Conocer
Normalización · Certificación Competencias Laborales

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0030	Recuperación de los créditos otorgados a los socios/usuarios de las instituciones de ahorro y crédito popular

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para el desarrollo de las acciones para la recuperación extrajudicial de los créditos otorgados a los socios/usuarios de instituciones de ahorro y crédito popular y cuya función realiza un Gestor de Cobro en las instituciones de ahorro y crédito popular, así como la evaluación y certificación de su desempeño.

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

Descripción del Estándar de Competencia:

El presente EC evalúa desde la planeación de las estrategias y acciones que se llevan a cabo para la recuperación de los créditos otorgados; la ejecución de la planeación antes referida, en la que se asesora al socio/usuario sobre la situación en la que se encuentra su adeudo y las opciones con las que cuenta para su pago; finalmente, se evalúan los resultados obtenidos de las acciones implementadas en la recuperación de los créditos otorgados.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Sector del Ahorro y Crédito Popular

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
09/03/2010	23/04/2010

Periodo de revisión/actualización del EC:	Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:
3 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional

No hay referente en el SICNO

Ocupaciones:

No hay referente en el SICNO

Ocupaciones no contenidas en el SICNO y reconocidas en el Sector para este EC:

Gestor de cobranza en instituciones de ahorro y crédito popular

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

Sector:
52 Servicios financieros y de seguros

Subsector:
522 Instituciones de intermediación crediticia y financiera no bursátil

Rama:
5223 Uniones de crédito e instituciones de ahorro

Subrama:
52232 Cajas de ahorro popular

Clase:

522320 Cajas de ahorro popular

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:

- COMACREP, A.C.
- COFIREM, S.C. de R.L. de C.V.
- FESICS Servicios Integrales a Cajas Solidarias, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación de Cajas Populares ALIANZA, S.C. de R.L. de C.V.
- FMEAC, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Centro Sur, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Sistema Coopera, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Noreste, S.C. L.
- Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social, A.C.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elementos
Recuperación de los créditos otorgados a los socios/usuarios de las instituciones de ahorro y crédito popular	**Elemento 1 de 3** - Planear las estrategias y las acciones para recuperar los créditos otorgados **Elemento 2 de 3** - Ejecutar las acciones planeadas de la cobranza de los créditos otorgados **Elemento 3 de 3** - Evaluar los resultados de las acciones implementadas para recuperar los créditos otorgados

III.-Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0328	Planear las estrategias y las acciones para recuperar los créditos otorgados

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. La hoja de trabajo de la cartera clasificada por el gestor de crédito:

* Contiene la clasificación de la cartera asignada con los criterios monto total del crédito, saldo del crédito, días de mora, tipo de crédito, garantías otorgadas, domicilio, con/sin teléfono, e;
* Incluye las estrategias y las acciones de gestoría de cobranza a seguir en cada estrato de la clasificación hecha.

2. El plan de acciones elaborado para la recuperación de la cartera vencida:

* Enlista las acciones de cobranza de acuerdo a la clasificación de cartera asignada;
* Especifica los recursos humanos, materiales y económicos a emplear en la recuperación de la cartera vencida;
* Contiene la programación de cada una de las acciones a realizar de acuerdo a la clasificación de cartera asignada, y;
* Señala al responsable de realizar las acciones en la recuperación de la cartera vencida.

GLOSARIO

1. Días de mora:	Refiere a la cantidad de días transcurridos después de la fecha de vencimiento de un pago.
2. Hoja de trabajo:	Es el documento/archivo donde se clasifica la cartera asignada y se registran las acciones para recuperar los créditos.
3. Tipo de crédito:	Es la diferenciación de los créditos por su finalidad, que son comercial, vivienda y consumo.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0329	Ejecutar las acciones planeadas de la cobranza de los créditos otorgados

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta ante el socio/usuario acreditado, en el domicilio registrado como su referencia:

* Diciéndole su nombre completo, el nombre de la institución de ahorro y crédito popular donde labora y que representa;
* Informándole el objetivo de su visita;
* Mencionándole las consecuencias actuales de la falta de pago de su crédito sin palabras altisonantes, barbarismos, anglicismos, ni modismos, e;
* Invitándolo a regularizar su situación crediticia a la brevedad posible para cuidar su historial crediticio.

2. Comunica al socio/usuario la situación que guarda su adeudo:

* Recordándole el plazo establecido en el contrato para pagar su crédito;
* Diciéndole el número de pagos vencidos y su importe total, así como el saldo total de su crédito a la fecha de la gestión de acuerdo con el último registro en la institución;
* Indicándole el monto del saldo insoluto y el monto del saldo total de su crédito, el monto de intereses ordinarios devengados no cubiertos, el monto de los intereses moratorios, el número de meses vencidos y en su caso el importe total de los impuestos y de las comisiones convenidas en el contrato de crédito;
* Respondiendo todas las dudas/preguntas que el socio/usuario acreditado tenga sobre su situación crediticia;
* Escuchando al socio/usuario sobre los motivos de su atraso y sin interrumpirlo;
* Tomando nota de la información recibida en su material de control, e;
* Informándole que se han registrado sus motivos.

