



Ventanilla de Asesoría Financiera

Conocimientos sobre el
programa para el campo



Bill de Blasio
Alcalde

Consumer
Affairs

Julie Menin
Comisionado



CitiCommunityDevelopment.com

Ventanilla de Asesoría Financiera

Conocimientos sobre el programa para el campo

Bill de Blasio
Alcalde

Julie Menin
Comisionado

© Febrero 2016. Departamento de Asuntos del Consumidor de la Ciudad de Nueva York
(New York City Department of Consumer Affairs)
Todos los derechos reservados.

Reconocimientos

La Ventanilla de Asesoría Financiera (Ventanilla) se hizo posible gracias a la colaboración dedicada de muchos socios.

La Ventanilla, así como la publicación de este informe, se hicieron posibles con el generoso apoyo de Citi Community Development, que ha sido un socio fundamental en el trabajo de la Oficina de Capacitación Financiera (OFE) del Departamento de Asuntos del Consumidor (DCA) de la ciudad de Nueva York en el desarrollo del campo de capacitación financiera municipal.

Agradecemos a los funcionarios del Consulado General de México en Nueva York por su valiosa alianza en el lanzamiento de la Ventanilla. Nuestro programa se desarrolló en base a los servicios existentes del consulado para habilitar a los ciudadanos mexicanos y proveer recursos esenciales para la comunidad. Alojar la Ventanilla en el consulado fue vital para el éxito del programa, al igual que las contribuciones del personal en el Departamento de Asuntos Económicos del consulado.

Estamos profundamente agradecidos con Ariva por proporcionar servicios de preparación de impuestos y asesoramiento financiero en la Ventanilla. La experiencia y el compromiso de Ariva para desarrollar salud financiera entre los neoyorquinos de bajos ingresos fueron vitales para establecer servicios de asesoramiento financiero de alta calidad en la Ventanilla. Además, el personal de Ariva ofreció un gran apoyo en la creación de hojas de consejos y herramientas de asesoramiento financiero a medida para educar a los visitantes del Consulado de México.

Reconocemos a Qualitas of Life Foundation por su indispensable conocimiento de la comunidad de inmigrantes mexicanos y sus contribuciones al modelo de la Ventanilla.

Agradecemos a Cities for Financial Empowerment Fund por su continua alianza en apoyo del modelo de la Ventanilla y por abogar por su réplica nacional en los consulados en los Estados Unidos.

Finalmente, reconocemos al personal de la OFE que ha trabajado incansablemente para desarrollar este programa para ayudar a los inmigrantes neoyorquinos en su ruta hacia la inclusión y la autonomía financiera, agradeciendo al personal que contribuyó con este informe: Debra-Ellen Glickstein, Directora ejecutiva; Nicole Smith, Subdirectora ejecutiva y Andrea Korb, Oficial principal del programa. Queremos agradecer especialmente a Tara Brown y a Stephen Lee.



CitiCommunityDevelopment.com



Índice

Mensaje de la alianza de la Ventanilla 6

Resumen ejecutivo 7

Orígenes del programa: Entender las vidas financieras de los inmigrantes de la ciudad de Nueva York 8

Diseño del programa: Adaptar los servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad 12

Implementación del programa: Alianzas clave 17

Resumen del primer año de la Ventanilla 21

Lecciones para el campo de capacitación financiera 26

Mirar hacia el futuro 29

Apéndices

Apéndice A: Evaluación de las necesidades financieras en el Consulado de México

Apéndice B: Modelo de Centro de Poder Financiero de la OFE

Apéndice C: Planes de servicios para la Ventanilla de Asesoría Financiera

Mensaje de la alianza de la Ventanilla

Al Departamento de Asuntos del Consumidor (DCA) de la ciudad de Nueva York, al Consulado General de México y a Citi Community Development, les complace compartir los hallazgos del primer año del programa Ventanilla de Asesoría Financiera.

Lanzado en 2014, la Ventanilla ofrece asesoramiento financiero gratuito de alta calidad en el Consulado de México. Este nuevo programa de capacitación financiera se basa en investigaciones de campo detalladas respecto de las necesidades únicas de la comunidad de inmigrantes mexicanos en la ciudad de Nueva York realizadas por la Oficina de capacitación financiera del DCA en alianza con Citi Community Development y el Consulado de México; se basa en el modelo utilizado en los Centros de poder financiero de la ciudad de Nueva York, que suman casi 30 en toda la ciudad. La Ventanilla aprovecha la confianza y el uso actual del consulado por parte de las familias mexicanas para brindarles información y recursos financieros que puedan necesitar para participar en los servicios financieros principales.

Como lo documenta este informe, la Ventanilla ya ha tenido un impacto notable en las vidas de sus clientes en su primer año, y se ha aprendido mucho en el proceso. El programa representa el poder de las alianzas público-privadas para fusionar servicios esenciales y para reunir a las partes interesadas con un compromiso compartido de promover la inclusión y la igualdad de acceso a las oportunidades para todos los neoyorquinos, entre ellos los nuevos inmigrantes.

DCA, el Consulado de México y Citi están orgullosos de trabajar juntos hacia una mayor integración financiera de los ciudadanos mexicanos, el tercer grupo de inmigrantes más grande de la ciudad de Nueva York y el que crece con mayor rapidez. Más allá de nuestros esfuerzos en la ciudad de Nueva York, estamos emocionados por compartir que la Ventanilla se está expandiendo hacia otros consulados mexicanos en el país.

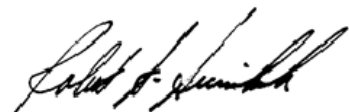
Esperamos utilizar las lecciones aprendidas de este programa pionero para continuar desarrollando estrategias innovadoras para conectar a nuevos inmigrantes con cuentas bancarias y ahorros seguros y asequibles para incrementar su estabilidad financiera. Le invitamos a explorar el modo en que las lecciones aprendidas se pueden aplicar a su trabajo para mejorar los servicios de capacitación financiera en Estados Unidos.



Julie Menin
Comisionado del
Departamento de Asuntos
del Consumidor



Sandra Fuentes-Berain
Embajadora
Consulado General de
México en Nueva York



Bob Annibale
Director mundial
Citi Community
Development

Febrero 2016

Resumen ejecutivo

En 2014, la Oficina de Capacitación Financiera (OFE) del Departamento de Asuntos del Consumidor (DCA) de la ciudad de Nueva York (en adelante, OFE), en alianza con el Consulado General de México en Nueva York, Cities for Financial Empowerment Fund, Ariva, Qualitas of Life Foundation y con el generoso apoyo de Citi Community Development, lanzó la Ventanilla de Asesoría Financiera, una iniciativa para ofrecer asesoramiento financiero individual a inmigrantes mexicanos en el Consulado de México. Ventanilla es un término común para el mostrador de servicios en México, y la OFE ha adoptado este marco para ofrecer un programa de asesoramiento financiero a medida en un formato que sería familiar para los ciudadanos mexicanos. La Ventanilla se desarrolló sobre el éxito comprobado de los Centros de poder financiero de la ciudad, que han brindado asesoramiento financiero individual, profesional y gratuito a más de 35,000 neoyorquinos, y se adapta específicamente a las necesidades de la comunidad mexicana.

La iniciativa se diseñó para abordar algunos de los hallazgos del *Estudio de servicios financieros para inmigrantes* (Estudio IFS), que se emitió en 2013 con el generoso apoyo de Citi Community Development. El Estudio IFS fue el primer estudio en examinar en detalle los comportamientos financieros de poblaciones de inmigrantes específicas en la ciudad de Nueva York, y se encuestaron más de 1,300 inmigrantes de China, Ecuador y México. El Estudio IFS halló que el 57 por ciento de los inmigrantes mexicanos encuestados no tenía cuenta bancaria, un nivel más alto que las poblaciones ecuatorianas o chinas. Muchos inmigrantes encuestados expresaron conceptos erróneos respecto del proceso de apertura de una cuenta bancaria, los requisitos de identificación y las barreras lingüísticas. Además, el Estudio IFS halló que los grupos de inmigrantes encuestados tenían un alto nivel de ahorro y el deseo de ahorrar, pero en general ahorraban de manera informal, sin la protección de una institución financiera formal. La Ventanilla buscaba satisfacer esta necesidad de mayor estabilidad y acceso financiero. De acuerdo con la Ventanilla, los visitantes al Consulado de México pueden obtener asesoramiento y apoyo confidencial y gratuito sobre presupuestación, gestión de dinero, acceso a productos bancarios seguros y asequibles, generación de ahorros, declaración de impuestos gratuita, mejora del crédito y reducción de deuda.

La Ventanilla representa una visión del futuro del asesoramiento financiero para las comunidades inmigrantes y el fortalecimiento de la estabilidad financiera de los hogares de inmigrantes mediante la incorporación de estrategias de capacitación financiera en la infraestructura intergubernamental y local. Además, este programa representa una nueva parte integral de la provisión del servicio en el Consulado de México y es una base para otros servicios para inmigrantes recientes.

Durante el primer año de la Ventanilla, más de 16,000 visitantes al consulado recibieron materiales de educación financiera personal, y más de 1,200 ciudadanos mexicanos recibieron servicios de asesoramiento financiero, 91 de los cuales declararon impuestos por primera vez en Estados Unidos mediante un servicio gratuito de preparación de impuestos. Además, 66 personas recibieron un Número de identificación personal del contribuyente (ITIN) y 68 redujeron su deuda en más del 10 por ciento. Estas cifras representan vidas reales que cambiaron y el establecimiento de una base sólida para estabilidad financiera entre los inmigrantes mexicanos en la ciudad de Nueva York.

La experiencia de la OFE durante el primer año de la Ventanilla brinda varias lecciones clave para las organizaciones y los consulados interesados en proporcionar servicios de asesoramiento financiero a las comunidades inmigrantes. Este documento detalla el origen, el diseño, la implementación, el éxito, los desafíos y las lecciones aprendidas del programa, y se puede utilizar como marco para replicar esta iniciativa en otras ciudades. Esperamos que estos hallazgos sirvan como guía para las organizaciones y los consulados que buscan incorporar el asesoramiento financiero a su provisión de servicios.

Orígenes del programa: Entender las vidas financieras de los inmigrantes de la ciudad de Nueva York

Estudio de servicios financieros para inmigrantes

En 2013, OFE emitió los resultados del *Estudio de servicios financieros para inmigrantes* (Estudio IFS), la primera iniciativa de investigación de campo en la ciudad de Nueva York para examinar las necesidades de servicios financieros específicos de inmigrantes recientes, en particular neoyorquinos inmigrantes chinos, ecuatorianos y mexicanos, y las barreras reales y percibidas respecto de su participación en el mercado de servicios financieros. El Estudio IFS reveló brechas en servicios financieros para hogares de inmigrantes con ingresos bajos o moderados y oportunidades de mercado perdidas para conectar los hogares de inmigrante con la corriente financiera principal.

El Estudio IFS utilizó métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una imagen de las barreras y oportunidades en lo que respecta a la oferta y la demanda para el acceso financiero de los inmigrantes en la ciudad de Nueva York. La investigación también tenía por objeto examinar las diferencias entre las personas bancarizadas y no bancarizadas en las comunidades inmigrantes de la ciudad de Nueva York y brindar perspectivas sobre cómo se pueden adaptar los programas y los productos a las necesidades de las personas sin cuenta bancaria. Del muestreo de la encuesta, los mexicanos fueron los menos bancarizados (solo 43 por ciento tenía cuentas bancarias) en comparación con los ecuatorianos (65 por ciento tenía cuentas bancarias) y los chinos (95 por ciento tenía cuentas bancarias). El Estudio IFS demostró que los inmigrantes mexicanos, siendo el grupo menos bancarizado, se podrían beneficiar más de las oportunidades de asesoramiento financiero y estarían dispuestos a acceder a los servicios financieros principales si existiera un recurso confiable para obtener asesoramiento.

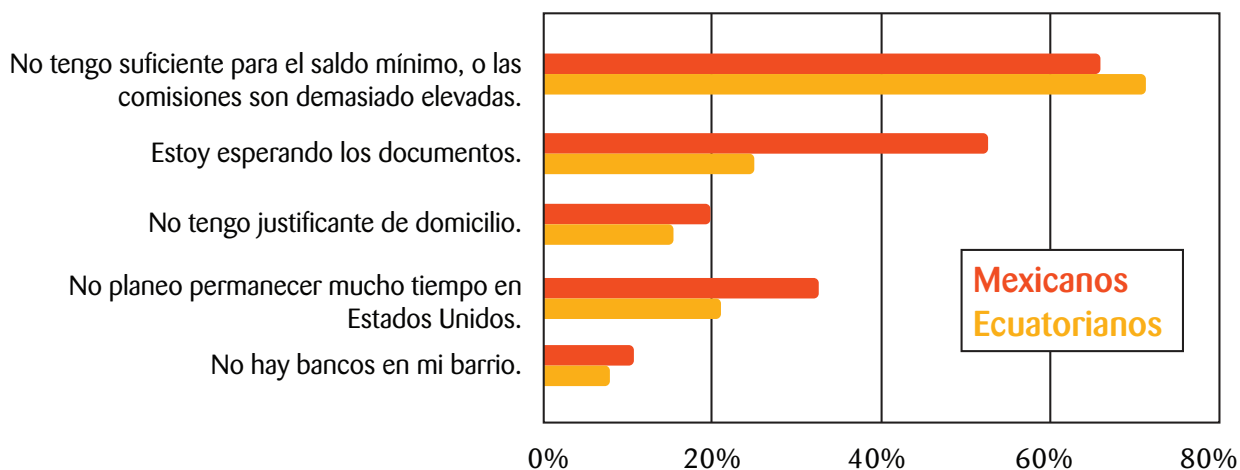
Tabla 1: Inmigrantes mexicanos, ecuatorianos y chinos encuestados por estado bancario (%)

	Mexicanos (443)	Ecuatorianos (417)	Chinos (464)	Total (1,324)
Con cuenta bancaria	43	65	95	68
Sin cuenta bancaria	57	35	5	32
Total	100	100	100	100

Si bien los mexicanos encuestados identificaron barreras estructurales a la banca, como inquietudes respecto de las comisiones y los saldos mínimos, algunos encuestados también tenían conceptos erróneos que podrían corregirse mediante un asesor financiero y educación financiera. Por ejemplo, los inmigrantes mexicanos eran escépticos respecto del sistema bancario de Estados Unidos, y con frecuencia respondían que les preocupaba que su dinero no estuviese seguro en un banco o que su información se proporcionara a uno de los organismos encargados de la aplicación de la ley. Un asesor financiero podría informar a los clientes sobre las protecciones del sistema bancario de Estados Unidos, así como sobre los pasos que se deben tomar para asegurar las finanzas en caso de que haya un cambio en el estatus migratorio de una persona. Los encuestados mexicanos también indicaron inquietudes al momento de seleccionar un banco, por ejemplo, que no sabían a qué banco ir o que no se sentían cómodos hablando inglés. La mayoría de los inmigrantes mexicanos encuestados indicaron que abrirían una cuenta bancaria si encontraba una institución financiera donde se hablara su idioma o que no requiriera pasaporte o número de Seguro Social (SSN). Además, más de un tercio de los encuestados indicaron que abrirían una cuenta si una fuente confiable les explicara el proceso de apertura de cuenta o si aprendieran a abrir una cuenta mediante una clase o mediante un representante de una institución financiera, lo que afianza la oportunidad de asesoramiento financiero.

