

I.- Datos Generales

Código	Título
EC0281.01	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, negocia y da seguimiento a los niveles de negociación realizadas con el titular de la cuenta para la regularizar su situación crediticia a través de un contacto telefónico.

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 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, negocia opciones de pago y cierra con una negociación. También incluye la manera en que dará 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.

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

Se actualiza el EC0281 Asesoría extrajudicial en créditos vencidos, vía telefónica publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de diciembre del 2012.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0281 Asesoría extrajudicial en créditos vencidos, vía telefónica, 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

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

1 año

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

28 de junio de 2018

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este 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.

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 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 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

- Consultores e Investigadores en Administración, S.C
- Servicios Técnicos de Cobranza, S.C (SERTEC)
- Instituto Mexicano de Profesionalización en la Cobranza S.C. (IMPCOB)
- Tierras del Silencio GNC S.A de C.V.
- Concord Serving de México S. de R.L. de C.V.
- Muñoz C. y Asociados, S. A. de C. V.

Relación con otros estándares de competencia.

EC0282.1 Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial.

EC0083.1 Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial.

EC0940 Asesoría en los lineamientos del Esquema de Cobranza Social del INFONAVIT.

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.
- Aposos/Requerimientos:
- Es necesario contar mínimo con las siguientes especificaciones en caso de que la evaluación se lleve a cabo en campo: una persona con un crédito, con meses de adeudo/saldo vencido, datos de contacto, opciones de negociación autorizados por la institución otorgante del crédito, posición de trabajo que cuente con teléfono/diadema que permita monitorear la llamada al evaluador, equipo de cómputo, silla y mesa de trabajo.
 - Es necesario contar mínimo con las siguientes especificaciones en caso de que la evaluación se lleve a cabo a través de una simulación: Los datos de un crédito con meses de 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, datos de contacto vía telefónica, opciones de negociación autorizados por la institución otorgante del crédito, silla y mesa de trabajo.

Duración estimada de la evaluación

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

Referencias de Información

- Código de ética de las obligaciones para con los deudores y público en general disponible en <http://www.apcob.com.mx/>
- Ley Federal de protección de datos personales en posesión de los particulares de la cámara de diputados del H. Congreso de la Unión.



II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Asesoría extrajudicial en créditos vencidos, vía telefónica

Elemento 1 de 4

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

Elemento 2 de 4

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

Elemento 3 de 4

Finalizar comunicación vía telefónica con el titular de la cuenta

Elemento 4 de 4

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 4	E3300	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 la persona que atiende la llamada:
 - Saludando verbalmente a quien atiende la llamada dependiendo del horario en que se realice el contacto,
 - Mencionando verbalmente el nombre completo del asesor de créditos vencidos,
 - Mencionando verbalmente el nombre de la agencia/despacho a quien representa, y
 - Preguntando verbalmente por el titular/responsable de pago para identificar al interlocutor.
2. Informa al titular/responsable de pago sobre el motivo de la llamada:
 - Mencionando verbalmente sobre la consulta del aviso de privacidad apegado a los guiones establecidos por la institución otorgante del crédito/dueño de la cartera,
 - Validando verbalmente al solicitar los datos del titular empleando filtros de seguridad autorizados por la institución otorgante del crédito/dueño de cartera,
 - Mencionando verbalmente la institución otorgante del crédito/dueño de cartera,
 - Mencionando verbalmente el producto del que se origina el adeudo,
 - Mencionando verbalmente el número de cuenta del que se origina el adeudo,
 - Mencionando verbalmente el saldo total del adeudo/saldo vencido, y
 - Solicitando verbalmente el saldo requerido por la institución otorgante del crédito/dueño de cartera.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Contenido del Código de ética de las obligaciones para con los deudores y público en general elaborado por la APCOB
2. Características del Artículo 10 de la Ley Federal de Protección de datos Personales.

NIVEL

Aplicación

Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que proporciona la información, siendo objetivo, veraz y apegándose a los lineamientos que regulan su actividad laboral.
2. Amabilidad: La manera en que asesora al titular de la cuenta dándole un trato cordial y respetuoso durante la llamada sin utilizar palabras altisonantes, barbarismos, anglicismos, ni modismos, y

explicando tecnicismos en caso de utilizarlos con un tono de voz firme, seguro y conciliador.

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. Aviso de privacidad: Documento físico y electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales,
3. Filtros de seguridad: Preguntas sobre datos personales realizadas durante la llamada para identificar al titular de la cuenta como domicilio, código postal, Registro Federal de Causantes, fecha de nacimiento, número de crédito.
4. Ley Federal de la protección de datos personales: Ley de orden público y de observancia en toda la República Mexicana y tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.
5. Producto: Tipos o características de un crédito o servicio del que se origina el adeudo otorgado por un acreedor.
6. Saldo total: Monto de la deuda que incluye intereses ordinarios y moratorios.
7. Saldo vencido: Aquel monto de la deuda cuyo pago es exigible debido a que la fecha de pago correspondiente ya pasó.
8. Titular: Persona sujeta a derechos y obligaciones adquiridos mediante la firma de un contrato.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E3301	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/responsable de pago:
 - Preguntando verbalmente las causas de no pago del total del adeudo/saldo vencido,
 - Preguntando verbalmente posibles fuentes de ingresos,
 - Mencionando verbalmente niveles de negociación de acuerdo a la capacidad de pago del titular con base en las políticas de la institución otorgante del crédito/dueño de cartera,
 - Aclarando verbalmente las dudas y preguntas en relación a los niveles de negociación de acuerdo a las políticas de la institución otorgante del crédito/dueño de cartera, y

