

## **I.- Datos Generales**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EC0282.01	Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial

### **Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que informan al acreditado hipotecario/persona que atiende la visita, sobre la situación crediticia en materia de solución hipotecaria, lo orientan sobre las soluciones para regularizar la situación crediticia y realizan un cierre de visita.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

### **Descripción general del Estándar de Competencia**

El EC describe la actividad que realiza el asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial donde informa al acreditado, orienta para negociar y realiza un cierre de visita, apegándose a los conocimientos referentes a normatividad vigente que regula las acciones de cobranza; así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Se actualiza el estándar de competencia EC0282 “Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial” publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de diciembre de 2012.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0282 “Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial, tendrán para su conclusión, incluyendo la emisión de certificados, un plazo máximo de cinco meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del presente Estándar de Competencia.

### **Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos**

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles, depende de las instrucciones de un supervisor, se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

### **Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**

Cobranza Social

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

18 de mayo de 2018

**Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:**

1 año

**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**

28 de junio de 2018

**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**

5 años

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)**

**Grupo unitario**

3122 Cobradores, pagadores y prestamistas

**Ocupaciones asociadas**

Cobrador y empleado de crédito y cobranza

**Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC**

**Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)**

**Sector:**

56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicio de remediación

**Subsector:**

561 Servicios de apoyo a los negocios

**Rama:**

5614 Servicios de apoyo secretarial, fotocopiado, cobranza, investigación crediticia y similares

**Subrama:**

6144 Agencias de cobranza

**Clase:**

561440 Agencias de cobranza

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

**Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia**

- Consultores e Investigadores en Administración, S.C
- Servicios Técnicos de Cobranza, S.C (SERTEC)
- Consorcio Jurídico Mendoza Guzman y Asociados
- Instituto del Fondo Nacional de la vivienda para los trabajadores (INFONAVIT)
- Instituto Mexicano de Profesionalización en la Cobranza S.C. (IMPCOB)
- Corporativo de servicios LEGAXXI S.C.

**Relación con otros estándares de competencia.**

EC0281 Asesoría extrajudicial en créditos vencidos, vía telefónica.

EC0083.1 Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial.

EC0940 Asesoría en los lineamientos del Esquema de Cobranza Social del INFONAVIT.

**Aspectos relevantes de la evaluación**

- Detalles de la práctica:
- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
- Apoyos/Requerimientos:
- Es necesario contar mínimo con las siguientes especificaciones en caso de que la evaluación se lleve a cabo en campo: una persona con crédito hipotecario con meses de adeudo/saldo vencido, teléfono celular con la aplicación asignada por la institución otorgante del crédito
  - Es necesario contar mínimo con las siguientes especificaciones en caso de que la evaluación se lleve a cabo a través de una simulación: Los datos de un crédito con meses de adeudo/saldo vencido, una persona que represente al titular de la cuenta que no sea el evaluador y que cuente con conocimientos básicos sobre la actividad de asesoría, teléfono celular con la aplicación asignada por la institución otorgante del crédito.

**Duración estimada de la evaluación**

- 30 min en gabinete y 30 min en campo, totalizando 1 hora

**Referencias de Información**

- Lineamientos de servicio en materia de cobranza y modelo de cobranza social disponible en <http://portal.infonavit.org.mx>
- Código de ética de las obligaciones para con los deudores y público en general disponible en <http://www.apcob.com.mx/>

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

### **Estándar de Competencia**

---

Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial

### **Elemento 1 de 3**

---

Informar al acreditado hipotecario/responsable de pago el estatus de su situación crediticia

### **Elemento 2 de 3**

---

Orientar al acreditado hipotecario/responsable de pago sobre las opciones para regularizar su situación crediticia

### **Elemento 3 de 3**

---

Cierre de negociación con el acreditado hipotecario/responsable de pago para regularizar su situación crediticia

### III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E3294	Informar al acreditado hipotecario/responsable de pago el estatus de su situación crediticia