Figura 1: Barreras estructurales percibidas de inmigrantes sin cuenta bancaria

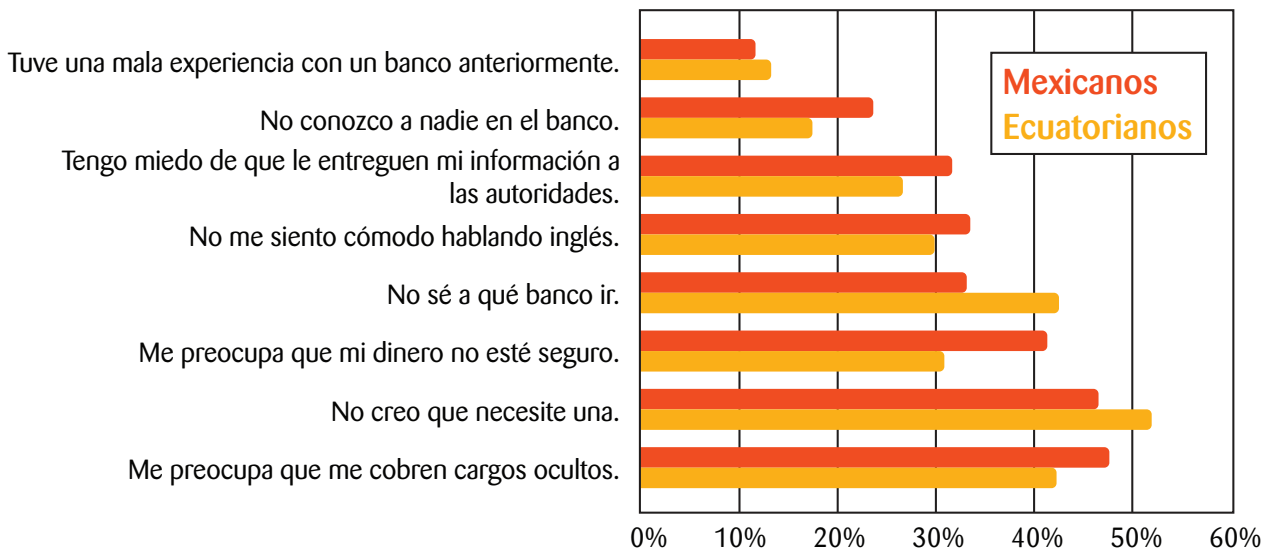
Respuestas relacionadas con el proceso de las personas sin cuenta bancaria a “¿Por qué no ha abierto una cuenta bancaria?”



Nota: Dado que el total de la muestra de chinos sin cuenta bancaria fue tan pequeña (21 encuestados), se omitieron de esta figura.

Figura 2: Barreras no estructurales percibidas de inmigrantes sin cuenta bancaria

Respuestas relacionadas con la confianza y la percepción de las personas sin cuenta bancaria a “¿Por qué no ha abierto una cuenta bancaria?”



Nota: Dado que el total de la muestra de chinos sin cuenta bancaria fue tan pequeña (21 encuestados), se omitieron de esta figura.

Tabla 2: Tres motivos principales por los cuales los encuestados pueden decidir abrir una cuenta*, por país de origen (%)

	Mexicanos	Ecuatorianos
...si encuentro un banco que no requiera un SSN o un pasaporte.	58.9	49.2
...si encuentro un banco donde hablen mi idioma.	62	56.5
...si pudiera enviar dinero a casa en forma más económica.	52.7	44

*encuestados sin cuenta bancaria

El Estudio IFS también halló altos niveles de ahorro entre los inmigrantes mexicanos. El objetivo de ahorro a largo plazo más común entre los inmigrantes mexicanos encuestados era financiar la educación de sus hijos o nietos. Aun con altos niveles de ahorro, la mayoría de los encuestados de la comunidad inmigrante mexicana no tenía una cuenta bancaria y estaba ahorrando de modo informal, lo que podría dejarlos vulnerables a robos, hurtos, estafas y otros tipos de fraude. Por lo tanto, un asesor financiero podría ayudar a identificar el mejor vehículo de ahorro no solo para cumplir con sus objetivos de ahorro sino para acumular activos de modo seguro y eficaz.

Tabla 3: Aspiraciones a largo plazo por país de origen (% sí)

	Mexicanos
¿Está ahorrando para comprar una casa/apartamento en Estados Unidos?	13.9
¿Está ahorrando para comprar una casa/apartamento en su país de origen?	40.7
¿Está ahorrando para hacer mejoras en su hogar?	29.2
¿Está ahorrando para su propia educación?	31.1
¿Está ahorrando para la educación de sus hijos o nietos?	49.9
¿Está ahorrando para un negocio en su país de origen?	23.6
¿Está ahorrando para su jubilación?	19.4

El Estudio IFS también resaltó importantes indicadores demográficos para la comunidad inmigrante mexicana en la ciudad de Nueva York. Ochenta y dos por ciento de los encuestados mexicanos informaron que no estaban documentados, el mayor porcentaje de los tres grupos encuestados, a pesar de haber estado en Estados Unidos por un promedio de 10.4 años. La mayoría (69 por ciento) tenía empleo. La edad promedio de los participantes del estudio mexicano era 33 años.

Además de los hallazgos del Estudio IFS, el Departamento de Planificación de la Ciudad de Nueva York estimó que los mexicanos son el tercer grupo de inmigrantes más grande de la ciudad de Nueva York y el que crece más rápido, con una población de 186,300 en 2013¹. Dadas las necesidades de inclusión financiera demostradas en el Estudio IFS, sumada al rápido incremento en la población inmigrante mexicana en Nueva York, la OFE creía que mejorar la salud y la inclusión financiera entre esta comunidad creciente era esencial. El Consulado de México, un socio en el Estudio IFS, también estaba interesado en explorar los servicios de capacitación financiera para ciudadanos mexicanos y sus familias que viven en la ciudad de Nueva York.

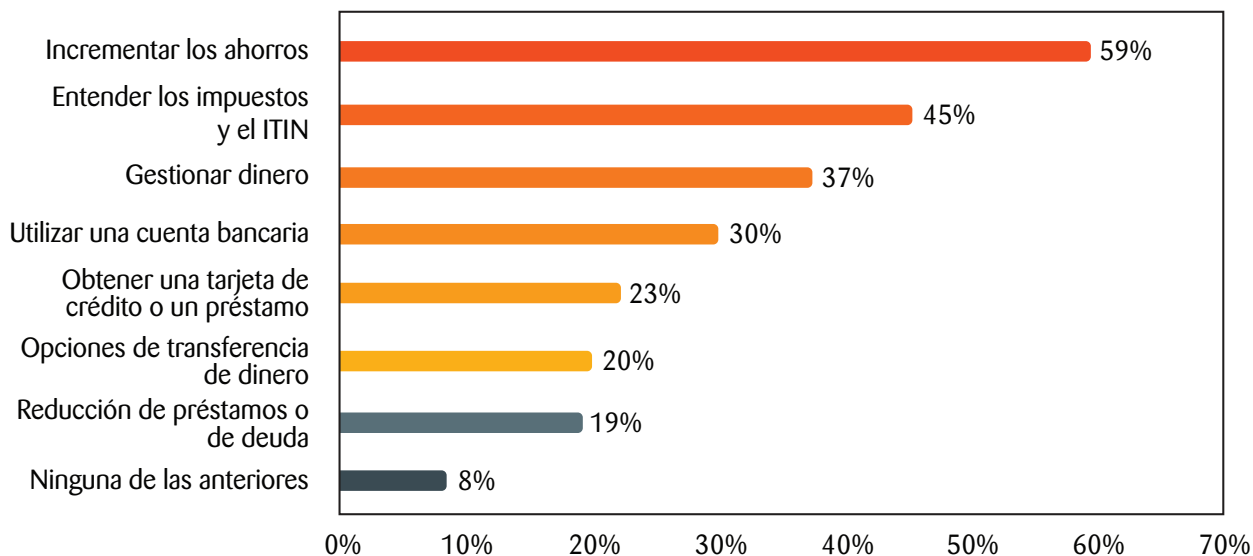
Evaluación de las necesidades financieras en el Consulado de México

El Consulado de México se interesó mucho en el Estudio IFS y, en vista de los hallazgos del Estudio IFS, deseaba explorar las oportunidades para apoyar a los ciudadanos mexicanos que viven en la ciudad de Nueva York. El consulado estaba emocionado de trabajar con la OFE y tratar su visión para la programación de capacitación financiera en el consulado y obtuvo el asesoramiento de la OFE en el lanzamiento de un programa.

Para desarrollar la programación del asesoramiento financiero a medida para abordar las necesidades financieras de inmigrantes mexicanos, la OFE primero necesitaba entender sus necesidades específicas más allá de aquellas reveladas a través del Estudio IFS. La OFE creó y realizó una encuesta de Evaluación de las necesidades financieras (Evaluación) en el Consulado General de México en Nueva York², una ubicación centralizada para interactuar con ciudadanos mexicanos de toda la ciudad. La Evaluación tenía como objetivo determinar el interés y las necesidades de servicios de asesoramiento financiero e informar un conjunto de servicios a medida que se ofrecerán en el Consulado de México.

En tono alentador, el análisis de la encuesta halló que la mayoría de los visitantes estarían interesados en asesoramiento financiero individual y que 38 por ciento de los visitantes estaban interesados en una sesión de asesoramiento de 30 minutos o más y una mayoría realizaría una visita por más de 15 minutos. Los visitantes al consulado encuestados estaban interesados en varios temas de asesoramiento, mayormente incrementar los ahorros, entender los impuestos y los ITIN, gestionar dinero y utilizar una cuenta bancaria.

Figura 3: Respuestas a “¿Qué servicios estaría interesado en utilizar si un asesor financiero capacitado podría ayudarlo?”



Cuando se les preguntó acerca de los impuestos, el 47 por ciento de los encuestados respondió que “sería muy probable que presentara su declaración de impuestos en el consulado si existiesen servicios gratuitos de preparación de impuestos disponibles” y el 31 por ciento respondió que “probablemente” lo haría. La Evaluación halló que 48 por ciento de todos los encuestados no habían declarado impuestos en Estados Unidos en los últimos tres años.

Respecto a la banca y los ahorros, el 42 por ciento de los encuestados no tenía una cuenta bancaria en Estados Unidos. La Evaluación confirmó los hallazgos del Estudio IFS de que la mayoría de los participantes (60 por ciento) estaba ahorrando. Además, el 59 por ciento de los encuestados de la Evaluación deseaba generar ahorros y más de un tercio de los encuestados deseaba gestionar dinero mejor y utilizar una cuenta bancaria. Esta combinación señaló una oportunidad para brindar servicios de asesoramiento financiero en el Consulado enfocados a tener una cuenta bancaria.

Los créditos y las deudas no eran problemas comunes para los encuestados. Setenta y siete por ciento de los encuestados indicaron no tener historial crediticio en Estados Unidos, y la mayoría no estaba interesada en establecer crédito. Respecto a las deudas, el 71 por ciento informó que tenía menos de \$1,000 de deuda, lo que demostró que esta no sería un área principal de enfoque del asesoramiento financiero.

La Evaluación además reveló información con respecto a de las finanzas personales de los encuestados que sería importante en el diseño de los servicios. La mayoría, 72 por ciento, de los encuestados tenía empleo y tenía un ingreso semanal de \$200 a \$600. La OFE también obtuvo información de que el 57 por ciento recibía sus ingresos en efectivo, y el 93 por ciento de los encuestados utilizaba efectivo con mayor frecuencia para hacer sus compras cotidianas.

Diseño del programa: Adaptar los servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad

Modelo de Centro de Poder Financiero de la OFE

La Ventanilla tiene sus orígenes en el programa insignia de la OFE, la iniciativa del Centro de Poder Financiero, que brinda asesoramiento financiero individual de alta calidad gratuito a través de varias alianzas integradas en la ciudad. La OFE recibió un subsidio en 2008 para lanzar el primer Centro en el Bronx de acuerdo con la clara necesidad de servicios de asesoramiento individualizados identificados en el *Estudio de servicios financieros para el barrio* (Estudio NFS). El Estudio NFS halló que muchos residentes en barrios de bajos ingresos no habían recibido nunca educación formal sobre la gestión del dinero. En los siguientes años, la OFE refinó el modelo del Centro de Poder Financiero mediante programas piloto, desarrollando el estándar de excelencia para el asesoramiento financiero individual. Debido al impacto demostrado del modelo y a la alta demanda de servicios, la iniciativa del Centro de Poder Financiero se estableció como servicio principal de referencia de la ciudad en 2011 a través de una significativa inversión en fondos públicos.

La iniciativa ha crecido considerablemente desde 2008, de un único Centro de Poder Financiero a casi 30 Centros en toda la ciudad. En la actualidad, los servicios de asesoramiento financiero están integrados de manera exitosa en varios contextos de servicio y en varios sitios de socios de la comunidad. Para garantizar aún más la calidad y los servicios profesionales, la OFE desarrolló un curso de capacitación para asesores con crédito universitario, *Consumer and Personal Finance* (Finanzas personales y de los consumidores), en alianza con City University of New York (CUNY). El curso es obligatorio para todos los asesores del Centro de Poder Financiero.

