I.- Datos Generales

Código	Título
EC0940	Asesoría en los lineamientos de servicio del Esquema de Cobranza Social del INFONAVIT

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la capacitación, evaluación y certificación de las y los colaboradores de INFONAVIT y personas en general que se desempeñen en la función de asesorar en los lineamientos de servicio en materia de cobranza en créditos de acuerdo al Esquema de Cobranza Social del INFONAVIT y cuyas competencias incluyan el orientar a personas en general para distinguir en la estructura, participantes y condiciones en las que cualquiera de las cuentas corrientes de las y los derechohabientes.

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

El EC describe el desempeño para asesorar y/o orientar acerca de los Lineamientos de Servicio en Materia de Cobranza de Créditos que se deriven del Esquema de Cobranza Social del INFONAVIT. Estos lineamientos son de carácter obligatorio para los y las trabajadores del INFONAVIT así como para los despachos de cobranza y quienes la integran al participar en labores de recuperación de cartera. De la misma manera plasma el desempeño de estos colaboradores al asesorar y/o orientar a personas en general sobre los elementos de: participantes, estructura y condiciones que integran cada una de las etapas respectivas.

El presente EC 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 superior. Se coordina con compañeros de trabajo de diferentes niveles jerárquicos.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
30 de noviembre de 2017	14 de diciembre de 2017

Periodo de revisión/actualización del EC:
2 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
Sin referente en el SINCO

Ocupaciones asociadas
Sin referente en el SINCO

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Asesor de procesos

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector:
54 Servicios profesionales, científicos y técnicos
Subsector:
541 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos
Rama:
5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos
Subrama:
54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos
Clase:
541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

El presente EC, 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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia
- INFONAVIT

Relación con otros Estándares de Competencia

Estándares relacionados no equivalentes:

EC0082 Asesoría en materia hipotecaría por vía extrajudicial.
EC0083 Asesoría en materia hipotecaría 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 forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:
- Conexión a internet.
- Equipo de cómputo.

- Impresora.
- Mesa de trabajo con sillas.
- Rota folio/ pizarrón/ presentación digital.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 1 hora y media

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, apartado A, artículo 123, fracción XII.
- Ley del instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, art. 44
- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, artículos 46, 47, 48 y 49.
- Código de Ética del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
- Taller en Línea “Saber para Decidir”, VI. Esquema de Cobranza Social, http://tallerlinea.infonavit.org.mx
- Portal de INFONAVIT www.infonavit.org.mx/
    - Visión, misión, objetivos y valores.
    - Lineamientos de Servicio en Materia de Cobranza de Créditos.
    - Defensoría del acreditado.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Asesoría en los lineamientos de servicio del Esquema de Cobranza Social del INFONAVIT

Elemento 1 de 2

Orientar acerca del Esquema de Cobranza Social de INFONAVIT

Elemento 2 de 2

Orientar sobre las opciones de defensoría del acreditado a través de las opciones del esquema de cobranza social

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2946	Orientar acerca del Esquema de Cobranza Social de INFONAVIT

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Orienta sobre qué es el INFONAVIT:
   - Asesorando/informando de acuerdo al Código de Ética y Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
   - Asesorando/informando de manera presencial, grupal o individual,
   - Utilizando una presentación digital / rota folio / pizarrón,
   - Utilizando un lenguaje claro, preciso y fluido,
   - Abordando verbalmente el tema de ¿Qué es el INFONAVIT?,
   - Abordando verbalmente el tema de ¿Cuál es el objetivo principal del INFONAVIT?, y
   - Abordando verbalmente el tema de la misión y la visión del INFONAVIT.

2. Orienta sobre funciones y facultades de la SGAC Subdirección General de Administración de Cartera (SGAC): nota las siglas de SGAC ya están en el glosario
   - Asesorando/informando de acuerdo a lo planteado en el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
   - Asesorando/informando de manera presencial individual / grupal,
   - Utilizando una presentación digital / rota folio / pizarrón,
   - Abordando verbalmente el tema de las funciones y facultades de la SGAC,
   - Abordando verbalmente el tema de las funciones y facultades con respecto a la Administración de Cobranza, y
   - Atendiendo las dudas al respecto de los temas vistos que plantea la persona en general.

