

**I.- Datos Generales**

**Código:**                    **Título:**

NUIVC002.01            Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial

**Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que informan al acreditado hipotecario sobre su situación crediticia en materia hipotecaria por vía judicial, lo orientan para encontrar las alternativas de solución basadas en su condición laboral, social y económica, y formalizan la negociación pactada con éste.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

**Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:**

Cobranza Social

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

24/02/2009

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

16/06/2009

**Nivel de competencia:**

Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.

Depende de las instrucciones de un superior.

Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

**Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo con el Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):**

**Módulo Ocupacional**

Pagadores y Cobradores

**Ocupaciones:**

Gestor de Cobranzas

---

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

**Sector:**

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

**Subsector:**

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

---

**Rama:**

5411 Servicios legales

---

**Subrama:**

54119 Servicios de apoyo para efectuar trámites legales

---

**Clase:**

541190 Servicios de apoyo para efectuar trámites legales

**Sector:**

56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios 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

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

**Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral:**

- INFONAVIT
- Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada, S.A. de C.V.
- Consorcio Jurídico Mendoza Guzmán y Asociados, S.C.
- ACSER
- Muñoz C. y Asociados S.A. de C.V.
- SERTEC Servicios Técnicos de Cobranza S.A. de C.V.
- CPC
- GABSSA grupo de Administración de Bienes y Servicios S.A. de C.V.
- SASE
- ZAROMA



## NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

conocimiento • competitividad • crecimiento

---

- CAFI
- International Collections Manager
- Cobranza y Asesoría Administrativa, S.C.
- Corporativo Jurídico Empresarial de México, S.C.
- Mendoza Lara Consultores y Asesores Jurídicos, S.C.
- Corporativo de Servicios Legaxxi
- Bufete Jurídico Pazos Chávez, S.C.
- Cobranza Preventiva El Rosario
- UABC
- Contacto
- Cortizo Campillo y Asociados, S.C.

**II.- Perfil de la NTCL**

**Unidad 1 de 1**

Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial

**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 solucionar su situación crediticia

**Elemento 3 de 3**

- Formalizar la negociación con el acreditado hipotecario para solucionar su situación crediticia

### **III.-Estándares de la competencia laboral de la Unidad:**

**Código:** NUIVC002.01      **Unidad:** Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial

#### **Elementos que conforman la Unidad:**

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0245	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 a la que representa y el objetivo de su visita;
  - \* Identificándose con la credencial de la empresa a la que representa;
  - \* Comunicándose con el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada mediante los guiones definidos por la Institución otorgante del crédito, y;
  - \* Dirigiéndose al acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada sin palabras altisonantes, barbarismos, anglicismos, ni modismos.
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 pesos/veces salarios mínimos/Udis;
  - \* Mencionándole el número de pagos omisos y su importe total, así como el saldo total sobre su crédito hipotecario a la fecha de la visita;
  - \* Informándole que como consecuencia de su nivel de morosidad en relación a su crédito hipotecario se encuentra en/se está por iniciar un Proceso Jurídico de Recuperación;
  - \* Explicándole los tipos de solución, los productos de solución y las acciones a seguir para regularizar su situación crediticia hipotecaria, y;
  - \* Respondiendo todas las dudas/preguntas que el acreditado hipotecario tenga sobre su situación crediticia/el Proceso Jurídico de Recuperación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

##### **PRODUCTOS**

1. El formato de diagnóstico de evaluación de visita al acreditado hipotecario llenado:
  - \* Contiene el nombre completo del acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada y que atiende al asesor en materia hipotecaria por vía judicial;
  - \* Especifica el parentesco que tiene la persona que habita la vivienda con el acreditado hipotecario, que recibe al asesor en materia hipotecaria por vía judicial;
  - \* Señala si la persona que habita la vivienda hipotecada lo hace en calidad de titularidad/invasión/renta/préstamo/traspaso;
  - \* Incluye una fotografía y una descripción del estado físico de la vivienda hipotecada;
  - \* Muestra un croquis de localización de la vivienda hipotecada, indicando el nombre de las calles circundantes de la misma;
  - \* Contiene la dirección de la vivienda hipotecada/actualización de datos generales;
  - \* Especifica número telefónico del domicilio/recados/trabajo/celular del acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada;
  - \* Está firmado por el asesor en materia hipotecaria por vía judicial y;
  - \* Contiene datos de la empresa a la que representa el asesor en materia hipotecaria por vía judicial.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