El modelo de Centro de Poder Financiero incluye cuatro rutas fundacionales hacia la estabilidad financiera: acceso a la banca, mejora del crédito, reducción de la deuda e incremento de los ahorros. Los clientes pueden inscribirse en cualquiera o en todos los Planes de servicios del modelo según las cuatro rutas. Para evaluar el éxito provisorio y a largo plazo de los clientes de asesoramiento financiero, el modelo incluye 30 hitos para hacer un seguimiento del progreso de los clientes, así como ocho resultados para medir los cambios sustanciales en la salud financiera de los clientes. Estas medidas se capturan en un sistema de base de datos integrada que los asesores del Centro de Poder Financiero utilizan como herramienta de gestión de casos. Además, la base de datos es compartida, lo que permite que la OFE evalúe el impacto de los servicios en varios contextos de provisión y en todos los sitios y proveedores.³

Según los hallazgos del Estudio IFS, los resultados de la Evaluación de necesidades financieras y los aportes de los socios de la comunidad que brindan servicios a inmigrantes mexicanos en la ciudad de Nueva York, la OFE adaptó su modelo de Centro de Poder Financiero para la Ventanilla para satisfacer las necesidades de los ciudadanos mexicanos que viven en Nueva York. La siguiente sección proporciona una descripción general de las modificaciones realizadas al modelo de Centro de Poder Financiero de la OFE.

Modelo de Centro de Poder Financiero de la OFE

La OFE examinó sus Planes de servicios del Centro de Poder Financiero existentes para garantizar que los pasos de acción y las medidas de éxito capturen los servicios necesarios para la base de clientes inmigrantes mexicanos. Todos los Planes de servicios de asesoramiento financiero incluyen pasos de acción que los clientes pueden

tomar para poder lograr resultados que la OFE utilice como indicadores para ayudar a los clientes a fortalecer su salud financiera. En las siguientes páginas, se detallan los pasos de acción y los resultados adaptados para la Ventanilla para cada Plan de servicios informados por la Evaluación de necesidades financieras.⁴

Presupuestación

Según los hallazgos de la Evaluación de necesidades financieras y el Estudio IFS, la OFE modificó el paso fundacional de Presupuestación para que sea un Plan de servicios dedicado con elementos de acción relevantes para los visitantes al Consulado de México⁵. Las consideraciones realizadas al crear el Plan de servicios de presupuestación para la Ventanilla incluyen:

- **Presupuestación para ingresos en efectivo irregulares:** La Evaluación de necesidades financieras demostró que la mayoría de los visitantes al consulado ganan salarios en efectivo irregulares y que el 93 por ciento utiliza dinero en efectivo para hacer sus compras cotidianas. En este contexto, la presupuestación y el seguimiento de ingresos son esenciales para esta población. Por lo tanto, la OFE desarrolló una herramienta de seguimiento de ingresos para los clientes de la Ventanilla, y los asesores notaban cuando los clientes realizaban el seguimiento de los ingresos en efectivo con la herramienta.
- **Separación de finanzas personales y comerciales para trabajadores autónomos:** Muchos visitantes a la Ventanilla son trabajadores autónomos, incluidos contratistas de construcción, empleados de limpieza y jornaleros. Dado que estas personas pueden querer desarrollar un negocio o declarar impuestos, es importante ayudarlos a separar las finanzas personales y comerciales. Para este fin, la OFE creó un registro de gastos e ingresos para los trabajadores autónomos y agregó documentación de gastos comerciales como un paso de acción en el Plan de servicios de presupuestación.
- **Mayor participación de la familia en la presupuestación:** A través de nuestras alianzas en la comunidad de inmigrantes mexicanos, la OFE obtuvo información de que la participación de la familia en la presupuestación es una norma cultural. Muchas decisiones sobre las compras cotidianas, el envío de dinero al exterior y el uso de servicios financieros se realizan con la participación de la familia. De acuerdo con esto, la OFE agregó la obtención de aportes de los miembros de la familia como un paso de acción en el Plan de servicios de presupuestación.

Banca

El Estudio IFS reveló que 57 por ciento de los inmigrantes mexicanos en la ciudad de Nueva York no tienen cuenta bancaria, en comparación con aproximadamente el 20 por ciento de los clientes del Centro de Poder Financiero que no tienen cuenta bancaria. Una gran cantidad de clientes de la Ventanilla podrían ser candidatos a abrir cuentas bancarias seguras y asequibles. Como resultado, la OFE modificó los pasos de acción para abordar las consideraciones exclusivas para que los clientes de la Ventanilla avancen hacia una mayor inclusión financiera, entre ellas:

- **Documentación para la apertura de cuentas:** Según se documentó en el Estudio IFS, muchas instituciones financieras en la ciudad de Nueva York tienen requisitos de documentación flexibles, lo que permite que ciudadanos no estadounidenses utilicen el ID consular entre otras formas de identificación para la apertura de cuentas. Como se vio en el Estudio IFS, muchos inmigrantes no tienen conocimiento de la disponibilidad de estas alternativas de documentación más flexibles. Un asesor financiero puede conectar a los clientes con las instituciones financieras que acepten formas de documentación alternativas. El análisis de la identificación para la apertura de cuentas se agregó como paso de acción en el Plan de servicios de banca.
- **Acceso al idioma en instituciones financieras:** El Estudio IFS reveló una percepción entre los inmigrantes mexicanos que el personal del banco con frecuencia no habla español. Además, el Consulado de México estima que 20 por ciento de los inmigrantes mexicanos hablan lenguas indígenas diferentes al español. Si bien muchas instituciones financieras principales tienen personal que habla español, los socios de la comunidad indicaron que el personal del banco puede hablar un dialecto diferente del idioma o utilizar un vocabulario más formal que puede resultar desconcertante para posibles clientes. Debido a esta inquietud, la OFE agregó el análisis del acceso al idioma como posible paso de acción para el Plan de servicios de banca.

- **Desconocimiento del sistema bancario estadounidense y desconfianza general en los bancos:** Según el Estudio IFS, al 42 por ciento de los inmigrantes mexicanos le preocupaba que su dinero no estuviese seguro en un banco. Los socios de la comunidad indicaron que los mexicanos podían percibir a los bancos en México como inseguros y podían no estar familiarizados con la Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) y otras protecciones del sistema bancario de Estados Unidos. Por lo tanto, la OFE agregó un paso de acción para que los asesores de la Ventanilla puedan analizar la seguridad de las instituciones financieras.
- **Preocupación por cambios en el estado de la documentación e impacto en los depósitos en las instituciones financieras:** El treinta y cinco por ciento de los encuestados mexicanos en el Estudio IFS informó que le preocupaba que su información se proporcionara a uno de los organismos encargados de la aplicación de la ley. De acuerdo con esto, la OFE agregó un paso de acción para analizar la planificación de la gestión de cuentas con un cambio en el estatus migratorio de un individuo.
- **Desinterés en el asesoramiento sobre los servicios de remesas:** De acuerdo con el Estudio IFS, las remesas son el servicio financiero más utilizado entre inmigrantes mexicanos. Sin embargo, los visitantes al consulado no indicaron un fuerte interés en tratar las mejores opciones para enviar dinero a México. Una explicación es que los usuarios ya conocen los mejores acuerdos y oportunidades para satisfacer sus necesidades, simplemente porque los servicios de transferencia de dinero se utilizan ampliamente dentro de la comunidad. Independientemente de esto, la OFE incluyó el análisis del método de envío de dinero del cliente a su país de origen como un paso de acción en caso de que un asesor pueda ayudar a identificar una mejor opción para esta transacción financiera común.
- **Mayor enfoque en la reducción de costos de servicios financieros:** El Estudio IFS halló que el 23 por ciento de los mexicanos encuestados utilizaba servicios de cobro de cheques, que puede ser más costoso que las cuentas bancarias. Debido a esta dependencia en los servicios suplementarios, se alentó a los asesores de la Ventanilla a enfocar las conversaciones bancarias en la reducción de los costos de servicios financieros cuando los clientes utilicen servicios financieros alternativos.

Ahorro

El Estudio IFS determinó un alto nivel de ahorro pero un bajo nivel de titularidad de cuentas bancarias entre los inmigrantes mexicanos en la ciudad de Nueva York, lo que implica que el ahorro informal es una práctica común entre esa población. Dada esta información, los asesores de la Ventanilla formularon preguntas específicas acerca de los vehículos de ahorro que utilizan actualmente sus clientes y acerca de una transición hacia un vehículo más seguro, si fuese necesario. Por ejemplo, entre las poblaciones de inmigrantes, es común encontrar círculos de préstamo informales, como el denominado tandas. Mientras que los círculos de préstamos pueden ser percibidos en dichas comunidades como un vehículo de ahorro alternativo entre familiares o amigos, no deja de ser común, en el caso de miembros de una misma familia, el hecho de sacar provecho de las demás personas cuando realizan estos arreglos. Al comprender estas prácticas, OFE agregó dos marcadores relacionados con servicios en el Plan de servicios de ahorro de la Ventanilla: analizar hábitos de ahorro actuales e identificar nuevos vehículos de ahorro potenciales.

Crédito

Crédito y Deuda son los Planes de servicios más comunes para los clientes del Centro de Poder Financiero, quienes a menudo poseen altos niveles de endeudamiento lo que resulta en un pobre historial crediticio. Por el contrario, según el Estudio IFS y la encuesta de Evaluación de necesidades financieras, las personas que visitan el Consulado de México generalmente no han establecido un historial de crédito y poseen pocas deudas. Los participantes de la encuesta de Evaluación, sin embargo, indicaron que estaban interesados en tomar créditos para iniciar alguna actividad comercial. Además, dado que las personas que visitaron el consulado han llegado a los Estados Unidos hace poco tiempo y están menos familiarizadas con los sistemas financieros locales, fue importante incluir información fundacional para poder presentar a los clientes el sistema de información crediticia y las estrategias para conseguir créditos. De esta manera, el Plan de servicios de crédito incluye algunas medidas de acción importantes y la distribución de hojas con consejos para los clientes.

Deuda

Al igual que la falta de crédito, las deudas formales constituyen un tema común entre los clientes del Centro de Poder Financiero, pero se demostró que lo es en menor medida en el caso de las personas que visitan el Consulado de México. En consecuencia, muchas de las medidas de acción del modelo del Centro de Poder Financiero no fueron incluidas en el Plan de servicios de deuda de la Ventanilla, dado que la deuda formal era menos aguda, por lo que requería menos asesoramiento.

No obstante, los nuevos inmigrantes aún pueden enfrentar una cantidad considerable de deudas informales. Muchos clientes de la Ventanilla poseen deudas en México, lo que puede incluir fondos para realizar el viaje a los Estados Unidos u otras sumas de dinero prestadas por miembros de sus familias. Mientras que estas deudas no son informadas en informes crediticios formales, las mismas forman parte de la realidad de los ciudadanos mexicanos y forman parte de temas de conversación comunes con los asesores de la Ventanilla.

Asimismo, inmigrantes indocumentados que presentan declaraciones de impuestos en los Estados Unidos a menudo adquieren deudas con el Internal Revenue Service (IRS) dado que los mismos no califican para algunos de los créditos fiscales y para otro tipo de derechos especificados en el código fiscal. Los mexicanos que viven en los Estados Unidos durante un período prolongado algunas veces presentan varias declaraciones de impuestos a la misma vez, lo cual produce que aumente su deuda fiscal. Como respuesta a esa situación, OFE creó otros tipos de herramientas adicionales y de recursos para los clientes de la Ventanilla para gestionar deudas con el IRS y para documentar gastos durante la preparación de sus futuras declaraciones de impuestos. Por consiguiente, OFE agregó el ingreso de un plan de pagos con el IRS para deudas fiscales en el Plan de servicios de deuda. Se incentiva también a los clientes de la Ventanilla a regresar para obtener sesiones adicionales durante las cuales los asesores los guían a través del proceso de elaboración de planes de pago con el IRS y se aseguran que los clientes documenten todos los pagos que realizan al IRS.

Impuestos

Dado el gran interés acerca de los impuestos existente en esta comunidad y el impacto que posee la presentación de impuestos sobre la posibilidad potencial de permanecer como residentes en los Estados Unidos, OFE ofreció servicios gratis de preparación de impuestos al Consulado de México y agregó un Plan de servicios de impuestos al modelo de asesoramiento financiero de la Ventanilla. Mientras que casi la mitad de las personas entrevistadas durante la Evaluación de necesidades financieras no había presentado anteriormente su declaración de impuestos en los Estados Unidos, el 78 por ciento indicó tener interés en presentar sus impuestos en el mismo consulado. OFE administra una coalición de servicios gratuito de preparación de impuestos en toda la ciudad; no obstante, este programa está dirigido en gran medida a asegurar que los neoyorquinos con bajos ingresos reciban todos los beneficios a los que tienen derecho. Muchos inmigrantes mexicanos poseen un interés adicional y distinto en cuanto a presentar sus impuestos por separado del resto de la población en general, dado que las declaraciones de impuestos pueden servir como documentación para comprobar su residencia en el proceso de solicitud de ciudadanía. Además, el Número de Identificación de Contribuyente Individual (ITIN, por sus siglas en inglés) obtenido mediante la presentación de impuestos puede abrir oportunidades financieras que pueden no estar disponibles de otro modo, incluso la posibilidad de abrir una cuenta bancaria o de poner en marcha un negocio. Dada la importancia de declarar sus impuestos para esta población, OFE garantizó la disponibilidad de servicios de preparación de impuestos en el consulado y las personas que deben presentarlos recibirían además asesoramiento mediante la Ventanilla. Al crear este Plan de servicios, OFE consideró medidas de acción importantes, como comprender los beneficios de obtener el ITIN, el depósito directo de un reembolso y establecer un plan de pago de montos adeudados, de ser necesario.

Fraude y estafas

OFE alerta a sus clientes respecto a estafas que pueden atentar contra su estabilidad financiera. Mientras que esto no forma parte del modelo de asesoramiento financiero tradicional, OFE informa a los asesores del Centro de Poder Financiero acerca de estafas pertinentes y el modo en que los clientes pueden tomar medidas preventivas para protegerse y no convertirse en víctimas de ellas. En el caso de la Ventanilla, OFE identificó y proporcionó a los asesores información sobre estafas que hacen que los inmigrantes latinoamericanos se conviertan en víctimas: fraude con los notarios públicos y los servicios de inmigración.

En México y en algunos países de habla hispana, un notario público puede ser también un asesor legal capacitado. Sin embargo, en los Estados Unidos, un Notario Público es un funcionario público únicamente autorizado para certificar que una persona física es la persona nombrada en un documento y no puede brindar asesoramiento legal ni revisar la legalidad de documentación. Hay negocios fraudulentos en la ciudad de Nueva York que dicen contar con notarios públicos que poseen la misma autoridad legal que poseen fuera de los Estados Unidos, y a menudo cobran a las familias por servicios que legalmente no pueden brindar, con lo cual les sacan dinero de manera engañosa a inmigrantes inocentes que no conocen esta distinción.