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Revisa el funcionamiento correcto de la tecnología móvil asignada:
  - Verificando manualmente que el teléfono celular inicie correctamente,
  - Habilitando manualmente los datos móviles,
  - Confirmando visualmente que los datos móviles estén activos,
  - Activando manualmente la geo localización/ubicación,
  - Activando manualmente la aplicación asignada por la institución otorgante del crédito,
  - Revisando manualmente que las cuentas asignadas ya estén disponibles en la aplicación del teléfono,
  - Abriendo la cuenta asignada manualmente para iniciar la asesoría con al acreditado hipotecario, y
  - Cotejando visualmente la dirección asignada con el domicilio donde inicia asesoría.
2. Se presenta ante el acreditado hipotecario e identifica a la persona que atiende la visita:
  - Diciendo su nombre completo, el nombre de la empresa donde labora y a la que representa,
  - Mostrando físicamente la credencial de la empresa a la que representa,
  - Mencionando verbalmente el objetivo de su visita,
  - Informándole verbalmente al acreditado/ persona que atiende la visita, sobre la ley federal de protección de datos personales,
  - Mencionando verbalmente que toda la información recabada quedara registrada en la aplicación móvil autorizada por la institución otorgante del crédito,
  - Preguntando verbalmente las causas por las que ha omitido el pago de su mensualidad, y
  - Asesorando verbalmente al acreditado hipotecario mediante los guiones establecidos por la institución otorgante del crédito.
3. Explica al acreditado hipotecario/responsable de pago el estatus de su situación crediticia:
  - Indicando verbalmente el monto del saldo total de su crédito, el número de meses omisos y el importe total de las omisiones,
  - Recordando verbalmente la fecha límite de su pago mensual,
  - Indicando verbalmente la unidad en que está otorgado su crédito hipotecario pesos/VSM/UDIS/UMA,
  - Mencionando verbalmente las consecuencias actuales de la omisión de los pagos de su crédito hipotecario y las acciones a seguir para regularizar su situación crediticia, y
  - Respondiendo verbalmente todas las dudas/preguntas que el acreditado hipotecario tenga sobre su situación crediticia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

1. Lineamientos de servicio en materia de cobranza y modelo de cobranza social.
2. El contenido de los artículos del Código de ética de las obligaciones para con los deudores y público de la APCOB.
3. Acción a seguir si las cuentas no están habilitadas en el móvil.

**NIVEL**

- Conocimiento
- Conocimiento
- Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES**

Situación emergente:

1. Terceras personas impiden de forma hostil y agresiva que el asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial contacte al acreditado hipotecario/apoderado legal.

Respuestas esperadas:

1. Solicitar verbalmente datos de contacto de los líderes de dichas personas, retirarse cortésmente y diagnosticar la cuenta como actitud hostil.

Situación emergente:

2. El acreditado hipotecario/apoderado legal presenta una actitud hostil/agresiva al recibir al asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial.

Respuestas esperadas:

2. Retirarse cortésmente y diagnosticar la cuenta como actitud hostil.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES**

1. Amabilidad: La manera en que interactúa con el acreditado de forma suave y conciliadora en la conversación y el trato.
2. Limpieza: La manera en que se presenta vestido físicamente a realizar sus labores es pulcra.

**GLOSARIO**

1. APCOB: Siglas de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. fundada en el año 1984, tiene como objetivo primordial dignificar y profesionalizar la actividad de cobranza.
2. Aplicación móvil: Programa que se descarga y puede acceder directamente desde su teléfono celular.
3. Diagnosticar una cuenta: Determinar las condiciones por las que el acreditado se ha mantenido moroso en sus pagos. Estas pueden ser cuestiones de salud/económicas/sociales/aclaraciones/ responsabilidad.
4. Guiones establecidos: Se refiere a emplear los términos, estrategias y consecuencias autorizados por la institución otorgante del crédito.
5. Ley Federal de protección de datos personales: Tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con el fin de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.
6. VSM: Veces Salarios Mínimos es la forma con que se contabiliza un crédito hipotecario, muestra el incremento anual con el ajuste del Salario mínimo vigente.
7. UDIS: Es el factor o valor que se aplica en la adquisición de un crédito hipotecario publicado por el Banco de México para cumplir con las obligaciones. Busca estabilizar las deudas y que las tasas de interés sean fijas.
8. UMA: Unidad de medida y actualización, es la referencia económica en pesos para determinar el pago para cumplir con lo pactado. Sustituye a las Veces Salario Mínimo aprobado y usado desde el 27 de enero de 2016.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E3295	Orientar al acreditado hipotecario/responsable de pago sobre las opciones para regularizar su situación crediticia

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Invita al acreditado a solucionar su situación crediticia con la institución otorgante del crédito:
  - Preguntando verbalmente las causas por las que ha omitido solucionar el adeudo generado mediante las opciones que tiene disponible la institución otorgante del crédito,
  - Preguntando verbalmente el ingreso y los gastos actuales de la familia que habita la vivienda,
  - Solicitando verbalmente número telefónico del domicilio/recados/trabajo/celular/correo electrónico del acreditado hipotecario/persona que atiende la visita, y