- Mencionando verbalmente los beneficios que obtiene al solucionar su cuenta.
2. Cierre de negociación con el titular de la cuenta/responsable de pago de acuerdo a las opciones de pago:
- Confirmando verbalmente la cantidad a pagar del adeudo,
 - Confirmando verbalmente la fecha de pago del adeudo,
 - Confirmando verbalmente entidad receptora de pago/forma de pago/comisión por recepción de pago del adeudo,
 - Solicitando verbalmente el reporte de pago de acuerdo a las políticas de la institución otorgante del crédito/dueño de cartera,
 - Corroborando verbalmente datos generales como domicilio/teléfonos adicionales/correo electrónico/horarios de contacto, y
 - Agradeciendo verbalmente al titular de la cuenta/responsable de pago por la atención a la llamada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Integración del saldo total de un crédito: Saldo insoluto, interés ordinario, interés moratorio.
2. Concepto de reestructura.
3. Funcionamiento del buró de crédito.

NIVEL

Conocimiento
Conocimiento
Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Perseverancia: La manera en que maneja las objeciones con argumentos de acuerdo a lo obtenido durante la llamada.

GLOSARIO

1. Entidad receptora de pago: Es la persona moral banco o institución autorizada por la institución otorgante del crédito para recibir algunos tipos de pagos.
2. Niveles de negociación: Se refiere a líneas de solución alternas generadas entre el acreedor y el deudor en caso de falta de liquidez para resolver la falta de pago de un crédito. Tienen como objetivo tener una cantidad a liquidar justa y que la deuda quede finiquitada en su totalidad.
3. Objeciones: Argumentos o razones que una persona opone a una idea o una propuesta, en este caso, sobre el pago de su crédito para rechazarla, negarla o impedir que se lleve a cabo.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E3302	Finalizar comunicación vía telefónica con el titular de la cuenta

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Cierre de la llamada con el titular de la cuenta/responsable de pago de acuerdo a la negociación:
 - Mencionando verbalmente el resultado de la negociación cuenta/monto de pago/entidad receptora de pago/horario/fecha de manera concreta,
 - Mencionando verbalmente la importancia de reportar el pago realizado, y
 - Mencionando verbalmente el nombre de quien atiende/teléfono/horarios de atención y datos generales de la agencia/despacho a la que representa.

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Tolerancia: La manera en que resuelve todas las dudas/preguntas del titular de la cuenta manteniendo la calma.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E3303	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 la llamada de recordatorio mínimo un día antes de la fecha de pago acordada con el titular de la cuenta/responsable de pago:
 - Saludando a quien atiende la llamada dependiendo del horario en que se realice la llamada,
 - Mencionando verbalmente el nombre completo del asesor de créditos vencidos,
 - Mencionando verbalmente el nombre de la agencia/despacho a quien representa,
 - Mencionando verbalmente el nombre de la institución otorgante del crédito/dueña de cartera,
 - Preguntando verbalmente por el titular/responsable de pago para identificar al interlocutor,
 - Informando verbalmente que la llamada es por seguimiento al compromiso de pago con su crédito,
 - Informando verbalmente sobre la consulta del aviso de privacidad apegado a los guiones establecidos por la institución otorgante del crédito/dueño de la cartera,
 - Mencionando verbalmente la cantidad a pagar/fecha/entidad receptora de pago,
 - Comunicando verbalmente los beneficios/consecuencias de cumplir/incumplir con lo acordado,
 - Solicitando verbalmente que reporte su pago vía telefónica, y
 - Agradeciendo verbalmente al titular de la cuenta por la atención a la llamada.
2. Realiza la llamada de cumplimiento de pago el día acordado/un día después al titular de la cuenta:
 - Saludando verbalmente a quien atiende dependiendo del horario en que se realice la llamada,
 - Mencionando verbalmente el nombre completo del asesor de créditos vencidos,
 - Mencionando verbalmente el nombre de la agencia/despacho a quien representa,
 - Mencionando verbalmente el nombre de la institución otorgante del crédito/dueña de cartera,
 - Preguntando verbalmente por el titular/responsable de pago para identificar al interlocutor,
 - Informando verbalmente que la llamada es para confirmar el cumplimiento de pago acordado,



- Informando verbalmente sobre la consulta del aviso de privacidad apegado a los guiones establecidos por la institución otorgante del crédito/dueño de la cartera,
- Preguntando verbalmente el monto pagado/fecha en que realizó el pago/entidad receptora de pago/forma de pago,
- Informando verbalmente lo que procede de acuerdo a las políticas de la institución otorgante del crédito/dueño de cartera, y
- Agradeciendo verbalmente al titular de la cuenta/responsable del pago por la atención a la llamada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

3. Perseverancia: La manera en que demuestra interés permanente por obtener el pago acordado en la negociación con el titular de la cuenta.