál opina usted que podría ser el beneficio de este

enfoque para sus clientes?"

Manejo del flujo de efectivo

- **Hacer un seguimiento de todo el dinero que gana y que gasta en una semana, en dos semanas o en un mes.** *Herramienta 1: Rastreador de Ingresos del Módulo 3: Gestión de Ingresos y Prestaciones y Herramienta 1: Rastreador de Ingresos del Módulo 4: Pago de Facturas y Otros Gastos*
- **El análisis de sus gastos.** *Herramienta 1: Rastreador de Ingresos del Módulo 4: El pago de las facturas y Otros gastos para hacer esto*
- **El uso de esta información para crear un presupuesto de flujo de efectivo.** *Herramienta 1: El Presupuesto de movimiento de fondos para completar este paso o la Herramienta 2: Calendario de Flujo de Efectivo. Su presupuesto de flujo de efectivo consiste en establecer los objetivos de cómo utilizará sus ingresos en el futuro*

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 5)

- **Revise los pasos para hacer un presupuesto de flujo de efectivo y explique cómo estos pasos se relacionan a las herramientas de este módulo**

PREGUNTE: Si usted encuentra que no puede cubrir sus gastos, ¿qué se puede hacer?

- **Después de que los participantes ofrezcan algunas ideas, muestre la diapositiva siguiente**

Herramienta 1: Presupuesto para el flujo de efectivo

	Semana 1	Semana 2
El saldo inicial para la semana	\$37.00	\$142.37
Las fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Los ingresos por el trabajo	\$305.34	\$290.80
SNAP	\$280.00	
Bono de vivienda pública	\$650.00	
Total de las fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros	\$1,272.34	\$433.17
Usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Vivienda	\$650.00	
Servicios públicos	\$59.97	\$95.50
Comestibles	\$180.00	\$80.00
Comidas fuera de la casa (comidas y bebidas)		
Transporte	\$240.00	\$60.00
Total de los usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros	\$1,129.97	\$235.50
El saldo final para la semana	\$142.37	\$197.67

El saldo final de la semana anterior

Para llegar a un saldo inicial, sume sus saldos de dinero en efectivo, de tarjetas de débito y de cuentas bancarias

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 5 – La herramienta comienza en la página 169).

- Explique cómo utilizar el presupuesto de flujo de efectivo
- Destaque cómo figuran los beneficios públicos en el flujo de efectivo
- Hable sobre cómo se pueden utilizar algunos beneficios públicos como el SNAP para liberar el dinero en efectivo — el efectivo que se gastaba antes en alimentos se puede utilizar para cubrir otras necesidades, deseos y obligaciones
- Explique que algunos beneficios públicos como el SNAP no son lo MISMO que el dinero en efectivo porque no se puede utilizar el SNAP para pagar el alquiler. Esto debe entenderse al hacer presupuestos que incluyan a los beneficios

Herramienta 1: Presupuesto para el flujo de efectivo

	Semana 1	Semana 2
El saldo inicial para la semana	\$37.00	\$142.37
Las fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Los ingresos por el trabajo	\$305.34	\$290.80
SNAP	\$280.00	
Bono de vivienda pública	\$650.00	
Total de las fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros	\$1,272.34	\$433.17
Usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Vivienda	\$650.00	
Servicios públicos	\$59.97	\$95.50
Comestibles	\$180.00	\$80.00
Comidas fuera (comidas y bebidas)		
Transporte	\$240.00	\$60.00
Total de los usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros	\$1,129.97	\$235.50
El saldo final para la semana	\$142.37	\$197.67

El total de las fuentes menos el total de los usos.

Esto se convierte en su saldo inicial para la próxima semana.

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 5 – La herramienta comienza en la página 169).

- Explique cómo utilizar el presupuesto del movimiento de fondos
- Destaque cómo figuran los beneficios públicos en el movimiento de fondos
- Hable sobre cómo se pueden utilizar algunos beneficios públicos como el SNAP para liberar el dinero en efectivo — el efectivo que se gastaba antes en alimentos se puede utilizar para cubrir otras necesidades, deseos y obligaciones
- Explique que algunos beneficios públicos como el SNAP no son lo MISMO que el dinero en efectivo porque no se puede utilizar el SNAP para pagar el alquiler. Esto debe entenderse al elaborar presupuestos con los beneficios

Cómo leer un presupuesto de flujo de efectivo: Descripción general del guión

- Rafael es un padre soltero con dos hijos
- A menudo se atrasa con su alquiler y con el pago de otras facturas, porque no tiene el dinero cuando lo necesita
- Después de realizar el seguimiento de sus gastos, elaboró un presupuesto de flujo de efectivo con un educador en una clase para padres de familia que él toma a través de la Extensión de Cooperativa en su comunidad
- Utilizando el flujo de efectivo, dele algunas recomendaciones a Rafael para que pueda llegar a fin de mes

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes CONTINUACIÓN

Análisis de Escenarios (Módulo 5)

- Instruya a los participantes para que formen grupos de tres
- Revise los hechos de la introducción del escenario que ellos analizarán

Guión de la gestión del flujo de efectivo

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
El saldo inicial para la semana	\$257,00	-\$361,00	\$65,52	-\$463,22
Las fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros				
<i>Los ingresos por el trabajo</i>		\$990,00		\$990,00
<i>Los ingresos por trabajo de medio tiempo</i>	\$220,00	\$220,00	\$220,00	\$220,00
<i>SNAP</i>	\$412,00			
Total de las fuentes de dinero en efectivo y otros recursos	\$889,00	\$849,00	\$285,52	\$746,78
Usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros				
<i>Pagos de deuda</i>				
<i>Pago de la tarjeta de crédito</i>			\$90,00	
<i>Pagos de préstamos personales</i>				\$100,00
<i>Préstamo estudiantil</i>		\$235,00		
<i>Ahorros</i>	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
<i>Vivienda (renta, incluidos los servicios públicos)</i>	\$845,00			
<i>Servicios públicos</i>				
<i>Televisión</i>		\$63,48		
<i>Servicio de Internet</i>			\$22,74	
<i>Servicio de teléfono y teléfono celular</i>			\$86,00	
<i>Suministros y gastos domésticos</i>		\$25,00		
<i>Comestibles</i>	\$200,00	\$80,00	\$100,00	\$80,00
<i>Comer afuera (comidas y bebidas)</i>	\$25,00	\$25,00	\$25,00	\$25,00
<i>Transporte</i>				
<i>Pago del carro</i>			\$245,00	
<i>Gasolina</i>	\$60,00	\$60,00	\$60,00	\$60,00
<i>Seguro del carro</i>		\$175,00		
<i>Cuidado infantil</i>	\$70,00	\$70,00	\$70,00	\$70,00
<i>Otra información</i>	\$50,00	\$50,00	\$50,00	\$50,00
Total de los usos de dinero en efectivo y otros recursos	\$1.250,00	\$783,48	\$748,74	\$385,00
Saldo final de la semana (Fuentes - Usos)	-\$361,00	\$65,52	-\$463,22	\$361,78



103

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes CONTINUACIÓN

Análisis de Escenarios (Módulo 5)

- Haga copias de esta diapositiva y distribúyalas.

Información adicional sobre el escenario

- Rafael gana \$14.65/hora y trabaja 40 horas a la semana; se le paga cada dos semanas. (Su salario neto se calcula usando una calculadora en línea de ADP sobre la base de las leyes tributarias del Estado de Oklahoma. Él es el jefe de familia, saca 3 exenciones federales y no tiene deducciones voluntarias. El número se redondeó a \$990).
- El pago de la tarjeta de crédito indica que hace el pago mínimo; adeuda un préstamo personal a la abuela (le debe \$2,000)
- El alquiler incluye los servicios públicos - electricidad, gas, agua, alcantarillado, recolección de basura
- El cuidado de los niños a tiempo parcial lo proporciona un familiar con un gran descuento (\$10/día para cubrir los gastos durante 7 días a la semana). Este gasto se incrementó durante los meses de verano cuando los niños están en la escuela (de \$10/día a \$25/día). Sin embargo, durante mayo, junio, julio y agosto, los ingresos procedentes de la jardinería se duplican.

Preguntas de análisis del flujo de efectivo

1. ¿Cuándo se quedó Rafael sin dinero?
2. ¿Qué puede hacer (o intentar hacer) para adaptarse mejor al calendario de sus ingresos y sus gastos?
Hacer una lista priorizada.
3. ¿Cómo el beneficio SNAP afecta el flujo de efectivo?
4. El siguiente mes no se incluye en el ejemplo. ¿Cómo será la situación de Rafael al principio del próximo mes? ¿De cuánto dinero dispondrá? ¿Qué facturas por pagar tendrá? ¿Qué debería hacer ahora para prepararse para el siguiente mes?

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes CONTINUACIÓN

Análisis de Escenarios (Módulo 5)

- Instruya a los participantes para que analicen el movimiento de fondos y respondan las tres primeras preguntas anteriores.
- Después de 5 minutos, muestre la cuarta pregunta y deles instrucciones para que la respondan dentro de sus grupos.
- Procésela en un grupo grande.
 - **¿Cuándo se quedó Rafael sin dinero?** Responda: Al final de la primera semana.
 - **¿Qué puede hacer (o intentar hacer) para adaptarse mejor al calendario de sus ingresos y sus gastos?**
Elabore una lista priorizada.
Respuestas posibles:
Ver si el arrendador acepta el pago del alquiler de la segunda semana en lugar de la primera.
Ver si el arrendador toma la mitad del pago de la primera semana del mes y la mitad de la tercera semana del mes.

Ver si el pago de préstamos estudiantiles se puede trasladar a la última semana del mes. Explorar otros planes de pago, dependiendo del tipo de préstamo como el IBR.

Ver si el pago del préstamo para el vehículo se puede trasladar.

- **¿Cómo funciona el factor de beneficio del SNAP en el movimiento de fondos?** Responda: El SNAP es importante porque cubre los alimentos; sin embargo, hace que parezca que usted tiene más dinero en efectivo durante la primera semana de lo que realmente tiene porque el SNAP sólo se puede utilizar para la alimentación.
- **El siguiente mes no se incluye en el ejemplo. ¿Cómo será la situación de Rafael al principio del próximo mes? ¿De cuánto dinero dispondrá? ¿Qué facturas por pagar tendrá? ¿Qué debería hacer ahora para prepararse para el siguiente mes?** Respuestas posibles: Su situación será la misma el mes siguiente. Él necesita obtener más ingresos. En primer lugar, él debe asegurarse de que está recibiendo todos los beneficios para los que él y su familia reúnen los requisitos. Una vez hecho esto, él tiene que considerar obtener más ingresos en otro trabajo a tiempo parcial.

PREGUNTE: ¿Podría un presupuesto mensual destacar los déficits de dinero en efectivo?

- Responda: No.
 - Razón: Los ingresos totales, sin incluir el saldo inicial de dinero en efectivo, son de \$3,272 para el mes. Los gastos totales para el mes son de \$3,167.22. Si bien el presupuesto es ajustado, un presupuesto mensual estático típico demostraría que todo estaría cubierto con un excedente de \$104.78. Este es el problema con un presupuesto mensual estático.
- Asegúrese de preguntar a los participantes:
 - ***¿Qué opinan acerca de este enfoque para el presupuesto frente al enfoque tradicional? Asegúrese de hablar sobre el carácter semanal de esta herramienta en lugar del enfoque global mensual presentado por la mayoría de los educadores financieros***
 - ***¿Qué opinan sobre cuáles son los beneficios potenciales de utilizar este enfoque con las personas? ¿Para usted mismo?***
 - ***¿Cuál fue su opinión sobre este cambio de enfoque después del estudio del caso?***
 - ***¿Qué información adicional necesita para sentirse cómodo con este enfoque del presupuesto?***

Herramienta 1: Presupuesto para flujo de efectivo

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
El saldo inicial para la semana					
Las fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros					
Los ingresos por el trabajo					
Los ingresos por trabajo de medio tiempo					
Los ingresos por el trabajo autónomo					
TANF					
SNAP					
Bono de vivienda pública					
Otros:					
Total de las fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros					
Usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros					
Pagos de la tarjeta de crédito					
Pagos de préstamos de día de pago (payday loans)					
Préstamos personales					

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 5)

- **Comparta el extracto de la Herramienta 1**
- Resuma los pasos para hacer un presupuesto de movimiento de fondos

Herramienta 2: Calendario de flujo de efectivo

Dom.	Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sáb.	Fin de semana
Lo que entró (Ingresos/Beneficios/Recursos)							Saldo inicial:
	SNAP, \$280					Pagar, \$380	\$130 +
Lo que salió (Facturas/Gasto)							Total de fuentes incluyendo el SNAP:
	Alimentos, \$180 Factura de teléfono, \$60			Gas, \$30		Pago del vehículo, \$180	\$585- Usos totales \$450 = Saldo final: \$265 (incluyendo \$100 en el SNAP)

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 5)

- **Oriente a los participantes en el otro formato que se incluye para el flujo de efectivo — Herramienta 2: Calendario de Flujo de Efectivo**
- Hable sobre los pros y los contras de este formato con los participantes.
- Explíqueles que deben sentirse libres para introducir el que ellos creen que funciona mejor para cada trabajador.
- Aliente a los participantes para que utilicen estas herramientas en sus propios hogares durante un mes o dos a fin de familiarizarse más con su uso.

Herramienta 3: Lista de comprobación para la mejora del flujo de efectivo



Aumentar las fuentes de dinero en efectivo, los ingresos u otros recursos financieros, incluyendo el acceso a los beneficios públicos y la solicitud de los créditos tributarios para los cuales usted pueda estar calificado.



Disminuir sus gastos o el uso de dinero en efectivo y otros recursos financieros.



Sincronizar el calendario de las fuentes y usos de los ingresos cuando sea posible.

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes CONTINUACIÓN

Presentación y Ejercicio en un Grupo Pequeño (Módulo 5)

- Explique que hay básicamente dos estrategias generales:
 1. Aumentar sus fuentes de dinero en efectivo, ingresos u otros recursos financieros, incluyendo el acceso a los beneficios públicos y la solicitud de créditos tributarios.
 2. Disminuir sus gastos o el uso del dinero en efectivo y otros recursos financieros.

Ajuste el calendario de fuentes y usos de los ingresos cuando sea posible.

- Instruya a los grupos pequeños para que realicen una discusión de ideas sobre las maneras específicas de facilitar el movimiento de fondos. Anímelos a que piensen en maneras de aumentar los ingresos, reducir el gasto y ajustar el calendario.
- Anime al grupo para que seleccione a una persona que escriba las ideas en un papel
- Dele a las parejas 3 minutos para realizar una discusión de ideas
- Haga que informen de manera acumulativa solicitándoles ideas utilizando un formato de turno rotativo (una idea por equipo hasta que todos los

equipos hayan contribuido, luego repita hasta que se hayan agotado las ideas).

- Escriba sus ideas en rotafolios organizándolas por categorías.
- Tras el ejercicio, instruya a los participantes para que revisen la Herramienta 3. Anímelos a agregar ideas de la actividad que no estén incluidas en la herramienta.

Herramienta 3: Lista de comprobación para la mejora del flujo de efectivo

Suavizar el movimiento de fondos

Coloque un visto si es una opción para usted	Estrategia para mejorar el flujo de efectivo	Consejos y más información	Notas
	Negocie nuevas fechas de vencimiento de las facturas para alinearse mejor con la entrada de ingresos.	Consulte primero con las empresas con las que usted ha tenido una larga relación.	
	Negocie la repartición de un pago mensual en dos pagos más pequeños.	Por ejemplo, si hay que hacer un pago del alquiler por \$700, que se adeuda el primer día del mes, vea si usted puede hacer un pago de \$350 el día primero y de \$350 el día 15.	
	Evite hacer pagos grandes, pagos únicos o pagos periódicos al hacer pagos mensuales para el seguro del vehículo y los impuestos, por ejemplo.	Es posible que tenga que realizar el pago de alguna tasa pequeña para hacer este arreglo, pero usted puede hacer que estos pagos sean más manejables.	



108

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 5)

- Comparta el extracto de la Herramienta 3

Resume compartiendo:

Un presupuesto de movimiento de fondos es una proyección de cómo usted obtendrá y usará su dinero en efectivo y sus demás recursos financieros. Un presupuesto de movimiento de fondos es diferente a un presupuesto ordinario, ya que comprende no sólo la cantidad para cada partida presupuestaria, sino que el calendario de sus ingresos y gastos.