3. Solicita al socio/usuario establezca una propuesta de pago:

* Escuchando la propuesta de pago por parte del socio/usuario;
* Revisando en los registros de la institución si la propuesta regulariza la situación crediticia del socio/usuario;
* Respondiéndole sobre si su oferta de pago es suficiente/insuficiente, y;
* Acordando fecha y monto del posible pago.

4. Orienta al socio/usuario sobre las alternativas de pago, cuando es insuficiente el pago propuesto:

* Informándole sobre posibles soluciones para regularizar su crédito de acuerdo a la información recibida y a las políticas de la institución de ahorro y crédito popular;
* Informándole el domicilio de la institución de ahorro y crédito popular receptora de sus pagos, los horarios de atención y el número de referencia del crédito, y;
* Señalándole la fecha en que deberá realizar el pago mediante el cual se regularizará su situación crediticia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El acuerdo establecido con el socio/usuario registrado en el sistema de información de la institución de ahorro y crédito popular:

* Indica la fecha de compromiso de pago establecido con el socio/usuario;
* Señala las condiciones del compromiso que el socio/usuario propuso, y;
* Corresponde con la situación actual del crédito del socio/usuario acreditado.

2. El historial de cobranza del socio/usuario elaborado:

* Contiene los datos generales del crédito del socio/usuario acreditado;
* Contiene el historial de las acciones implementadas por el gestor;
* Tiene los acuerdos de compromiso de pago acordados por el gestor y el socio/usuario;
* Contiene el resultado de los acuerdos de compromiso de pago acordados por el gestor y el socio/usuario, y;
* Señala las acciones del gestor posteriores a un acuerdo incumplido.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de deudores.	Conocimiento
2. Estrategias de negociación para la recuperación de la cartera vencida.	Comprensión
3. Código de ética de las obligaciones para con los socios/usuarios de las Instituciones de Ahorro y Crédito Popular. * Recuperación de los créditos. * Comportamiento ante el deudor.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. El socio/usuario intimida/amenaza al gestor de cobro, al recibir el requerimiento de su adeudo.

RESPUESTAS ESPERADAS

Abstenerse de contestar la agresión, informar al jefe inmediato sobre la situación y pedir instrucciones; invita al socio/usuario a que guarde la calma, que es una cuestión de adeudo económico, no es una cuestión personal, invitándolo a negociar una salida pacífica al problema.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial a los socios/usuarios deudores al gestionar la recuperación de los créditos.
2. Limpieza: La manera en que los documentos generados son entregados sin tachaduras, sin enmendaduras y sin corrector.
3. Orden: La manera en que realiza las actividades de acuerdo a la prioridad/secuencia definida en los procedimientos, indicaciones/instrucciones de las instituciones de ahorro y crédito popular.
4. Perseverancia: La manera en que responde ante las negativas de un socio/usuario para cubrir su crédito, proponiendo soluciones para recuperar el adeudo.
5. Tolerancia: La manera en que explica cuantas veces lo requiera el socio/usuario, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con éste.

GLOSARIO

1. Historial de cobranza: Es la bitácora de acciones y resultados, derivados de la gestión de la cobranza.
2. Sistema de información: Refiere al instrumento de registro para controlar y dar seguimiento a la operación de la institución de ahorro y crédito popular.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0330	Evaluar los resultados de las acciones implementadas para recuperar los créditos otorgados

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de las acciones realizadas llenado:

* Corresponde al plan de acciones elaborado por el gestor de cobro;
* Contiene el número de referencia de los créditos atendidos, de acuerdo con los que le fueron asignados y el resultado de las acciones realizadas;
* Señala el estatus de los créditos atendidos, e;
* Incluye el nombre y firma del gestor de cobranza y de su jefe inmediato, así como el período de trabajo y la fecha de elaboración del mismo.

2. La cédula de cada acción realizada llenada:

* Tiene letra legible y clara;
* Corresponde a las gestiones realizadas por el gestor de cobro;
* Indica la fecha y hora en que se realizaron las acciones;
* Contiene el resultado de la gestión realizada con el socio/usuario acreditado;
* Establece nuevos compromisos de seguimiento de crédito de conformidad con el convenio de pago acordado;
* Corresponde al periodo de tiempo señalado de acuerdo a la asignación de la cartera, e;
* Incluye período de trabajo, nombre y firma del gestor.

Anexo 1: EC0030

Fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
23 de abril de 2013	**3 años**

La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
23 de abril de 2016	**3 años**