##### SITUACIÓN EMERGENTE

1. El acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda presenta una actitud hostil/agresiva hacia el asesor en materia hipotecaria por vía judicial.

##### RESPUESTAS ESPERADAS

Retirarse cortésmente y diagnosticar la cuenta como actitud hostil.

##### SITUACIÓN EMERGENTE

2. Terceras personas impiden de forma hostil/agresiva que el asesor en materia hipotecaria por vía judicial contacte al acreditado hipotecario.

##### RESPUESTAS ESPERADAS

Solicitar los datos de contacto de los líderes de las terceras personas, retirarse cortésmente y diagnosticar la cuenta como actitud hostil.

#### PRÁCTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Maltratar de forma física/verbal al acreditado hipotecario/personas que habitan la vivienda hipotecada.

2. Engañar/amenazar al acreditado hipotecario de las consecuencias/implicaciones que tiene el Proceso Jurídico de Recuperación en la etapa en la que se encuentre.

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES**

1. Limpieza: La manera en que su presentación personal al desempeñar sus labores es pulcra.

**GLOSARIO**

1. Actitud hostil: Cuando el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecaria agrede de forma física/verbal al asesor en materia hipotecaria por vía judicial/se niega a identificarse y a dar información/se niega a recibir la asesoría.
2. Dirección de la vivienda: Datos necesarios para localizar físicamente a una vivienda, sin posibilidad de confusión. Puede incluir cualquier combinación de los siguientes campos: calle, retorno, privada, número exterior, número interior, lote, manzana, edificio, entrada, andador, código postal, colonia, delegación, estado, municipio y localidad.
3. Giones: Es el conjunto de palabras/instrucciones que permiten la automatización de tareas habituales, aprobadas por la institución otorgante del crédito para dirigirse al acreditado hipotecario.
4. Tipos de solución: Alternativas de solución de la Institución otorgante del crédito que sirven para regularizar la situación crediticia del acreditado hipotecario tales como: pago total de omisos, liquidación total, dación en pago, aclaración de pagos, liberación de adeudo por autoseguro por defunción, invalidez definitiva/incapacidad total permanente mayor al 50%.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0246	Orientar al acreditado hipotecario sobre las alternativas para solucionar su situación crediticia

**Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Invita al acreditado hipotecario a solucionar su situación crediticia hipotecaria con la institución otorgante del crédito:
  - \* Preguntándole las causas por las que ha omitido solucionar su situación crediticia;
  - \* Diagnosticándole su situación crediticia actual con base en lo que le explique el acreditado hipotecario;