Esto es importante porque a menudo las personas se encuentran llenas de dinero una semana — y derrochan en algo divertido — pero a la semana siguiente se quedan cortos para cubrir una necesidad. Son asuntos de cálculo. Un presupuesto de movimiento de fondos ayudará a que un individuo identifique dónde se está quedando escaso durante el mes. Puede ayudarlo a asegurarse de que cuente con los recursos financieros a su disposición para cubrir los gastos más importantes — para que no se quede sin cubrir el alquiler, por ejemplo. Un presupuesto de **movimiento de fondos** **flujo de efectivo** puede

ayudar a que un individuo defina mejor las áreas en que se podría considerar una reducción. Recuerde, a veces no hay suficiente dinero para cubrir el mes. En este caso, es importante desarrollar un plan a corto plazo para dar prioridad a las facturas y pagar las que protegen los ingresos, la vivienda, los activos y las obligaciones permanentes. Esto puede ayudar a responder en el momento en que un cobrador presione para cobrar una deuda de menor prioridad. Pero al tomar estas decisiones, las personas deben estar plenamente conscientes de las consecuencias y saber que el dinero que no se paga hoy se convertirá en una deuda en el futuro.

Módulo 5: Conclusiones

- El uso de un presupuesto de flujo de efectivo le permitirá conocer cómo el calendario de ingresos y gastos puede estar causando deficiencias dentro de un mes; estas deficiencias pueden estar enmascaradas en un presupuesto mensual estático.
- Utilice la *Herramienta 3: Lista de comprobación para la mejora del flujo de efectivo* para identificar las estrategias específicas para mejorar el movimiento de fondos

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 5)

- Resuma el proceso para crear un flujo de efectivo como la conclusión para el módulo

Módulo 5: Conclusiones

- Los siguientes pasos le pueden ayudar a hacer un presupuesto de flujo de efectivo:
 - **Haga un seguimiento de todo el dinero que gana y que gasta en una semana, en dos semanas o en un mes.** *Herramienta 1: Rastreador de Ingresos del Módulo 3: Seguimiento y Gestión de Ingresos y Beneficios y Herramienta 1: Rastreador de Gastos del Módulo 4: Pago de Facturas y Otros Gastos*
 - **Realice un análisis de sus gastos.** *Herramienta 1: Rastreador de Gastos del Módulo 4: Pago de Facturas y otros Gastos para hacer esto*
 - **Utilice esta información para crear un presupuesto de flujo de efectivo.** Utilice la *Herramienta 1: El Presupuesto de flujo de efectivo* para completar este paso o la *Herramienta 2: Calendario de Flujo de Efectivo*. Su presupuesto de flujo de efectivo consiste en establecer los objetivos de cómo utilizará sus ingresos en el futuro

ACTIVIDAD #11: Cómo Llegar a Fin de Mes CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 5)

- Concluya el módulo con un resumen de cómo crear un flujo de efectivo

Su Dinero, Sus Metas

Módulo 6: Cómo manejar la deuda

Cómo manejar la deuda

- ¿Qué es la deuda?
 - *El dinero que usted le debe a otra persona o empresa. Una deuda es un pasivo. Una deuda puede obligar a efectuar pagos con los ingresos futuros.*
- ¿En qué se diferencia la deuda del crédito?
- ¿En qué se diferencia la deuda garantizada de la deuda no garantizada?

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda

Tiempo previsto: 45 minutos

Metodología: Discusión Facilitada / Pararse-Sentarse / Actividad en Parejas / Presentación / Ejercicio en Grupos Pequeños / Historias Personales

Sección Correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Módulo 6 (página 191)

Instrucciones para el Facilitador:

Discusión facilitada (Módulo 6)

- **PREGUNTE: ¿Qué es una deuda?**
- Después de que los participantes ofrezcan algunas ideas, comparta la definición: ***El dinero que usted le debe a otra persona o empresa. Una deuda es un pasivo. una deuda puede obligar a efectuar pagos con los ingresos futuros.***

- **PREGUNTE: ¿En qué se diferencia la deuda del crédito?**
- Después de que los participantes ofrezcan algunas ideas, comparta la definición: Crédito significa que puede pedir prestado dinero. La deuda es el resultado de utilizar el crédito. El crédito no es un pasivo. Sin embargo, cuando usted lo utiliza se crea un pasivo.

- **PREGUNTE: ¿En qué se diferencia la deuda garantizada de la deuda no garantizada?**
- Después de que los participantes ofrezcan algunas ideas, comparta las definiciones:

- La **deuda garantizada** es una deuda que tiene un activo adjunto. Cuando la deuda está garantizada, un prestamista puede cobrar ese activo si no se paga la deuda.
- Pídale a los participantes ejemplos de una deuda garantizada.
- Después de que los participantes ofrezcan algunas ideas, comparta los ejemplos:
 - Un préstamo para vivienda — la deuda está garantizada con la vivienda que está comprando. Si usted no paga su préstamo, el prestamista ejecutará la hipoteca de su vivienda, la venderá y usará el dinero de la venta para cubrir su préstamo.
 - Un préstamo contra el vehículo— la deuda está garantizada con su vehículo. Si usted no paga su préstamo, el prestamista recuperará (embargará) su vehículo y lo venderá para cubrir el préstamo.
 - Un préstamo de día de pago (payday loan) — la deuda está garantizada con su cheque de pago diferido. Si no renueva el préstamo, el cheque será cobrado.
 - Un préstamo prendario — la deuda está garantizada con el artículo que usted puso en prenda. Si no se hace el pago cuando es debido, el artículo prendado se vende al público en general.
 - Un préstamo de alquiler con opción de compra — la deuda está garantizada con los artículos (muebles, accesorios, electrónica, electrodomésticos) por los cuales usted está efectuando los pagos. Si no hace sus pagos, el artículo es embargado y puesto a disposición de otra persona para alquilarlo. Usted no recupera ningún pago de alquiler que haya realizado.
- La **deuda no garantizada** no tiene un activo adjunto
- Pídale a los participantes ejemplos de una deuda no garantizada
- Después de que los participantes ofrezcan algunas ideas, comparta los ejemplos:
 - Las deudas de tarjetas de crédito
 - Las deudas de tarjeta de crédito para tienda por departamentos
 - Los préstamos a la sola firma
 - La deuda médica
 - Las deudas de préstamos estudiantiles
- Si estos préstamos no se pagan según lo acordado, generalmente van a cobranzas

Deuda buena, deuda mala

- Préstamo de un amigo o miembro de la familia
- Préstamo para la compra de un vehículo
- Préstamo estudiantil
- Préstamo de día de pago (payday loan)
- Hipoteca (préstamo para una vivienda)
- Préstamo contra el título del vehículo
- Préstamo de empeño

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Pararse, Sentarse (Módulo 6)

- Explique que algunas personas creen que algunas deudas son deudas buenas y que otras son deudas malas.
- Explique que, a medida que cada tipo de deuda aparece en la pantalla, deben ponerse de pie si creen que la deuda es deuda mala y permanecer sentados si creen que es una deuda buena.
- Muestre las deudas mencionadas anteriormente de una en una.
- Facilite una discusión acerca de las razones por las cuales la gente piensa que la deuda es buena o mala.

NOTA: Asegúrese de desafiarlos un poco en torno a la "sabiduría convencional". Por ejemplo, la gente ha creído durante mucho tiempo que la deuda de préstamos estudiantiles es "deuda buena". ¿Es siempre así? Lo mismo ocurrió con las hipotecas en el pasado. ¿Son los préstamos prendarios siempre malos? Si alguien está corto de dinero, entre un préstamo de día de pago en comparación con un préstamo prendario, ¿creen que uno es una mejor opción que el otro?

Utilice los siguientes puntos para aumentar la discusión:

- **El préstamo de un amigo o miembro de la familia**

- BUENO — Es probable que tenga condiciones flexibles; puede ser con un interés bajo o sin ningún interés; los pagos retrasados no se reportan a las agencias de informes de crédito
 - MALO — Se pueden generar conflictos familiares; no se puede utilizar para construir un informe de crédito
- **Préstamo para la compra de un vehículo:**
 - BUENO — Puede ayudarle a obtener el transporte necesario para el trabajo, la escuela, la vida; está garantizado con el vehículo por lo que es probable que no necesite una garantía adicional; el pago regular puede ayudar a construir un informe de crédito
 - MALO — Dependiendo del préstamo, los términos pueden ser desfavorables; endeudarse por el valor total del vehículo puede hacer que la deuda del préstamo sea mayor que el valor del vehículo (debiendo más de lo que vale el vehículo); la falta de pago puede dar lugar al embargo — no hay transporte para el trabajo y se produce una entrada negativa en los informes de crédito
- **Préstamo estudiantil:**
 - BUENO — Puede ayudarle a acceder a la educación superior o al entrenamiento, lo que puede facilitarle un trabajo mejor pagado; los préstamos estudiantiles federales tienen opciones de pago; el pago regular puede ayudar a mejorar el informe de crédito
 - MALO — Endeudarse para pagar la educación más de lo que los salarios probables dentro de esa carrera pueden respaldar en términos de pago; endeudarse para la educación, pero no completar el grado (se crea un pasivo sin el beneficio de un trabajo potencialmente mejor pagado); términos y condiciones que no se comprenden (permitiendo que se acumulen los intereses); probablemente no será perdonado ni siquiera en caso de bancarrota, excepto en circunstancias extremas
- **Préstamo de día de pago:**
 - BUENO — Puede ayudarle a obtener el dinero que necesita de forma rápida y con pocas molestias
 - MALO — Alto costo; puede no ser capaz de pagar por completo dentro del plazo inicial (generalmente de 14 días) y puede ser necesario renovar; a menudo lleva a repetir los préstamos; si no se paga la renovación, el cheque posfechado será cobrado y puede agotar sus cuentas y/o sobregirlas y provocar pagos por sobregiro
- **Hipoteca (préstamo para una vivienda):**
 - BUENO — Puede ayudarle a obtener una casa propia; actualmente, las tasas de interés son bajas, por lo que los préstamos son menos costosos que en décadas pasadas; al estar garantizado con la casa es probable que usted no necesite garantías adicionales; el pago regular puede ayudar a construir el informe de crédito

- MALO — Dependiendo del préstamo, los términos pueden ser desfavorables; si pide prestado el valor total de la casa y el valor de la casa desciende, usted podría quedar mal parado, debiendo más de lo que vale la casa; los pagos atrasados pueden dar lugar a la ejecución hipotecaria (foreclosure) — sin casa y con un dato negativo en los informes de crédito; la venta de la vivienda puede ser difícil dependiendo del mercado y de las condiciones en que se encuentre la vivienda
- **Préstamo contra el título del vehículo:**
 - BUENO — Puede ayudarle a obtener el dinero que necesita de forma rápida y con pocas molestias
 - MALO — Puede acarrear la pérdida del título de su vehículo si el préstamo no se paga según lo acordado
- **Préstamo prendario:**
 - BUENO — Puede ayudarle a obtener el dinero que necesita de forma rápida y con pocas molestias
 - MALO — Puede acarrear la pérdida del activo prendado si el préstamo no se paga según lo acordado

Deuda médica

¿Cuáles son los factores que pueden conducir a la deuda médica?

- La deuda médica es casi siempre el resultado de un evento no planeado — alguien se enferma o resulta herido
- Casi nunca se conocen los costos de la atención en su totalidad por adelantado
- Las cuentas y las facturas pueden ser confusas
- Las personas sin seguro en general pagan más por los servicios

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Discusión facilitada (Módulo 6)

- Pídale a los participantes que compartan algunas de las razones para tener una deuda médica
- Si no comparten, proporcione los siguientes factores que llevan a una deuda médica:

La deuda médica es casi siempre el resultado de un evento no planeado — alguien se enferma o resulta herido. Incluso con un seguro de salud, se pueden sumar los copagos y los deducibles. Esta es una de las razones por las que los ahorros de emergencia son importantes para el mejoramiento de la estabilidad financiera.

En segundo lugar, los costos de la atención casi nunca se conocen plenamente por adelantado. A diferencia del costo de una casa o un coche, donde usted sabe lo que pagará al firmar el contrato de préstamo, cuando acepta la responsabilidad por el pago de su tratamiento en un hospital u otro proveedor de atención médica, generalmente no tiene idea de cuánto costará el tratamiento. Tampoco puede saber

cuál será su parte del costo.

Las cuentas y las facturas pueden ser confusas. En lugar de una factura detallada, usted puede recibir varias facturas en un periodo de semanas o meses con estadías en el hospital o situaciones que involucran a varios proveedores de atención médica. Debido a esta confusión, las personas pueden estar más propensas a no reconocer la información contenida en la factura o a dudar o retrasar el pago de una factura médica. Es posible que tengan preguntas acerca de si la cantidad ya fue pagada por el seguro, si se facturó la cantidad correcta o si en realidad se recibió el tratamiento facturado.

Y sin saber hasta cuánto debería ascender el costo total, cuánto cubrirá el asegurador y cómo se le transmitirá a usted gran parte del costo, se hace difícil determinar si le están cobrando la cantidad correcta. Eso deja a los consumidores en una posición en la que tienen que revisar cada factura médica cuidadosamente y comunicarse con proveedores o aseguradores cuando tienen preguntas que hacer.

En general las personas sin seguro pagan más por los servicios. Las compañías de seguros negocian descuentos por los servicios. Esto significa que si usted no tiene seguro, es probable que su factura sea más alta que la factura que recibe por los mismos procedimientos y por la misma atención alguien que tiene un seguro.

La Asociación de la Gestión Financiera de Centros de Atención Médica (HFMA, por sus siglas en inglés) señala "Hay confusión entre los consumidores de atención médica acerca de cómo obtener una información de precios clara y comprensible. Las diferencias entre los cargos y los precios de la atención médica y las variaciones generalizadas en el servicio, la calidad y los resultados están todas envueltas en un aire de incertidumbre y complejidad. El resultado demasiado común es malinterpretado". (Brian Workinger, *Perspectivas de Primera Línea sobre la Transparencia y Estimación de los Precios*, HFM Magazine, septiembre del 2014).

Evitar la deuda médica

- Obtenga las estimaciones de costos por adelantado
- Averigüe si hay un descuento por el pago puntual
- Pida un descuento para el tratamiento
- Pregunte acerca de la "atención de beneficencia"
- Si se le pide que ponga una factura del hospital en una tarjeta de crédito, sea cuidadoso
- Trabaje con el proveedor de atención médica para establecer un plan de pago aceptable

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Discusión facilitada (Módulo 6)

- Revise algunas maneras de evitar la deuda médica. Asegúrese de preguntar a los participantes acerca de sus ideas y sugerencias
- Utilice la siguiente información del conjunto de herramientas para añadirlas a la discusión
 - **Obtenga las estimaciones de costos por adelantado** — luego usted puede decidir si se debe proceder o retrasar los procedimientos optativos.
 - **Averigüe si hay un descuento por el pago puntual**, que puede ser sustancial. Esto puede significar hacer recortes en otras áreas durante unos meses a fin de pagar la factura y conseguir el descuento.
 - **Solicite un descuento sobre el tratamiento.**
 - **Pregunte acerca de la "atención de beneficencia"** del hospital y el gobierno antes o inmediatamente después del tratamiento.
 - **Si se le pide que ponga una factura del hospital en una tarjeta de crédito, sea cuidadoso.** Muchos hospitales tienen alguna obligación de proporcionar atención de beneficencia a los que no pueden pagar el tratamiento. Una vez que

usted pone su factura del hospital en una tarjeta de crédito, no se le considerará para una rebaja de la factura en el marco del programa de atención de beneficencia. Algunos proveedores de servicios médicos incluso ofrecen una tarjeta de crédito para su uso en la oficina del proveedor. Las tarjetas de crédito para atención médica pueden tener condiciones difíciles, así que asegúrese de que sabe en lo que se está metiendo. Para obtener sugerencias sobre las tarjetas de crédito para atención médica véase:

<http://www.consumerfinance.gov/blog/whats-the-deal-with-health-care-credit-cards-four-things-you-should-know/>

- Si no puede permitirse el lujo de pagar por la atención, incluso después de la atención de beneficencia y de haber aplicado los descuentos, **tome medidas para trabajar con el proveedor para establecer un plan de pago razonable.** A medida que negocia, asegúrese de que durante el tiempo que usted paga según lo convenido, los informes que se hacen para las agencias de informes de crédito reflejen que usted está efectuando los pagos tal como es requerido por el plan. Asegúrese de obtener su acuerdo de plan de pago por escrito. Además, considere pedir los siguientes términos:
 - Sin intereses sobre la deuda.
 - Estados de cuenta mensuales que muestren la cantidad pagada y el saldo pendiente
 - Solicite que la deuda *no* sea entregada a una tercera agencia de cobranza – que el servicio de la deuda se mantenga a nivel interno
 - Asegúrese de no firmar un acuerdo que especifica que usted realizará el pago total de la deuda si se atrasa o si no realiza un pago en su plan
- **Revise su informe de crédito para asegurarse de que las facturas resueltas sean reportadas con precisión o que se retire cualquier error de su informe de crédito.** Si la agencia de informes de crédito no responde, contacte con la agencia de protección al consumidor del estado, con el fiscal general o con la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor.
- **Si usted es demandado por un proveedor de servicios médicos o por un hospital, *responda.*** Obtenga asistencia legal de la organización de ayuda legal de su comunidad o de un abogado.
- **Asegúrese de no poner en peligro su capacidad de generar ingresos o de pagar por su vivienda o alimentos por haber pagado más ingresos de los que puede permitirse para cubrir una deuda médica.**

Préstamos de día de pago (payday loans) y productos de depósito por adelantado

El prestatario visita la tienda de un prestamista de día de pago y llena una solicitud (en general no hay verificación de crédito ni consideración de la capacidad para pagar el préstamo, el prestatario sólo necesita una cuenta de depósito personal para que pueda girar un cheque posfechado). Los préstamos también se pueden hacer en línea.



