

**I.- Datos Generales**

Código	Título
EC0282	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 sobre su situación crediticia en materia de solución hipotecaria, lo orientan para encontrar las alternativas de solución basadas en su condición laboral, social y económica, y reportan condiciones de la negociación pactada con éste.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en 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 del Estándar de Competencia

El EC describe la actividad del asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial desde que se presenta con el titular de la cuenta, informa el motivo de la visita, identifica la capacidad de pago, cierra con una negociación e informa sobre dichas negociaciones, apegándose al contenido de los artículos que conforman el código de ética de la APCOB, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño

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

Se actualiza el Estándar de Competencia EC 0082 Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 09 de junio del 2009.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el Estándar de Competencia EC 0082 “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.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

03 de octubre de 2012

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Fecha de publicación en el D.O.F:
06 de diciembre de 2012

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones

Módulo/Grupo ocupacional

Cobradores, pagadores y prestamistas

Ocupaciones asociadas

Cobrador y empleado de crédito y cobranza

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:

56144 Agencias de cobranza

Clase:

561440 Agencias de cobranza

El presente Estándar de Competencia, 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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Consultores e Investigadores en Administración, S.C
- Servicios Técnicos de Cobranza, S.C
- SIV Servicios Integrales de Vivienda, S.C
- Consorcio Jurídico Mendoza Guzman y Asociados
- INFONAVIT

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC 0083 Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en campo y durante su jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse de manera simulada si el sitio para la evaluación cuenta con la estructura para llevar a cabo



ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

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: un acreditado hipotecario con un adeudo/saldo vencido, teléfono celular o, en su caso, formatos para llenarlos durante la entrevista y la negociación.
- Es necesario contar mínimo con las siguientes especificaciones en caso de que la evaluación se lleve a cabo a través de una simulación: un ejemplo de un 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 o, en su caso, formatos para llenarlos durante la entrevista y la negociación.

Duración estimada de la evaluación

- 1:30 horas en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2:30 horas



II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial

Elemento 1 de 3

Informar al acreditado hipotecario el estatus de su situación crediticia

Elemento 2 de 3

Orientar al acreditado hipotecario sobre las alternativas para regularizar su situación crediticia

Elemento 3 de 3

Reportar el estatus y condiciones de la negociación con el acreditado hipotecario para regularizar su situación crediticia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0971	Informar al acreditado hipotecario el estatus de su situación crediticia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta ante el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada:
 - Diciéndole su nombre completo, el nombre de la empresa donde labora y a la que representa y el objetivo de su visita,
 - Identificándose con la credencial de la empresa a la que representa, y
 - Comunicándose con el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada mediante los guiones definidos por la institución otorgante del crédito.
2. Explica al acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada, el estatus de su situación crediticia:
 - Indicándole la unidad en que está otorgado su crédito hipotecario pesos/veces salarios mínimos/UDIS,
 - Recordándole la fecha límite de su pago mensual,
 - Indicándole el monto del saldo total de su crédito, el número de meses omisos y el importe total de las omisiones,
 - Mencionándole 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 todas las dudas/preguntas que el acreditado hipotecario tenga sobre su situación crediticia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El diagnóstico de evaluación de visita al acreditado hipotecario, llenado:
 - Contiene copia /imagen electrónica por anverso y reverso de la identificación oficial del acreditado/persona autorizada y la encuesta de diagnóstico correspondiente al crédito hipotecario,
 - Incluye la aceptación /negativa electrónica / firma del acreditado/persona autorizada en cada hoja, la cual corresponde con la de su identificación oficial y según el caso, con la copia /imagen electrónica del poder notarial, la copia/imagen electrónica del acta de matrimonio/la copia /imagen electrónica del acta de nacimiento de los hijos,
 - Corresponde con el producto de regularización acordado con el acreditado.
 - Especifica el parentesco que tiene la persona que habita la vivienda, que recibe al asesor en materia de solución hipotecaria, con el acreditado hipotecario,
 - Señala si la persona que habita la vivienda hipotecada lo hace en calidad de titularidad/invasión/renta/préstamo/traspaso/abandono,
 - Incluye una fotografía y una descripción del estado físico de la vivienda hipotecada;
 - Solicita número telefónico del domicilio/recados/trabajo/celular/correo electrónico del acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada, y
 - Contiene las causas por las cuales ha presentado morosidad en sus pagos.



