

I.- Datos Generales

Código	Título
EC0083.01	Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que informan al acreditado hipotecario/apoderado legal sobre su situación crediticia en materia de solución hipotecaria, 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 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 la actividad del asesor en materia hipotecaria por vía judicial donde informa, orienta y formaliza una negociación con el acreditado/apoderado legal de acuerdo a lo autorizado por la institución otorgante del crédito, apegándose a las disposiciones legales que regulan la cobranza, así como las actitudes relevantes en su desempeño frente al acreditado.

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

Se actualiza el EC0083 Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de junio de 2009.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0083 Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial, tendrán para su conclusión, incluyendo la emisión de certificados, un plazo máximo de cinco meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del presente Estándar de Competencia.

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 Social

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

18 de mayo de 2018

**Fecha de publicación en el Diario Oficial
de la Federación:**

28 de junio de 2018

**Periodo sugerido de revisión
/actualización del EC: 5 años**

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

Grupo unitario

3122 Cobradores, pagadores y prestamistas

Ocupaciones asociadas

Cobrador y empleado de crédito y cobranza.

Cobrador telefónico.

Auxiliar de crédito y cobranza.

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

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 servicio de remediación

Subsector:

561 Servicios de apoyo a los negocios

Rama:

5614 Servicios de apoyo secretarial, fotocopiado, cobranza, investigación crediticia y similar

Subrama:

56144 Agencias de cobranza

Clase:

561440 Agencias de cobranza

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

- Consorcio Jurídico Mendoza Guzmán y Asociados, S.C
- Consultores e Investigadores en Administración, S.C
- Consultorio Jurídico de Servicios integrales
- Corporativo de Servicios Legaxxi, S. C
- Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores.
- Servicios Técnicos de Cobranza, S.C
- Grupo de Admon. De Bienes y Servicios S.A. de C.V.

- Bufete Jurídico Barrera Badillo S.C.
- Servicios Jurídicos Empresariales, S.A de C.V
- Grupo Beamber Especialistas S.A. de C.V.
- Instituto Mexicano de Profesionalización en la Cobranza S.C.

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:
- Es necesario contar mínimo con las siguientes especificaciones en caso de que la evaluación se lleve a cabo en campo: un acreditado hipotecario/apoderado legal con un adeudo/saldo vencido en etapa de cobranza especializada y formatos especificados para registrar la información recabada durante la visita y la formalización de la negociación.
 - Es necesario contar mínimo con las siguientes especificaciones en caso de que la evaluación se realice de manera simulada: un caso, datos de un crédito que se encuentre en cobranza especializada, una persona que represente un acreditado hipotecario/apoderado legal que no sea el evaluador y que cuente con conocimientos básicos sobre la actividad de asesoría y formatos especificados para registrar la información recabada durante la visita y la formalización de la negociación. Un espacio cerrado sin distractores, sillas y escritorio.

Duración estimada de la evaluación

- 30 min en gabinete y 30 min en campo, totalizando 1 hora.

Referencias de Información

- Lineamientos de servicio en materia de cobranza y modelo de cobranza social disponible en <http://portal.infonavit.org.mx>
- Código de ética de las obligaciones para con los deudores y público en general disponible en <http://www.apcob.com.mx/>

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial

Elemento 1 de 3

Informar al acreditado hipotecario/apoderado legal el estatus de su situación crediticia

Elemento 2 de 3

Orientar al acreditado hipotecario/apoderado legal sobre las alternativas para regularizar su situación crediticia

Elemento 3 de 3

Formalizar la negociación con el acreditado hipotecario/apoderado legal para solucionar su situación crediticia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E3297	Informar al acreditado hipotecario/apoderado legal 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/apoderado legal:
 - Diciéndole su nombre completo, el nombre de la empresa en la que labora y a la que representa,
 - Identificándose con la credencial de la empresa a la que representa, e
 - Informándole el objetivo de su visita.
2. Explica al acreditado hipotecario/apoderado legal, el estatus de su situación crediticia:
 - Mencionándole el número de pagos omisos, el importe total de los omisos, así como el saldo total sobre su crédito hipotecario a la fecha de la visita, e
 - Informándole que como consecuencia de su nivel de morosidad en relación a su crédito hipotecario se encuentra en/por iniciar un proceso jurídico de recuperación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Contenido de los artículos 2 y 11 del Código de ética de las obligaciones para con los deudores y público en general elaborado por la APCOB.
2. Lineamientos de servicio en materia de cobranza.