- \* Detallándole las características de los tipos de solución de acuerdo a su situación crediticia, las veces que lo requiera;
  - \* Mencionándole la importancia del cumplimiento del pago;
  - \* Informándole cuales son los bancos autorizados/entidades receptoras de pagos y los horarios de los mismos, el número de cuenta receptora, las instrucciones de llenado de la ficha de depósito;
  - \* Señalándole la fecha en que deberá realizar el pago mediante el cual se regularizará su situación crediticia, y;
  - \* Explicándole el Proceso Jurídico al que estaría sujeto y las consecuencias del mismo.
2. Informa al acreditado hipotecario el Proceso Jurídico mediante el cual se procurará la recuperación del crédito hipotecario y las soluciones por las cuales puede optar durante este proceso para solucionar su situación crediticia hipotecaria con la Institución otorgante del crédito:
- \* Diagnosticándole su situación crediticia actual con base en lo que le explique el acreditado hipotecario;
  - \* Detallándole las características de los tipos de solución de acuerdo a su situación crediticia, las veces que lo requiera;
  - \* Explicándole el Proceso Jurídico al que está sujeto, así como las etapas y consecuencias de las mismas;
  - \* Comunicándole su situación jurídica y en su caso, la etapa procesal en la que se encuentra la recuperación del crédito hipotecario;
3. Explica al acreditado hipotecario el convenio judicial ofrecido:
- \* Indicándole el monto del saldo insoluto del crédito y el saldo total de su crédito, el monto de intereses ordinarios devengados no cubiertos, el monto de los intereses moratorios, el número de meses sin pago y el importe total de las omisiones;
  - \* Informándole el monto del saldo del convenio judicial, el monto de los gastos de cobranza, el saldo a la firma del producto de solución, las causales de rescisión del producto de solución por incumplimiento de pagos, los factores de pago con y sin relación laboral, de acuerdo al convenio ofrecido;
  - \* Especificándole el factor de pago en la unidad que tenga contratado el crédito hipotecario y su equivalente a pesos, en el momento de la formalización del convenio;
  - \* Indicándole que para formalizar el convenio es necesario que se realice el pago del monto de gastos de cobranza y el pago de la primera mensualidad y la ratificación ante el juzgado;
  - \* Diciéndole que el Proceso Jurídico quedará formalmente cerrado una vez que se ratifique el convenio ante la autoridad correspondiente y que en caso de no ratificarse, éste continuará;



## NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

- \* Mencionándole el beneficio al firmar la negociación del convenio judicial ofrecido, y;
  - \* Resolviéndole todas sus dudas/preguntas en relación con las características generales de su crédito hipotecario y con las características generales del convenio judicial ofrecido.
4. Presenta al acreditado hipotecario el producto de solución definitiva para finiquitar la deuda con la Institución otorgante del crédito:
- \* Indicándole el monto del saldo insoluto del crédito y el saldo total de su crédito, el monto de intereses ordinarios devengados no cubiertos, el monto de los intereses moratorios, el número de meses sin pago y el importe total de las omisiones;
  - \* Indicándole cuales son los pasos para formalizar la solución definitiva a su adeudo de acuerdo al tipo de solución;
  - \* Reiterándole el beneficio de aceptar el producto de solución definitiva ofrecido, y;
  - \* Resolviéndole todas sus dudas/preguntas en relación con las características generales de su crédito hipotecario y con las características generales de la solución definitiva ofrecida.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

### PRODUCTOS

1. El formulario del producto de regularización requisitado:
- \* Contiene copia por anverso y reverso de la identificación oficial del acreditado hipotecario/persona autorizada, y el documento de encuesta de diagnóstico correspondiente al crédito;
  - \* Incluye la firma del acreditado hipotecario/persona autorizada en cada hoja, la cual corresponde con la de su identificación oficial, y según el caso, con la copia del poder notarial, la copia del acta de matrimonio/el acta de nacimiento de los hijos;
  - \* Incluye con puño y letra del acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda la situación por la cual tiene morosidad/las razones por las cuales no acepta el producto de regularización, y;
  - \* Corresponde con el producto de regularización acordado con el acreditado hipotecario.
2. El formulario del convenio judicial llenado:
- \* Contiene copia por anverso y reverso de la identificación oficial del acreditado hipotecario/del apoderado legal y en caso de sociedad conyugal, del cónyuge y el documento de encuesta de diagnóstico correspondiente al crédito/el documento de solicitud de dación;
  - \* Incluye la firma del acreditado hipotecario/apoderado legal y en caso de sociedad conyugal, del cónyuge, en cada hoja la cual corresponde con la de su identificación oficial y para el caso del apoderado, con la copia simple del poder notarial certificado, acompañado de la copia de la identificación oficial;

- \* Está ratificado por el acreditado hipotecario/apoderado legal y en caso de sociedad conyugal, del cónyuge, así como por la Institución otorgante del crédito y aprobado por la autoridad competente/ante la fe de un fedatario, y;
- \* En algunos casos contiene copia de las fichas de depósito correspondiente al pago del monto de gastos de cobranza y primera mensualidad cuando sea liquidación.