Los Proveedores de Servicios de Asistencia a Inmigrantes no son abogados pero cobran honorarios por cualquier tipo de servicio relacionado con la inmigración. Los mismos no están calificados para brindar asesoramiento en cómo solicitar un estatus de inmigración en particular, determinar la probabilidad de esa persona de obtener un estatus de inmigración en particular o ayudarlo a prepararse para las entrevistas de inmigración. Dadas las diferencias culturales, lingüísticas y legales existentes entre los Estados Unidos y muchos países hispanohablantes, combinado con las necesidades migratorias urgentes de los clientes, los inmigrantes son vulnerables y están sujetos a prácticas predatorias de parte de servicios de inmigración fraudulentos.

En este entorno, los asesores de la Ventanilla están capacitados para advertir a sus clientes acerca de estas estafas, pueden educar a sus clientes en la forma en que pueden protegerse de ellas y pueden remitirlos a organizaciones sin fines de lucro que se dedican a temas de inmigración para brindarles asistencia con cuestiones legales.

“Algunas de las áreas de necesidad más críticas en las que brindamos servicios involucran formas de fraude, abuso y estafas. La Ventanilla de Asesoría Financiera puede informar a la población mexicana que visita el consulado el modo en el que pueden evitar errores costosos, y estafas y sus derechos como inmigrantes y como trabajadores independientes. La información que reciben de fuentes externas no siempre es correcta y justa para ellos. Nuestra presencia en el consulado es sumamente educativa e informativa dado que realmente estamos brindando un servicio que es necesario”.

– Asesor de la Ventanilla

Divulgación de información y marketing de servicios a medida para los clientes sin cita previa

La estrategia de divulgación de información y de marketing de la Ventanilla fue también adaptada a la población objetivo. El Consulado de México recibe a cientos de visitantes diariamente, y cada visita puede involucrar una espera de hasta dos horas para completar servicios, lo que genera un nutrido conjunto de personas en el que se pueden reclutar clientes. La promoción y provisión de los servicios de la Ventanilla a clientes que esperan por otros servicios en el Consulado de México fueron medios eficaces de incentivar la participación en el campo de asesoramiento financiero. Los servicios proporcionados a clientes sin cita previa probaron ser muy exitosos para atraer clientes y se dieron situaciones en las que había más cantidad de personas que las que el servicio de la Ventanilla podía atender. Para dar apoyo a aquellos que no pudieron asistir a sesiones de asesoramiento financiero individuales, la Ventanilla les ofreció talleres y hojas con consejos.

Implementación del programa: Alianzas claves

OFE lleva años de experiencia trabajando con proveedores comunitarios para perfeccionar el modelo de asesoramiento financiero e integrarlo a sus servicios; además, como agencia gubernamental local, OFE está exclusivamente posicionada para convocar a los socios a ofrecer iniciativas de capacitación financiera municipal.

Para ofrecer la Ventanilla, OFE pudo reunir tres elementos esenciales: asesoramiento financiero en un lugar adecuado; asesoramiento financiero ofrecido por un proveedor de confianza y materiales acerca del programa culturalmente relevantes con la orientación de una organización de la comunidad que tiene su origen en la comunidad inmigrante mexicana. Estas partes interesadas brindaron la mezcla fundamental de aportes para que la Ventanilla de Asesoría Financiera fuera un programa exitoso.

Además, para este programa histórico, era importante formar un equipo con un fundador que estuviera abierto a probar una estrategia innovadora de capacitación financiera sin garantía de éxito. Con Citi Community Development, OFE se aseguró un socio clave para ayudar a implementar la Ventanilla.

Figura 4: Alianzas claves para la Ventanilla de Asesoría Financiera



El Consulado de México como lugar y anfitrión del programa

Para los inmigrantes mexicanos de la ciudad de Nueva York, el Consulado de México sirve como una fuente confiable de servicios. Los ciudadanos mexicanos visitan el consulado con frecuencia para realizar servicios gubernamentales, como por ejemplo renovar el pasaporte, obtener una matrícula consular, certificados de nacimiento, poderes y para recibir asesoramiento legal sobre ciertos temas, como los temas familiares, civiles, criminales y migratorios.

El consulado es diferente ya que también brinda servicios comunitarios adicionales a los visitantes, una práctica que sirvió de precedente para la Ventanilla. El consulado cuenta con la Ventanilla de Salud, que brinda evaluaciones médicas preventivas allí mismo, inscripción en el seguro de salud y remisiones a proveedores de cuidado de salud, entre otros servicios. Incluso antes de la Ventanilla de Asesoría Financiera, el Consulado de México estableció este modelo de «Ventana» para los servicios a la comunidad que los inmigrantes mexicanos de lo contrario no podrían acceder. Por lo tanto, el consulado era un entorno natural para agregar la Ventanilla de Asesoría Financiera a sus ofertas de programas allí mismo.

El Consulado de México también cuenta con el Departamento de Asuntos Económicos, que está comprometido con el empoderamiento económico de los ciudadanos mexicanos. Desde el año 2012, en el Departamento de Asuntos Económicos se ha llevado a cabo la semana de educación financiera anual, durante la cual las instituciones financieras y las organizaciones de la comunidad ofrecen talleres y libros informativos para los visitantes al consulado. Dado el compromiso del consulado con la prosperidad económica de sus ciudadanos que residen en la ciudad de Nueva York, la Ventanilla fue un ajuste natural.

Proveedor cualificado de asesoramiento financiero

Para brindar servicios de asesoramiento financiero en sentido más amplio, OFE contrata socios sin fines de lucro de calidad identificados a través de un proceso competitivo de solicitud. Para la Ventanilla, la organización ideal requirió tener experiencia en el suministro de asesoramiento financiero a los inmigrantes latinos mediante el modelo del Centro de Poder Financiero de OFE. Como parte de la alianza, OFE debía suministrar un apoyo programático para crear una red de derivación de alta calidad, desarrollar materiales para el asesoramiento financiero, establecer capacitaciones relevantes con los socios de la comunidad y crear un modelo de programa expansible para la reproducción nacional en otros consulados mexicanos.

A través de una Solicitud de Propuestas, OFE identificó a Ariva, una organización con sede en el Bronx que atiende principalmente a clientes hispanos y latinos, como una organización con una capacidad demostrada para brindar asesoramiento financiero privado para la Ventanilla. La misión de Ariva es fortalecer a los neoyorquinos de bajos recursos con herramientas y recursos efectivos para que tomen decisiones financieras informadas y alcancen una estabilidad económica. Ariva también es un proveedor líder de la preparación gratuita de impuestos en la ciudad de Nueva York, que ayuda a los individuos y a las familias de ingresos bajos y moderados a presentar su declaración de impuestos y reclamar créditos fiscales, como el Crédito por Ingreso del Trabajo. Además, Ariva ofrece talleres de educación financiera y entrenamiento financiero privado con socios de la comunidad en el Bronx, Manhattan y Brooklyn. Ariva también brinda conexiones para las oportunidades de creación de activos durante la temporada de impuestos, así como también brinda ayuda para que los clientes elegibles puedan acceder a ciertos beneficios y derechos, como el SNAP (programa asistencial de nutrición suplementaria), y Medicaid, para fortalecer aún más la estabilidad financiera de los clientes.

Servicios de asesoramiento de expertos de la comunidad de inmigrantes mexicanos

Otra organización que fue fundamental para la Ventanilla, fue Qualitas of Life Foundation. Qualitas cuenta no solo con conocimiento cultural sobre la comunidad de inmigrantes mexicanos en la ciudad de Nueva York sino que también tiene familiaridad con sus necesidades específicas de asesoramiento financiero. Qualitas ayudó a revisar los materiales desarrollados para los visitantes del consulado y a sugerir el lenguaje adecuado que utilizaban los ciudadanos mexicanos. Qualitas fue fundamental para educar a los asesores de la Ventanilla en temas que afectan a la comunidad de inmigrantes mexicanos en la ciudad de Nueva York, en particular los desafíos a los que se enfrentan en una nueva sociedad.

Capacitación especializada para los asesores de la Ventanilla

Además de la capacitación a los asesores financieros que OFE requiere, OFE y Ariva ofrecieron varias oportunidades de capacitación de desarrollo profesional para los asesores de la Ventanilla. Esto es importante dado que OFE y Ariva querían asegurarse de que los asesores no solo fueran hablantes nativos de español sino que también tuvieran el conocimiento y la competencia cultural necesaria para brindar un asesoramiento financiero de alta calidad a los inmigrantes mexicanos. Entre los temas de la capacitación se incluyen:

- **Comunidad de inmigrantes mexicanos en Nueva York.** Qualitas of Life Foundation brindó capacitación sobre la historia y las causas de la inmigración mexicana en Nueva York, las tendencias demográficas en las comunidades de inmigrantes mexicanos, los roles de género en las familias mexicanas, así como también la pobreza y las oportunidades económicas dentro de las familias de inmigrantes mexicanos.
- **Temas legales que afectan la comunidad inmigrante.** Un abogado especializado en inmigración que trabaja de cerca con el Consulado de México proporcionó un importante contexto sobre el estado de la documentación y otros temas legales que son importantes para los visitantes de la Ventanilla.

Creación de una red de referencias para tratar otros temas que afectan a los ciudadanos mexicanos

Los clientes de la Ventanilla por lo general se enfrentan a varios desafíos más allá de aquellos que el asesoramiento financiero puede tratar directamente. Comprendiendo la realidad multifacética que esta comunidad enfrenta, Ariva fue proactivo en buscar alianzas y conectar clientes con recursos adicionales adecuados para producir un impacto positivo sobre sus vidas, que incluye:

- **Propiedad intelectual e iniciativa empresarial de pequeños negocios.** Dado que muchos inmigrantes mexicanos aspiran a ser dueños de su propio negocio, las conexiones y las alianzas con recursos de desarrollo comercial disponibles en la ciudad de Nueva York son indispensables. Los asesores de la Ventanilla aprendieron los detalles de las ofertas del servicio en los Centros de Soluciones Comerciales e Iniciativa Comercial de Inmigrantes del Departamento de Servicios para Pequeñas Empresas de la ciudad de Nueva York, así como también en la microfinanciera Acción East.
- **Instituciones financieras.** Tal como lo develó el Estudio IFS, los inmigrantes mexicanos se enfrentan a barreras percibidas y estructurales para acceder a cuentas bancarias seguras y asequibles. Es por eso que los asesores de la Ventanilla visitaron bancos y sucursales de las cooperativas de crédito en el Bronx y Manhattan que ofrecen cuentas bancarias seguras y asequibles. Los asesores se reunieron con los gerentes de las sucursales, presentaron los servicios de la Ventanilla, comunicaron las necesidades de la población de los inmigrantes mexicanos y debatieron sobre las oportunidades para conectar a los clientes de la Ventanilla con cuentas bancarias adecuadas.
- **Centros de asistencia legal.** Los inmigrantes mexicanos son el blanco de estafas legales, de inmigración y financieras. Aunque los temas legales están fuera del alcance de los servicios de la Ventanilla, los asesores conectan a los clientes que están en necesidad con socios internos o externos que pueden ayudar a los clientes a navegar por sus situaciones complejas. Internamente, el Consulado de México se conecta con el Departamento de Protección; externamente, se remite a los clientes a los Centros de asistencia legal ofrecidos por las facultades de derecho y otras organizaciones sin fines de lucro.

Materiales culturalmente relevantes de la Ventanilla

Las organizaciones que manejan los Centros de Poder Financiero utilizan una variedad de hojas de consejos y herramientas estándar para brindar y complementar los servicios de asesoramiento financiero. Entre los ejemplos se incluyen hojas de trabajo para la elaboración de presupuestos y gestión de deudas, así como también cuadros que explican de qué manera se calcula el puntaje FICO*. El Consulado de México también brinda materiales y folletos para ayudar a los ciudadanos mexicanos a comenzar un negocio, comprar una casa y enviar giros al exterior, entre otros temas. Sin embargo, para el programa la Ventanilla, fue indispensable desarrollar herramientas que cumplieran con las necesidades específicas de asesoramiento financiero de los inmigrantes mexicanos. A través de la alianza con Qualitas y Ariva, OFE desarrolló estos materiales de alta prioridad para la Ventanilla:

- Guía de referencia de capacitación financiera para mexicanos en la ciudad de Nueva York: Los asesores la utilizan para ayudar a los clientes a acceder a los servicios para el desarrollo de pequeños negocios, cuidado de salud, inmigración y apoyo por violencia doméstica y muchos otros servicios, con el objetivo de integrar todos los servicios relevantes para guiar a los clientes hacia una salud y estabilidad financiera.
- Guía de cuentas bancarias: Esta guía incluye una lista de las instituciones financieras, por municipio, que ofrece opciones bancarias seguras y asequibles. La guía incluye términos de cuentas y requisitos de identificación para cada institución o ubicación.
- Hojas de consejos y materiales para la capacitación financiera ajustadas a las necesidades específicas del programa:
 - Los materiales generales del programa incluyen: Folleto y panfleto promocional de la Ventanilla; formularios de evaluación de entrada y salud financiera que incluyen costumbres sobre los nombres mexicanos tradicionales e idiomas indígenas mexicanos como opciones para el idioma primario; y un Plan de Acción de asesoramiento para que los asesores elaboren con los clientes durante las sesiones de asesoramiento para documentar los próximos pasos.
 - Materiales bancarios, incluidas hojas de consejos sobre *Qué buscar en una cuenta bancaria* y *Proteger su cuenta bancaria en caso de emergencia* para aquellos preocupados sobre los cambios en el estado de inmigración.
 - Materiales sobre la preparación de impuestos, que incluyen una *Guía de impuestos* y *Listas de opciones de presentación de declaración de impuestos y Guía para ITIN*.
 - Materiales sobre los presupuestos, que incluyen una hoja con el presupuesto mensual, una publicación con el gasto semanal y un registro de ingresos para los empleados independientes.
 - Materiales sobre ahorros, que incluyen la hoja *Fijar objetivos de ahorro*.

*“El puntaje FICO es una marca particular del puntaje de crédito. FICO significa Fair Isaac Corporation. La mayoría de los prestamistas todavía utilizan los puntajes FICO para decidir si ofrecer un préstamo o una tarjeta de crédito y para fijar la tasa y los plazos. Los bancos también pueden utilizar los puntajes FICO para aprobar las cuentas de cheques y las de ahorros y para fijar los plazos de estas cuentas”. ¿Qué es un puntaje FICO? Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB por sus siglas en inglés). Publicado el 12/8/2014: <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1883/what-is-fico-score.html>

Resumen del primer año de la Ventanilla

Puntos destacables

La Ventanilla de Asesoría Financiera se lanzó durante la tercer Semana de Educación Financiera anual del Consulado de México en marzo de 2014. El lanzamiento de la Ventanilla tuvo un gran potencial para OFE porque le permitió llegar a un grupo de inmigrantes que estaban marginados a través de los Centros de Poder Financiero. Desde el comienzo de los Centros en 2009, no más del 2 por ciento de los clientes se autoidentificaron como mexicanos. La comunidad mexicana representa el 6 por ciento de los residentes de la ciudad de Nueva York, el tercer grupo de inmigrantes más grande y que crece con mayor rapidez de la ciudad, y la Ventanilla le ofreció a OFE la oportunidad de servir a esta comunidad y asegurarle una estabilidad financiera a los ciudadanos mexicanos mientras viven, trabajan y participan en la economía de la ciudad de Nueva York.

