

I.- Datos Generales

Código	Título
EC1541	Asesoría de cobranza extrajudicial domiciliaria

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de asesoría de cobranza extrajudicial domiciliaria, en la cual se informa, negocia y cierra la asesoría de cobranza extrajudicial domiciliaria para regularizar la situación crediticia del titular/aval/responsable de pago.

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 presente estándar describe la actividad de las personas que realizan labores de cobranza extrajudicial domiciliaria, donde informa al titular/aval/responsable de pago el motivo de la visita, negocia las opciones de pago y realiza el cierre de la asesoría de cobranza extrajudicial domiciliaria apagándose a la normatividad vigente que regula las actividades de cobranza.

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

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

De Cobranza Extrajudicial y Judicial.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

19 de junio del 2023

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

04 de agosto de 2023

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

3 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

Auxiliar de crédito y cobranza.

Cobrador telefónico.

Cobrador.

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

Sector:

56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de residuos, y servicios de remediación.

Subsector:

5661 Servicios de apoyo a los negocios.

Rama:

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

Subrama:

56144 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

- Corporativo Jurídico y de Administración, S.C.
- Instituto Mexicano de Profesionalización de la Cobranza. A.C.
- ORCA, Organización Recuperadora de Crédito y Cobranza S.A. de C.V.
- Recuperación Contenciosa, S.C.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se realice de forma simulada, para lo cual, el área de evaluación deberá contar con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
- La evaluación de este estándar podrá llevarse a cabo de manera remota-sincrónica, siempre y cuando las partes involucradas cumplan con los lineamientos para evaluación a distancia establecidos por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).

Apoyos/Requerimientos:

- Datos de un crédito con adeudo/saldo vencido: Nombre del

titular/aval/responsable de pago, domicilio de titular/aval/responsable de pago, número de cuenta, nombre de la entidad otorgante de crédito, saldo total, monto vencido, fecha de pago, intereses moratorios y gastos de cobranza en formato físico y para la evaluación remota, también digital.

- Un requerimiento de pago en formato físico y para la evaluación remota-sincrónica, también digital.
- Un formato / cédula de visita en formato físico, mismo que deberá ser proporcionado al candidato por el evaluador antes de comenzar la evaluación y que se encuentra contenido en el Anexo 7 del respectivo IEC.
- Una persona que se encuentre físicamente con el candidato y que represente al titular/aval/responsable de pago que no sea el evaluador y que cuente con los conocimientos básicos de la actividad de asesoría de cobranza extrajudicial domiciliaria.
- Una persona que se encuentre físicamente con el candidato y que represente a un tercero que atiende la visita del asesor y que cuente con los conocimientos básicos de la actividad de asesoría de cobranza extrajudicial domiciliaria.
- Un espacio áulico plenamente iluminado para desarrollar la evaluación presencial / a distancia.
- Rótulos impresos en hojas de papel bond /cartulina que señalen la dirección de los datos de crédito utilizados para la evaluación y que se encuentren colocados en la puerta del domicilio simulado.

Para la evaluación a distancia además de todo lo anterior, se requiere:

- Una conexión a internet de banda ancha.
- Una computadora de escritorio / *laptop* con videocámara y micrófono, plenamente habilitado para establecer videoconferencias eficientes y sin ralentizaciones y para abrir y enviar los documentos digitales necesarios para la evaluación.
- Un escáner conectado al equipo de cómputo destinado para establecer la videoconferencia para el desarrollo de la evaluación / *smartphone* con una cámara habilitada para capturar imágenes de texto nítidas.
- Un acceso a una plataforma para establecer reuniones virtuales sincrónicas (Plataforma *Zoom* / *Microsoft Teams* / *Meeting* / *TMX* / etc.)
- Un aviso de privacidad por parte del Prestador de Servicios para resguardar los datos obtenidos durante el proceso de evaluación en formato físico y/o digital.

Duración estimada de la evaluación

- 20 minutos en gabinete y 30 minutos en campo, totalizando 50 minutos.

Referencias de Información

- Disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza/ Profeco. Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5405772&fecha=01/09/2015
- Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF. Disponible en: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5668453&fecha=14/10/2022#gsc.tab=0
- Código de ética de las obligaciones para con los deudores y público en general de la apcob. Disponible en: <http://www.apcob.com.mx/>
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- Reforma financiera. Disponible en: <https://www.gob.mx/epn/articulos/elementos-de-la-reforma-financiera>

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Asesoría de cobranza extrajudicial
domiciliaria

Elemento 1 de 3

Informar el motivo de la asesoría de cobranza
extrajudicial domiciliaria

Elemento 2 de 3

Negociar con el titular/aval/responsable de
pago las alternativas de pago

Elemento 3 de 3

Cerrar la asesoría de cobranza extrajudicial
domiciliaria

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E4736	Informar el motivo de la asesoría de cobranza extrajudicial domiciliaria