3. Orienta sobre el objetivo y lineamientos del Modelo de Cobranza Social:
   - Asesorando/informando de acuerdo a los “Lineamientos de Servicio en Materia de Cobranza de Créditos”,
   - Asesorando/informando de manera presencial, grupal o individual,
   - Utilizando una presentación digital / rota folio / pizarrón,
   - Abordando verbalmente el tema del propósito principal del Modelo de Cobranza Social,
   - Abordando verbalmente las formas de contacto adecuadas,
   - Abordando verbalmente el procedimiento adecuado en caso de no localizar al/a acreditado/a,

- Abordando verbalmente el tema de la formalización de acuerdos con los/las acreditado/as,
- Abordando verbalmente el tema de las comunicaciones pertinentes,
- Abordando verbalmente el tema de las obligaciones en materia de información personal, y
- Atendiendo las dudas al respecto de los temas vistos que plantea el personal.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Estatuto Orgánico del INFONAVIT.	Conocimiento.
2. Normativa general del área de Cartera del INFONAVIT.	Conocimiento.
3. Elementos y funciones que contemplan los lineamientos del modelo de cobranza social.	Aplicación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que da trato cordial al personal interno, derechohabiente/despacho/mediador/persona durante todo el proceso de orientación sobre el principio social del INFONAVIT.
2. Tolerancia:	La manera en que, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación responde a dudas o comentarios que realiza la persona.
3. Orden:	La manera en que sigue una secuencia lógica en la orientación del Esquema de Cobranza Social INFONAVIT.

GLOSARIO

1. Esquema de Cobranza Social:	Es un paquete de beneficios, apoyos, soluciones y defensoría que protege a los trabajadores acreditados que enfrentan algún problema para el pago de su crédito, como la pérdida del empleo, disminución en el ingreso o alguna emergencia familiar.
2. Acreditado	Persona física sujeta o no a una relación laboral que ya ejerció su derecho a crédito.
3. SGAC	Subdirección General de Administración de Cartera.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 2	E2947	Orientar sobre las opciones de defensoría del acreditado a través de las opciones del esquema de cobranza social

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Orienta sobre la estructura y funciones de las etapas del modelo de Cobranza Social del INFONAVIT:
   - Asesorando de acuerdo a lo establecido en el Taller en línea “Saber para Decidir” y el material en línea Defensoría del Acreditado,
   - Asesorando de manera presencial, grupal o individual,
   - Utilizando la computadora portátil y conexión a internet,
   - Utilizando un lenguaje claro, preciso y fluido,
   - Proporcionando información sobre el esquema de Cobranza Social del INFONAVIT vigente,
   - Explicando el concepto de Comisión de Inconformidades, requisitos para acceder a ella, tiempo de atención a solicitudes y obligatoriedad de resoluciones,
   - Explicando las opciones existentes para jubilado/as y pensionado/as,
   - Explicando el concepto de seguro de daños, apoyos de enseres, bienes no cubiertos y cobertura de riesgos y como solicitarlo,
   - Explicando el proceso de regularización de pagos y dictamen de capacidad de pago, incluyendo los programas de Solución a tu medida, Borrón y cuenta nueva y Mediación, y
   - Atendiendo las dudas al respecto de los temas vistos que plantea la persona, derechohabientes, despacho, mediador o personal interno.

2. Identifica los apoyos en caso de pérdida de empleo:
   - Asesorando de acuerdo a lo establecido en la Defensoría del Acreditado,
   - Asesorando de manera presencial, grupal o individual,
   - Utilizando un lenguaje claro, preciso y fluido,
   - Abordando el tema de Pago por tu cuenta,
   - Abordando el tema de Bolsa de Trabajo,
   - Abordando el tema de Fondo de Protección de Pagos, y
   - Abordando el tema de Prórroga total y Prórroga parcial.