Durante el primer año, la Ventanilla ofreció asesoramiento financiero a 1,235 clientes a través de dos asesores financieros de la Ventanilla. Además, más de 16,000 visitantes al Consulado de México recibieron folletos sobre la Ventanilla y otros materiales educativos sobre las finanzas. Para destacar aún más el contraste con los clientes del Centro de Poder Financiero, los clientes de la Ventanilla eran principalmente hombres (63 por ciento) y hablaban solamente el español (93 por ciento)⁶. La mayoría de los participantes eran empleados⁷, y más de tres cuartos informaron un ingreso promedio anual de menos de \$30,000. En términos de actitudes sobre su propia seguridad financiera, el 61 por ciento sentía que tenía poco o nada de control sobre sus finanzas y el 28 por ciento expresó que tenía poco o nada de confianza para poder cubrir un gasto de \$500 si se enfrentaban con una emergencia. De acuerdo con la Evaluación de necesidades financieras, el 44 por ciento informó no tener servicios bancarios⁸.

Los impuestos y el acceso al sistema financiero formal fueron los temas tratados con mayor frecuencia con los asesores de la Ventanilla. El ochenta y nueve por ciento de los clientes de la Ventanilla debatieron sobre los problemas de preparación de impuestos y casi la mitad de los clientes de la Ventanilla debatieron sobre las opciones bancarias con su asesor. La popularidad del asesoramiento sobre los impuestos y las actividades bancarias reflejaron las necesidades y deseos de los clientes que quieren cumplir con las leyes de los EE.UU. Los clientes buscaron ayuda para entender y cumplir con el sistema fiscal de los EE.UU. con sus respectivos derechos, responsabilidades y oportunidades. Durante cuatro días de preparación de impuestos que se realizó en el consulado en 2014, los servicios estuvieron completamente reservados, con 91 individuos que declararon impuestos por primera vez en los Estados Unidos mediante los servicios gratuitos de preparación de impuestos y 66 individuos que obtenían un ITIN (Número de Identificación Personal del Contribuyente).

La alta demanda de servicios de preparación de impuestos al mismo tiempo sirvió como un portal efectivo para involucrar a clientes en otros servicios centrales de asesoramiento financiero, en particular actividades bancarias para depositar directamente un reembolso. En el primer año del programa, 64 clientes abrieron o se pasaron a una cuenta bancaria segura y asequible con la ayuda de los asesores de la Ventanilla. Sin embargo, mientras que la Ventanilla generó un alto número de contribuyentes, la cantidad de cuentas bancarias abiertas no fue tan alta. Esto es pese a que, de acuerdo con la Evaluación de necesidades financieras, casi todos los visitantes del Consulado de México no tenían cuenta bancaria porque no eran contribuyentes. Una razón de la alta demanda de los servicios de preparación de impuestos es el incentivo percibido por declarar impuestos como un paso en el camino para alcanzar la ciudadanía; mientras que no se percibe el mismo incentivo para acceder a los servicios bancarios. (Más del 40 por ciento de los participantes mexicanos en el Estudio IFS indicaron que pensaban que no necesitaban una cuenta bancaria). Los indicadores del primer año del la Ventanilla resaltaron tanto los éxitos como los desafíos del modelo de la Ventanilla e identificaron lecciones claves para compartir con el campo y para mejorar el programa en adelante.

Tablas 4 y 5: Asesoramiento financiero e inscripción en el plan de servicios al cliente selectos

Resumen de la sesión	
Indicador	Resultado
Total de clientes a los que se les prestó servicios	1,235
Total de sesiones de asesoramiento de 20 minutos o más	1,838
Total de sesiones de asesoramiento de menos de 20 minutos	2
Sesiones promedio por cliente	1.4
Clientes con más de una sesión	26%
Participación en talleres/sesiones de asesoramiento grupales	88

Clientes inscritos en el plan de servicios		
Plan de servicios	Número	Porcentaje
Presupuestación	215	17%
Banca	600	49%
Crédito	346	28%
Deuda	184	15%
Ahorros	267	22%
Impuestos	1,104	89%

Tabla 6: Resultados* por Plan de servicios

Resultados por Plan de servicios			
Plan de servicios	Resultado	Clientes exclusivos (#)	% de inscripción en el Plan de servicios
Presupuestación	No aplicable**	-	-
Banca	Abrió una cuenta bancaria segura y asequible	45	8%
	Realizó la transición hacia una cuenta bancaria segura y asequible	19	3%
	La cuenta bancaria se abre 6 meses después	10	2%
Crédito	Estableció puntaje crediticio	3	1%
	Se incrementó el puntaje crediticio al menos 35 puntos	3	1%
Deuda	Se redujo en al menos 10%	68	37%
Ahorros	Mantuvo un hábito de ahorro regular (3 meses)	10	4%
	Transfirió los ahorros a un depósito más seguro	4	1%
	Aumentó los ahorros en un 2% de los ingresos	0	-
Impuestos	Declaró impuestos por primera vez	91	8%
	Obtuvo un ITIN	66	6%
	Declaró impuestos por segunda vez	2	-
Total de resultados obtenidos		321	
Total de resultados obtenidos por los clientes		158	

*Los resultados registrados se basan en contacto de seguimiento con clientes y los documentos de respaldo que proveen. Se pueden obtener resultados adicionales por parte de clientes que no han hecho un seguimiento con su asesor.

**Si bien se agregó un Plan de servicios de presupuestación de la Ventanilla, no hay resultados medibles para este Plan de servicios. En su lugar, los marcadores identificados para el Plan de servicios de presupuestación sirven como base para ayudar a los clientes a lograr resultados para otros Planes de servicios.

Muestra de los clientes

Figura 5: Género, n=1235

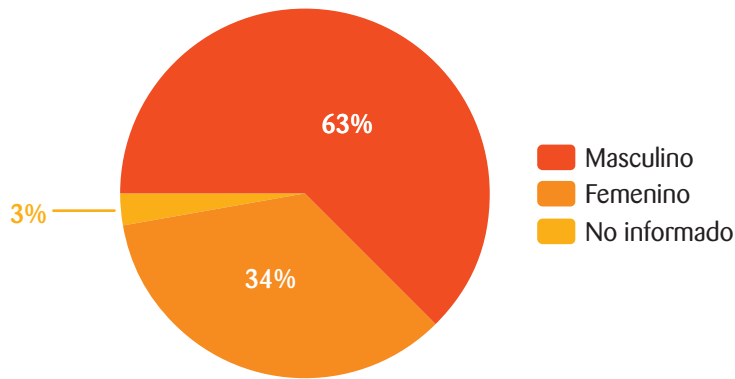


Figura 6: Uso del idioma, n=1235

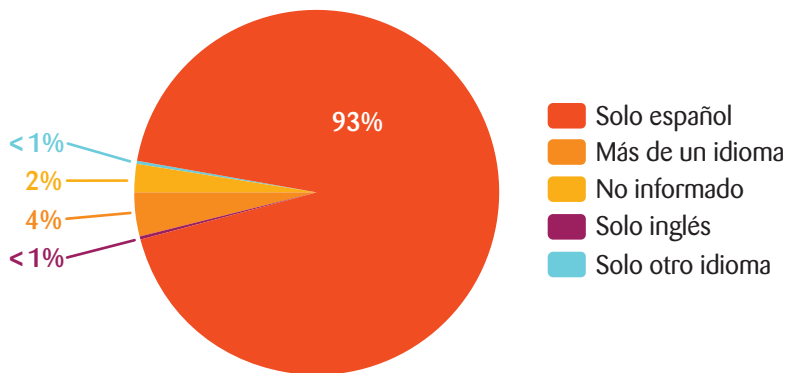


Figura 7: Nivel educativo, n=1235

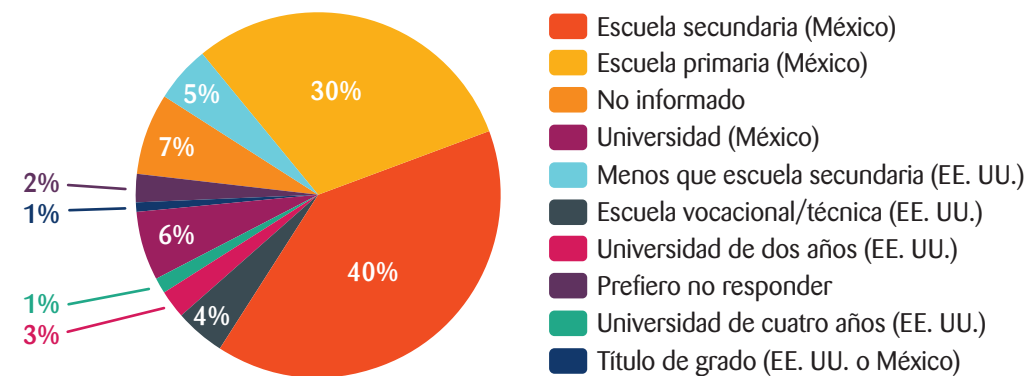


Figura 8: Condición de empleo, n=1235

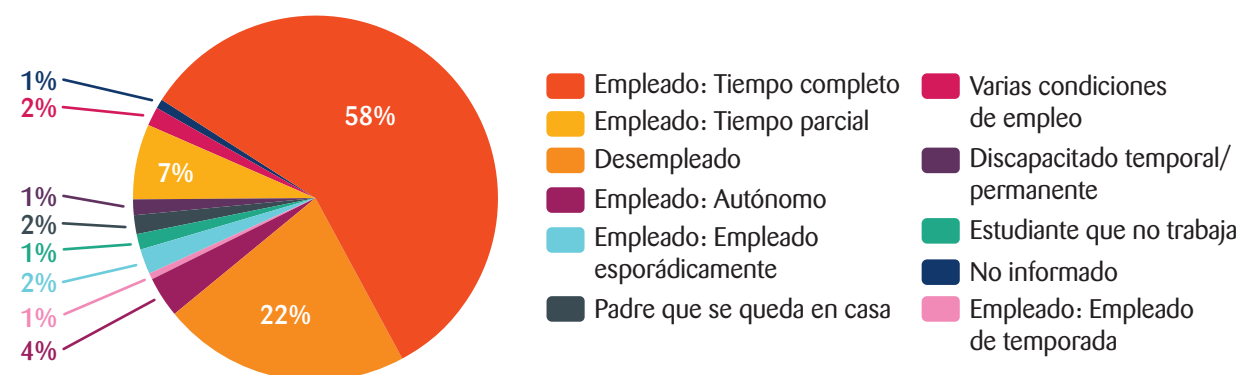


Figura 9: Ingreso neto anual, n=1235

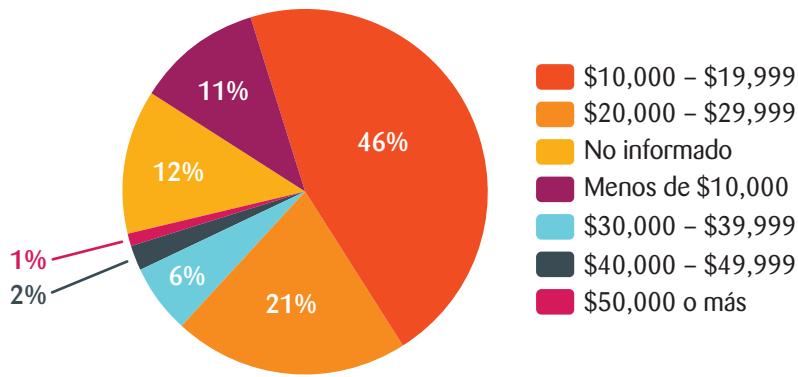


Figura 10: Condición bancaria, n=1235

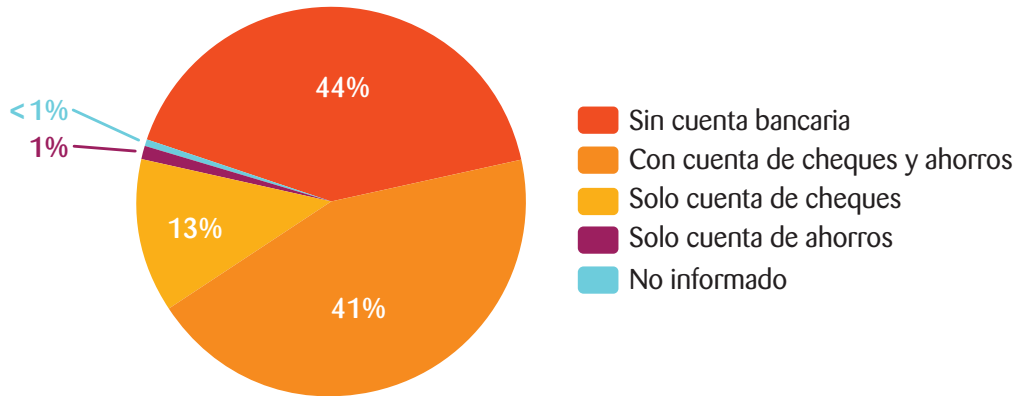


Figura 11: Control de finanzas, n=1235

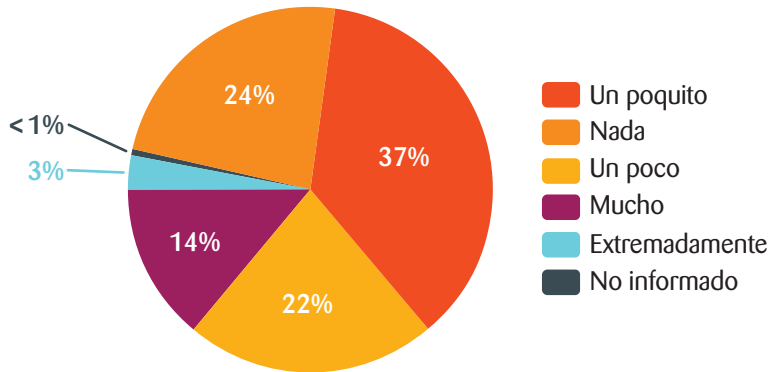
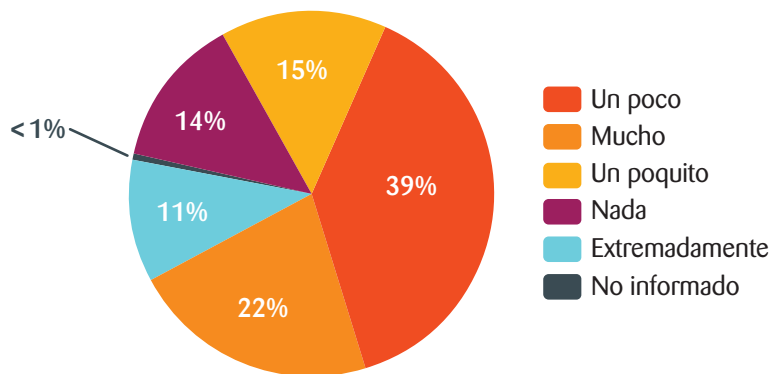


Figura 12: Pago de emergencia inesperada de \$500, n=1235



Nota: Los números reflejan redondeo.

