



## Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio: Estándares de Acreditación de COA

Cada agencia miembro de la NFCC debe obtener su acreditación de parte del *Council on Accreditation for Children and Family Services, Inc. (COA)* y renovar su acreditación periódicamente. COA es una organización de acreditación externa, sin fines de lucro e independiente que ha examinado más de 1,500 programas de servicios sociales para garantizar el cumplimiento de rigurosos estándares de mejores prácticas. Todas las agencias que son miembros de la NFCC deben renovar su acreditación ante COA cada cuatro años.

Todas las agencias que quieran obtener la acreditación de COA deben ser examinadas en ocho áreas específicas:

- **Misión & Propósito** – Por medio de la evaluación de esta área COA determina si el diseño y la prestación de los servicios de la organización se rigen de acuerdo a las necesidades y preferencias de los consumidores.
- **Nivel de Calidad** – COA evalúa la efectividad y eficiencia de los servicios provistos y corrige las deficiencias observadas.
- **Gerencia & Administración** – Por medio de la evaluación de esta área COA determina si la organización está dirigida y administrada de acuerdo a los requerimientos legales y a sólidos principios de gestión efectiva y práctica ética. Esta área es evaluada por una junta de supervisión neutral y de composición diversificada.
- **Gestión de Recursos Humanos** – Por medio del análisis de esta área COA evalúa la capacidad que posee la organización para desplegar personal y fomentar la prestación eficiente y efectiva de servicios para sus clientes.
- **Ámbito de los Servicios** – La evaluación de esta área garantiza una prestación segura, accesible y adecuada a las necesidades de los clientes, empleados y demás partes interesadas.
- **Prácticas Internas de Administración Financiera** – Por medio de la evaluación de esta área se garantiza que una organización administre sus asuntos fiscales de acuerdo a sólidas prácticas financieras y conforme a los estatutos y requerimientos profesionales aplicables.
- **Ética Comercial y Derechos y Obligaciones de los Clientes** – Por medio de la evaluación de esta área COA determina si los servicios se brindan con la debida consideración de los requerimientos éticos y profesionales y si se implementan los mecanismos necesarios para proteger la información personal de los clientes.
- **Prestación de Servicio** – La evaluación de esta área asegura que una organización enfoque sus servicios en la identificación de las necesidades y de los problemas de los clientes.

Además de obtener y mantener actualizada la acreditación, todas las agencias miembro de la NFCC deben adherir a un conjunto de estrictas normas establecidas por COA que están específicamente relacionadas con el sector del asesoramiento crediticio y administración de deuda que son las siguientes:

- Las agencias deben someter sus cuentas de operación y cuentas fiduciarias a una auditoría anual.
- Las agencias deben poseer licencia, fianza y seguro.
- Las agencias deben ofrecer y apoyar una variedad de programas de educación para consumidores.

- Las agencias deben cumplir con los requerimientos correspondientes a las normas aplicables a la divulgación de datos de los consumidores.
- Los Programas de Administración de Deuda deben incluir una revisión detallada de los ingresos actuales y futuros del cliente, como así también de sus obligaciones financieras presentes y previstas.
- Los fondos deben ser desembolsados a los acreedores en nombre de los clientes con una frecuencia mínima de dos veces por mes.
- Se les debe ofrecer a los clientes una variedad de opciones de depósito, entre los que se incluyen los métodos electrónicos, y una inmediata corrección de los depósitos asignados incorrectamente.
- Cada cliente recibe un asesoramiento que incluye una evaluación de las causas de sus problemas financieros, y un amplio plan financiero por escrito.
- Los clientes reciben un resumen de cuenta con una frecuencia mínima trimestral.

El proceso de acreditación de COA exige que las agencias cumplan con las normas nacionales de prestación de servicios en su gestión integral. Durante el proceso de acreditación también se analizan los puntos fuertes y débiles del área organizacional y se ayuda a las agencias a establecer un marco para medir el continuo mejoramiento de la calidad de sus servicios.

Última actualización: Septiembre 2004