3. El formulario del producto de solución definitiva llenado:

- \* Contiene copia por anverso y reverso de la identificación oficial del acreditado hipotecario/persona autorizada, y el documento de encuesta de diagnóstico correspondiente al crédito;
- \* Incluye la firma del acreditado hipotecario/apoderado legal y en caso de sociedad conyugal, del cónyuge, en cada hoja la cual corresponde con la de su identificación oficial y para el caso de apoderado, con la copia simple del poder notarial certificado, acompañado de la copia de la identificación oficial, y;
- \* Contiene copia de las fichas de depósito correspondiente al pago del monto de gastos de cobranza y el pago del saldo total del crédito.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. Definiciones del Modelo de Cobranza Social Hipotecaria de la Institución otorgante del crédito.                   | Conocimiento |
| 2. Utilización del Modelo de Cobranza Social Hipotecaria Especializada de la Institución otorgante del crédito.      | Aplicación   |
| 3. Lineamientos de servicio en materia de cobranza de créditos hipotecarios de la Institución otorgante del crédito. | Aplicación   |
| 4. Código de ética de las obligaciones para con los deudores y público en general de la CONDUSEF.                    | Conocimiento |

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES**

- |                |   |
|----------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que interactúa con el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada, de forma conciliadora en la conversación y el trato. |
| 2. Tolerancia: | La manera en que resuelve todas las dudas/preguntas del acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada manteniendo la calma.            |

**GLOSARIO**

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 1. Causal de Rescisión: | Acuerdo que delimita bajo qué motivos se dan por terminados de manera anticipada los derechos y obligaciones convenidos. |
|-------------------------|--|

## NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

- 
- |   |   |
|---|---|
| 2. CONDUSEF:                                      | Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.  |
| 3. Convenio Judicial:                             | Es un 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. Diagnosticar situación crediticia:             | Determinar las condiciones por las cuales el acreditado hipotecario se ha mantenido moroso en sus pagos. Estas pueden ser cuestiones de salud/económicas/sociales/aclaraciones.   |
| 5. Factor de pago con relación laboral:           | Cifra expresada en número de veces salarios mínimos vigentes en el Distrito Federal, determinada de acuerdo al monto y plazo de la deuda total a la firma del convenio de reestructuración, 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 vigentes en el Distrito Federal, determinada de acuerdo al monto y plazo de la deuda total a la firma del convenio de reestructura cuando se encuentra desempleado/está empleado sin cotizar al Infonavit.          |
| 7. Formulario:                                    | Documento que especifica la regularización/solución de la situación crediticia.   |
| 8. 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.   |
| 9. Identificación oficial:                        | Es un documento que sirve para identificar al acreditado hipotecario y sólo puede ser cualquiera de los siguientes: Credencial de elector, Cartilla del Servicio Militar Nacional, Pasaporte Mexicano Vigente y Cédula Profesional.                                     |
| 10. Importe de pago mensual:                      | Producto del factor de pago mensual pactado, multiplicado por el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal.  |
| 11. Importe total de las omisiones:               | Es el monto de los meses sin pago expresado en la unidad en que esté otorgado su crédito pesos/veces salarios mínimos/Udis.   |
| 12. 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.   |
| 13. Intereses ordinarios devengados no cubiertos: | Monto que se calcula con base al saldo y tasa de interés pactada en el contrato de crédito.   |