María Báez

Cliente

Ventanilla de Asesoría Financiera

Vine a Estados Unidos porque creía que podía tener una vida mejor. Busqué ayuda del Consulado de México porque me encontraba sin nada, sin un lugar donde vivir. Sin trabajo. Sin un ingreso fijo ni seguridad económica. Y con poca información. Y más importante aún, necesitaba mis documentos para ser una ciudadana en este país.

Y ahí fue cuando encontré la Ventanilla de Asesoría Financiera.

Gracias a la Ventanilla, he podido obtener una cuenta bancaria y una cuenta de cheques. Trabajamos en la apertura de una cuenta de ahorros, y en la obtención de un número ITIN de modo que pudiera cumplir con las leyes fiscales en este país.

Ya pasó un año desde que cambió mi situación general. Es sorprendente cómo puede ayudar el programa de asesoramiento financiero con su capacitación y los beneficios que ofrecen para cada uno de nosotros.

Actualmente, trabajo en servicios de limpieza de casas y también como niñera. Tomo clases sobre cómo abrir un pequeño negocio. Mi especialidad es hacer piñatas y pastelería. Quiero desarrollar mi negocio, y abrir una cuenta bancaria me está ayudando a acercarme a cumplir mis objetivos.

Cuando necesité ayuda, la encontré en la Ventanilla de Asesoría Financiera.

Para ver la historia de María, visite nyc.gov/consumers



Lecciones para el campo de capacitación financiera

La OFE trabajó en estrecha colaboración con las partes interesadas de la Ventanilla, entre ellas, el Consulado General de México en Nueva York, Ariva y Qualitas of Life Foundation, para comprender la mejor manera de adaptar, lanzar e implementar un programa de asesoría financiera, dirigido a un grupo específico de inmigrantes en la ciudad de Nueva York. Este apartado pone de relieve varias lecciones clave que se aprendieron durante el primer año de la Ventanilla y que son importantes para compartir con el campo.

Lección 1: La investigación es importante para informar el diseño del programa.

El Estudio IFS sirve como una base sólida para determinar la necesidad de servicios de capacitación financiera para los inmigrantes mexicanos en la ciudad de Nueva York. A través del Estudio IFS, la OFE tomó conciencia del alto nivel de inmigrantes mexicanos sin cuenta bancaria y la función que los asesores podrían desempeñar en la conducción de los inmigrantes mexicanos hacia la inclusión financiera. Asimismo, la Evaluación de necesidades financieras demostró el posible interés del cliente en el servicio y confirmó la necesidad de asesoría para informar a los clientes sobre las opciones de banca, ahorro y declaraciones de impuestos. Además, la Evaluación de necesidades financieras confirmó que las sesiones personales de asesoría serían un medio eficaz para la prestación de los servicios de la Ventanilla. Al confirmar los intereses principales del servicio y el mecanismo ideal para la prestación del servicio, la OFE pudo adaptar el modelo del programa y los materiales de asesoría antes del lanzamiento, a fin de garantizar un servicio efectivo y útil desde el primer momento.

Lección 2: Generar la confianza del cliente en múltiples niveles es fundamental para el éxito del programa.

Tal como se observa en el Estudio IFS, es posible que los ciudadanos mexicanos en la ciudad de Nueva York no confíen en las instituciones financieras y otras entidades formales de los Estados Unidos. Por lo tanto, el establecimiento de la Ventanilla como un servicio de confianza fue fundamental para el éxito del programa. La OFE identificó tres componentes para generar la confianza del cliente.

En primer lugar, la OFE determinó que estar en una entidad de confianza para la población objetivo facilitó la captación de clientes y el interés por los servicios de la Ventanilla. El Consulado de México ha sido históricamente un punto estratégico de contacto para asistir a los clientes con recursos que exceden los asuntos intergubernamentales y consulares. Por lo tanto, parte del éxito de la Ventanilla se atribuye a la confianza que los ciudadanos mexicanos tienen en el consulado.

En segundo lugar, la OFE descubrió que los materiales pertinentes en términos culturales fueron un medio rápido para garantizar la credibilidad del servicio. Tanto el Estudio IFS como la Evaluación de necesidades financieras pusieron de manifiesto la duda del cliente en el trato con las instituciones financieras formales, debido a una percepción de que tales instituciones no hablaban el idioma del cliente. Debido a la importancia dada a la lengua familiar y a las referencias culturales, la Ventanilla atribuyó un gran valor a los comentarios proporcionados por Qualitas y el Consulado de México, y desarrolló materiales accesibles en consecuencia, lo que ayudó a garantizar la confianza del cliente.

En tercer lugar, a pesar de que el Consulado es un recurso fiable para la comunidad inmigrante mexicana, analizar las finanzas personales aún requiere de mucha confianza en un asesor. Los extensos conocimientos

especializados de Ariva para trabajar en estrecha colaboración con la comunidad latina fueron un activo importante para hacer frente de manera efectiva a la renuencia del cliente a debatir cierta información personal, como los niveles de ahorro, otras deudas y cuestiones fiscales. Los asesores de la Ventanilla pudieron superar los obstáculos a la confianza, a medida que construían relaciones basadas en la identificación personal, un conocimiento demostrado sobre cuestiones de finanzas personales y una comprensión cultural de los inmigrantes mexicanos en la ciudad de Nueva York.

Lección 3: Las estrategias de retención deberían enfocarse en el cliente.

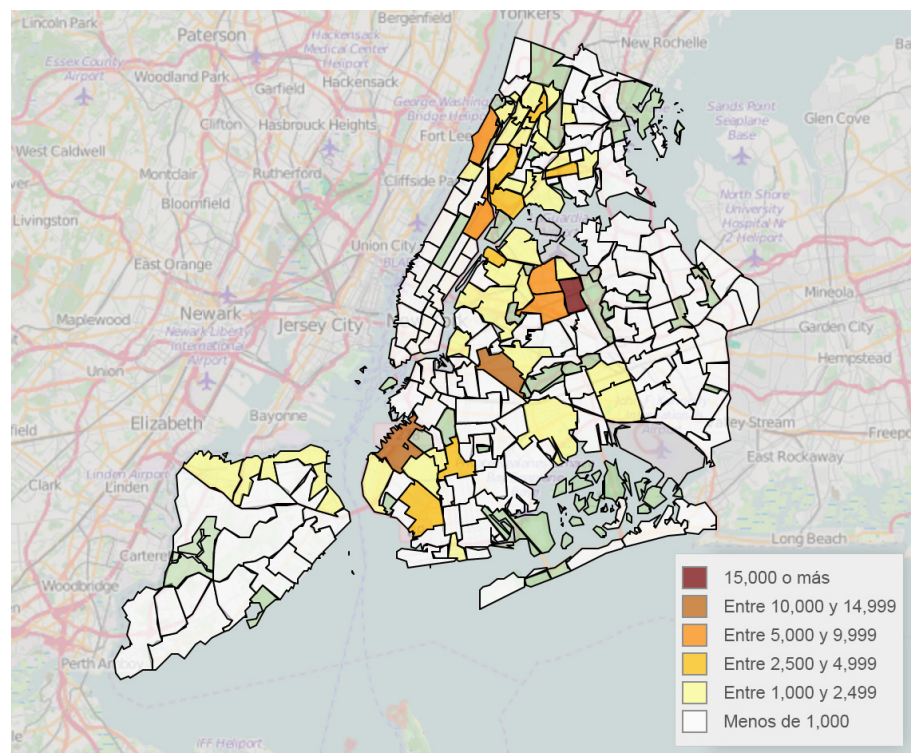
De una manera similar a los Centros de Poder Financiero de la OFE, la retención de clientes en la Ventanilla representa un desafío. Durante el primer año de la Ventanilla, el 26% de los clientes participó en más de una sesión de asesoría financiera: una tasa de retención comparable a la de los Centros de Poder Financiero de la ciudad de Nueva York. Con el fin de construir la salud financiera con los clientes de la Ventanilla, los asesores tuvieron que adaptar las sesiones de seguimiento para satisfacer las necesidades y la disponibilidad de los clientes.

Las personas tienden a visitar el consulado para recibir servicios una única vez, por lo que su regreso solamente para obtener una asesoría personal representaba un obstáculo. Asimismo, los inmigrantes mexicanos viven dispersados en los cinco municipios de la ciudad de Nueva York, muchos en lugares alejados del consulado, por lo que viajar puede ser un impedimento. Además, muchos clientes de la Ventanilla tienen horarios de trabajo variables, realizan trabajos que surgen con poca antelación o trabajan por cuenta propia, lo que a menudo les impedía acudir a las citas de seguimiento programadas.

Como solución, los asesores de la Ventanilla utilizaron sesiones telefónicas como una alternativa a las sesiones personales para superar el desafío que representaba viajar al consulado. Esta adaptación fue fundamental para la retención de algunos clientes que no podrían haber regresado de otro modo, pero, como se ha señalado, solo permitió que el programa alcanzara una tasa de retención comparable a los Centros de Poder Financiero. Incluso como una herramienta de retención, aún quedan dos obstáculos a la retención mediante sesiones telefónicas. En primer lugar, los horarios irregulares de trabajo de los clientes plantearon dificultades. En algunos casos, los asesores llamaban a un cliente a una hora determinada previamente, pero el cliente se encontraba en un trabajo que había surgido con poca antelación. Asimismo, es posible que el cliente solo pudiera hablar durante unos pocos minutos o dudara de analizar temas delicados de finanzas personales mientras se encontraba en el trabajo. Además, algunos clientes permanecen desconectados por completo de toda comunicación debido a incongruencias en los números telefónicos o por no estar al día con las facturas de telefonía móvil.

La OFE comprende que, en general, se necesitan varias sesiones para que los clientes logren resultados y realicen mejoras importantes en su salud financiera. Mejorar la retención de los clientes continúa siendo un foco de atención para la OFE y sus socios durante el segundo año de la Ventanilla.

Figura 13: Asentamientos residenciales de personas nacidas en México por barrio de la ciudad de Nueva York, 2007-2011



Fuentes: Encuesta sobre la comunidad estadounidense de 2007–2011 del Departamento de Censos de los EE. UU., compendio de datos; División de Población del Departamento de Planificación Urbana de la Ciudad de Nueva York.

Lección 4: Se deben elegir financistas que estén abiertos a probar y a asumir riesgos, y que sean pacientes en la búsqueda de resultados.

Citi Community Development, que financió la Ventanilla, permitió a la OFE poner a prueba un nuevo modelo de programa y, al mismo tiempo, probar diferentes enfoques respecto de la asesoría financiera y diferentes estrategias de captación y retención. Aunque la Ventanilla tuvo resultados prometedores durante el primer año, aún hay trabajo por hacer para mejorar el servicio, a fin de que los clientes logren resultados dentro de múltiples planes de servicios. Citi Community Development ha renovado su apoyo para poder continuar con la experimentación y las mejoras durante el segundo año de la Ventanilla.

Mirar hacia el futuro

Segundo año de la Ventanilla

La OFE cree en la sostenibilidad y la escalabilidad de los programas como la Ventanilla en los consulados de los Estados Unidos. Para el segundo año de la Ventanilla, la OFE y sus socios han adoptado varias medidas para realizar mejoras en función de las lecciones aprendidas durante el primer año del programa.

En primer lugar, la OFE y sus socios han seguido centrando su atención en la mejora de la retención de clientes, poniendo a prueba una variedad de estrategias. Por ejemplo, Ariva está trabajando con el Consulado sobre ruedas móvil para realizar un seguimiento a los clientes que se encuentran, aproximadamente, en una docena de lugares diferentes dentro del área triestatal. Cuando el Consulado sobre ruedas visita un lugar donde viven clientes de la Ventanilla, Ariva viaja a lugares seleccionados y programa citas con los clientes. Sin embargo, el Consulado sobre ruedas no viaja en forma periódica a todos los barrios donde viven inmigrantes mexicanos. La OFE está analizando una solución según la cual Ariva tendría su sede durante horas hábiles en organizaciones comunitarias locales en barrios no frecuentados por el Consulado sobre ruedas. Asimismo, la OFE y Ariva pondrán a prueba estímulos de la conducta, como enviar mensajes de texto y correos a los clientes, para recordarles la importancia de la asesoría y las opciones para programar citas y asistir a ellas. Los esfuerzos por mejorar la retención de clientes para la Ventanilla se verán reforzados aún más por los hallazgos de un próximo proyecto denominado *Diseño de la capacitación financiera*. Este proyecto, una asociación entre Citi Community Development, el Fondo de la Alcaldía para la Promoción de la Ciudad de Nueva York, el Laboratorio de Diseño para la Innovación Social y la Sostenibilidad de Parsons y la OFE, utilizará una metodología de diseño de servicios centrada en las personas, a fin de identificar estrategias para mejorar la retención de clientes en los Centros de Poder Financiero de la OFE.

En segundo lugar, a través de las relaciones construidas durante el primer año y un énfasis en el aumento de la retención durante el segundo año, la OFE tiene como objetivo aumentar la cantidad de cuentas bancarias abiertas y ahorros formalizados, dadas las relaciones fortalecidas y la confianza generada entre los asesores y los clientes.

En tercer lugar, para el segundo año de la Ventanilla, el Consulado de México añadió seis días más de preparación de impuestos, por un total de 10 días, a fin de satisfacer la demanda popular de servicios de preparación de impuestos de los ciudadanos mexicanos para declarar sus impuestos en forma gratuita.

Por último, el programa ha aumentado su capacidad de asesores mediante la contratación de otro miembro del personal, a fin de responder mejor a la demanda de servicios de asesoría financiera en el consulado y aumentar la capacidad de los asesores para probar e implementar estrategias de retención.