NIVEL

Aplicación.

Conocimiento.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente:

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

Respuestas esperadas:

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

2. El acreditado hipotecario/apoderado legal presenta una actitud hostil/agresiva al recibir al asesor en materia hipotecaria por vía judicial.

Respuestas esperadas:

Retirarse cortésmente y diagnosticar la cuenta como actitud hostil.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que se presenta frente al acreditado hipotecario/apoderado legal es pulcra.

GLOSARIO

1. APCOB: Siglas de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. fundada en el año 1984, tiene como objetivo primordial dignificar y profesionalizar la actividad de cobranza.
2. Pago omiso: Pago no realizado por descuido, dejar de hacer el pago del importe acordado en la fecha acordada.
3. Importe total de las omisiones: Es el resultado de multiplicar el importe en pesos acordado de su mensualidad por el número de meses sin registro de pago en sistema.
4. Saldo total: Monto de la deuda que incluye intereses ordinarios y moratorios.
5. Morosidad: Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad acordada.
6. Identificación oficial: Documento que sirve para identificar al acreditado hipotecario como: Credencial para votar, Cartilla del Servicio Militar Nacional, Pasaporte Mexicano Vigente y Cédula Profesional.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E3298	Orientar al acreditado hipotecario/apoderado legal sobre las alternativas para regularizar su situación crediticia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Invita al acreditado hipotecario/apoderado legal a solucionar su situación crediticia con la institución otorgante del crédito:
 - Preguntándole las causas por las que ha omitido solucionar su situación crediticia,
 - Mencionándole los beneficios de iniciar la regularización de su crédito y consecuencias de no llegar a un acuerdo de solución, e
 - Informándole los tipos de solución de acuerdo a su situación crediticia, las veces que lo requiera.
2. Detalla al acreditado hipotecario/apoderado legal el tipo de solución que corresponda para regularizar su situación crediticia con la institución otorgante del crédito:
 - Indicándole la unidad en que está otorgado su crédito hipotecario pesos/veces salarios mínimos/UDIS/UMA,

- Indicándole el 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,
- Explicándole al acreditado hipotecario/apoderado legal las características del convenio judicial disponible,
- Informándole el saldo total del convenio judicial, los factores de pago con y sin relación laboral, el importe de pago mensual de acuerdo al convenio judicial, y
- Resolviéndole todas sus dudas/preguntas con relación a las características generales del tipo de solución correspondiente,
- Explicándole al acreditado hipotecario/apoderado legal el producto de solución definitiva para liquidar la deuda con la Institución otorgante del crédito, e
- Informándole los descuentos a los que tiene derecho de acuerdo a la fecha de originación de su crédito.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El diagnóstico de visita especializada, llenado:
 - Contiene nombre completo del acreditado hipotecario/ apoderado legal 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,
 - Contiene la dirección de la vivienda hipotecada/ actualización de datos generales,
 - Especifica número telefónico del domicilio/recados/trabajo/celular del acreditado hipotecario/apoderado legal,
 - Señala las condiciones físicas de la vivienda hipotecada, y
 - Contiene datos familiares y condiciones socio-económicas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Definiciones del modelo de cobranza social hipotecaria de acuerdo con la institución otorgante del crédito.
2. Productos de solución especializados, del modelo de cobranza social hipotecaria de la institución otorgante del crédito.
3. Contenido del Art 209 BIS del código penal para el distrito federal y el decreto 270 de la H. LVII Legislatura del estado de México referente a las nuevas disposiciones legales que regulan la cobranza.
4. Conocimientos sobre el uso del aviso de privacidad de acuerdo a la ley de protección de datos personales en posesión de los particulares.

NIVEL

Conocimiento.

Aplicación.

Conocimiento.

Conocimiento.

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

2. Tolerancia: La manera en que resuelve todas las dudas/preguntas del acreditado hipotecario/apoderado legal manteniendo la calma.