El prestatario obtiene el préstamo (la cantidad del préstamo promedio es de \$ 350) y paga \$ 10 - \$ 30 por cada \$ 100 prestados (\$ 15 por \$ 100 es la tasa promedio).



El prestatario ofrece al prestamista un cheque posfechado a 14 días por la cantidad del préstamo + la cuota o \$ 350 + \$ 52.50 = \$ 402.50 o una autorización para hacer un débito contra la cuenta del prestatario.



En 14 días se vence el préstamo. A menudo, el prestatario no tiene \$ 402.50 para satisfacer la deuda. En su lugar, pagará la cuota (\$ 52.50) y renovará el préstamo por otros 14 días. (Nota: se usan 14 días sólo como ejemplo. El reembolso puede caer en el próximo día de pago o en otro período mínimo determinado por la legislación estatal).



Cada 14 días, el prestatario debe pagar la cantidad total o renovar la deuda por \$ 52.50. El prestatario promedio tiene 10 transacciones al año. Aplicado a este préstamo, eso significaría un costo de \$ 525 para un préstamo de \$ 350.

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Discusión facilitada (Módulo 6)

Pregunte: ¿Qué es un préstamo de día de pago (payday loan)?

- Aumente las respuestas de los participantes con los siguientes hechos del conjunto de herramientas:
 - Un préstamo de día de pago es un préstamo a corto plazo, generalmente de \$500 o menos.
 - Por lo general, se vence el próximo día de pago.
 - Usted debe dar acceso a los prestamistas a su cuenta de cheques o escribir un cheque por el saldo total por adelantado para que el prestamista tenga la opción de depositar cuando el préstamo venza.
 - Hay otras características del préstamo que pueden variar. Por ejemplo, los préstamos de día de pago a menudo se estructuran para ser pagados con una suma global, pero pagos de intereses solamente – [las "renovaciones"](#) o los "refinanciamientos" – no son poco comunes.
 - En algunos casos, los préstamos de día de pago (payday loans) pueden estructurarse de manera que sean pagaderos en cuotas durante un período de tiempo más largo.

- Algunas formas en que los prestamistas le pueden dar los fondos del préstamo es al proporcionar dinero en efectivo o un cheque, al cargar los fondos en una tarjeta de débito prepagada o al depositar electrónicamente el dinero en su cuenta de cheques.
 - El costo del préstamo (cargo financiero) puede oscilar entre \$10 y \$30 por cada \$100 prestados.
 - Un préstamo de día de pago típico de dos semanas con una tarifa de \$15 por cada \$100 equivale a una [tasa de porcentaje anual](#) (APR) de casi 400%.
 - En comparación, las tasas de APR en las tarjetas de crédito pueden variar aproximadamente de un 12 por ciento a un 30 por ciento.
 - Las leyes estatales y otros factores pueden influir en la cantidad que puede pedir prestado y las tasas que le cobran.
- Algunas leyes estatales no permiten los préstamos de día de pago y en otros estados los prestamistas pueden optar por no hacer negocios en lugar de acatar las regulaciones del estado.

Hay protecciones especiales a través de la [Ley de Préstamos para Militares](#) para los miembros en servicio activo y sus dependientes que utilizan ciertos préstamos de día de pago y otros productos crediticios menores en dólares.

- Sus derechos bajo la Ley de Préstamos para Militares incluyen:
- **Un límite del interés del 36%.** A usted no le pueden cobrar una Tasa de Porcentaje Anual de Militares (MAPR, por sus siglas en inglés) de más de un 36% , la que incluye los siguientes costos:
 - intereses
 - cargos
 - cargos del servicio de crédito
 - cargos de renovación de crédito
 - las primas de seguro de crédito
 - otros cargos por productos relacionados con el crédito que se venden en relación con el préstamo
- **Divulgación escrita y oral.** Los acreedores deben informarle sobre las tasas de interés y otros cargos que usted adeuda, tanto oralmente como por escrito, antes de emitir un préstamo.
- **No permitidos los préstamos de vuelco (refinanciamiento).** Un acreedor no puede “refinanciar” el mismo préstamo, a menos que el préstamo nuevo tenga condiciones más favorables para usted. Esta regla ayuda a asegurarse de que usted no quede con un préstamo que se vuelva más caro de pagar en pocos meses.

- **No permitidas las renunciaciones obligatorias de las leyes de protección al consumidor.** Los acreedores no pueden exigirle que renuncie a ninguna ley estatal o federal, incluyendo la Ley de Amparo Civil al personal militar, que protege a los miembros en servicio de ser demandados mientras se encuentran en servicio activo.
 - **No permitido el arbitraje obligatorio.** Los acreedores no pueden exigirle que se someta a un arbitraje, que es cuando una parte externa decide cómo debe resolverse una disputa en lugar de un tribunal.
 - **No permitidas cuotas obligatorias.** Un acreedor no puede exigirle una cuota voluntaria con el fin de obtener el préstamo. Una cuota es una cantidad de dinero sacada automáticamente de su cheque de nómina para pagar su préstamo.
 - **No permitidas multas por pago anticipado.** Un acreedor no puede cobrar una multa cuando usted paga una parte o la totalidad de un préstamo antes de tiempo.
-
- Repase la forma en que funcionan los préstamos de día de pago y los préstamos de anticipo de depósito utilizando la diapositiva de arriba

Cómo Evitar las Trampas de Endeudamiento

- ¿Qué es una "trampa de endeudamiento"?
 - Una situación en la que una persona toma un préstamo y tiene que tomar repetidamente nuevos préstamos para hacer el pago del primer préstamo.
- ¿Cuándo puede suceder una "trampa de endeudamiento"?
 - Cuando las personas utilizan préstamos a corto plazo que tienen que ser devueltos en sólo un par de pagos, y no tienen el dinero para pagar el préstamo y los gastos financieros en la fecha de vencimiento.

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Discusión facilitada (Módulo 6)

- Explique qué es una trampa de endeudamiento mediante la información en la diapositiva que aparece arriba

Cómo Evitar las Trampas de Endeudamiento

- ¿Qué tienen en común los préstamos a corto plazo que pueden llevar a las "trampas de endeudamiento"?
 - **Son préstamos pequeños — en general por debajo de los \$500.**
 - **Deben ser pagados rápidamente — 14 días es el término medio de los préstamos de día de pago (payday loans), por ejemplo.**
 - **Estos requieren que el prestatario facilite acceso a los acreedores para que puedan cobrar a través de una autorización para cobrar un cheque o para debitar la cuenta de depósito del prestatario.**

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Discusión facilitada (Módulo 6)

- **Explique como una trampa de endeudamiento utiliza la información en la diapositiva de más arriba**

Alternativas al crédito de alto costo

- Utilizar sus propios ahorros de emergencia
- Utilizar alternativas de préstamos de bajo costo a corto plazo de una cooperativa de crédito o de un banco
- El préstamo de un amigo o miembro de la familia
- El uso de una tarjeta de crédito – a pesar de que el pago mensual de su tarjeta aumentará, puede resultar más barato en el largo plazo
- Negociar más tiempo para pagar si el préstamo es para una factura que se adeuda
- El trueque de una parte o de todo lo que usted está cubriendo con el dinero prestado
- Determinar si el artículo o la circunstancia para el cual usted está pidiendo prestado el dinero es una necesidad, una obligación o un deseo. Si se trata de un deseo, considere la posibilidad de gastar menos dinero en eso, no comprar el producto o esperar a tener el dinero para ello

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Discusión facilitada (Módulo 6)

- **Revise las alternativas para evitar el crédito de alto costo**

Conozca sus derechos

La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas protege a los consumidores contra el acoso:

- Llamadas telefónicas repetitivas con la intención de molestar, abusar o acosar
- Lenguaje obsceno o vulgar
- Amenazas de violencia o daño
- Publicación de listas de personas que se niegan a pagar sus deudas
- Llamadas sin que le digan quién llama
- El uso de prácticas falsas, engañosas o confusas



120

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 6)

- Explique los aspectos más destacados de la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés)
 - La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA) dice lo que los cobradores de deudas pueden y no pueden hacer.
 - Esta ley cubre a las empresas o individuos que cobran la deuda de otros negocios. A menudo se les llama "coobradores de deudas de terceros."
 - Esta ley no se aplica a las empresas que tratan de cobrar sus propias deudas.
 - La ley establece que los cobradores de deudas no pueden acosar, oprimir o abusar de usted o de cualquier otra persona con que se comuniquen. Algunos ejemplos de acoso son:
 - Llamadas telefónicas repetitivas que tienen la intención de molestar, abusar de o acosarlo a usted o a cualquier persona que conteste el teléfono
 - Lenguaje obsceno o vulgar
 - Amenazas de violencia o daño
 - La publicación de las listas de las personas que se niegan a pagar sus

deudas (esto no incluye la presentación de informes ante una compañía de informes de crédito)

- Recibir llamadas en que no le dicen quién llama
- La ley también indica que los cobradores de deudas no pueden utilizar prácticas falsas, engañosas o confusas. Esto incluye información falsa sobre la deuda, que puede incluir:
 - La cantidad adeudada
 - Que la persona es un abogado
 - Amenazas falsas de que lo van a arrestar
 - Las amenazas de que pueden hacer cosas que no se pueden hacer legalmente
 - Amenazas de hacer cosas que el cobrador no tiene la intención de hacer
- Es una buena idea mantener un archivo con todas las cartas o documentos que un cobrador de deudas le envíe y las copias de todo lo que usted le envíe a un cobrador de deudas.
 - Además, anote las fechas y horas de las conversaciones, junto con las notas acerca de lo que se discutió. Estos registros pueden ayudarlo en caso de discutir con un cobrador de deudas, de reunirse con un abogado o de acudir a los tribunales.
- Muestre las cartas de ejemplo en el Módulo 5

Resuma compartiendo:

- Después de la falta de ingresos, es probable que la preocupación más común que sus clientes comparten es la deuda.
- La comprensión de lo que es la deuda, de cómo gestionar la deuda y de la manera de reducirla no sólo mejora la estabilidad financiera individual y familiar (menos ingresos consumidos por la deuda cada mes), sino que también reduce la tensión.
- La comprensión de los derechos alrededor del cobro de deudas y de cómo hacer frente a las deudas especiales, tales como los préstamos estudiantiles, también es importante para muchos clientes.
- Sin embargo, tal como sucede al alcanzar una meta, salir de una deuda requiere tiempo y compromiso.
 - A menudo los clientes están experimentando muchas cosas en su vida, por lo que si esta es su mayor preocupación, enfocarse en esta área puede tener un gran impacto en sus vidas.

- Ocuparse hoy de la deuda ofrece más opciones a las personas el día de mañana.

Herramienta 1: Hoja de cálculo de la deuda

En la hoja de cálculo de gestión de la deuda, usted incluirá:

- La persona, empresa u organización a la cual usted le debe dinero
- La cantidad que usted le debe
- La cantidad de su pago mensual
- La tasa de interés que está pagando y otros términos importantes

Para completar esta hoja de cálculo, puede que tenga que tener todas sus cuentas/facturas en un solo lugar.

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 6)

- Explique cómo utilizar la hoja de cálculo de la deuda (la Herramienta comienza en la página 211)

Herramienta 2: Hoja de cálculo de deuda/ingreso

¿Cuánta deuda es demasiado?

- Relación deuda/ingreso
- Este simple cálculo muestra cuál porcentaje de su ingreso está destinado a pagar su deuda. Es una buena medida del monto de su ingreso que está obligado para la deuda

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 6)

- Explique lo que es la tasa de DTI (Relación deuda/ ingreso, por su sigla en inglés) y cómo se usa

Herramienta 2: Hoja de cálculo de deuda/ingreso

Su pago mensual total de la deuda (de Herramienta 1) ...	
dividido por su ingreso bruto mensual (Los ingreso antes de los impuestos) ...	
Es igual a su relación deuda/ingreso.	

ACTIVIDAD # 12 Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 6)

- Explique cómo calcular la tasa de DTI

Actividad en parejas

Shawna acaba de graduarse y ha obtenido su título de asociado en enfermería. Ella ya consiguió un trabajo a tiempo completo y gana \$17.50 por hora. Ella trabaja a tiempo completo (160 horas al mes). Ella trabajará en un hospital que se encuentra a 21 millas de su casa y el transporte público no es una opción viable para ella.

Ella encontró un auto usado en buen estado, pero no puede comprarlo sin un préstamo. Sus pagos mensuales en ese préstamo serían de \$158.

Además, todos los meses paga las siguientes deudas:

- Préstamo de la escuela \$205.00
- Tarjeta de crédito #1, \$90.00; tarjeta de crédito #2, \$55
- Hipoteca \$625.00

¿Cuál es la relación deuda/ingreso (DTI por sus siglas en inglés) sin el préstamo del vehículo? ¿Con el préstamo del vehículo?

Sobre la base de su DTI, ¿cree usted que ella pueda pagar el préstamo?



124

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Actividad en parejas (Módulo 6)

Nota: Este ejercicio es opcional ya que es otra oportunidad para completar una DTI después de la explicación de la Herramienta 2.

- Instruya a los participantes para que completen la DTI en parejas.
- Haga que determinen si el individuo debería endeudarse más.
- Deles instrucciones para calcular la DTI sin la deuda nueva propuesta y con la deuda nueva propuesta.
- Muestre la siguiente diapositiva después de unos 3 minutos para que los participantes puedan analizar las respuestas.

Respuestas

- Ingreso bruto = 160 horas x \$17.50/hora = \$2,800
- Deuda mensual antes del préstamo del vehículo = \$975/mes
- DTI = 0.35 o 35%

- Deuda mensual con el préstamo del vehículo = \$1,133
- DTI con el préstamo del vehículo = 0.41 o 41%

Herramienta 2: Hoja de cálculo de deuda-ingreso

Arrendatarios

- Considere la posibilidad de mantener una relación deuda-ingreso de 0.15 a 0.20 o del 15% al 20% o menos

Propietarios de viviendas

- Considere la posibilidad de mantener una relación deuda-ingreso de 0.28, o del 28% o menos sólo por la hipoteca (préstamo para la vivienda), impuestos y seguro.
- Considere la posibilidad de mantener una relación deuda-ingreso para todas las deudas de 0.36, o del 36% o menos.