Reproducción

Independientemente de la Ventanilla en el Consulado General de México en Nueva York, el 20 de abril de 2015, se anunció que el modelo de la Ventanilla de Asesoría Financiera se expandiría a otros Consulados de México en los Estados Unidos. Al anunciar la expansión nacional, la embajadora Sandra Fuentes-Berain del Consulado General de México en Nueva York afirmó: “Nuestro objetivo es capacitar a los ciudadanos mexicanos para que puedan comprender e inscribirse en los servicios bancarios y financieros disponibles para ellos, que les permitan integrarse mejor en el tejido socioeconómico local. Les estamos proporcionando las herramientas necesarias para alcanzar metas tangibles, como comprar una casa, ahorrar para la educación de sus hijos o formar una empresa, lo que, en última instancia, contribuiría al crecimiento económico y a la creación de puestos de trabajo. Debido al éxito de la Ventanilla, ahora estamos trabajando con la Secretaría de Relaciones Exteriores de México para reproducir este programa en otros Consulados de México en los Estados Unidos”.

Asimismo, la Ventanilla será reproducida en otras ciudades, lo que destaca aún más la importancia y el impacto de las estrategias y las asociaciones municipales para hacer frente a la desigualdad de ingresos y ayudar a comunidades diversas de bajos ingresos. La reproducción de la Ventanilla en los Consulados de México en todo el país representa una visión más amplia de servir, adaptar y aprender cómo la integración de la asesoría financiera de manera reflexiva constituye una parte integral del otorgamiento de capacitación financiera a las comunidades de inmigrantes y de la conducción de las personas hacia una prosperidad compartida. La Ventanilla demuestra que la asesoría individual no solo proporciona resultados beneficiosos que cambian la vida de los clientes inmigrantes de bajos ingresos, sino que también puede implementarse en colaboración con un gobierno extranjero.

Asimismo, la Ventanilla demuestra la capacidad de adaptación del modelo de asesoría financiera de la OFE, y que la implementación y la planificación reflexivas del programa son esenciales para su éxito. De esta manera, el gobierno local puede continuar apoyando a los inmigrantes que trabajan arduamente, al educarlos sobre sus derechos y responsabilidades como miembros de la comunidad, al ayudarlos a obtener acceso a los principales servicios financieros y al reforzar su estabilidad financiera.

Aún queda mucho por aprender acerca de la prestación de servicios de capacitación financiera a las comunidades de inmigrantes, y esos conocimientos se adquirirán con la reproducción de este modelo de servicio en otras ciudades. La OFE está orgullosa de aportar este informe al creciente cuerpo bibliográfico sobre estrategias municipales de capacitación financiera.

Notas finales

- ¹ *The Newest New Yorkers* (Los neoyorquinos más nuevos), NYC Planning, 2013, <http://www.nyc.gov/html/dcp/html/census/nny.shtml>, pág. 10.
- ² El equipo de investigación de la OFE diseñó una encuesta de *Evaluación de necesidades financieras* tanto en inglés como en español (consulte el Apéndice A), que fue presentada para su aprobación ante la Junta de Revisión Institucional (IRB) a través del Centro para la Innovación mediante Inteligencia de Datos (CIDI) de la ciudad de Nueva York. La recolección de datos primarios se realizó en forma de encuesta oral. La participación fue totalmente voluntaria, y la encuesta no recogió ninguna información de identificación. Se necesitó del consentimiento oral para llevar a cabo la encuesta, pero los participantes podían optar por abandonarla en cualquier momento. Los encuestadores eran miembros del personal de la OFE, con capacitación en la toma de encuestas y en la investigación con seres humanos; además, hablaban con fluidez español e inglés. Se completó un total de 105 encuestas en un período de varios días a finales de octubre de 2013. Los encuestadores se acercaron con un guion a las personas sentadas en el Consulado de México, que esperaban para recibir servicios. Si aceptaban participar, se iniciaba la encuesta. Fue diseñada para que demorara entre 7 y 10 minutos completarla, y, si el participante aún estaba interesado, se realizaban preguntas adicionales (por un tiempo total de la encuesta de entre 15 y 20 minutos). Noventa y tres (de 105) encuestados completaron la encuesta larga.
- ³ Consulte el Apéndice B para obtener el modelo de Centro de Poder Financiero de la OFE.
- ⁴ Consulte el Apéndice C para obtener más información sobre los planes de servicios de la Ventanilla de Asesoría Financiera.
- ⁵ A pesar de que se añadió un Plan de servicios presupuestarios para la Ventanilla, no hay resultados mensurables para este plan de servicio. En cambio, los marcadores identificados para el Plan de servicios presupuestarios sirven como base para ayudar a los clientes a lograr resultados para otros planes de servicios.
- ⁶ En 2014, el porcentaje de clientes de sexo masculino y femenino de los Centros de Poder Financiero fue de un 31% y un 68%, respectivamente.
- ⁷ En 2014, el 53% de los clientes de los Centros de Poder Financiero eran empleados a tiempo completo o a tiempo parcial, o trabajaban por cuenta propia, y el 21% de los clientes de los Centros de Poder Financiero estaban desempleados.
- ⁸ En 2014, el 20% de los clientes de los Centros de Poder Financiero no tenía acceso a los servicios bancarios.

Apéndice A: Evaluación de necesidades financieras en el Consulado de México

La Ventanilla de Empoderamiento Financiero

Oficina de Poder Financiero de la Ciudad de Nueva York/Consulado General de México en Nueva York Encuesta de Necesidades Financieras del Visitante

Directriz para conducir la encuesta

Gracias por ayudar al Consulado General de México y a la Oficina de Poder Financiero a realizar estas encuestas. En el transcurso de pocos días, les pediremos a personas que estén esperando por servicios en el Consulado sus opiniones sobre qué servicios financieros y qué clase de información y orientación les interesaría recibir en el Consulado de México. Dichos servicios serán brindados a través de un nuevo programa titulado La Ventanilla de Empoderamiento Financiero. Tendremos dos versiones de la encuesta – una básica y una más extensa, para poder mejor coordinar con la disponibilidad de cada participante. Esperamos levantar por lo menos 100 encuestas básicas, con un grupo diverso de inmigrantes Mexicanos que representen las personas que visiten el Consulado Mexicano (de diferentes edades, géneros, estatus socio-económicos, y que tengan distintas experiencias con instituciones financieras en los Estados Unidos, etc.). De los 100 participantes, esperamos tener por lo menos 30 que voluntariamente completen la versión más extensa de la encuesta. El propósito de la encuesta es adjuntar información sobre las necesidades de distintos servicios financieros de los que visitan el Consulado de México y las preferencias para recibir estos servicios. Los resultados de la encuesta serán utilizados para determinar los servicios que estarán disponibles por medio de la Ventanilla de Empoderamiento Financiero, de acuerdo con las necesidades específicas de los visitantes del Consulado.

Algunas técnicas que puede utilizar durante la encuesta:

- Acuérdesse de presentarse con los participantes de la encuesta y explíqueles cuál es el propósito de la encuesta.
- La primera sección de la encuesta incluye un manuscrito que debe utilizar mientras la realice.
- Asegúreles a los participantes que solamente es una encuesta, es anónima y toda la información será confidencial. No queremos venderles nada ni compartir sus respuestas.
- Si usted nota que el/la participante se siente incómodo/a contestando alguna pregunta, reasegúrele que la encuesta es completamente confidencial. Si el/la participante sigue sintiéndose incómodo/a contestándola, pase y proceda a la próxima pregunta.
- Si los participantes no recuerdan la lista de opciones para elegir, puede demostrarles las preguntas y opciones por escrito o le puede dar una hoja aparte que contenga solamente esta información.
- Por favor tome nota de asuntos que usted encuentre interesantes y relevantes sobre los participantes, así como sobre su comportamiento y disponibilidad.
- Para esta encuesta, quisiéramos elegir participantes que reflejen la diversidad de los visitantes del Consulado de México. Por eso, trate de seleccionar sus participantes en proporción a los diversos grupos de personas que generalmente visiten el Consulado de México.

Instrumento para la Encuesta

Su presentación y el propósito de la encuesta tomará aproximadamente 2 ½ minutos para completar:

- “Hola soy _____ del Departamento de Asuntos del Consumidor de la Ciudad de Nueva York. Estoy trabajando en un proyecto con el Consulado General de México en Nueva York. ¿Tiene unos minutos para hablar conmigo?”
- ¿Prefiere hablar en inglés o en español?
- Estoy ayudando a iniciar un nuevo proyecto de educación financiera aquí en el Consulado General de México en Nueva York y quiero saber su opinión acerca de este proyecto. Todo lo que usted me comente será anónimo, y la encuesta tomará alrededor de 8 minutos, y. Su participación en la encuesta es completamente voluntaria y usted puede elegir dejar de participar en cualquier momento. A usted no se le negará ningún servicio si no participa en esta encuesta. Siéntase libre de hacerme preguntas acerca de la encuesta durante el proceso.
- ¿Puedo continuar? Muchas gracias.
- Como parte de este programa, los servicios serán proporcionados aquí mismo en el Consulado de México por una organización no gubernamental. Los servicios serán gratis y disponibles a todos que visiten el Consulado de México.
- Para el programa, habrá personal preparado que ofrecerá información y asistencia sobre:
 - Los bancos
 - El manejo de su dinero
 - Los ahorros
 - Los impuestos
 - El crédito
 - La deuda
 - El fraude
- Los servicios en el Consulado de México serán brindados de varias maneras:
 - Sesiones en grupos que abarcarán información general para varios participantes a la vez
 - Asesoría financiera individual, en la cual usted y un asesor trabajarán su situación financiera personal según sus metas
 - Hojas con información que usted puede llevar a su casa y compartir

Quiero aprender más sobre cómo los servicios serían más convenientes para usted, y qué servicios le interesarían más. Yo sé que a veces puede ser un poco incómodo hablar de sus finanzas personales, pero todas sus respuestas serán confidenciales y ayudarán al Consulado de México a brindar mejor estos servicios. Muchas gracias por ayudarnos en este proceso.

1. ¿Todo lo que le he explicado hasta ahora le quedó claro?

Preguntas para la encuesta básica

1. ¿Para sus compras a diario, cuál de éstos usa con más frecuencia? (elija 3)
 - a. ___ Dinero en efectivo
 - b. ___ Tarjeta de débito o ATM
 - c. ___ Tarjeta de crédito
 - d. ___ Tarjeta prepagada
 - e. ___ Cheque
 - f. ___ Giro postal

2. ¿Cómo recibe usted su sueldo? (elija todos los que apliquen)
 - a. ___ Dinero en efectivo
 - b. ___ Cheque que usted deposita en una cuenta bancaria
 - c. ___ Cheque cambiado en efectivo por medio de una agencia de cambio
 - d. ___ Tarjeta prepagada
 - e. ___ Depósito directo
 - f. ___ Otro _____

3. ¿Mientras visite el Consulado de México, cuánto tiempo piensa que podría dedicarse a consultar con alguien sobre sus finanzas?
 - a. ___ <15 minutos
 - b. ___ 16-25 minutos
 - c. ___ Más o menos media hora
 - d. ___ Más de media hora

4. ¿Usted preferiría atender sesiones en grupos, o sesiones de asesoría financiera personal?
 - a. ___ Solamente sesiones en grupos
 - b. ___ Solamente asesoría personal
 - c. ___ Ambas
 - d. ___ Ninguna de éstas

5. ¿Qué probabilidad tiene usted de consultarle a un asesor entrenado sobre su situación financiera personal?
 - a. ___ Muy probable
 - b. ___ Probable
 - c. ___ No estoy seguro/a
 - d. ___ Poco probable
 - e. ___ No lo haría

6. De los siguientes servicios ¿Cuáles estaría interesado/a en utilizar si un asesor financiero entrenado lo/la pudiera ayudar?: (elija 3)
 - a. ___ Usar una cuenta bancaria
 - b. ___ Manejar su dinero
 - c. ___ Aumentar sus ahorros
 - d. ___ Comparar opciones de envío de dinero
 - e. ___ Aprender sobre los impuestos y el Número de Identificación Personal del Contribuyente (ITIN)
*Explíquelo al participante si no está familiarizado/a con el ITIN: A pesar de su estatus legal, personas con ingresos en los Estados Unidos pueden declarar impuestos. Si usted no tiene un número de seguro social, puede solicitar un Número de Identificación Personal del Contribuyente (ITIN) para preparar una declaración de impuestos. Su información no será compartida con las autoridades de inmigración en este proceso.
 - f. ___ Obtener una tarjeta de crédito o un préstamo
 - g. ___ Reducir la cantidad que debe sobre sus préstamos u otras deudas
 - h. ___ Ninguna de las anteriores

7. ¿Hay algún otro servicio financiero que a usted le gustaría recibir o tener disponible a través de la Ventanilla de Empoderamiento Financiero en el Consulado de México?

8. ¿Hay algo más que quiera compartir conmigo?

Información Demográfica:

1. ¿Vive usted en la ciudad de Nueva York? Sí No

a. ¿Si usted no vive en la ciudad de Nueva York, dónde vive?

Otra parte del estado de Nueva York Nueva Jersey Connecticut Otro sitio
(indique por favor) _____

2. Edad (en años): _____

3. ¿En qué año llegó usted a los EEUU? _____ A la ciudad de Nueva York? _____

Nació en los EEUU _____

4. ¿Tiene usted empleo en este momento? Sí No

5. ¿Cuánto es el ingreso semanal de su hogar?*

* Si se lo pregunta el participante, queremos saber el ingreso después que le descuenten impuestos, si se los descuentan de su sueldo

<\$200 \$200-\$400 \$400-\$600 \$600-\$800 \$800+

*Si el cliente prefiere estimar su ingreso tras otro periodo de tiempo, por favor márkelo aquí:

- a. Quincenal \$ _____
- b. Mensual \$ _____
- c. Anual \$ _____
- d. Otro \$ _____

6. ¿Cuáles de los siguientes documentos tiene usted actualmente? (marque todos los que tenga)

Número de Seguridad Social Matrícula Consular Número de Identificación del Contribuyente Individual (ITIN, por sus siglas en inglés) Registro de Nacimiento Pasaporte Estadounidense
 Pasaporte Mexicano Tarjeta de Residente Permanente (Green Card) Identificación del estado
 Licencia de conducir estadounidense Otro Prefiero no contestar

7. ¿Qué clase de servicios consulares busca usted hoy?