GLOSARIO

1. Tipos de solución: Alternativas de solución que ofrece la Institución otorgante del crédito para que el acreditado se regularice en la etapa de cobranza jurídica tales como: pago total de omisos, solución definitiva de liquidación, dación en pago, convenio judicial, la adjudicación y aclaración.
2. Convenio judicial: Acuerdo de voluntades celebrado entre la institución otorgante del crédito y el acreditado hipotecario/representante legal para regularizar su situación crediticia. Está ratificado y aprobado ante la autoridad jurisdiccional competente.
3. Factor de pago con relación laboral: Cifra expresada en número de VSMM (veces salarios mínimos mensuales) de acuerdo al monto y plazo de la deuda total cuando tiene una relación laboral y con un empleador que realiza aportaciones a subcuenta de vivienda.
4. Factor de pago sin relación laboral: Cifra expresada en número VSMM (veces salarios mínimos mensuales), de acuerdo al monto y plazo de la deuda total cuando se encuentra desempleado/está empleado sin realizar aportaciones por un patrón a la subcuenta de vivienda.
5. Importe del pago mensual: Es la cantidad en pesos equivalente a la multiplicación del factor de pago mensual pactado por el salario mínimo vigente único.
6. Importe total de las omisiones: Es el número de meses sin registro de pago multiplicado por el importe pactado mensual.
7. Intereses moratorios: Monto establecido en porcentaje anual pactada en el contrato de crédito sobre el importe de las mensualidades no cubiertas oportunamente.
8. Intereses ordinarios devengados no cubiertos: Monto que se calcula con base al saldo y tasa de interés pactada en el contrato de crédito.
9. Saldo insoluto del crédito: Corresponde al importe que resulta del valor original de una deuda pactada menos los pagos efectuados, da como resultado el importe no liquidado o la cantidad que todavía le falta por liquidar al deudor sin intereses.
10. Saldo total del crédito: Es el monto de la deuda al momento de la adquisición que incluye intereses ordinarios y moratorios.
11. Saldo del convenio de regularización: Monto final de la deuda total después de celebrar un convenio de reestructura para la regularización del crédito hipotecario.
12. Solución definitiva: Liquidación total del crédito y la dación en pago.
13. UDIS: Es el factor o valor que se aplica en la adquisición de un crédito hipotecario publicado por el Banco de México para cumplir con las obligaciones. Busca estabilizar las deudas y que las tasas de interés sean fijas.

14. UMA: Unidad de medida y actualización, es la referencia económica en pesos para determinar el pago para cumplir con lo pactado. Sustituye a las Veces Salario Mínimo aprobado y usado desde el 27 de enero de 2016.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E3299	Formalizar la negociación con el acreditado hipotecario/apoderado legal para solucionar su situación crediticia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Describe al acreditado hipotecario/representante legal, la importancia de cumplir con el tipo de solución acordado:
 - Reiterándole el beneficio de aceptar el tipo de solución acordado,
 - Indicándole que realice el pago de la primera mensualidad correspondiente al convenio judicial acordado y con la ratificación ante el juzgado, el proceso jurídico queda formalmente cerrado; y mencionando las consecuencias de no ratificarse,
 - Señalándole la fecha de pago recomendada para regularizarse,
 - Informándole cuales son los bancos autorizados/entidades receptoras de pago, los horarios y las instrucciones para garantizar que se efectué el pago,
 - Mencionándole la causal de rescisión del convenio judicial acordado, e
 - Indicando que en el caso de aceptar un tipo de solución, debe realizar el pago/os correspondiente a la solución acordada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- El formulario del tipo de solución para regularizarse, incluyendo evidencias documentales:
 - En caso del convenio judicial:
 - Contiene copia por anverso y reverso de la identificación oficial del acreditado hipotecario/del apoderado legal y en caso de sociedad conyugal, del cónyuge,
 - Contiene el diagnóstico de visita especializada 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 del apoderado, con la copia simple del poder notarial certificado, acompañado de la copia de la identificación oficial,
 - En algunos casos contiene copia de la ficha de depósito correspondiente al pago/os correspondiente a la solución acordada, y
 - Corresponden con el crédito sujeto al proceso de recuperación en materia hipotecaria por vía judicial.



La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

3. Orden: Redacta de manera sencilla y comprensible los resultados de la negociación con el acreditado.