I.- Datos Generales

Código	Título
EC0281	Asesoría extrajudicial en créditos vencidos, vía telefónica

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se dedican a la actividad de asesoría extrajudicial en créditos vencidos, vía telefónica, donde se informa, asesora y propone alternativas de pago para la regularización de su situación crediticia.

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 extrajudicial en créditos vencidos vía telefónica desde que se presenta con el titular de la cuenta, informa el motivo de la llamada, identifica la capacidad de pago, cierra con una negociación y da seguimiento al cumplimiento de la promesa de pago, 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.

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:	Fecha de publicación en el D.O.F:
03 de octubre de 2012	06 de diciembre de 2012
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
2 años	4 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.

Cobrador telefónico.

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:

5661 Servicio de apoyo a los negocios.

Rama:

5614 Servicio 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
- Bufete Jurídico Pazos Chávez, S.C
- Servicios Técnicos de Cobranza, S.C
- Recuperación Contenciosa, S.C
- Corporativo Jurídico y de Administración, S.C
- Corporativo Jurídico Empresarial de México, S.C
- SIV Servicios Integrales de Vivienda, S.C
- Consorcio Jurídico Mendoza Guzman y Asociados
- Corporación Ejecutiva Jurídica, S.C
- Corporación Mexicana en Administración Integral Pardo Olvera

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC 0082 Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial.
- 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 el lugar de trabajo 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 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 el lugar de trabajo: posición de trabajo que cuente con teléfono/diadema que permita monitorear la llamada al evaluador, equipo de cómputo, silla, base de datos, formato de reporte de promesas de pago.

- 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.

Duración estimada de la evaluación

- 1:00 hora en gabinete y 1:00 hora en campo, totalizando 2 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Asesoría extrajudicial en créditos vencidos, vía telefónica

Elemento 1 de 3
Informar vía telefónica al titular de la cuenta el estatus de su situación crediticia

Elemento 2 de 3
Negociar vía telefónica con el titular de la cuenta las alternativas de pago

Elemento 3 de 3
Dar seguimiento a las condiciones de negociación realizada con el titular de la cuenta para regularizar su situación crediticia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0968	Informar vía telefónica al titular de la cuenta el estatus de su situación crediticia.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta ante el titular de la cuenta:
   - Saludando al titular dependiendo del horario en que se realice la llamada,
   - Mencionando el nombre del asesor de créditos vencidos, y
   - Mencionando el nombre de la empresa a quien representa.

2. Informa al titular de la cuenta sobre el motivo de la llamada:
   - Mencionando la empresa donde se origina el adeudo,
   - Proporcionando el saldo total del adeudo/saldo vencido,
   - Requiriendo el saldo total al día en que se realiza la llamada,
   - Mencionando el producto del que se origina el adeudo, y
   - Mencionando el número de cuenta del que se origina el adeudo.

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.	Aplicación
2. El contenido del artículo 13 que es parte del código de ética de la APCOB	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que se dirige al titular de la cuenta con un tono de voz firme, seguro y conciliador.
2. Amabilidad:	La manera en que asesora al titular de la cuenta dándole un trato cordial, siendo respetuoso durante la llamada sin utilizar palabras altisonantes, barbarismos, anglicismos, ni modismos, y explicando tecnicismos en caso de utilizarlos.

GLOSARIO

1. APCOB:	Siglas de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos, A.C.
2. Asesor de créditos vencidos:	Persona especializada en la solución y negociación del adeudo.

3. Producto: Tipo y característica del crédito o servicio del que se origina el adeudo.
4. Titular: Persona sujeta a derechos y obligaciones adquiridos mediante la firma de un contrato.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0969	Negociar vía telefónica con el titular de la cuenta las alternativas de pago.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Negocia la capacidad de pago del titular de la cuenta:
- Preguntando las causas de no pago del total del adeudo/saldo vencido,
- Preguntando posibles fuentes de ingresos, y
- Ofreciendo opciones de negociación de acuerdo a la capacidad de pago del titular de la cuenta/pago total/ pago vencido/pagos parciales del adeudo.

2. Cierra negociación con el titular de la cuenta de acuerdo a las alternativas de pago:
- Confirmando la cantidad a pagar del adeudo,
- Confirmando la fecha de pago del adeudo,
- Confirmando lugar/forma de pago del adeudo,
- Solicitando el reporte del pago vía telefónica
- Solicitando el domicilio del titular de la cuenta,
- Solicitando teléfonos adicionales del titular de la cuenta, y
- Agradeciendo al titular de la cuenta por la atención a la llamada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de promesa de pago:
- Contiene la fecha en que se llevó a cabo la negociación,
- Contienen el número de cuenta donde se origina el adeudo,
- Contiene la fecha de la promesa de pago,
- Contiene el monto de la promesa de pago, y
- Contienen estatus de la promesa de pago/vigente/cumplida/incumplida.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. El contenido de los artículos: 2, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, que son parte del código de ética de la APCOB.	Aplicación Conocimiento
2. Concepto de interés moratorio.	Conocimiento
3. Concepto de interés ordinario.	Conocimiento
4. Concepto gasto de cobranza.	Aplicación

CONOCIMIENTOS	NIVEL
5. Contenido de un contrato de apertura.	Conocimiento
6. Concepto de reestructura.	Aplicación
7. Funcionamiento del buró de crédito.	Conocimiento
8. Concepto de capital.	

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Tolerancia:	La manera en que mantiene la calma mientras resuelve todas las dudas del titular de la cuenta y maneja las objeciones durante la llamada.
2.	Perseverancia:	La forma en que maneja las objeciones rebatiendo con argumentos de acuerdo a lo que manifiesta el titular de la cuenta y realiza venta de beneficios cuando el titular de la cuenta se niega a aceptar las opciones de negociación.

GLOSARIO

1.	Reporte de promesas de pago:	Registro donde se detallan las acciones de negociación.
2.	Objeción:	Argumento que se presenta en contra de una idea o propuesta.
3.	Venta de beneficios	Informar de diversos satisfactores al realizar su pago.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 3	E0970	Dar seguimiento a las condiciones de la negociación realizada con el titular de la cuenta para regularizar su situación crediticia.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza llamada de recordatorio con el titular de la cuenta:
   - Un día antes de la fecha de pago acordada;
   - Saludando al titular de la cuenta dependiendo del horario en que se realice la llamada;
   - Mencionando el nombre de la empresa a quien representa;
   - Mencionando la cantidad a pagar del adeudo,
   - Mencionando la fecha de pago del adeudo,
   - Mencionando el lugar/forma de pago del adeudo,
   - Solicitando que reporte su pago vía telefónica, y
   - Agradeciendo al titular de la cuenta por la atención a la llamada.

2. Realiza llamada de cumplimiento de pago al titular de la cuenta:
   - El día acordado/un día después de la promesa de pago,

- Saludando al titular de la cuenta,
- Identificándose mencionando el nombre del asesor,
- Mencionando la empresa a quien representa,
- Mencionando el producto de donde se origina el adeudo,
- Confirmando el monto de pago del adeudo,
- Confirmando la fecha de pago del adeudo,
- Confirmando el lugar/ forma de pago, y
- Agradeciendo al titular de la cuenta por la atención a la llamada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de promesas actualizado:
   - Contiene el estatus de la promesa de pago cumplida/incumplida.

CONOCIMIENTOS

1. El contenido de los artículos 5, 15, y 17 que son parte del código de ética de la APCOB.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Perseverancia:	Demuestra interés permanente por obtener el pago acordado en la negociación con el titular de la cuenta.