La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

1. El contenido de los artículos 1, 3, 6, 14, 16, que son parte del código de ética de la APCOB.
2. El contenido del artículo 13 que es parte del código de ética de la APCOB.

Aplicación

Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que interactúa con el acreditado hipotecario / persona que habita la vivienda hipotecada de forma suave y conciliadora en la conversación y el trato.
2. Limpieza: La manera en que se presenta a realizar sus labores es pulcra.

GLOSARIO

1. APCOB: Siglas de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C.
2. 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.
3. Domicilio de la vivienda: Datos necesarios para localizar físicamente a una vivienda, a partir de la información proporcionada por el acreedor hipotecario, reduciendo al mínimo su confusión. Puede incluir cualquier combinación de los siguientes campos: conjunto, desarrollo, calle, retorno, privada, número exterior, número interior, lote, manzana, edificio, entrada, andador, código postal, colonia, delegación, estado, municipio y localidad.
4. Guiones: Son los conjuntos de palabras/instrucciones que permiten la automatización de tareas habituales y que están aprobados por la institución otorgante del crédito para dirigirse a los acreditados hipotecarios. En el lenguaje cotidiano se les conoce como scripts.
5. Identificación oficial: Es un documento que sirve para identificar al acreditado y sólo puede ser cualquiera de los siguientes: credencial de elector, cartilla del servicio militar nacional, pasaporte mexicano vigente/cédula profesional, licencia de conducir, de acuerdo al reglamento de algunos estados de la republica.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0972	Orientar al acreditado hipotecario sobre las alternativas 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:
 - Preguntándole las causas por las que ha omitido solucionar su situación crediticia mediante un producto de regularización,
 - Detallándole las características de las alternativas de solución de acuerdo a su situación crediticia, las veces que lo requiera,
 - Preguntándole el ingreso y los gastos actuales de la familia que habita la vivienda,
 - Mencionándole la importancia del cumplimiento del pago,
 - Informándole cuales son los bancos autorizados/entidades receptoras de pagos, los horarios de los mismos, el número de cuenta receptora y las instrucciones de llenado de la ficha de depósito, y
 - Señalándole la fecha en que deberá realizar el pago mediante el cual se regularizará su situación crediticia.

2. Explica al acreditado hipotecario el producto de regularización ofrecido, según las reglas del modelo de cobranza de la institución otorgante del crédito:
 - Indicándole el monto total de su crédito, el número de meses omisos y el importe total de las omisiones,
 - Informándole el monto del saldo del convenio de regularización, el monto de los gastos de cobranza, el importe del pago mensual, los factores de pago con y sin relación laboral, de acuerdo al producto de regularización ofrecido, y
 - Resolviéndole todas sus dudas/preguntas en relación con las características generales de su crédito y con las características generales del producto de regularización ofrecido.

3. Comunica al acreditado hipotecario la importancia de cumplir con el producto formalizado:
 - Informándole que el incumplimiento de pagos causa rescisión del producto de regularización, y
 - Mencionándole la penalización que implica el incumplimiento del convenio privado/judicial.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formulario del producto de regularización llenado:
 - Corresponde con el producto de regularización acordado con el acreditado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. El contenido de los artículos 2,4,7,8,11 y 12 que son parte del código de ética de la APCOB