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la visita domiciliaria sin establecer contacto con el titular/aval/responsable de pago/tercero:
 - Validando la dirección y nomenclatura del domicilio del titular/aval/responsable de pago con los datos proporcionados por la entidad otorgante del crédito,
 - Tocando a la puerta del domicilio del titular/aval/responsable de pago, e
 - Introduciendo por debajo de la puerta del domicilio del titular/aval/responsable de pago, el requerimiento de pago en sobre cerrado / sin información visible.
2. Contacta con un tercero de forma presencial:
 - Validando la dirección y nomenclatura del domicilio del titular/aval/responsable de pago con los datos proporcionados por la entidad otorgante del crédito,
 - Tocando a la puerta del domicilio del titular/aval/responsable de pago,
 - Saludando a quien atiende la visita de cobranza domiciliaria,
 - Preguntando por el titular/aval/responsable de pago,
 - Mostrando físicamente la identificación de la empresa a la que representa al tercero que atiende la visita,
 - Mencionando su nombre completo y la empresa a la que representa al tercero que atiende la visita,
 - Preguntando al tercero que atiende la visita su nombre completo,
 - Preguntando al tercero que atiende la visita la relación que tiene con el titular/aval/responsable de pago,
 - Proporcionando el requerimiento de pago sin información visible al tercero que atiende la visita,
 - Solicitando al tercero que atiende la visita que entregue el requerimiento de pago al titular/aval/responsable de pago, y
 - Agradeciendo la atención prestada al tercero que atendió la visita.
3. Contacta al titular/aval/responsable de pago de forma presencial:
 - Validando la dirección y nomenclatura del domicilio del titular/aval/responsable de pago con los datos proporcionados por la entidad otorgante del crédito,
 - Tocando a la puerta del domicilio del titular/aval/responsable de pago,
 - Saludando a la persona que atiende la visita de cobranza domiciliaria,
 - Preguntando por el titular/aval/responsable de pago,
 - Mostrando físicamente la identificación de la empresa a la que representa al titular/aval/responsable de pago,
 - Mencionando su nombre completo y el nombre de la empresa a la que representa al titular/aval/responsable de pago, y

- Solicitando al titular/aval/responsable la validación de su identidad por medio de un filtro de seguridad establecido por la entidad otorgante del crédito.

4. Proporciona los datos del adeudo al titular/aval/responsable de pago de forma presencial:

- Mencionando al titular/aval/responsable de pago, el aviso de privacidad de la entidad otorgante del crédito,
- Mencionando al titular/aval/responsable de pago, el objetivo de la visita,
- Mencionando al titular/aval/responsable de pago, el nombre del producto por el cual se originó el adeudo,
- Mencionando al titular/aval/responsable de pago, los últimos 4 dígitos del número de cuenta por el cual se originó el adeudo, y
- Mencionando al titular/aval/responsable de pago, el saldo total del adeudo/saldo vencido, intereses moratorios y gastos de cobranza a la última fecha de corte.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Artículo 10 de Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPP).	Conocimiento
2. Artículo 284 BIS del Código Penal Federal.	Conocimiento
3. Aviso de Privacidad.	Conocimiento
4. Capítulo III De las prohibiciones en las gestiones de cobranza extrajudicial de la disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF.	Conocimiento
5. Disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza (PROFECO).	Conocimiento
6. Conceptos básicos del estado de cuenta de un crédito.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se comunica cordialmente con el titular/aval/responsable de pago/tercero, para informar el motivo de la visita.

GLOSARIO

1. Adeudo: Es la cantidad por pagar por el crédito otorgado.
2. Aval: Es la persona física que garantiza y asegura al igual que el titular el cumplimiento del pago del adeudo.
3. Aviso de privacidad: Es un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular, para el debido tratamiento de sus datos personales.
4. Estado de cuenta: Es un documento con validez oficial que detalla la información referente a un crédito, capital e intereses de los movimientos que se hayan realizado a un periodo determinado, indicando fecha de corte, saldo y fecha de pago.

5. Gastos de cobranza:	Es el monto establecido por la entidad otorgante del crédito por concepto del recordatorio del pago no cubierto oportunamente.
6. Intereses moratorios:	Monto establecido en porcentaje anual pactado en el contrato de crédito sobre el importe de las mensualidades no cubiertas oportunamente.
7. Intereses ordinarios:	Monto que se calcula con base en el saldo y tasa de interés pactada en el contrato de crédito.
8. Producto:	Tipo de crédito del cual se está requiriendo el pago.
9. Responsable de pago:	Es la persona física autorizada por el titular para el pago del adeudo.
10. Tercero:	Persona física con la que se tiene contacto durante la asesoría de cobranza extrajudicial domiciliaria, pero no tienen responsabilidad para cumplir con el pago del adeudo.
11. Titular:	Persona física que tiene la obligación de cumplir con el pago del adeudo.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E4737	Negociar con el titular/aval/responsable de pago las alternativas de pago