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 6)

- Explique cómo interpretar la tasa de la DTI.
 - **Arrendatarios: Considere la posibilidad de mantener una relación deuda-ingreso de 0.15 - 0.20 o del 15% - 20% o menos.**
 - Esto significa que los pagos mensuales con tarjeta de crédito, los pagos de préstamos estudiantiles, los pagos de préstamos para vehículos y otras deudas deberían ocupar el 20% o menos de su ingreso bruto.
 - **Propietarios de viviendas: Considere la posibilidad de mantener una relación deuda-ingreso de 0.28, o del 28% o menos, sólo por la hipoteca (préstamo para la vivienda), los impuestos y el seguro.**
 - Esto significa que si usted tiene una hipoteca, la hipoteca por sí sola no debe absorber más del 28% de sus ingresos.
 - *Esto incluye el Capital mensual, los Intereses, los Impuestos y el Seguro (PITI, por sus siglas en inglés).*
 - **Propietarios de viviendas: Considere la posibilidad de mantener una relación deuda-ingreso para todas las deudas de 0.36, o del 36% o menos**
 - Esto significa que si usted tiene una hipoteca y otras deudas — pagos con tarjeta de crédito, pagos de préstamos estudiantiles, pagos del

préstamo para el vehículo y los pagos por préstamos de día de pago (payday loans) – su relación deuda-ingreso debe estar por debajo del 36%.

- Si usted tiene pagos fijos por orden judicial, tales como
manutención de los hijos, contabilícelos como deuda para este fin.
 - Algunos prestamistas subirán hasta el 43% o más para toda la
deuda.
-
- Instruya a los participantes que compartan sus respuestas y si opinaban que la persona debía recibir el nuevo préstamo.
 - Explique que si Shawna obtiene el préstamo, se destinará \$0.41 de cada \$1 que ella gana cada mes para cubrir sus deudas.
 - Explique que esto le deja \$0.59 por cada dólar para cubrir todo lo demás. Pregunte a los participantes qué más se puede incluir. Escriba las ideas en el papel del rotafolio.
 - Asegúrese de añadir lo siguiente en el caso que los participantes no lo hayan compartido:
 - *Ahorros*
 - *Impuestos*
 - *Seguros –Vehículo y Salud*
 - *Servicios públicos*
 - *Alimentación*
 - *Ropa*
 - *Cuidado de los niños*
 - *Atención médica (que no haya sido convertida en deuda)*
 - *Manutención de los hijos*
 - *Contribuciones de caridad y regalos*
 - *Otros gastos familiares*
 - ¿Qué puede hacer Shawna para disminuir su DTI?

Herramienta 3: Hoja de cálculo de reducción de la deuda

- Los dos métodos principales para la reducción de la deuda son los siguientes:
 - El método de la tasa de interés más alta
 - El método de la bola de nieve
- Tenga en cuenta los pros y los contras de cada uno

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 6)

- Revise los dos métodos principales para la reducción de la deuda
- **Método de la tasa de interés más alta**
 - Haga una lista de sus deudas desde la tasa más alta hasta la más baja
 - En la columna titulada pago adicional, haga una lista del pago extra que usted dedicará a la deuda con el interés más alto hasta terminar de pagarla
 - Cuando se elimina esta deuda, asigne el pago completo (pago mensual + pago extra) a la deuda que sigue en la lista
 - Enfóquese en la deuda no garantizada con la mayor tasa de interés y elimínela tan pronto como sea posible, ya que es la que más le cuesta. Una vez que la termine de pagar, enfóquese en la próxima deuda más cara

PROS

- Usted elimina primero la deuda más costosa

CONTRAS

- Puede que usted sienta que no está avanzando muy rápidamente, especialmente si esta deuda es costosa

• **Método de la bola de nieve**

- Haga una lista de sus deudas de menor a mayor en términos de la cantidad pendiente.

- En la columna con la etiqueta de pago adicional, haga una lista del pago extra que usted dedicará a la deuda más pequeña hasta terminar de pagarla
- Cuando se elimina esta deuda, asigne el pago completo (pago mensual + pago extra) a la deuda que sigue en la lista
- Enfóquese en la deuda más pequeña. Deshágase de esta tan pronto como sea posible. Una vez que la haya pagado en su totalidad, continúe con el pago, pero ahora dedíquelo a la siguiente deuda más pequeña. Esto se conoce como el "método de la bola de nieve". Se crea "una bola de nieve de pagos de la deuda" que se pone cada vez más grande a medida que elimina cada deuda. ¿Cómo? Usted sigue haciendo los pagos, pero los redirige a la siguiente deuda a medida que se termina de pagar cada deuda

PROS

- Usted puede ver el progreso rápidamente, especialmente si tiene muchas deudas pequeñas; en teoría, esto crea impulso y motivación

CONTRAS

- Usted puede pagar más en total porque no está necesariamente eliminando su deuda más costosa

Herramienta 3: Hoja de cálculo de reducción de la deuda

- Llame a sus acreedores
- Consiga otro trabajo en el corto plazo
- Venda algo
- Si reúne los requisitos, solicite créditos tributarios

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 6)

- Revise otras formas de reducir la deuda:
 - Llame a sus acreedores para averiguar si estos pueden bajar su tasa de interés. Si usted ha pagado todas sus facturas a tiempo, pueden bajarla para mantener su lealtad. Si se encuentra en una posición difícil, usted podría explicar su dificultad y pedirles que bajen la tasa.
 - Consiga otro trabajo en el corto plazo. Utilice todos sus ingresos adicionales para eliminar las deudas.
 - Venda algo y utilice los ingresos para pagar una deuda o deudas.
 - Si usted reúne los requisitos, solicite créditos fiscales y utilice su reembolso para pagar las deudas o eliminarlas.

Herramienta 4: El pago de los préstamos estudiantiles

- Los préstamos estudiantiles federales versus los préstamos estudiantiles privados
- Las opciones para el pago del préstamo estudiantil federal
 - Pago estándar
 - Pago graduado
 - Pago extendido
 - IBR
 - Pago de acuerdo a sus ingresos
 - Préstamo consolidado

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Las historias personales y presentación (Módulo 6)

- Hable sobre la deuda de los préstamos estudiantiles con los participantes utilizando la información de la Herramienta 4 (página 223).
- Pídale a los participantes que compartan las historias de su trabajo con los clientes (sin nombrarlos) o sus propias historias de préstamos estudiantiles.
- Realice un seguimiento de los temas de las historias.
- Comparta cuántos de estos parecen derivar de no entender completamente los términos o de no ajustar el nivel de endeudamiento con el potencial de ingresos.
- Explique la diferencia entre los Préstamos estudiantiles federales y los Préstamos estudiantiles privados.
 - Los **Préstamos estudiantiles federales** son préstamos que son financiados por el gobierno federal. Los préstamos estudiantiles privados son préstamos no federales realizados por un prestamista, tal como un banco, una cooperativa de crédito, una agencia estatal o una escuela. En ambos préstamos estudiantiles, federales y privados, el pago atrasado tendrá un impacto en su informe de crédito y en sus puntajes de crédito y puede dar lugar a cobros.

- Los **Préstamos estudiantiles privados** no ofrecen las condiciones de pago flexibles o las protecciones del prestatario que caracterizan a los préstamos estudiantiles federales.
- Explique las opciones para la devolución de los préstamos estudiantiles federales.
 - **Pago estándar** — es el plan de pago con que la mayoría de los prestatarios comienzan. Este plan de pago consta de un pago fijo de por lo menos \$50/mes durante un máximo de 10 años.
 - **Pago graduado** — el pago es menor durante el primer año y luego aumenta gradualmente cada 2 años hasta los 10 años.
 - **Pago extendido** — el pago es fijo o graduado hasta los 25 años. Los pagos mensuales son más bajos que los planes de pago estándar o graduado, pero tendrá que pagar más intereses durante la vida del o de los préstamos.
 - **Pago basado en los ingresos (IBR)** — el pago se limita al 15% de los ingresos discretivos, que es la diferencia entre sus ingresos brutos ajustados y el 150% de las Pautas Federales de Pobreza..
 - Los pagos cambian a medida que cambian los ingresos y los plazos pueden durar hasta 25 años
 - Para calificar para el IBR, debe demostrar que usted sufre dificultades parciales.
 - Después de 25 años de pagos regulares (no se ha saltado ningún pago ni se ha visto en situación de falta de pago), el préstamo será perdonado.
 - Usted tendrá que pagar impuestos sobre la parte del préstamo que se le perdona.
 - **Pago de acuerdo a sus ingresos** — el pago se limita al 10% de los ingresos discretivos tal como se definió anteriormente, el pago cambia a medida que cambian los ingresos y el plazo del préstamo es de 20 años
 - Para calificar usted tiene que demostrar que sufre dificultades parciales.
 - Después de 20 años de pagos, el préstamo es perdonado, tal como se señaló anteriormente, y se adeudarán los impuestos sobre la cantidad perdonada.
 - **Préstamo de consolidación** — usted paga todos sus préstamos estudiantiles federales existentes con un nuevo préstamo.
 - Esto le simplifica a usted el trámite y el pago — usted pasa de pagos mensuales en varios préstamos a un pago por mes en el préstamo nuevo.
 - Sus préstamos deben tener un buen historial de pago para calificar.
 - Esto se traduce en pagos mensuales más bajos ya que el plazo es de 30 años; sin embargo, usted tendrá que pagar más intereses durante la vigencia del préstamo.

- Asegúrese de mencionar lo siguiente:
 - ***No ignore la documentación del préstamo estudiantil — la falta de pago y el retraso en los pagos reduce las opciones de planes de pago ya que muchos exigen préstamos con buen historial de pago para calificar.***
- Explique el aplazamiento y abstención.
 - En el **aplazamiento**, el pago de capital e intereses se retrasa.
 - Si usted tiene un préstamo federal subsidiado, el gobierno paga el interés durante el aplazamiento
 - De lo contrario, usted debe pagar los intereses o estos se acumulan, lo que significa que aumentan. Cuando se acumulan los intereses de los préstamos estudiantiles, esto pasa a ser parte de lo que usted debe. Esto significa que en última instancia usted termina pagando intereses sobre los intereses.
 - Los aplazamientos sólo se conceden por circunstancias específicas tales como: la inscripción en la universidad, una escuela de oficios, una beca de postgrado o un programa de rehabilitación para las personas con discapacidad; durante el desempleo; durante los servicios militares; y durante las épocas de dificultad económica, incluyendo el servicio en los Cuerpos de Paz.
 - La **abstención** significa que usted deja de pagar o paga una cantidad menor de su préstamo por un período de 12 meses. El interés se acumula durante dicha abstención.
- Al solicitar una opción de pago, asegúrese de seguir pagando sus préstamos hasta que reciba la notificación por escrito de que usted ha sido aprobado para el IBR o para la abstención, por ejemplo. Esto asegura que su préstamo siga teniendo un buen historial de pago.
- Explique las situaciones en las que la condonación, la cancelación o el descargo del préstamo puede ser una opción:
 - La discapacidad total y permanente
 - El fallecimiento (alguien lo solicitaría en su nombre)
 - Escuela cerrada
 - La condonación de préstamo para profesores — usted es apto para esto si es un profesor que trabaja en ciertos entornos educativos
 - Los servicios públicos de condonación de préstamo — usted es apto para esto si trabaja en un sector de servicios públicos y ha realizado 120 pagos de préstamos
 - A excepción de las circunstancias anteriores, es casi imposible eliminar la deuda de préstamos estudiantiles federales, incluso en caso de bancarrota. Y su salario y sus cuentas bancarias pueden ser embargados por falta de pago

Las deudas de préstamos estudiantiles

La herramienta en línea del CFPB, "Cómo Pagar la Universidad" sirve para:

- Investigar sobre las universidades
- Llenar la Solicitud Gratuita de Ayuda Federal para Estudiantes (FAFSA, por sus siglas en inglés), un primer paso para encontrar la manera de pagar la universidad
- Seleccionar un préstamo
- Comparar los paquetes de ayuda financiera y los costos de la universidad a través de más de una escuela
- Manejar su dinero mientras se encuentra en la universidad
- Pagar sus préstamos estudiantiles



129

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 6)

- **Revise la herramienta para el pago de la universidad en la página web del CFPB**

NOTA: Si cuenta con un enlace directo de Internet, vaya al sitio y muéstrela a las personas que usted está entrenando.

Las deudas de préstamos estudiantiles

The screenshot shows the CFPB website page for 'Paying for College'. At the top left is the CFPB logo and 'Consumer Financial Protection Bureau'. To the right is a search bar and a contact number '(855) 411-2372'. Below the logo is a navigation menu with links: HOME, INSIDE THE CFPB, GET ASSISTANCE, PARTICIPATE, LAW & REGULATION, and SUBMIT A COMPLAINT. The main content area has a green background with the title 'Paying for College' and a sub-headline: 'Get help to make informed financial decisions about how to pay for college. Start by comparing financial aid offers or understanding student loan repayment options.' Below this is an illustration of a calculator, a pencil, a document with a dollar sign, and a folder. A horizontal menu below the illustration contains four items: 'Get started', 'Student financial guides', 'Compare financial aid offers', and 'Repay student debt'. Below the main content is a 'Welcome!' section with a paragraph: 'It's more important than ever for students and former students to make smart decisions about financing their college education. Whether you're attending college soon, are a current student, or already have student loans, we've put'. To the right of this paragraph are social media icons for Facebook, Twitter, and Email, with the text 'SHARE THIS PAGE' above them. Below the welcome section is a link: 'Visite <http://www.consumerfinance.gov/paying-for-college>'. At the bottom left is the CFPB logo and 'Consumer Financial Protection Bureau'. At the bottom right is the number '130'.

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 6)

Si el tiempo lo permite y la sala de entrenamiento tiene una conexión a Internet, considere visitar la Herramienta "Cómo Pagar la Universidad" en el sitio web del CFPB y demostrar a los participantes lo que está disponible para ellos mismos o para el trabajo con los clientes.

Ejercicio de cómo manejar la deuda

Maya quiere comprar una casa. Utilice la siguiente información para saber si ella está en la posición de considerar la compra de una nueva vivienda en este momento, mediante el cálculo de una relación deuda-ingreso.

Si ella determina que necesita reducir su deuda antes de considerar la compra de una casa (basándose en el cálculo de la DTI que ella completó junto con usted), ¿qué estrategia le recomendaría usted? ¿Por qué?

Ingresos:

- \$11.85/hora
- Ella trabaja casi 160 horas al mes y consistentemente trabaja 20 horas más al mes a tiempo y medio
- Su ingreso bruto mensual = \$2,252

(continúa)



131

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 6)

- Haga copias de las dos diapositivas, el Ejercicio de Cómo Manejar la Deuda para los participantes (esta y la próxima diapositiva).
- Instruya a los participantes para que trabajen en pequeños grupos a fin de calcular la DTI y determinar si Maya se encuentra en posición de considerar la compra de una casa en este momento.

NOTA: Es posible que usted tenga que mostrar la diapositiva con la interpretación de la DTI o remitirlos a esta en sus Conjuntos de Herramientas.

- Instrúyalos para que se remitan a la Herramienta 3 en sus conjuntos de herramientas para determinar qué enfoque se debe utilizar y la forma en que se aplicaría a la situación de Maya.
- Facilite una discusión acerca de las soluciones después de permitirles trabajar durante 7 - 10 minutos.

NOTA: Cálculo de la DTI

$$\mathbf{\$170 + \$178.21 + \$100 + \$92.06 + \$120.65 = \$660.92}$$

$\$660.92/\$2,252 = 0.29$ o 29%

- Explique que esto significa que de cada dólar que gana, ella gasta \$0.29 en la deuda. Esto significa que hay \$0.71 por cada dólar que ella gana para pagar todo lo demás. ¿Qué es todo lo que se debe pagar? Escriba las ideas en el rotafolio.

NOTA: Si usted cubrió este concepto cuando habló de la DTI, no lo repita aquí.

- Proporcione resúmenes sobre la deuda y sobre el ejercicio de cómo manejar la deuda.

NOTA: Los saldos de préstamos basados en las tablas de amortización de Excel cuando corresponda.

Ejercicio de cómo manejar la deuda (continuación)

Deudas:

- **Deuda de la tarjeta de crédito** — Saldo de \$3,408 con una tasa de interés del 21.99%; Pago mensual = \$170
- **Préstamo para el vehículo** — Préstamo de \$9,000 al 7% para 5 años; Después de 17 meses, ella debe \$6,760; Pago mensual = \$178.21
- **Préstamo personal** — Pidió \$1,000 a una prima hace 12 meses después de un despido temporal; Pago mensual = \$100
- **Préstamo estudiantil federal** — \$8,000 al 6.8% en 2009; completó 2 años de universidad; Pago mensual = \$92.06
- **Deuda médica** — Debe \$2,750 de una operación de emergencia hace dos años. Se encuentra en un plan de pago con el departamento de cobranzas del hospital. Hay un acuerdo para pagar en el plazo de dos años. El hospital está cobrando un interés del 5% por este servicio. Pago mensual = \$120.65

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Véase las notas del entrenador para la diapositiva anterior.