- Explicando verbalmente las características de las opciones de solución de acuerdo a la situación crediticia, autorizadas por la institución otorgante del crédito las veces que lo requiera.
2. Explica al acreditado hipotecario el producto de regularización que acepta, apegado a las reglas del modelo de cobranza de la institución otorgante del crédito:
- Informando verbalmente el número de meses omisos y el importe total de las omisiones,
  - Explicando verbalmente el importe del pago mensual y sus efectos sobre los intereses ordinarios, moratorios y mensualidades vencidas,
  - Aclarando verbalmente todas sus dudas/preguntas en relación al convenio aceptado,
  - Mencionando verbalmente la importancia del cumplimiento del pago,
  - Mencionando verbalmente la fecha en que deberá realizar el pago mediante el cual se regularizará su situación crediticia, e
  - Informando verbalmente cuales son los bancos autorizados/entidades receptoras de pago y si aplica alguna comisión, los horarios de los mismos, el número de cuenta receptora y el método de pago, e
  - Informando verbalmente que en el siguiente estado de cuenta, se verán reflejados el pago de regularización y el convenio.
3. Comunica al acreditado hipotecario la importancia de cumplir con el producto formalizado:
- Informando verbalmente que el incumplimiento de pagos causa rescisión del producto de regularización, y
  - Mencionando verbalmente la penalización que implica el incumplimiento del convenio privado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

1. Modelo de cobranza social hipotecaria de la institución otorgante del crédito.
2. Productos de solución.
3. Integración del saldo total de un crédito: saldo insoluto, interés ordinario e interés moratorio.

#### NIVEL

Aplicación

Aplicación

Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que proporciona la información, siendo objetivo, veraz y apegándose a los lineamientos que regulan su actividad laboral.
2. Tolerancia: La manera en que mantiene la calma mientras resuelve todas las dudas del titular de la cuenta y maneja las objeciones durante la visita.

## GLOSARIO

1. Convenio privado: Acuerdo de voluntades celebrado entre la institución otorgante del crédito y el acreditado hipotecario para regularizar la situación crediticia.
2. Entidad receptora de pago: Es la persona moral (banco o institución) autorizada por la institución otorgante del crédito para recibir algunos tipos de pagos.
3. Factor de pago: Cifra expresada en número de veces salarios mínimos diarios/mensuales VSMM vigentes en México de acuerdo al monto y plazo de la deuda total, varía si tiene una relación laboral con un empleador que realiza aportaciones a subcuenta de vivienda, si ésta con un patrón que no realiza aportación o se encuentra desempleado.
4. Forma de pago: Atributo a través del cual se expresa el pago en términos de efectivo, transferencia electrónica de fondos, cheques nominativos, tarjetas de débito, crédito o servicios, o tarjetas denominadas como monederos electrónicos autorizados.
5. Método de pago: Atributo condicional en clave que precisa si el pago es en una sola exhibición, en parcialidades o diferido de acuerdo a la contabilidad electrónica.
6. Opciones de solución: Son las opciones que autoriza la institución otorgante del crédito para regularizar la situación crediticia tales como el pago total de omisos, auto seguros, prórrogas, convenios privados o estudio socioeconómico.
7. Saldo de convenio de regularización: Monto final de la deuda después de celebrar un acuerdo de reestructura para la regularización del crédito hipotecario.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E3296	Cierre de negociación con el acreditado hipotecario/responsable de pago para regularizar su situación crediticia

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

### DESEMPEÑOS

1. Reafirma los acuerdos aceptados durante la visita, con el acreditado hipotecario:
  - Mencionando verbalmente la solución acordada,
  - Mencionando verbalmente los montos a cubrir/la fecha y forma acordada de pago,
  - Informando verbalmente donde puede consultar los avisos de privacidad,
  - Informando verbalmente que todos los trámites son gratuitos,



- Mencionando verbalmente los datos de contacto nombre del asesor/teléfono de oficina/horario de atención y nombre del despacho, e
- Informando verbalmente el seguimiento que se le dará al cumplimiento de los acuerdos de la regularización.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

1. Conocimiento sobre el uso el aviso de privacidad de acuerdo al Artículo 10 de la ley federal de protección de datos.

**NIVEL**

Conocimiento