- 
- |   |   |
|---|---|
| 14. Persona autorizada:                   | Aquella avalada por la Institución otorgante del crédito para firmar el convenio ya sea apoderado (a)/cónyuge.  |
| 15. Producto de regularización/solución:  | Alternativa que ofrece la Institución otorgante del crédito para que el acreditado hipotecario pueda resolver su situación crediticia.                                      |
| 16. Saldo insoluto del crédito:           | Monto no pagado del capital sin incluir intereses.  |
| 17. Saldo total del crédito:              | Monto de la deuda que incluye intereses ordinarios y moratorios.  |
| 18. Saldo del convenio de regularización: | Monto final de la deuda total después de celebrar un convenio de reestructura para la regularización del crédito hipotecario.   |
| 19. Situación jurídica:                   | Es la etapa procesal que presenta el crédito hipotecario.   |
| 20. Sociedad conyugal:                    | Es el régimen patrimonial establecido en las capitulaciones matrimoniales, formado con los bienes aportados por los consortes y con los frutos y productos de estos bienes. |
| 21. Solución definitiva:                  | Liquidación total del crédito y la dación en pago.  |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0247	Formalizar la negociación con el acreditado hipotecario para solucionar su situación crediticia

### **Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### **PRODUCTOS**

1. El reporte de actividades para créditos demandados de negociación con el acreditado hipotecario llenado:
  - \* Contiene la fecha y el nombre completo del asesor en materia hipotecaria por vía judicial;
  - \* Incluye nombre completo del acreditado hipotecario, número de crédito, juzgado donde radica la demanda, número de expediente asignado por el juzgado, los cuales corresponden con los del acreditado hipotecario;
  - \* Indica la fecha de actualización del avance de la etapa procesal, y;
  - \* Detalla fecha de la última actuación, las observaciones del asesor en materia hipotecaria por vía judicial y firma del acreditado hipotecario.

2. El reporte de actividades para créditos no demandados de negociación con el acreditado hipotecario llenado:
  - \* Contiene la fecha y el nombre completo del asesor en materia hipotecaria por vía judicial;
  - \* Incluye nombre completo del acreditado hipotecario y número de crédito, el cual corresponde con los del acreditado hipotecario, y;
  - \* Detalla fecha de la última actuación, las observaciones del asesor en materia hipotecaria por vía judicial y firma del acreditado hipotecario.
3. El registro electrónico de avance de gestión/procesal en el Sistema de Cobranza Hipotecaria de la Institución otorgante del crédito capturado:
  - \* Contiene la etapa procesal/gestión en que se encuentra el proceso jurídico de recuperación y los datos generales del acreditado hipotecario actualizados.
4. El acuse de presentación de demanda confrontado:
  - \* Contiene una lista con el inventario de los anexos que se presentaron en el juzgado, la asignación de juzgado y expediente del crédito, fecha, hora y sello del juzgado donde se presentó la demanda.
5. Los documentos que sustenten la etapa procesal en que se encuentra el juicio emitidos por el juzgado de conocimiento, integrados:
  - \* Contienen fecha y sello del juzgado donde se presentó la demanda, y;
  - \* Corresponden con el crédito sujeto al proceso de recuperación en materia hipotecaria por vía judicial.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Manejo del Sistema de Cobranza Hipotecaria de la Institución otorgante del crédito.	Conocimiento
2. Etapas Procesales del Código de Procedimientos Civiles de la entidad federativa que corresponda previas a ejecutar una sentencia.	Conocimiento
3. Atención a un proceso jurídico radicado en un juzgado.	Conocimiento

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES**

1. Limpieza: La manera en que presenta sus reportes sin tachaduras, borroneos ni enmendaduras.

**GLOSARIO**

1. Código de Conjunto de Normas Jurídicas que regulan la tramitación de un

- Procedimientos Civiles: juicio/procedimiento en una entidad.
2. Confrontar: Cotejar una cosa con otra, especialmente escritos.
  3. Datos generales: Calle, número, colonia, código postal, calles circundantes, delegación, estado, ciudad, municipio, correo electrónico, teléfono de domicilio, teléfono de trabajo y teléfono de referencia.
  4. Juzgado de conocimiento: Es la autoridad judicial que resolverá la controversia.

## Estándar de Competencia

<b>Fecha límite para Actualizar el Estándar de Competencia</b>	<b>Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia</b>
<b>16 de Junio de 2014</b>	<b>Cinco años</b>