2. Utilización del modelo de cobranza social hipotecaria de la institución otorgante del crédito

3. Saldo insoluto

NIVEL

Aplicación

Aplicación

Conocimiento

**CONOCIMIENTOS****NIVEL**

4. Intereses Ordinarios

Conocimiento

5. Intereses Moratorios

Conocimiento

GLOSARIO

1. Alternativas de Solución: Son las opciones que sirven para regularizar la situación crediticia tales como el pago total de omisos, el seguro de protección de pagos, la confirmación de prórroga, la confirmación de la relación laboral, la firma de prórroga parcial, la firma de convenio de regularización, la aclaración de pago, la liberación de adeudo por autoseguro por defunción, dación de pago, dictamen de capacidad de pago, estudio socioeconómico, la invalidez definitiva/la incapacidad total permanente mayor al 50%.
2. Cobranza social hipotecaria: El conjunto de actividades desempeñadas por las empresas de cobranza y acreedores, cuyo objetivo es brindar servicio al cliente y asesorar a los acreditados hipotecarios/personas que habitan la vivienda hipotecaria con firmeza y dentro del marco del respeto señalado por el código de ética de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos. La cobranza social tiene un profundo carácter humanista.
3. Convenio judicial: Acuerdo de voluntades celebrado entre la institución otorgante del crédito y el acreditado hipotecario para regularizar la situación crediticia de éste. Está ratificado y aprobado ante la autoridad jurisdiccional competente.
4. Convenio privado: Acuerdo de voluntades celebrado entre la institución otorgante del crédito y el acreditado hipotecario para regularizar la situación crediticia de éste.
5. Factor de pago con relación laboral: Cifra expresada en número de veces salarios mínimos diarios/mensuales, vigentes en el Distrito Federal, determinada de acuerdo al monto y plazo de la deuda total cuando tiene una relación laboral con un empleador que cotiza al Infonavit.
6. Factor de pago sin relación laboral: Cifra expresada en número de veces salarios mínimos diarios/mensuales, vigentes en el Distrito Federal determinada de acuerdo al monto y plazo de la deuda total cuando se encuentra desempleado/está empleado sin cotizar al Infonavit.
7. Gastos de cobranza: Importe fijado por la institución otorgante del crédito, que debe cubrir el acreditado hipotecario por estar en cartera vencida al

celebrar un convenio de reestructura.

- | | |
|---|---|
| 8. Importe del pago mensual: | Es el producto del factor de pago mensual pactado, multiplicado por el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal. |
| 9. Importe total de las omisiones: | Es el número de meses sin registro de pago multiplicado por el importe pactado mensual. |
| 10. Intereses moratorios: | Monto correspondiente al porcentaje que determine la institución otorgante del crédito de forma anual sobre el importe de las mensualidades no cubiertas oportunamente. |
| 11. Intereses ordinarios devengados no cubiertos: | Monto que se calcula con base en el saldo y tasa de interés pactada en el contrato de crédito. |
| 12. Número de meses omisos: | Número de meses que ha dejado de pagar el crédito. |
| 13. Persona autorizada: | Aquella avalada por la institución otorgante del crédito, para firmar el convenio ya sea apoderado (a)/esposo (a)/concubino (a). |
| 14. Productos de regularización: | Alternativas que ofrece la institución otorgante del crédito para que el acreditado hipotecario pueda resolver su situación crediticia. |
| 15. Saldo del convenio de regularización: | Monto final de la deuda total después de celebrar un convenio de reestructura para la regularización del crédito hipotecario. |
| 16. Saldo insoluto del crédito: | Es el monto no pagado del capital sin incluir intereses. |
| 17. Saldo total del Crédito: | Monto de la deuda que incluye intereses ordinarios, moratorios y accesorios. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0973	Reportar estatus y condiciones de la negociación con el acreditado hipotecario para regularizar su situación crediticia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La cédula de cada visita realizada durante el día, llenada:
 - Indica la fecha y hora en las que se realizó la visita,



- Contiene el resultado de la gestión realizada con el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada, y
- Incluye el nombre completo del asesor en materia de solución hipotecaria.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. El contenido de los artículos 5 y 17 que son parte del código de ética de la APCOB.

Aplicación