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recaba datos acerca de los motivos de la falta de pago:
 - Solicitando verbalmente al titular/aval/responsable de pago, el pago del saldo total del adeudo,
 - Preguntando verbalmente al titular/aval/responsable de pago, cuáles son las causas de la falta de pago, y
 - Preguntando verbalmente al titular/aval/responsable de pago, cuál es su capacidad de pago, con relación a la deuda.
2. Ofrece productos de solución al titular/aval/responsable de pago:
 - Mencionando al titular/aval/responsable de pago las opciones de solución, de acuerdo con su capacidad de pago y las políticas de negociación establecidas por la entidad otorgante del crédito, y
 - Contestando todas las dudas del titular/aval/responsable pago, acerca de la información proporcionada durante la negociación / Preguntando al titular/aval/responsable pago si tiene dudas acerca de las opciones de solución.
3. Acuerda con el titular/aval/responsable de pago, el convenio de pago:
 - Estableciendo la opción de pago con el titular/aval/responsable de pago para solucionar el adeudo,

- Informando verbalmente al titular/aval/responsable de pago, cuáles son las entidades receptoras de pago autorizadas por la entidad otorgante del crédito,
- Solicitando al titular/aval/responsable de pago, que envíe el comprobante de pago conforme al medio establecido por la entidad otorgante del crédito, e
- Informando verbalmente al titular/aval/responsable de pago las consecuencias del incumplimiento de pago.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Niveles de negociación.	Aplicación
2. Manejo de objeciones.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. El titular/aval/responsable de pago/tercero presenta actitud hostil/agresiva al recibir al asesor de cobranza extrajudicial domiciliaria.

Respuestas esperadas

1. Mantener una actitud cortés, retirarse y registrar el comportamiento del titular/ aval/ responsable pago/ tercero, como hostil en el reporte de visita de cobranza extrajudicial domiciliaria.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- | | |
|----------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que interactúa cortésmente con la persona que atiende la visita. |
| 2. Limpieza: | La manera en que se presenta con vestimenta pulcra a la visita domiciliaria. |

GLOSARIO

1. Búsqueda de hechos: Es la indagación de las razones de la falta de pago.
2. Capacidad de pago: Es la cantidad de dinero con la que dispone el titular/aval/responsable de pago para pagar el adeudo.
3. Forma de pago: Es un atributo a través del cual se expresa el pago en términos de efectivo, transferencia electrónica de fondos, cheques, nominativos, tarjetas de débito, crédito, servicios, o tarjetas denominadas como monederos electrónicos autorizados.
4. Políticas de negociación: Son los criterios y límites autorizados por el acreedor para convenir la liquidación de un adeudo.

5. Productos de solución: Son las alternativas de pago autorizadas por la entidad otorgante del crédito.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4738	Cerrar la asesoría de cobranza extrajudicial domiciliaria

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Reafirma los puntos establecidos en el acuerdo:

- Corroborando / Actualizando con el titular/aval/responsable de pago sus datos generales: domicilio, teléfono local, celular, teléfonos adicionales, correo electrónico y horarios de contacto,
- Confirmando verbalmente con el titular/aval/responsable de pago, los montos a cubrir,
- Confirmando verbalmente con el titular/aval/responsable de pago, la(s) fecha(s) de pago,
- Confirmando verbalmente con el titular/aval/responsable de pago, cuáles son las entidades receptoras de pago y sus horarios de servicio,
- Mencionando al titular/aval/responsable de pago que el incumplimiento de pago causa la cancelación del acuerdo establecido,
- Resolviendo las dudas del titular/aval/responsable de pago con relación al acuerdo / Preguntando al titular /aval/responsable pago si tiene dudas acerca de los acuerdos establecidos,
- Mencionando el nombre de la empresa a la que representa, el domicilio, el teléfono de contacto, el horario de atención y el nombre del asesor de cobranza extrajudicial domiciliaria que brinda la atención, al titular/aval/responsable de pago, y
- Agradeciendo al titular/aval/responsable de pago la atención prestada a la visita de cobranza extrajudicial domiciliaria.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de la visita de cobranza extrajudicial domiciliaria, elaborado:

- Contiene la fecha de la visita domiciliaria,
- Contiene nombre de la entidad otorgante del crédito,
- Contiene los datos del crédito (tipo de crédito, número de cuenta del crédito y monto de adeudo),
- Contiene el nombre completo del titular/aval/responsable de pago,
- Contiene el nombre completo de la persona que atiende la visita de cobranza extrajudicial domiciliaria,
- Contiene el parentesco que tiene la persona que atiende la visita con el titular / aval / responsable de pago / Presenta la cancelación del rubro,
- Contiene la dirección completa del domicilio del titular/aval/responsable de pago,
- Contiene el croquis de la ubicación de la vivienda del titular/aval/responsable de pago,
- Contiene la descripción física de la vivienda,

- Contiene el número telefónico fijo/teléfono celular/ teléfono del trabajo del titular / aval / responsable de pago,
- Contiene el resultado / observaciones de la visita de cobranza extrajudicial domiciliaria,
- Contiene el nombre completo del asesor de cobranza extrajudicial domiciliaria, y
- Contiene la firma del asesor de cobranza extrajudicial domiciliaria.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que cortésmente se dirige con el titular/aval/responsable de pago durante la gestión del cierre de la asesoría de cobranza.