3. Identifica los apoyos en caso de disminución en el ingreso familiar:
   - Asesorando de acuerdo a lo establecido en la Defensoría del Acreditado,
   - Asesorando de manera presencial, grupal o individual,
   - Utilizando un lenguaje claro, preciso y fluido,
   - Abordando el tema de Paro técnico,
   - Abordando el tema de Solución a tu medida,
   - Abordando el tema de Dictamen de capacidad de pago, y
   - Abordando el tema de Estudio Socioeconómico.

4. Identifica los apoyos en caso de incapacidad o fallecimiento:
   - Asesorando de acuerdo a lo establecido en la Defensoría del Acreditado,
   - Asesorando de manera presencial, grupal o individual,
   - Utilizando un lenguaje claro, preciso y fluido,
   - Abordando el tema de seguro por invalidez total permanente e invalidez parcial permanente, y
   - Abordando el tema de seguro por fallecimiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Funciones del esquema de cobranza social del INFONAVIT	Conocimiento.
2. Opciones de defensoría del acreditado de acuerdo a la situación del/a derechohabiente.	Aplicación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da trato cordial al personal interno, derechohabiente/despacho/mediador/persona durante todo el proceso de orientación sobre el principio social del INFONAVIT.

2. Tolerancia: La manera en que, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación responde a dudas o comentarios que realiza la persona.

3. Orden: La manera en que dispone de una capacidad sistemática para priorizar las cuentas asignadas y el procedimiento que corresponde a cada una de ellas.

GLOSARIO

1. Programa Solución a Tu Medida:	Es una reestructura ofrecida por el INFONAVIT para fijar la cantidad que pagará el derechohabiente cada mes con base al monto a su adeudo y su capacidad de pago durante 12 meses con la posibilidad de renovarlo en caso de que cumpla con los pagos a tiempo y forma.
2. Dictamen de Capacidad de Pago:	Otorga la posibilidad de disminuir el pago del acreditado cuando se encuentra en situación de desempleo.
3.Estudio Socioeconómico:	Es el estudio elaborado por alguna de las instituciones con las que el INFONAVIT tiene convenio de colaboración, y que sirve para determinar de manera documentada la capacidad de pago del acreditado y justificar, así de la procedencia de los productos que la Subdirección General de Administración de Cartera autorice para estos supuestos.
4.Fondo de Protección de Pago:	Es para créditos contratados a partir del año 2009 y está conformado con las aportaciones del 2% de la mensualidad que se les descuenta a los trabajadores de su nómina para el pago de su crédito, por lo que, al haber pagado este seguro, puede hacer valer su derecho de usarlo.

5. Liquidación:	Es la acción que permite concretar el pago total de una cuenta, ajustar un cálculo o finalizar un cierto estado de algo.
6. Programa Borrón y Cuenta Nueva:	Regulariza el crédito de los pagos no cubiertos y los intereses no pagados se sumarán a lo que el acreditado debe. Hará que el plazo de pago del crédito crezca, pero no será mayor al máximo establecido en el contrato.
7. Prórroga:	Es el derecho del trabajador a la pérdida de la Relación Laboral**,** en el cual se le otorga un periodo en donde se exime del pago, y puede ser por una duración que va de 12 hasta 24 meses esto conforme a la fecha de la Originación del crédito para los créditos originados antes del 30 de junio de 1997 serán sólo 12 meses y para los créditos originados después del 1° de julio de 1997 serán hasta 24 meses divididos en dos periodos.
8. Reestructura:	Producto que fija la cantidad que pagará el acreditado cada mes con base en el monto de su adeudo y la capacidad de pago durante 12 meses, con la posibilidad de renovarlo en caso de que cumpla con los pagos en tiempo y forma. Los intereses ordinarios que no se han cubierto se suman a lo que se debe y los intereses moratorios que se han generado al no pagar las mensualidades se condonan.