I.- Datos Generales

Código: NUIVC001.01

Título: Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial

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 extrajudicial, 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 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:

09/06/2009

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:

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
- 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 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.-Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código:	**Unidad:**
NUIVC001.01	Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0239	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;
* 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 qué está otorgado su crédito hipotecario pesos/veces salarios mínimos/UDIS;
* Recordándole el plazo para pagar su crédito hipotecario;
* Diciéndole el número de pagos omisos y su importe total, así como el saldo total sobre su crédito hipotecario a la fecha de la visita;
* 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 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 extrajudicial;
* Especifica el parentesco que tiene la persona que habita la vivienda, que recibe al asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial, 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;
* Muestra un croquis de localización de la vivienda hipotecada, indicando el nombre de las calles circundantes de la misma;
* Contiene el domicilio 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;
* Contiene las causas por las cuales ha presentado morosidad en sus pagos;
* Incluye el ingreso y los gastos actuales de la familia que habita la vivienda, y;
* Está firmado por el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada/ atiende al asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial.

2. La encuesta de salida de la calidad del servicio y de la visita al acreditado, obtenida:

* Contiene el nombre completo del acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada y que recibe al asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial, y;
* Está firmada por el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda, salvo que la vivienda esté deshabitada.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

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

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 extrajudicial contacte al acreditado hipotecario.

RESPUESTAS ESPERADAS

Solicitar los datos de contacto de los líderes de las terceras personas, retirarse cortésmente, los haya obtenido o no, 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 al acreditado sobre las consecuencias/implicaciones que tiene el proceso de recuperación.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que se presenta a realizar sus labores es pulcra.

GLOSARIO

1. Actitud hostil:	Cuando el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada agrede de forma física/verbal al asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial/se niega a identificarse y a dar información/se niega a recibir la asesoría.
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.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0240	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;
* 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 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 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:

* Contiene copia por anverso y reverso de la identificación oficial del acreditado/persona autorizada y el documento de encuesta de diagnóstico correspondiente al crédito hipotecario;

* Incluye la firma del acreditado/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/la copia del acta de nacimiento de los hijos;
* Contiene, con puño y letra del acreditado/persona que habita la vivienda hipotecada, 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.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Utilización del modelo de cobranza social hipotecaria de la institución otorgante del crédito.	Aplicación
2. Código de ética de las obligaciones para con los deudores y público en general de la APCOB suscrito con 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 suave y 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, aceptando el diálogo aunque no exista coincidencia/similitud de ideas.

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 prorroga parcial, la firma de convenio de regularización, la aclaración de pago, la liberación de adeudo por autoseguro por defunción, la invalidez definitiva/la incapacidad total permanente mayor al 50%.
2. APCOB: Siglas de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C.
3. Causa de rescisión: Es un acuerdo que delimita bajo qué motivos se dan por terminados de manera anticipada los derechos y obligaciones convenidos.

4.	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.
5.	CONDUSEF:	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros.
6.	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.
7.	Convenio privado:	Acuerdo de voluntades celebrado entre la institución otorgante del crédito y el acreditado hipotecario para regularizar la situación crediticia de éste.
8.	Factor de pago con relación laboral:	Cifra expresada 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.
9.	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.
10.	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.
11.	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.
12.	Importe del pago mensual:	Es el producto del factor de pago mensual pactado, multiplicado por el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal.
13.	Importe total de las omisiones:	Es el número de meses sin registro de pago multiplicado por el importe pactado mensual.
14.	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.

15.	Intereses ordinarios devengados no cubiertos:	Monto que se calcula con base al saldo y tasa de interés pactada en el contrato de crédito.
16.	Número de meses omisos:	Número de meses que el acreditado hipotecario se ha mantenido en mora.
17.	Persona autorizada:	Aquella avalada por la institución otorgante del crédito, para firmar el convenio ya sea apoderado (a)/esposo (a)/concubino (a).
18.	Productos de regularización:	Alternativas que ofrece la institución otorgante del crédito para que el acreditado hipotecario pueda resolver su situación crediticia.
19.	Saldo del convenio de regularización:	Monto final de la deuda total después de celebrar un convenio de reestructura para la regularización del crédito hipotecario.
20.	Saldo insoluto del crédito:	Es el monto no pagado del capital sin incluir intereses.
21.	Saldo total del crédito:	Monto de la deuda que incluye intereses ordinarios, moratorios y accesorios.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0241	Reportar el 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. El reporte de las visitas realizadas, llenado:

* Contiene los números de crédito de la visitas realizadas, de acuerdo con los que le fueron asignados, y el resultado de las mismas;
* Está firmado por el asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial y por su supervisor, y;
* Contiene el nombre completo del asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial y de su supervisor, así como la fecha de elaboración del mismo.

2. La cédula de cada visita realizada durante el día, llenada:

* Tiene letra legible y clara;
* Corresponde a las gestiones realizadas;
* Indica la fecha y hora las en que se realizó la visita;

* Contiene el resultado de la gestión realizada con el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada;
* Incluye el nombre completo del asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial, y;
* Está firmado por el asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

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

Fecha límite para Actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
09 de Junio de 2014	**Cinco años**