Herramienta 5: Cuando los cobradores de deudas llaman

- No envíe dinero ni reconozca la deuda la primera vez que se comuniquen con usted. ¿Por qué?
 - Usted quiere asegurarse de que realmente debe la deuda y
 - Usted quiere asegurarse de que el individuo que se está comunicando con usted tiene realmente la autoridad para cobrar la deuda

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 6)

- Revise la Herramienta 5 con los participantes.
- Además de la información, esta contiene muestras de cartas que las personas pueden enviar a los cobradores de deudas para verificar la deuda o para solicitar que dejen de comunicarse con ellos. Sin embargo, recuerde que la interrupción de la comunicación no borra la deuda.

Módulo 6: Conclusiones

- La deuda es dinero que usted debe. En general, usted tiene que utilizar los ingresos futuros para hacer los pagos de su deuda.
- La deuda es diferente del crédito — el crédito es la capacidad de pedir dinero prestado.
- La deuda garantizada es una deuda que tiene un activo adjunto a esta en caso de que usted no pague el préstamo — ejemplos de esto son un préstamo para una casa o un préstamo para un vehículo.
- La deuda no garantizada es una deuda que no tiene un activo adjunto a esta — la deuda de la tarjeta de crédito y la deuda de un préstamo estudiantil son ejemplos de deudas no garantizadas.

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación

- Revise los resultados del módulo usando las conclusiones del módulo 6

Módulo 6: Conclusiones

- Utilice la **Herramienta 1: Hoja de cálculo de la deuda** para hacer una lista de sus deudas y los detalles asociados con cada deuda — este es el fundamento de un plan de reducción de deuda
- Utilice la **Herramienta 2: Hoja de cálculo de deuda-ingreso** para calcular la cantidad de sus ingresos destinados a cubrir sus deudas mensualmente
- Utilice la **Herramienta 3: Hoja de cálculo de reducción de deuda** para identificar una estrategia a fin de reducir o eliminar sus deudas
- Utilice la **Herramienta 4: El pago de los préstamos estudiantiles**, para entender algunos de los términos clave relacionados con los préstamos estudiantiles, así como las opciones de pago
- Utilice la **Herramienta 5: Cuando los cobradores de deudas lo llaman** para ayudarlo a entender sus derechos en el cobro de deudas

ACTIVIDAD #12: Cómo Manejar la Deuda CONTINUACIÓN

Presentación

- Revise los resultados del módulo usando las conclusiones del módulo 6

Su Dinero, Sus Metas

Módulo 7: Cómo comprender los informes de crédito y los puntajes de crédito

Comprensión de los informes de crédito y los puntajes de crédito

- Encabezado/información de identificación
- Información de registros públicos
- Información de la cuenta de la agencia de cobranza
- Información de la cuenta de crédito
- Las investigaciones realizadas a su cuenta

ACTIVIDAD #13: Cómo comprender los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito

Tiempo previsto: 45 minutos

Metodología: Discusión Facilitada / Actividad en Grupos de Tres / Presentación / Discusión de Ideas en un Grupo Grande

Sección Correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Módulo 7 (página 239)

Instrucciones para el Facilitador:

Discusión facilitada (Módulo 7)

PREGUNTE: ¿Qué es un informe de crédito?

- Después que las personas hayan compartido sus ideas, explique que se trata de un informe del consumidor que es una historia escrita de una parte de su historial de pago de facturas, incluyendo los préstamos, las tarjetas de crédito y otras cuentas de crédito que usted tenga o haya tenido en el pasado.
 - Su informe de crédito también incluye las cuentas que han ido a cobranza, la información de registro público y un registro de la cantidad de crédito que usted ha solicitado.
- Explique que los informes de crédito se dividen en secciones:
 - **Encabezado/información de identificación** — Esto incluye su nombre y

dirección actual, así como otra información que se pueda utilizar para distinguir o rastrear su identidad, ya sea por sí mismo, como su número de Seguro Social, o ya sea cuando se combina con otra información personal, incluyendo la fecha y el lugar de nacimiento.

- Esta información puede no estar completa — por ejemplo, todos los empleos que ha tenido no se pueden enumerar. Pero lo que se indica debe ser preciso. Un informe de crédito no incluye cierta información personal, como la raza o el origen étnico.
- **Información de registro público** — Esta sección incluye los datos de registro público de carácter financiero, incluyendo las bancarrotas de los consumidores, los juicios y los embargos fiscales estatales y federales.
 - Los registros de detenciones y condenas por lo general no aparecen en su expediente de crédito, pero otros tipos de agencias de informes de consumo, tales como las agencias de selección de antecedentes de empleo, a menudo los incluyen.
 - Otros registros públicos que normalmente no aparecen en los informes de crédito son los registros de matrimonios, de adopciones y los registros de demandas civiles que no han dado lugar a juicios.
- **La información de cuenta de la agencia de cobranza** — Esta sección mostrará si usted tiene alguna cuenta con una agencia de cobranza y el estado de esas cuentas.
- **Información de la cuenta de crédito** — Esta sección puede incluir las cuentas que usted tenga ahora o que tenía antes con los acreedores.
 - Esto incluye:
 - El nombre de la compañía
 - El número de la cuenta
 - La fecha en que fue abierta
 - La última actividad
 - El tipo de cuenta y el estado
 - La fecha de cierre si la cuenta ya no está abierta
 - El límite de crédito
 - Los artículos a la fecha (cualquier cantidad que se adeude actualmente y si usted está al día o si está atrasado con los pagos)
 - El saldo
 - Si usted debe una cantidad vencida
 - La información de la fecha en que se reportó a la agencia de crédito
 - Algunas cuentas pueden no aparecer, especialmente las cuentas más antiguas o las que usted ya ha cerrado. Por lo que pueden haber inconsistencias entre los archivos de crédito y las agencias de informes de crédito en el contenido de esta sección. Sin embargo, es importante

asegurarse de que lo que está en la lista es o fue suyo.

- **Las consultas hechas a su cuenta** — Las compañías analizan su informe de crédito cuando usted solicita un crédito, cuando revisan su cuenta o cuando le ofrecen una tarifa promocional especial
 - Cuando usted solicita un crédito y un prestamista revisa su informe de crédito, se le cataloga como una “consulta” en su informe.
 - Las consultas promocionales, las revisiones periódicas de su informe de crédito por uno de sus acreedores y sus solicitudes para conseguir una copia de su informe no aparecen como una “consulta”.

La lectura de un informe de crédito

1. ¿A quién pertenece este informe de crédito?
2. ¿Dónde vive esta persona?
3. ¿Dónde trabaja? ¿Por cuánto tiempo ha trabajado allí?
4. ¿Tiene registros públicos? Si es así, descríbalos
5. ¿Está atrasado en alguna de sus cuentas? Si es así, describa

ACTIVIDAD #13: Cómo comprender los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito **CONTINUACIÓN**

Ejercicio en grupos de tres (Módulo 7)

- Instruya a los participantes para que formen grupos de tres.
- Instrúyalos para responder las preguntas de la diapositiva usando el informe de crédito de ejemplo que comienza en la página 243 en el conjunto de herramientas.
- Explique que el informe de crédito es un ejemplo y que no se basa únicamente en alguno de los formatos que utilizan las tres principales agencias de informes de crédito.
- Después de 7 – 10 minutos, solicite las respuestas de los participantes
 1. ¿A quién pertenece este informe de crédito? **Miguel Simon Smith**
 2. ¿Dónde vive esta persona? **457 First Street, Littleton, MI 90876**
 3. ¿Dónde trabaja? ¿Por cuánto tiempo ha trabajado allí? **Riveria Restaurant Group; 2 años y 4 meses**
 4. ¿Tiene registros públicos? Si es así, descríbalos. **Sí. Capítulo 7 Bancarrota y Juicio Civil**
 5. ¿Está atrasado en alguna de sus cuentas? Si es así, describa. **Sí. Él tiene 30 días de atraso en su préstamo del vehículo con el Littletown Community Bank**

NOTA: Si el tiempo lo permite, cubra algunos de los términos clave que se utilizan en la presentación de informes de crédito que se encuentra inmediatamente después del ejemplo de informe de crédito.

- Pregunte a los participantes si conocen la definición antes de proporcionar la explicación.

Enfóquese específicamente en:

- El usuario autorizado
- El atraso
- El incumplimiento
- Las cuentas incobrables
- El descargo

La lectura de un informe de crédito

6. ¿Tiene alguna de sus cuentas un buen historial de pago? Si es así, describa.
7. ¿Cuáles son los saldos de sus cuentas en la sección de información de la cuenta?
8. ¿Tiene cuentas en cobranzas? ¿Cuál es el saldo adeudado en cobranzas?
9. ¿Qué le dicen sus consultas?
10. ¿Cuál es su opinión sobre el informe de crédito de esta persona? ¿Es positivo o negativo?

ACTIVIDAD #13: Cómo comprender los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito **CONTINUACIÓN**

Ejercicio en grupos de tres (Módulo 7)

- Instruya a los participantes para que formen grupos de tres.
- Instrúyalos para que respondan las preguntas de la diapositiva usando el informe de crédito de ejemplo que se encuentra en el conjunto de herramientas.
- Explique que el informe de crédito es un ejemplo y que no se basa únicamente en alguno de los formatos que utilizan las tres principales agencias de informes de crédito.
- Después de 7 a 10 minutos, solicite las respuestas de los participantes.
 6. ¿Tiene alguna de sus cuentas un buen historial de pago? Si es así, describa.
Sí. El pago de la tarjeta de crédito.
 7. ¿Cuáles son los saldos de sus cuentas en la sección de información de la cuenta? **El saldo del préstamo para el vehículo es de \$14,680; el saldo de la tarjeta de crédito es de \$3,626.**
 8. ¿Tiene él cuentas en cobranza? ¿Qué tipo de deuda se envió a cobranzas?
Sí. \$1,000.
 9. ¿Qué le dicen sus consultas? **Él analizó un préstamo para un vehículo y probablemente una tarjeta de crédito/débito de tienda.**

10. ¿Cuál es su opinión sobre el informe de crédito de esta persona? ¿Es positivo o negativo?

NOTA: Si el tiempo lo permite, cubra algunos de los términos clave que se utilizan en la presentación de informes de crédito que se encuentra inmediatamente después del ejemplo de informe de crédito en el conjunto de herramientas. Pregunte a los participantes si conocen la definición antes de proporcionar la explicación. Enfóquese específicamente en:

- El usuario autorizado
- El atraso
- El incumplimiento
- Las cuentas incobrables
- El descargo

Módulo 7: Comprensión de los informes de crédito y los puntajes de crédito

- Los bancos y las cooperativas de crédito
- Las compañías de tarjetas de crédito
- Los proveedores de servicios (empresas de telefonía celular y de servicios públicos)
- La compañía de seguros
- Los propietarios
- Los empleadores en el futuro o actuales

ACTIVIDAD #13: Cómo comprender los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 7)

- Revise las razones por las que los informes de crédito y los puntajes de crédito son importantes.
 - Un banco o una compañía de tarjeta de crédito los utilizará para decidir si se le concede un préstamo.
 - Un prestamista puede utilizarlos para decidir qué tipo de interés se pagará por el préstamo si se aprueba.
 - Otros proveedores de servicios, al igual que las compañías de telefonía celular y las compañías de servicios públicos, pueden utilizarlos para examinar los niveles de depósito y el costo del servicio.
 - Una compañía de seguros puede utilizar sus informes o puntajes para determinar si le concede la cobertura del seguro y las tarifas que usted pagará por la cobertura.
 - Un propietario puede usar sus informes o puntajes para determinar si le alquila un apartamento a usted.

- Un potencial empleador puede utilizar sus informes para determinar si usted conseguirá un trabajo. (Nota: De acuerdo con la agencias de informes de crédito, los empleadores no utilizan los puntajes; los empleadores utilizan una versión especial de los informes de crédito).

Módulo 7: Comprensión de los informes de crédito y los puntajes de crédito

- Equifax
- Experian
- TransUnion

www.annualcreditreport.com

ACTIVIDAD #13: El Mejoramiento de los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 7)

- Revise las tres compañías más grandes que realizan informes de crédito
- Explique la Ley de Transacciones de Crédito Justas y Exactas (FACT, por sus siglas en inglés) y www.annualcreditreport.com. Asegúrese de informar a las personas que estén conscientes de los sitios web impostores.
- Explique la forma en que obtienen su información — de los suministradores de información y a quienes venden la información una vez recopilada.

Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito

- Para hacer una solicitud a través del sitio web, visite:
<https://www.annualcreditreport.com>
 - Complete un formulario con la información básica (nombre, número de seguro social, dirección, etc.).
 - Seleccione el o los informes que usted desea — Equifax, Experian y/o TransUnion.
 - Responda las preguntas de seguridad: las direcciones anteriores, la cantidad de algún préstamo que tenga, los números de teléfono que usted ha tenido, los condados en que usted ha vivido, etc.
- Si no puede responder estas preguntas, usted debe utilizar otro método
 - Usted puede guardar una versión en PDF de su informe, imprimir el informe o ambos.
- Asegúrese de hacer esto en un lugar seguro y protegido. Evite hacer esto en computadoras públicas (biblioteca)



142

ACTIVIDAD #13: Cómo comprender los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito **CONTINUACIÓN**

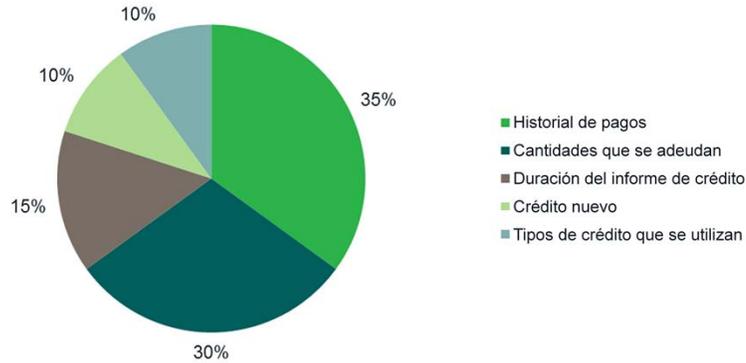
Presentación (Módulo 7)

- Explique cómo solicitar informes de crédito utilizando la Herramienta 1.
- Explique los otros métodos para obtener un informe de AnnualCreditReport.com en caso de que no se pueda acceder al informe en línea (las preguntas de seguridad se responden mal o no pueden ser respondidas si son generadas por una información fraudulenta en el informe).
- Explique las otras veces en que usted puede obtener informes gratuitos. SI:
 - Está desempleado y planea buscar empleo en los próximos 60 días
 - Recibe asistencia pública
 - Es víctima de fraude incluyendo el robo de identidad
 - Se han tomado medidas (se le ha negado crédito, empleo, seguro, etc.) debido a la información en el informe de crédito. En este caso, 60 días para solicitar el informe
- Si alguien es menor de 18 años, no debería tener un informe de crédito a menos que:
 - Sea un usuario autorizado o cotitular de una cuenta
 - Sea un menor emancipado

- La ley estatal permita que jóvenes de 17 años celebren contratos
 - Tenga préstamos estudiantiles
 - Haya sido víctima de robo de identidad y fraude de crédito o financiero
- Utilice las siguientes notas del conjunto de herramientas para explicar como obtener los puntajes de crédito
 - Los puntajes de crédito gratuitos se ofrecen en línea.
 - Estos son aproximaciones de sus puntajes. No son los puntajes reales que utilizan las empresas para tomar decisiones acerca de usted.
 - Algunas personas encuentran que pueden ser útiles para estar al tanto porque usted puede ver si sus puntajes de crédito se mueven en general hacia arriba o hacia abajo.
 - El número real puede no reflejar sus Puntajes FICO reales - así que esto puede ser confuso para algunas personas.
 - Hay una variedad de puntajes de crédito que usted puede adquirir en el mercado. El tipo de puntaje de crédito (credit score) más utilizado por los prestamistas es el puntaje FICO.
 - Explique que aunque los puntajes de crédito son importantes y se utilizan, lo más importante en que deben enfocarse los clientes es en su informe de crédito.
 - Pregúntele a los participantes por qué enfocarse en el informe de crédito es más importante que hacerlo en el puntaje de crédito.
 - Tras un breve debate, si no se comparte, explique que el puntaje se calcula utilizando la información de los informes de crédito.
 - Si la información del informe es sólida (y sin errores), los puntajes lo reflejarán.