- a. Identificación (pasaporte, matrícula consular, cartilla militar)
- b. Legal (asuntos migratorios, laborales, familiares, civiles, penales)
- c. Registro civil (registro de nacimiento, registro de matrimonio, nacionalidad Mexicana)
- d. Otro(s) _____

8. ¿Está bien si continuamos haciéndole preguntas? SI NO

(Las siguientes preguntas son para los participantes que están dispuestos a seguir hablando)

Preguntas adicionales para la versión más extensa de la encuesta:

1. ¿Después de una consulta con un asesor financiero, de qué forma le gustaría ser contactado/a? (elija todos los que apliquen)
 - a. Aquí mismo en el Consulado
 - b. Por teléfono
 - c. En vivo cerca de donde vivo o trabajo
 - d. Por mensaje texto/SMS
 - e. Por correo electrónico
 - f. No quisiera ser contactado/a
2. 1. ¿Tiene usted actualmente una cuenta bancaria en los Estados Unidos?
___SI ___NO

Ahorros:

1. ¿Aproximadamente cuánto dinero tiene usted ahorrado?
_ \$0 ___ <\$500 ___ \$501-\$1,500 ___ \$1,501-\$6,000 ___ >\$6,000
2. ¿Cuánto dinero le gustaría tener ahorrado para casos de emergencia? \$ _____
3. ¿Cuáles de las siguientes estrategias le parecen más útiles para aumentar o empezar sus ahorros? (elija las 3 más útiles):
 - a. Encontrar un sitio seguro en dónde guardar su dinero
 - b. Abrir una cuenta de ahorros
 - c. Elaborar un esquema de gastos que incluya un plan de ahorros
 - d. Inscribirse en depósito directo con una cantidad fija de dinero que se transfiera automáticamente a una cuenta de ahorros
 - e. Reducir tarifas bancarias
 - f. No quiero aumentar o empezar mis ahorros

Impuestos y el Número de Identificación Personal del Contribuyente (ITIN)

1. ¿Ha usted presentado una declaración de impuestos en los Estados Unidos en los últimos tres años? ___Sí
___No ___No estoy seguro/a
2. ¿Si el próximo año fueran disponibles servicios gratuitos de preparación de impuestos en el Consulado de México, qué probabilidad habría de que usted preparara sus impuestos aquí?

Muy probable Probable No estoy seguro/a Poco probable No lo haría
3. ¿Cuáles de los siguientes servicios estaría usted interesado/a en recibir de un asesor financiero? (elija 3)
 - a. Información sobre cómo funciona el sistema de impuestos en los EEUU
 - b. Información acerca de inmigración e impuestos
 - c. Aprender cómo preparar una declaración de impuestos de manera gratuita o a bajo costo
 - d. Aplicar por un Número de Identificación Personal del Contribuyente (ITIN)
 - e. Manejar deudas de impuestos que no hayan sido pagadas al IRS
 - f. Aprender cómo puede elaborar una apelación en caso de una disputa de impuestos

Crédito y Deudas

1. ¿Tiene usted historia de crédito en los EEUU? __Sí __No __No estoy seguro/a
2. ¿En total, cuánto dinero estima usted que debe actualmente a bancos, familiares, amigos, u otros en los EEUU o México?

__ Menos de \$1,000 __ \$1,000-\$5,000 __ \$5,001 - 10,000 __ \$10,001 -30,000
__ \$30,001- \$50,000 __ \$50,001- \$100,000 __ Más de \$100,000

3. ¿Qué tan preocupado/a está usted por cancelar todas sus deudas?
Extremadamente Muy Más o menos Un poco Para nada

¡Gracias por completar nuestra encuesta! Tiene algunas preguntas o comentarios acerca de la encuesta?
Esté pendiente muy pronto de la Ventanilla de Empoderamiento Financiero.

Para el Encuestador:

Apunte por favor lo siguiente para cada participante:

1. Sexo __Hombre __Mujer
2. ¿En qué piso del Consulado General de México reclutó usted a este participante? __1 __2 __3
3. ¿Está el/la participante solo/a o con otras personas?
 - a. ¿Con niños?
 - b. ¿Con otros adultos?
4. La persona aparenta estar: (elija todas las que apliquen)
 - a. Relajado/a
 - b. Con prisa
 - c. Estresado/a
 - d. Impaciente
 - e. Distráido/a
 - f. Otro_____
5. ¿Cómo describe la disposición de la persona? (elija la más apropiada)
 - a. Abierta y locuaz
 - b. Sospechosa y sin confianza
 - c. Desinteresada

Apéndice B: Modelo de Centro de Poder Financiero de la OFE

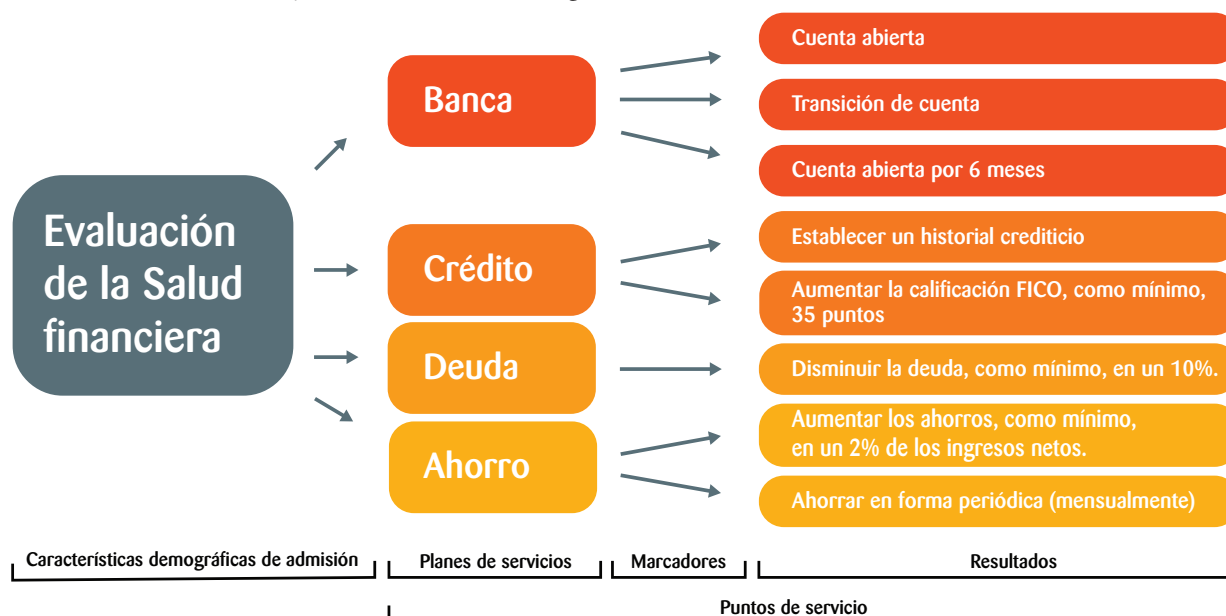
Los casi 30 Centros de Poder Financiero de la OFE se encuentran dispersos en toda la ciudad, en áreas con una alta concentración de pobreza y necesidades. Los servicios de asesoría están disponibles al público en forma gratuita y, por lo general, se integran dentro de una serie de programas públicos para mejorar múltiples resultados.

Los asesores trabajan con los clientes durante la sesión inicial para realizar una Evaluación de la salud financiera completa. Independientemente de la cuestión o la pregunta determinante, un asesor indagará toda la situación financiera del cliente, y el asesor y el cliente juntos definirán uno o más planes de servicios. Los planes de servicios permiten al cliente establecer metas a corto, mediano y largo plazo, y comenzar a trabajar para abordar estas metas. Después se realizará un seguimiento de los resultados del cliente en función del plan de servicios específico que se eligió durante la evaluación inicial. Sin embargo, esos resultados estarán sujetos a cambios con el tiempo, a medida que el cliente identifique nuevas metas o logre suficientes resultados en las metas anteriores. Los planes de servicio incluyen estrategias para:

- Establecer o mejorar la calificación crediticia del cliente.
- Disminuir la deuda.
- Desarrollar y gestionar relaciones bancarias seguras y asequibles.
- Generar ahorros.
- Asignar grados de urgencia a otras cuestiones apremiantes de seguridad financiera.

Los resultados actuales objeto de seguimiento de los Centros de Poder Financiero incluyen los siguientes:

- Banca (para los que no tienen cuenta bancaria): Abrir una cuenta bancaria segura y asequible.
- Banca (para los que tienen cuenta bancaria): Realizar la transición a una cuenta bancaria segura y asequible.
- Banca (para todos): Que la cuenta bancaria esté abierta 6 meses después.
- Crédito (para los que no tengan ninguno): Establecer una calificación crediticia.
- Crédito (para los que buscan mejorar su crédito): Aumentar la calificación crediticia, como mínimo, 35 puntos.
- Deuda: Disminuir la deuda, como mínimo, en un 10%.
- Ahorro: Aumentar los ahorros, como mínimo, en un 2% de los ingresos.
- Ahorro: Establecer y mantener un hábito regular de ahorro (mensual).



Apéndice C: Planes de servicios para la Ventanilla de Asesoría Financiera

Plan de servicios presupuestarios	
Pasos que se deben seguir	Resultados deseados*
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Completar un presupuesto ✓ Cumplir un presupuesto ✓ Incluir un plan de ahorro en el presupuesto ✓ Asignar el gasto diario ✓ Realizar un seguimiento de los gastos y revisar el presupuesto ✓ Revisar el presupuesto con la pareja u otros familiares ✓ Identificar las metas financieras a corto y largo plazo ✓ Reducir gastos ✓ Organizar ciclos de pago de facturas para administrar el dinero ✓ Documentar las ganancias en efectivo u otros ingresos ✓ Documentar los gastos comerciales en caso de trabajar por cuenta propia ✓ Solicitar beneficios públicos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor sensación de control financiero ✓ Mejor capacidad para cubrir los gastos ✓ Disminución de gastos

* A pesar de que se añadió un Plan de servicios presupuestarios para la Ventanilla, no hay resultados medibles para este plan de servicios. En cambio, los marcadores identificados para el Plan de Servicios Presupuestarios sirven como base para ayudar a los clientes a lograr resultados para otros planes de servicios.

Plan de servicios de banca	
Pasos que se deben seguir	Resultados medibles
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar medidas para reducir los costos de servicios financieros ✓ Adoptar medidas para reducir los costos de servicios financieros ✓ Analizar las medidas de seguridad del sistema financiero de los EE. UU., como la FDIC y las protecciones al consumidor ✓ Analizar cómo utilizar la matrícula consular para acceder a los servicios financieros ✓ Comparar los productos o los servicios financieros de todas las instituciones ✓ Analizar la disponibilidad de idiomas para la atención al cliente ✓ Identificar la cuenta o el producto financiero adecuado (incluidas las tarjetas prepagas) ✓ Reunir todos los documentos necesarios para solicitar la cuenta o el producto ✓ Analizar un plan para la gestión de cuentas en caso de producirse un cambio en el estatus migratorio ✓ El cliente tiene la intención de abrir una cuenta bancaria ✓ Revisar el informe de ChexSystems ✓ Inscribirse en depósito directo ✓ Realizar depósitos periódicos de ganancias en efectivo ✓ Analizar los métodos actuales para el envío de dinero al extranjero ✓ Comparar opciones y costos para el envío de dinero al extranjero 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Abrir o realizar la transición hacia una cuenta corriente financiera segura y asequible ✓ Abrir o realizar la transición hacia una cuenta de ahorros financiera segura y asequible ✓ Mantener la cuenta durante 6 meses

Plan de servicios de ahorro	
Pasos que se deben seguir	Resultados mensurables
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar las metas de ahorro (a corto y largo plazo) ✓ Desarrollar un plan de ahorro ✓ Analizar los métodos/medios actuales de ahorro ✓ Identificar un nuevo medio de ahorro (si fuese necesario) ✓ Analizar las opciones de inversión e identificar los medios de inversión ✓ El cliente inicia la transferencia automática de ahorros 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumentar los ahorros en un 2% de los ingresos ✓ Establecer un hábito regular de ahorro (3 meses) ✓ Transferir ahorros a un depósito más seguro (como tandas, cuentas de ahorros o certificados de depósito [CD])

Plan de servicios de crédito	
Pasos que se deben seguir	Resultados mensurables
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar la calificación y el informe crediticio ✓ Analizar los elementos básicos de las calificaciones crediticias y el sistema de información ✓ Impugnar los errores en el informe crediticio ✓ Identificar la necesidad de construir un historial crediticio ✓ Analizar la elegibilidad para los productos de construcción de historial crediticio ✓ Analizar el uso del crédito de manera inteligente y la protección de la información ✓ Solicitar un préstamo para la construcción del historial crediticio ✓ Obtener un préstamo para la construcción del historial crediticio ✓ Solicitar una tarjeta de crédito asegurada ✓ Obtener una tarjeta de crédito asegurada ✓ Asistir al cliente con el caso de robo de identidad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer un historial crediticio ✓ Aumentar la calificación crediticia 35 puntos

Plan de servicios de deuda	
Pasos que se deben seguir	Resultados mensurables
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar el informe crediticio ✓ Identificar los errores en el informe crediticio ✓ Crear un plan de gestión de la deuda ✓ Identificar a los propietarios de la deuda ✓ Negociar con los acreedores ✓ Enviar cartas de validación de la deuda ✓ Eliminar los errores del informe crediticio ✓ Presentar un plan de pago al IRS respecto de la deuda fiscal ✓ Analizar las opciones para los clientes, teniendo en cuenta los préstamos u otros productos de deuda 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reducir la deuda total en un 10%

Plan de servicios de preparación de impuestos	
Pasos que se deben seguir	Resultados mensurables
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar las opciones de declaración de impuestos y sus consecuencias ✓ Identificar los métodos/sitios de preparación de impuestos sin cargo o de bajo costo ✓ Documentar los ingresos y las ganancias en efectivo que se incluirán en la declaración de impuestos ✓ Analizar la Declaración de Derechos del Consumidor respecto de los preparadores de impuestos, por ejemplo, divulgaciones/<i>marketing</i> de préstamos por devolución de impuestos anticipada, normas para preparadores pagos, etc. ✓ Completar una solicitud de ITIN para sí mismo o para el cónyuge y los dependientes ✓ Reunir los documentos necesarios para la preparación de impuestos para el año en curso ✓ Reunir los documentos necesarios para años anteriores ✓ Analizar el depósito directo de las devoluciones (se necesita una cuenta y un número de enrutamiento) ✓ Analizar el uso de las devoluciones para el ahorro, la gestión de dinero y el pago de deuda 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El cliente presenta declaraciones de impuesto mediante un servicio gratuito o de bajo costo por primera vez ✓ El cliente obtiene un ITIN de manera exitosa

Notas

Notas