Los puntajes de crédito: Ejemplo basado en el puntaje FICO

Estos porcentajes reflejan cómo cada categoría define un típico puntaje FICO.



ACTIVIDAD #13: Cómo comprender los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 7)

Nota: Presente esta información sólo si tiene tiempo.

- Utilice la siguiente información del conjunto de herramientas para explicar la composición del Puntaje FICO.
 - El "historial de pagos" hace un seguimiento de si usted está pagando sus cuentas a tiempo y según lo acordado. Este es el factor más importante en sus puntajes de FICO.
 - Pagar las cuentas tarde, no pagar las facturas en absoluto y tener facturas que van a cobranzas hará que su puntaje baje.
 - Cuanto más antigua sea esta información, menor es el impacto que esta tiene sobre sus puntajes
 - Esta es la razón por la que es más importante mantenerse al día con las cuentas activas que pagar las deudas antiguas. Las deudas que pasaron a cobranzas ya dañaron sus puntajes.
 - Los "Montos Adeudados" incluyen si usted está pagando sus saldos de préstamos según lo acordado.

- También incluye su tasa de utilización del crédito. Su tasa de utilización del crédito es la cantidad de su crédito disponible que usted está utilizando.
 - Si usted usa más del 30% de su límite de crédito, sus calificaciones pueden caer.
- La "duración del informe de crédito" es el siguiente factor que afecta sus puntajes. Su puntaje aumenta cuanto más tiempo tenga un informe de crédito.
- El "crédito nuevo" hace un seguimiento de las consultas en su cuenta. Si tiene muchas consultas, el modelo interpreta que esto significa que usted tiene una gran demanda de crédito, lo que puede ser un indicador de riesgo, y puede hacer que su puntaje baje.
 - Sin embargo, cuando usted está buscando un préstamo, la mayoría de los modelos le dan una ventana de tiempo durante la cual se pueden hacer consultas para algunos tipos de crédito sin hacer que su puntaje baje.
- Por último, se considera los "tipos de crédito que se utilizan"
 - Sus puntajes FICO aumentan si usted tiene una tarjeta de crédito (crédito renovable) y préstamos (crédito a plazos, como una hipoteca o préstamo de vehículo)
 - En general, se considera positivo tener una hipoteca, un préstamo de vehículo y no demasiadas tarjetas de crédito.

Fuente: FICO. www.myfico.com.

Herramienta 2: Lista de comprobación de revisión del informe de crédito

Marque si corresponde	Artículo de la lista de comprobación
	¿Es correcto su nombre?
	¿Es correcto su número de Seguro Social?
	¿Es correcta su dirección actual? ¿Es correcto su número de teléfono actual?
	¿Están correctas las direcciones anteriores que aparecen enumeradas?
	¿Aparece correctamente su estado civil?
	¿Es precisa la historia de empleo que han enumerado para usted?
	¿Es correcto todo lo que aparece en la sección de información personal?

ACTIVIDAD #13: Cómo comprender los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 7)

- **Revise la lista de comprobación de revisión del informe de crédito**

La presentación de una impugnación

- **Para corregir errores, puede comunicarse tanto con la compañía de informes de crédito como con la fuente del error**
- Usted puede presentar su impugnación en línea en el sitio web de cada agencia de informes de crédito.
- Si usted presenta una impugnación por correo, su carta de impugnación debe incluir: su nombre completo, dirección y número de teléfono; el número de confirmación de su informe (si tiene uno); y el número de cuenta de cualquier cuenta que usted pueda estar impugnando.
- En su carta, identifique claramente cada error, exponga los hechos, explique por qué usted está impugnando la información y solicite que se elimine o se corrija.
- Es posible que desee incluir una copia de la parte de su informe que contenga los elementos en disputa y a los artículos impugnados enciérrelos en un círculo o resáltelos.
- Envíe su carta de impugnación a las compañías de informes de crédito por correo certificado, solicitando acuse de recibo.



145

ACTIVIDAD #13: Cómo comprender los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 7)

- **Revise el material**

Cambio de Dirección de TransUnion

El código postal de TransUnion ha cambiado. Por favor actualice a mano esta información en su manual *Su Dinero, Sus Metas*:

	Dirección Anterior	Nueva Dirección	Páginas del Manual para actualizar
Para solicitudes de información	P.O. Box 1000 Chester PA 19022	P.O. Box 1000 Chester PA 19016	261
Para solicitudes de disputas	P.O. Box 2000 Chester PA 19022	P.O. Box 2000 Chester PA 19016	268

ACTIVIDAD N.º 13: Mejora de los informes y puntajes de crédito CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 7)

- Aviso a los participantes: La dirección de TransUnion ha cambiado.

Herramienta 3: Mejorar los informes y puntajes de crédito

Marque si usted planea implementar	Estrategia para mejorar los informes de crédito y los puntajes de crédito	Otra información o recursos que necesita
	<p>Obtención de informes de crédito gratuitos anuales</p> <p>En línea en https://www.annualcreditreport.com</p> <p>Llame por teléfono al (877) 322-8228</p> <p>Por correo: Visite https://www.annualcreditreport.com para imprimir el formulario</p> <p>(Utilice la Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito)</p>	
	<p>Revisión de los historiales de crédito para mayor exactitud</p> <p>(Utilice la Herramienta 3: Lista de comprobación de revisión del informe de crédito)</p>	
	<p>Impugnación de los errores que aparecen en los informes</p> <p>(Utilice la Herramienta 3: Lista de comprobación de revisión del informe de crédito)</p>	

ACTIVIDAD #13: Cómo comprender los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 7)

- **Revise la herramienta de cómo mejorar los informes de crédito y los puntajes de crédito**

Herramienta 4: Mantenimiento de registros para demostrar que usted ha pagado las facturas

Cuando se arregla o se mejora el crédito – o se maneja las finanzas de manera más general – es importante **crear un registro escrito**. ¿Qué significa esto? Esto significa que debe mantener registros para poder demostrar que usted:

- **Pagó una factura a tiempo que un acreedor ha reportado como atrasada.**
- **Pagó una deuda que un acreedor ha reportado como sin pagar.**
- **Envió una carta a un cobrador de deudas que afirma no haberla recibido.**
- **Tiene cobertura del seguro.**
- **Tiene una garantía para un teléfono celular.**
- **Pagó su alquiler en efectivo (recibo)**

ACTIVIDAD #13: Cómo comprender los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito **CONTINUACIÓN**

Lluvia de Ideas para un Grupo Grande (Módulo 7)

- Antes de mostrar esta diapositiva, pídale a los participantes que piensen en una lista de registros financieros que crean que alguien debe mantener.
- Revise la Herramienta 4
- Vuelva a la lista de la discusión de ideas e identifique la categoría a la que pertenece cada artículo basándose en esta lista de comprobación

Herramienta 4: Mantenimiento de registros para demostrar que usted ha pagado las facturas

Marque si corresponde	Registro importante
	Las declaraciones de impuestos y la documentación de apoyo, incluyendo las confirmaciones de presentación electrónica (e-filing)
	Talones de cheques
	Registros bancarios
	Acuerdos de deudas de préstamos, declaraciones de pago
	Documentos del seguro
	Estados de cuenta mensuales de tarjetas de crédito - en papel o electrónicos
	Recibos para cualquier cosa que deba incluir en su declaración de impuestos, por cualquier compra grande, por cualquier cosa que desee devolver



ACTIVIDAD #13: Cómo comprender los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito **CONTINUACIÓN**

Lluvia de Ideas para un Grupo Grande (Módulo 7)

- Revise la Herramienta 4
- Vuelva a la lista de discusión de ideas e identifique la categoría a la que pertenece cada artículo basándose en esta lista de comprobación.

Pedidos, revisión y mejoramiento

- Pedidos = Use la Herramienta 1
- Revisión = Use la Herramienta 2
 - Lista de comprobación de revisión del informe de crédito
 - Asegúrese de que TODA la información es correcta — la información personal, la información de registro público, la información de cuenta/comercial y la información de la cuenta de cobro.
 - Asegúrese de que la información negativa no sea reportada más allá de lo que debería ser.
- Mejoramiento = Use la Herramienta 3
 - Cómo mejorar los informes de crédito y los puntajes de crédito
- Comprobación = Use la Herramienta 4
 - El mantenimiento de registros para demostrar que usted ha pagado las facturas

ACTIVIDAD #13: El Mejoramiento de los Informes de Crédito y los Puntajes de Crédito **CONTINUACIÓN**

Presentación (Módulo 7)

- Explique las herramientas que aparecen en la diapositiva de arriba.
- Explique la importancia de la presentación de una impugnación si hay errores en sus informes de crédito y la razón para la comprobación de los tres informes.
- Revise la carta de impugnación y el proceso en el conjunto de herramientas.
 - Hable sobre las razones para guardar las copias de todos los artículos enviados para su impugnación, los registros de cuando se envían las impugnaciones y las razones para enviarlas por correo certificado con acuse de recibo.
 - Asegúrese de hablar sobre las razones para enviar a las agencias de informes de crédito y la entidad que proporciona la información
- Recorra cada punto de la Herramienta 3 – Cómo mejorar los puntajes de los informes de crédito (página 273). Pregunte a los participantes si tienen algún consejo que agregar.
- Proporcione una breve descripción general de la nueva regla sobre los jóvenes en cuidado tutelar — los administradores de casos deben revisar los informes de crédito cada año a partir de los 16 años y hasta que cumplan los 18 años.

- Explique que los jóvenes en la mayoría de los casos no pueden firmar un contrato de crédito si tienen menos de 18 años de edad ; por lo tanto, si un joven menor de 18 años tiene un expediente de crédito, existe la posibilidad de que se haya cometido robo de identidad y fraude financiero. Tenga en cuenta las excepciones a esto.
- Hable sobre los desafíos relacionados con los informes de crédito y los jóvenes en general.

Resuma compartiendo:

- El cuidado de su informe de crédito es importante. ¿Por qué?
 - Porque los informes de crédito y los puntajes de crédito no sólo se utilizan para determinar si obtendrá un préstamo o una tarjeta de crédito.
 - Esta información se puede utilizar para determinar el acceso a y los costos de otros servicios, tales como los servicios públicos, los seguros y los teléfonos celulares, la posibilidad de alquilar apartamentos y el empleo.
 - Si bien existen leyes que aseguran que la información que se suministra sobre usted es justa y correcta, es su responsabilidad asegurarse de que la información sea exacta.
 - La mejor manera de hacerlo es revisar periódicamente sus informes de crédito — al menos una vez al año. Utilice estas herramientas para obtener, revisar y mejorar sus informes de crédito y puntajes de crédito.

Su Dinero, Sus Metas

Módulo 8: Servicios financieros, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted

Los proveedores de servicios financieros

- Las tiendas por departamento — las tarjetas de crédito o las tarjetas de débito
- Los vendedores de vehículos — préstamos para vehículos
- Tiendas grandes de venta al por menor, las tiendas de conveniencia, tiendas de comestibles y otras tiendas — cambio de cheques, pago de facturas, giros, tarjetas prepagadas y transferencias de dinero
- Los cambiadores de cheques y los prestamistas de día de pago — cambio de cheques, transferencias de dinero, pago de facturas, giros, tarjetas prepagadas y préstamos a corto plazo
- Las compañías en línea — transferencias en línea de dinero, pago de facturas, préstamos, herramientas de gestión financiera, "carteras" o "cuentas" en línea
- Las compañías hipotecarias — préstamos para viviendas
- Los preparadores de impuestos comerciales — préstamos de reembolso anticipado
- Las compañías de financiación al consumidor — préstamos
- Servicio Postal de los EE.UU. — giros y transferencias de dinero

ACTIVIDAD #14: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted

Tiempo previsto: 45 minutos

Metodología: Actividad Individual / Ejercicio en Parejas, Presentación al Grupo Grande y Discusión Facilitada / Presentación y Discusión Facilitada

Sección Correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Módulo 8 (página 281)

Instrucciones para el Facilitador:

Discusión facilitada (Módulo 8)

- Pregunte a los participantes quiénes proveen servicios financieros. Escriba sus ideas en un rotafolio.
- Luego muestre las ideas que aparecen en la diapositiva de arriba (continúa en la siguiente diapositiva.)
- Explique que los servicios financieros son proporcionados no sólo por los bancos.

Herramienta 1: Conozca sus opciones: Comprenda lo que usted necesita

- Complete la Herramienta 1:
- No se anticipe con sus materiales

Clasificación	¿Qué quiero hacer o lograr?
	Quiero un lugar seguro para guardar mi dinero.
	Quiero estar en capacidad de hacer compras sin tener que llevar dinero en efectivo o endeudarme.
	Quiero pagar y gestionar mis facturas de una forma asequible y fácil.
	Quiero hacer mis transacciones bancarias y pagar las facturas en línea.
	Quiero que mi cheque sea depositado directamente.
	Quiero acumular ahorros.

ACTIVIDAD #14: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted CONTINUACIÓN

Actividad Individual y Discusión Facilitada (Módulo 8)

- Invite a los participantes a completar la Herramienta 1.
- Instrúyalos para que no se anticipen con sus materiales.

Herramienta 1: Conozca sus opciones: Comprenda lo que usted necesita

Quiero poder obtener pequeños préstamos de forma rápida y sin ningún problema.

Proveedores de servicios financieros	Productos que pueden satisfacer sus necesidades
Compañía de tarjeta de crédito	Tarjeta de crédito
Casa de empeño	Préstamo de empeño
Algunas cooperativas de crédito y bancos	Préstamos de anticipo de depósito (necesita una cuenta bancaria)
Compañía financiera	Préstamo a sola firma
Proveedor de préstamos de día de pago	Préstamo de día de pago (necesita una cuenta bancaria)

CONSEJO: Utilice la tasa de porcentaje anual (APR) para comparar cuánto cuestan los préstamos. Puede comparar el costo de los productos de crédito con diferentes estructuras de "igual a igual". También toma en cuenta la cantidad de tiempo que usted tiene para pagar el préstamo.

ACTIVIDAD #14: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted CONTINUACIÓN

Actividad Individual y Discusión Facilitada (Módulo 8)

- Después de 3 minutos, de les instrucciones para que utilicen la sección de análisis de la Herramienta 1 a fin de encontrar el proveedor y las herramientas que contienen los productos o servicios que satisfagan sus prioridades.

Herramienta 1: Cómo seleccionar a un proveedor de servicios financieros

- ¿Qué le sorprendió al usar esta herramienta?
- ¿Fue útil la herramienta? ¿Cree que será útil para sus clientes?
- ¿Qué información adicional necesita usted para seleccionar un proveedor de servicios financieros?

ACTIVIDAD #14: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted CONTINUACIÓN

Actividad Individual y Discusión Facilitada (Módulo 8)

- Haga las siguientes preguntas, también figuran en la diapositiva de arriba para facilitar una discusión acerca de la herramienta:
 - ¿Qué lo sorprendió al usar esta herramienta?
 - ¿Fue útil la herramienta? ¿Cree que será útil para sus clientes?
 - ¿Qué información adicional necesita usted para seleccionar un proveedor de servicios financieros?
- Explique que este enfoque atiende primero a las necesidades
- Explique que normalmente la gente piensa que los servicios financieros se refieren a una cuenta bancaria
- Explique que este enfoque comienza con lo que la gente quiere o necesita en términos de servicios financieros, luego proporcione orientación sobre qué productos pueden satisfacer ese deseo o necesidad y dónde pueden estar disponibles tales productos o servicios

Herramienta 2: Haga preguntas: Dónde seleccionar y obtener lo que necesita

	Proveedor de servicios financieros 1: _____	Proveedor de servicios financieros 2: _____	Proveedor de servicios financieros 3: _____
La conveniencia y el acceso			
¿Me siento bienvenido?			
¿Está cerca de donde vivo o trabajo? ¿Está abierto durante las horas que puedo visitar (como durante el almuerzo, después del trabajo o los fines de semana)?			
¿Puedo obtener información en mi propio idioma o en un formato que sea accesible para mí?			
¿Puedo pagar facturas y consultar saldos a cualquier hora del día por teléfono, por Internet o con una aplicación móvil? ¿Hay que pagar por estos servicios?			

ACTIVIDAD #14: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 8)

- Revise las herramientas — el propósito es comparar proveedores de productos y servicios financieros, NO los productos o servicios que ofrecen los proveedores.

Herramienta 3: Conceptos básicos sobre los servicios financieros y bancarios

- Con su compañero/a:
 - Defina el producto o servicio
 - Realice un discusión de ideas sobre todos los lugares en que usted puede conseguir este producto o servicio.
 - Realice una discusión de ideas sobre si usted debería utilizar este producto o servicio para administrar sus finanzas.
 - Enumere las ventajas de este producto o servicio.
 - Enumere los riesgos de este producto o servicio.
- Prepárese para presentar su producto o servicio y su trabajo al resto del grupo

ACTIVIDAD #14: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted CONTINUACIÓN

Ejercicio en Parejas; Presentación al Grupo grande; Discusión Facilitada (Módulo 8)

- Agrupe a los participantes en grupos de a 2.
- Distribuya tarjetas de productos/servicios financieros para cada pareja.

NOTA: Las próximas 10 diapositivas son las tarjetas. Imprímalas antes del entrenamiento.

NOTA: Si usted tiene un grupo pequeño, puede que quiera darle dos tarjetas a cada pareja.

- Instruya a los participantes en grupos de 2 para que:
 - Definan el producto o servicio
 - Realicen una discusión de ideas sobre todos los lugares en que usted puede conseguir este producto o servicio
 - Realicen una discusión de ideas sobre si usted debería utilizar este producto o servicio para administrar sus finanzas
 - Enumeren las ventajas de este producto o servicio
 - Enumeren los riesgos de este producto o servicio

- Después de 6 – 8 minutos, pídale a los participantes que presenten su informe al grupo grande
- Pídale a cada grupo que presente su producto/servicio al resto del grupo
- Utilizando la Herramienta 3 (página 301), organícelos por el tipo de producto a medida que los grupos lo presentan
 - Transacción
 - Depositario
 - Crédito
 - Establecimiento del crédito
 - Otros
- Agregue a las presentaciones del grupo cuando corresponda.
- Relacione esta información con la Herramienta 2: Haga preguntas: Cómo escoger dónde obtendrá lo que usted necesita.
- Pídale a los participantes que compartan cualquier pregunta o experiencias que puedan tener sobre estos productos o servicios u otros de la Herramienta 3 que no estén cubiertos.

Cuenta de cheques

Definición	
¿Dónde puede conseguir usted este producto/servicio?	
¿Cuándo debería usted usar este producto/servicio?	
Beneficios	
Riesgos	

IMPRIMA ANTES DEL ENTRENAMIENTO.

IMPRIMA UNA COPIA POR CADA DOS PARTICIPANTES.

SI USTED CUENTA CON 20 PARTICIPANTES, NECESITARÁ SÓLO UNA COPIA DE CADA UNA DE LAS PRÓXIMAS 10 DIAPOSITIVAS.

NO MUESTRE ESTAS DIAPOSITIVAS EN SU PRESENTACIÓN.

Tarjeta de débito prepagada

Definición	
¿Dónde puede conseguir usted este producto/servicio?	
¿Cuándo debería usted usar este producto/servicio?	
Beneficios	
Riesgos	

IMPRIMA ANTES DEL ENTRENAMIENTO.

NO LA MUESTRE EN LA PRESENTACIÓN.

Transferencia de dinero

Definición	
¿Dónde puede conseguir usted este producto/servicio?	
¿Cuándo debería usted usar este producto/servicio?	
Beneficios	
Riesgos	

IMPRIMA ANTES DEL ENTRENAMIENTO.

NO LA MUESTRE EN LA PRESENTACIÓN.

Servicio de pago de facturas

Definición	
¿Dónde puede conseguir usted este producto/servicio?	
¿Cuándo debería usted usar este producto/servicio?	
Beneficios	
Riesgos	

IMPRIMA ANTES DEL ENTRENAMIENTO.

NO LA MUESTRE EN LA PRESENTACIÓN.

Cuenta de ahorros

Definición	
¿Dónde puede conseguir usted este producto/servicio?	
¿Cuándo debería usted usar este producto/servicio?	
Beneficios	
Riesgos	

IMPRIMA ANTES DEL ENTRENAMIENTO.

NO LA MUESTRE EN LA PRESENTACIÓN.

Línea de crédito

Definición	
¿Dónde puede conseguir usted este producto/servicio?	
¿Cuándo debería usted usar este producto/servicio?	
Beneficios	
Riesgos	

IMPRIMA ANTES DEL ENTRENAMIENTO.

NO LA MUESTRE EN LA PRESENTACIÓN.

Préstamo contra el título del vehículo

Definición	
¿Dónde puede conseguir usted este producto/servicio?	
¿Cuándo debería usted usar este producto/servicio?	
Beneficios	
Riesgos	

IMPRIMA ANTES DEL ENTRENAMIENTO.

NO LA MUESTRE EN LA PRESENTACIÓN.

Banca en línea

Definición	
¿Dónde puede conseguir usted este producto/servicio?	
¿Cuándo debería usted usar este producto/servicio?	
Beneficios	
Riesgos	

IMPRIMA ANTES DEL ENTRENAMIENTO.

NO LA MUESTRE EN LA PRESENTACIÓN.

Préstamo para establecer el crédito

Definición	
¿Dónde puede conseguir usted este producto/servicio?	
¿Cuándo debería usted usar este producto/servicio?	
Beneficios	
Riesgos	

IMPRIMA ANTES DEL ENTRENAMIENTO.

NO LA MUESTRE EN LA PRESENTACIÓN.

Giro

Definición	
¿Dónde puede conseguir usted este producto/servicio?	
¿Cuándo debería usted usar este producto/servicio?	
Beneficios	
Riesgos	

IMPRIMA ANTES DEL ENTRENAMIENTO.

NO LA MUESTRE EN LA PRESENTACIÓN.

Herramienta 4: Lista de comprobación para abrir una cuenta

- ¿Puede cualquier persona abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito?
- ¿Todos deberían abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito?

Qué se necesita

- Dinero para abrir una cuenta
- Identificación
- Un Número de Seguro Social o ITIN para una cuenta que genere intereses
- Informe del Sistema Bancario — ChexSystems, TeleCheck, Early Warning y otros



168

ACTIVIDAD #14: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted CONTINUACIÓN

Discusión Facilitada y Presentación (Módulo 8)

- **PREGUNTE:** *¿Puede cualquiera persona abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito?*
- Explique que la respuesta es "no necesariamente"
- Explique qué se necesita
 - El dinero para abrir la cuenta (y mantener un saldo mínimo para evitar cargos)
 - Identificación
 - Una identificación emitida por un estado o por el gobierno de los Estados Unidos, con su foto, como por ejemplo una licencia de conducir, un pasaporte de los EE.UU. o una identificación militar
 - Y uno de los siguientes:
 - Tarjeta de Seguro Social
 - Una factura con el nombre y dirección
 - Certificado de nacimiento
 - Si alguien no tiene un formulario de identificación emitido por el gobierno de los Estados Unidos, algunos bancos y cooperativas de

crédito aceptan pasaportes extranjeros e identificaciones consulares, tales como la tarjeta de matrícula consular, que es un documento oficial de identidad mexicano.

- Otros países, como Guatemala y Argentina, tienen identificaciones similares.
 - Los consulados en los Estados Unidos los ofrecen.
 - Los clientes pueden visitar el consulado de su país para obtener más información acerca de cómo obtener una tarjeta de identificación y pueden hablar con los bancos y cooperativas de crédito para ver si la aceptan.
- Un Número de Seguro Social o (ITIN, por sus siglas en inglés) para una cuenta que genere intereses
 - Los intereses se consideran ingresos. Si usted gana intereses, debe pagar impuestos sobre estos.
 - Para abrir una cuenta que genere intereses, tal como una cuenta de ahorros, debe tener un número de Seguro Social o un número de identificación de contribuyente individual (ITIN).
 - O debe mostrar evidencia de que usted ha solicitado un ITIN
 - Si usted no tiene un número de Seguro Social, no tiene un ITIN o no ha solicitado un ITIN, puede abrir una cuenta que no genere intereses.
 - Un informe negativo del sistema bancario
 - Cuando complete la solicitud para abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito, el banco o cooperativa de crédito a menudo se comunica con agencias de informes especializadas que tienen información sobre el historial de cuentas de cheques.
 - Los bancos y cooperativas de crédito se comunican con compañías como ChexSystems, TeleCheck, Early Warning y otras para averiguar si usted ha tenido dificultades anteriormente al utilizar una cuenta de cheques, tales como cheques sin fondos o sospecha de fraude.
 - Estos organismos recopilan información acerca de cómo los consumidores administran sus ahorros y cuentas de cheques.
 - Las instituciones financieras usan la información para evaluar el riesgo de abrir una cuenta para una persona específica basándose en su historial pasado de gestión de cuentas similares.
 - El informe incluye información sobre:
 - Las cuentas que se han reportado (el número de ruta de tránsito y/o el número de cuenta)
 - La fecha en que se informó acerca de una cuenta

- La razón para el informe
 - El informe también incluye la información minorista, que se refiere a los cheques devueltos. Los minoristas y otras empresas reportan este tipo de información a la Red Compartida de Autorización de Cheques (SCAN, por sus siglas en inglés).
 - Si se le niega una cuenta de cheques en base a un informe de cualquiera de estas agencias de informes de consumidores especializados, usted tiene el derecho a una divulgación gratuita de cierta información en su archivo por parte de la agencia.
 - El aviso que recibe del banco o cooperativa de crédito le dará a usted el nombre, la dirección y el número de teléfono de la compañía de informes de consumidores y cómo puede comunicarse con esta para obtener su divulgación gratuita.
 - Si encuentra errores, puede impugnar éstos mediante el envío de una carta (puede optar por utilizar el correo certificado) que describa el error y que incluya las copias de cualquier prueba.
- Revise la Herramienta 4 con los participantes
 - Repase los pasos para abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito

Cobertura por sobregiro

- Sobregiro = gasto o retiro de dinero por encima del que tiene disponible en su cuenta
- Adelanto de dinero en efectivo para cubrir sobregiros = cobertura de sobregiro (a veces se denomina "protección contra sobregiros")
- Le pueden cobrar cuotas diarias por este servicio

ACTIVIDAD #14: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted CONTINUACIÓN

Discusión Facilitada y Presentación (Módulo 8)

- Revise la cobertura de sobregiro en el conjunto de herramientas
- Revise las alternativas a la cobertura de sobregiro
- Realice un seguimiento de sus saldos
 - Inscribáse para recibir alertas de saldo bajo en su banco o cooperativa de crédito
 - Sepa cuando se pagarán las transferencias electrónicas regulares, tales como el pago del alquiler o las facturas de servicios públicos
 - Vincule su cuenta de cheques a su cuenta de ahorros
 - Vincule su cuenta de cheques a una línea de crédito

Resuma compartiendo:

- Los productos y servicios financieros lo pueden ayudar de manera más eficiente y eficaz a obtener, administrar y usar su dinero.
- Conozca las razones por las que usted puede necesitar servicios financieros y que sus necesidades se ajusten con los productos y servicios adecuados que le puedan asegurar que está recibiendo lo que necesita de este complejo mercado.
- Aprenda los términos básicos para los productos y servicios financieros.
- Si la información no es clara, no tenga miedo de hacer preguntas.
- Por último, compare los precios de los servicios financieros.

- Busque su conveniencia, costo y servicio antes de seleccionar un producto, servicio o proveedor.
- Esté atento a las trampas de endeudamiento — son productos que pueden no sólo endeudarlo, sino que también mantenerlo ahí.
- Con todos los productos financieros hay muchas reglas.
 - Comprenda bien las reglas para evitar cobros y multas.
- Por último, utilice la página web del CFPB, [Pregunte al CFPB](#), como un recurso para aprender más sobre la industria de los servicios financieros y los productos y servicios que venden.

Herramienta 4: Lista de comprobación para abrir una cuenta

Marque si corresponde	Información necesaria	Preguntas adicionales
	Un formulario de identificación emitido por el gobierno de los EE.UU. por un gobierno extranjero con su foto. Tenga en cuenta que cada banco o cooperativa de crédito tiene su propia política para aceptar las identificaciones extranjeras.	
	Otro formulario de identificación: su tarjeta de Seguro Social, una factura con su nombre y dirección, su certificado de nacimiento.	
	Un número de Seguro Social o ITIN (número de identificación de contribuyente individual). Sin lo anterior, sólo podrá abrir una cuenta que no pague intereses.	
	El dinero para abrir una cuenta.	

ACTIVIDAD #14: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted CONTINUACIÓN

Discusión Facilitada y Presentación (Módulo 8)

- **Comparta el extracto de la lista de comprobación que es una parte de la herramienta.**

Herramienta 5: Las transferencias de dinero y remesas

- Una "transferencia de remesas" es una transferencia electrónica de dinero de un consumidor en los Estados Unidos a una persona o empresa en un país extranjero.
- Las reglas generalmente requieren que las compañías presenten las divulgaciones a los consumidores antes de que paguen por las transferencias de remesas. Las divulgaciones deben contener:
 - El tipo de cambio
 - Las tasas y los impuestos recaudados por las compañías
 - Las tasas de los agentes de las compañías en el extranjero y las instituciones intermediarias
 - La cantidad de dinero que se espera entregar en el extranjero, sin incluir ciertos gastos facturados al destinatario o los impuestos extranjeros
 - Si es necesario, puede haber una advertencia de que se pueden aplicar gastos adicionales e impuestos extranjeros



171

ACTIVIDAD #14: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 8)

- Revise las reglas de remesas.

Resuma y comparta:

Los productos y servicios financieros lo pueden ayudar de manera más eficiente y eficaz a obtener, administrar y usar su dinero. Conocer las razones por las que usted puede necesitar servicios financieros y hacer que sus necesidades se ajusten con los productos y servicios adecuados, puede garantizar que reciba lo que necesita de este complejo mercado. Aprenda los términos básicos para los productos y servicios financieros. Y no tenga miedo de hacer preguntas si la información no está clara. Por último, compare los precios de los servicios financieros. Busque su conveniencia, costo y servicios antes de seleccionar un producto, servicio o proveedor.

Esté al tanto de las trampas de endeudamiento — los productos que puedan no sólo endeudarlo, sino que también mantenerlo ahí. Tenga especial cuidado al visitar a un prestador de servicios financieros cuyos únicos productos son generadores de deuda. Con

todos los productos financieros hay muchas reglas. Comprenda bien las reglas para evitar cobros y multas.

Por último, utilice la página web del CFPB como un recurso para aprender más sobre la industria de los servicios financieros y los productos y servicios que venden.

Módulo 8: Conclusiones

- Los productos y servicios financieros son proporcionados por una amplia gama de proveedores, desde bancos y cooperativas de crédito, tiendas minoristas, hasta el gobierno federal
- Utilice la **Herramienta 1: Conozca sus opciones: Comprender lo que necesita (¿Qué productos o servicios financieros necesita?)** le ayudará a determinar qué productos o servicios financieros cumplirán con sus necesidades
- Utilice la **Herramienta 2: Haga preguntas: El seleccionar dónde conseguir lo que necesita (La comparación de los proveedores de servicios financieros)** le ayudará a comparar a los proveedores de servicios financieros en base a sus características, así como las características y los beneficios de los productos y servicios que ofrecen
- Utilice la **Herramienta 3: Los servicios de dinero y fundamentos de la banca (Los fundamentos de los y servicios financieros)** le ayudarán a aprender acerca de los diferentes productos financieros y servicios que ofrecen los bancos, las cooperativas de crédito y otros proveedores de servicios financieros
- Utilice la **Herramienta 4: Lista de comprobación para abrir una cuenta** ofrece los pasos específicos para abrir una cuenta, inclusive la información que debería tener a la mano antes de abrir dicha cuenta

ACTIVIDAD #14: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Averigüe lo que funciona para usted CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 8)

- Revise los resultados del módulo usando las conclusiones del módulo 8

Su Dinero, Sus Metas

Módulo 9: La protección de su dinero

Herramienta 1: Cómo presentar una queja al CFPB

www.consumerfinance.gov/complaint

855 411 CFPB (2372)

- Queja enviada
- Queja examinada y encaminada
- Respuesta de la compañía
- Revisión del consumidor
- Revisión e investigación del CFPB
- Análisis e informe



174

ACTIVIDAD #15: Cómo Proteger su Dinero CONTINUACIÓN

Presentación y Discusión Facilitada (Módulo 9)

- Remita a los participantes a la información de contacto para las quejas del CFPB que aparece en la diapositiva.

- Parte de ser un consumidor inteligente es la comprensión de sus derechos. Cuando usted sabe que tiene derechos, puede protegerse a sí mismo. Hay muchas leyes que protegen sus derechos cuando se trata de productos y servicios financieros. Es tarea del CFPB hacer cumplir estas leyes y manejar las quejas de los consumidores acerca de los productos y servicios financieros.

El CFPB ya ha manejado más de **700,000** quejas de los consumidores sobre:

- Tarjetas de crédito
- Hipotecas
- Cuentas y servicios bancarios
- Préstamos estudiantiles privados
- Préstamos para vehículos o de consumo
- Transferencias de dinero

- Informes de crédito
 - Cobro de deudas
 - Préstamos de día de pago (payday loans)
 - Tarjetas prepagadas, reparación de crédito, liquidación de deudas y préstamos prendarios y de título
 - Moneda virtual
- Sobre la base de estas quejas e investigaciones, el CFPB toma medidas para detener las prácticas injustas, engañosas o abusivas o las que infringen la ley. En muchos casos, el CFPB se asocia con otras agencias federales y autoridades estatales para enfrentar estos problemas.
 - A través de ciertas acciones para exigir el cumplimiento de la ley, el CFPB puede exigir a las compañías que devuelvan el dinero a los clientes cuando se han violado sus derechos como consumidores.
 - Explique que usted puede presentar una queja en nombre de otra persona siguiendo las instrucciones que aparecen en el sitio.
 - Explique que, si usted no utiliza una computadora o necesita ayuda en un idioma que no sea el inglés, también puede presentar una queja por teléfono, llamando de forma gratuita al CFPB al 855 411 CFPB (2372). Los centros de llamadas en los Estados Unidos pueden ayudarlo en más de 180 idiomas y también pueden atender las llamadas de los consumidores con problemas de audición o con impedimentos del habla. Hay operadores disponibles en vivo en idioma español y el CFPB ha recibido más de 700,000 quejas desde octubre de 2015.
 - Explique lo que sucede cuando presenta una queja al CFPB utilizando lo siguiente:
 - **Queja enviada:** *El CFPB examinará su queja en base a varios criterios. Estos criterios incluyen si su queja cae dentro de la autoridad de aplicación principal del CFPB, si la queja está completa y si es un duplicado de otra queja que usted ya ha enviado.*
 - **Revisión y Enrutamiento:** *Si una queja en particular no involucra a un determinado producto o mercado en el ámbito de jurisdicción de la Oficina o si no están siendo manejada por la Oficina, el CFPB la remitirá al regulador apropiado. Las quejas examinadas se envían a través de un portal web seguro a la compañía apropiada — la empresa de la cual usted se está quejando.*
 - **Respuesta de la compañía:** *La compañía revisa la información y se comunica con usted cuando sea necesario. A continuación determina qué medidas tomará en respuesta. La compañía le informa a usted nuevamente y al CFPB a través del*

*"portal de la compañía" seguro. Después de que se envía su queja a la compañía, **la compañía tiene 15 días para darle una respuesta sustantiva a usted y al CFPB.** Se espera que las compañías resuelvan todas las quejas, excepto las más complicadas, dentro de un periodo de 60 días.*

- **Revisión del consumidor:** *Luego, el CFPB lo invita a que revise la respuesta y proporcione sus comentarios. Seguimiento de los consumidores: Puede iniciar la sesión en el "portal de consumidores" seguro que se encuentra disponible en el sitio web del CFPB o al llamar a un número de teléfono gratuito para recibir las actualizaciones de estatus, proporcionar información adicional y revisar las respuestas que la compañía le haya dado.*
- **Revisar e investigar:** *El CFPB revisa sus comentarios sobre las respuestas de la compañía, utilizando esta información junto con otra información tal como la rapidez de la respuesta de la compañía, por ejemplo, para ayudar a priorizar las quejas para la investigación.*
- **Analizar e informar.** *Las quejas ayudan al CFPB con su trabajo de supervisión a las compañías, con exigir el cumplimiento de las leyes federales financieras del consumidor y a redactar mejores normas y reglamentos. El CFPB también informa al Congreso sobre las quejas que recibe y publica los datos de las quejas de los consumidores en el sitio web en un formato fácil de usar:
www.consumerfinance.gov/complaint database/*

Herramienta 2: Cómo proteger de su identidad

La información que lo identifica es todo aquello que aplica sólo a usted específicamente, tal como su:

- Tarjeta de crédito y sus números de cuentas bancarias
- Su número de licencia de conducir
- Fecha, ciudad y estado de nacimiento
- Su número de Seguro Social
- Sus contraseñas o números PIN

ACTIVIDAD #15: Cómo Proteger su Dinero CONTINUACIÓN

Presentación y Discusión Facilitada (Módulo 9)

- Revise la información clave sobre la protección de la identidad.
- Revise la lista de signos de robo de identidad (de la FTC):
 - *Hay errores en su banco, tarjeta de crédito u otros estados de cuenta*
 - *Hay errores en la explicación de los beneficios médicos de su plan de salud*
 - *Sus facturas y estados de cuenta regulares no llegan a tiempo*
 - *Usted recibe facturas o avisos de cobro por productos o servicios que nunca recibió*
 - *Usted recibe llamadas de los cobradores de deudas sobre deudas que no le pertenecen a usted*
 - *Usted recibe una notificación del IRS de que alguien usa su número de Seguro Social*
 - *Recibe correo, correo electrónico o llamadas acerca de las cuentas o trabajo a nombre de su hijo menor de edad*
 - *Recibe avisos de cobro injustificado en su informe de crédito*

- *Las empresas rechazan sus cheques y*
 - *Usted es rechazado de forma inesperada para un préstamo o empleo*
-
- Revise la lista de comprobación de robo de identidad.
 - Revise las estrategias principales para hacer frente al robo de identidad mediante la siguiente lista y la información del módulo.
 - *Coloque una alerta de fraude en su expediente de crédito*
 - *Considere la posibilidad de un bloqueo de seguridad*
 - *Solicite sus informes de crédito*
 - *Elabore un informe de robo de identidad*

Herramienta 2: Cómo proteger su identidad

Pasos para proteger su identidad	Marque si corresponde
Revise su informe de crédito	
Elimine su nombre de las listas de correo de las tres agencias de crédito (Equifax, Experian y TransUnion) mediante una llamada al (888) 567 8688 o en línea en: http://www.opt-outprescreen.com - elija la opción de eliminación "para siempre" ("forever"). Esto evita que las ofertas preseleccionadas caigan en manos de otras personas.	
Revise su crédito todos los años en las tres agencias antes mencionadas, utilizando el sitio gratuito: https://www.annualcreditreport.com . Si ve algo incorrecto o sospechoso, comuníquese con ellos inmediatamente. (Para obtener más información consulte el <i>Módulo 12: Cómo comprender sus Informes y Puntajes de Crédito</i>).	

ACTIVIDAD #15: Cómo Proteger su Dinero CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 9)

- Revise la lista de comprobación de robo de identidad
- Revise las estrategias principales para hacer frente al robo de identidad mediante la siguiente lista y la información del módulo
 - *Coloque un alerta de fraude en su expediente de crédito*
 - *Considere la posibilidad de un bloqueo de seguridad*
 - *Solicite sus informes de crédito*
 - *Elabore un informe de robo de identidad*

Herramienta 3: Señales de alarma

- Vea la dramatización
- Vea si usted puede identificar las señales de alarma (red flags), hasta 3 señales, mediante la herramienta

ACTIVIDAD #15: Cómo Proteger su Dinero

Metodología: Dramatizaciones / Presentación y Discusión Facilitada / Actividad Demostrativa

Sección Correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Módulo 9 (página 319)

Tiempo previsto: 45 minutos

Instrucciones para el Facilitador:

Dramatizaciones

PREGUNTE: ¿Qué es una señal de alarma?

- Explique que una señal de alarma es algo que debe tomar en cuenta
- Explique que a veces cuando compra o utiliza productos financieros para los consumidores, puede encontrarse con una señal de alarma
- Explique que esto no significa que algo ilegal está pasando, sino que hay que hacer más preguntas y obtener ayuda para asegurarse de que no están siendo sometidos a algo que no es justo o correcto
- Entregue a los equipos de 3 o 4 participantes algunas señales de alarma para realizar una dramatización (hay 3 dramatizaciones en las siguientes cuatro diapositivas, por lo que no todo el mundo podrá actuar en una dramatización)
- Explíqueles que deben desarrollar los productos/servicios y utilizar cualquier accesorio que crean que sea necesario. Explique que deben improvisar la dramatización
- Deles instrucciones para que traten de actuar de manera específica con respecto a la

señal de alarma

- Deles instrucciones para desarrollen una dramatización corta de 1 a 3 minutos que muestre la o las señales de alarma
- Los participantes tendrán que adivinar las señales de alarma utilizando la Herramienta 1: Señales de alarma
- Agradezca a los intérpretes y felicite a los que adivinen las señales de alarma después de cada dramatización

NOTA: Considere la organización de dramatizaciones durante las pausas para dar a los equipos el tiempo para pensar en el escenario para dramatizar las señales de alarma.

Dramatización 1: Cómo identificar las señales de alarma

- Manejo y coacción
 - Las tácticas de venta agresivas se utilizan para llevarlo y forzarle hacia un préstamo de alto costo, a pesar de que usted podría haber calificado para un préstamo ordinario preferencial.
- Multas por pago anticipado
 - Las multas por pago anticipado son los cargos que los prestamistas requieren que un prestatario pague si dicho prestatario paga un préstamo antes de tiempo.
- Cargos sin ninguna explicación
 - Nadie puede explicar a qué se deben ciertos cargos o por qué son tan altos.
- Documentación incompleta
 - Le piden que firme un contrato con espacios en blanco para llenarlos más tarde.

IMPRIMA 1 COPIA PARA 1 EQUIPO.

OCULTE PARA LA PRESENTACIÓN.

Dramatización 2: Cómo identificar las señales de alarma

- La documentación no coincide con lo que dijo el vendedor
 - Las promesas que le hizo el vendedor no están en los papeles que le piden que firme.
- Letra pequeña confusa
 - Una buena regla general es negarse a firmar cualquier cosa que usted no entiende.
- Tácticas de venta agresivas
 - Lo presionan para comprar cosas o para hacer préstamos que no desea o que no puede permitirse.

IMPRIMA 1 COPIA PARA 1 EQUIPO.

OCULTE PARA LA PRESENTACIÓN.

Dramatización 3: Cómo identificar las señales de alarma

- Seguro adicional y otros productos adicionales
 - Algunos prestamistas pueden insistir, intimidar o dar a entender que los prestatarios deben comprar artículos innecesarios: seguros adicionales, garantías innecesarias, servicios de monitoreo, etc. Estos se incorporan al monto del préstamo y el prestatario paga intereses sobre ellos durante la vida del préstamo.
- La falta de uniformidad
 - Los distintos miembros del personal o los vendedores le dicen cosas diferentes con respecto al precio u otra información.
- No lo ponen por escrito
 - Nadie le da información clara ni escrita, incluso cuando usted la pide.

IMPRIMA 1 COPIA PARA 1 EQUIPO.

OCULTE PARA LA PRESENTACIÓN.

Herramienta 4: Cómo aprender más acerca de la protección del consumidor

- Lea las leyes.
- Resúmalas en sus propias palabras para la presentación al grupo.
- Proporcione un ejemplo específico de las formas en que esta ley o reglamento afecta a las personas que usted presta servicios.
- Indique dónde pueden consultar si alguien cree que los derechos protegidos bajo la ley o el reglamento en cuestión han sido violados.

ACTIVIDAD #15: Cómo Proteger su Dinero CONTINUACIÓN

Actividad demostrativa (Módulo 9)

- Dele a los equipos de dos participantes una o dos de las leyes descritas en el Módulo 4 para que lean, discutan y realicen actividades demostrativas al resto del grupo en sus propias palabras.
- Deles instrucciones para usar los ejemplos cuando sea posible.
- Deles instrucciones para que desarrollen su presentación con una duración de dos a tres minutos.
- Que cada grupo presente; añada los elementos importantes de la ley que no están cubiertos.

NOTA: Es posible que usted tenga que dejar esto de lado si se queda sin tiempo.

Resuma compartiendo:

Esperamos que esto le dé una idea de las muchas leyes y normas que existen para protegerlo. Mientras que las leyes resumen sus derechos, sigue siendo su responsabilidad aprender acerca de estas leyes y tomar medidas para garantizar que no se violen sus

derechos. Por ejemplo, usted tiene derecho a un reporte de crédito gratuito cada año por parte de las agencias principales de informes de los consumidores; sin embargo, es su responsabilidad pedir los informes, revisar su precisión y pedir que los errores se corrijan.

Afortunadamente, hay muchos recursos para ayudar a entender sus derechos y tomar medidas en caso de violación de sus derechos. Visite el sitio web del CFPB con frecuencia para obtener información y actualizaciones sobre las leyes destinadas a protegerlo a usted y su familia, en las secciones de aprender, acceder y utilización de productos y servicios financieros.

Módulo 9: Conclusiones

- Recuerde, usted tiene muchos derechos cuando se trata de productos y servicios financieros para el consumidor.
- Si usted cree que tiene un problema con un producto, servicio o proveedor financiero, presente una queja ante el CFPB utilizando **la Herramienta 1. Si usted tiene una queja del consumidor, visite: <http://www.consumerfinance.gov/complaint/>**
- Su identidad es uno de los activos más importantes que debe proteger. Utilice la **Herramienta 2: La protección de su identidad** para asegurarse de que está tomando todas las medidas posibles para mantener su identidad segura.
- Al solicitar productos o servicios financieros, esté al tanto de las señales de alarma. Utilice la **Herramienta 3: Las señales de alarma** para familiarizarse con las señales de alarma comunes.
- Si usted está interesado en aprender más acerca de las leyes de protección al consumidor, utilice **la Herramienta 4: Cómo aprender más acerca de la protección del consumidor.**
- Para mayor información, visite el sitio web de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor: <http://www.consumerfinance.gov/>

ACTIVIDAD #15: Cómo Proteger su Dinero CONTINUACIÓN

Presentación (Módulo 9)

- Resalte la información clave del Módulo 9

Recursos adicionales

- Para mayor información, visite el sitio web de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:
<http://www.consumerfinance.gov/>
- Si usted tiene una queja del consumidor, visite:
<http://www.consumerfinance.gov/complaint/>
- Si tiene alguna pregunta acerca de los productos y servicios financieros para el consumidor, visite:
<http://www.consumerfinance.gov/askcfpb>
- El CFPB quiere escucharlo acerca de sus experiencias con el dinero y los servicios financieros, buenas y malas. Visite:
<http://www.consumerfinance.gov/your-story>



183

ACTIVIDAD #15: Cómo Proteger su Dinero CONTINUACIÓN

Presentación y Discusión Facilitada (Módulo 9)

Revise los recursos disponibles en el CFPB, así como la forma de presentar una queja del consumidor.

Su Dinero, Sus Metas

Cierre

Cierre

- ¿Qué es lo más importante que usted está sacando de este entrenamiento?
- ¿Sobre qué temas le gustaría aprender más?

ACTIVIDAD #16: Cierre

Tiempo previsto: 20 minutos

Metodología: Cierre / Actividad Individual

Sección Correspondiente en el Conjunto de Herramientas: Ninguna

Instrucciones para el Facilitador:

- Pídale a cada participante que comparta "lo más importante que está sacando" del entrenamiento y "algo sobre lo que le gustaría aprender más."
- Escriba las ideas en el rotafolio.
- Realice una evaluación posterior al entrenamiento.
- Concluya con un agradecimiento al anfitrión y los participantes.