NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I.- Datos Generales

Código: NUSIM002.02

Título: Asesoría en materia de crédito de vivienda

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan asesoría al cliente en materia de crédito de vivienda.
Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.
La presente actualiza la NTCL NUSIM002.01 Asesoría en materia de crédito de vivienda publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 24 de Octubre del 2007.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Desarrollos y Servicios Inmobiliarios

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
04/11/2008	05/02/2009

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 al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Vendedores especializados	0713-04

Ocupaciones:	Código:
Agente de ventas de bienes raíces	0713-04-03

Continúa en la siguiente página...

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

53 Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Subsector:

531 Servicios inmobiliarios

Rama:

5313 Servicios relacionados con los servicios inmobiliarios

Subrama:

53131 Servicios relacionados con los servicios inmobiliarios

Clase:

531319 Otros servicios relacionados con los servicios inmobiliarios

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.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral NUSIM002.01 Asesoría en materia de crédito de vivienda publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 24 de Octubre del 2007.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencia laboral tramitados en base a la Norma Técnica de Competencia Laboral que se abroga y que se encuentren pendientes de concluir, se resolverán conforme a la misma y tendrán para su conclusión un plazo máximo de cuatro meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la presente Norma Técnica de Competencia Laboral.

Continúa en la siguiente página...

II.- Perfil de la NTCL

Unidad	Elemento 1 de 2	Elemento 2 de 2
Asesoría en materia de crédito de vivienda	- Orientar al cliente sobre los productos de crédito de vivienda	- Orientar al cliente sobre la integración de expedientes crediticios de vivienda, contrato de compra-venta y proceso de escrituración

Continúa en la siguiente página...

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

Código:	**Unidad:**
NUSIM002.02	Asesoría en materia de crédito de vivienda

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0197	Orientar al cliente sobre los productos de crédito de vivienda

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Determina el perfil del cliente:

* Preguntando al cliente su edad, estado civil y, en su caso, relación conyugal;
* Cuestionando al cliente con quién mantiene relación laboral y la antigüedad con éste;
* Indagando el rango del valor de la vivienda que quiere adquirir y si cuenta con un ahorro disponible para la operación;
* Interrogando al cliente en qué fondo de vivienda está inscrito;
* Consultándole si el cliente cuenta con un coacreditado;
* Solicitándole al cliente su número de seguridad social, Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y estado de la subcuenta de vivienda del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR);
* Preguntando al cliente el monto de ingresos fijos y adicionales, y;
* Pidiéndole al cliente el monto de sus egresos.

2. Determina las posibilidades de crédito del cliente:

* Utilizando el simulador que corresponde al fondo de la vivienda al cual está inscrito;
* Requisitando la información que solicita cada simulador, y;
* Considerando la situación financiera y contractual del cliente para cada una de ellas.

3. Informa al cliente el resultado de la precalificación:

* Explicándole el producto de crédito obtenido en el simulador y su destino;
* Detallándole las alternativas del producto de crédito obtenido;
* Indicándole las alternativas y programas para la obtención del crédito;
* Mencionándole el importe del crédito;

* Especificándole el monto del pago mensual y el plazo estimado de pago;
* Explicándole los gastos estimados y beneficios por pagos puntuales del producto de crédito, y;
* Aclarándole sus dudas hasta identificar el mejor producto de crédito de acuerdo a su situación financiera.

4. Explica al cliente el crédito de vivienda:

* Señalándole los requisitos de la institución otorgante para la obtención del crédito;
* Mencionándole las opciones para aplicar el crédito;
* Explicándole las condiciones financieras del crédito conforme al plazo de amortización, denominación, tasas de interés ordinaria y moratoria, aplicación de pagos mensuales e información del Costo Anual Total (CAT);
* Informándole la operación y cobertura de los seguros con que cuenta el crédito;
* Citándole las ventajas a las cuales tiene derecho y los efectos al utilizar las prórrogas;
* Indicándole la manera en que se aplica el saldo de la subcuenta de vivienda;
* Comunicándole el destino de las aportaciones patronales subsecuentes;
* Utilizando un lenguaje claro y sencillo, y;
* Respondiéndole sus preguntas referentes al tipo de crédito.

5. Explica al cliente el crédito en cofinanciamiento:

* Mencionándole las características del mismo;
* Informándole sobre los procesos que originan ambos créditos;
* Indicándole los requisitos para la obtención del crédito en las instituciones otorgantes;
* Detallándole las condiciones financieras del crédito conforme al plazo de amortización, denominación, tasas de interés ordinaria y moratoria, la aplicación de pagos mensuales, e información del CAT;
* Comunicándole la forma de operación y cobertura de los seguros con que cuenta el crédito;
* Enumerándole los requisitos para la aplicación del crédito;
* Explicándole sobre las características y condiciones de crédito cuando recibe ingresos adicionales;
* Orientándole en la forma de aplicación del saldo de la subcuenta de vivienda;
* Informándole el destino de las aportaciones patronales subsecuentes;
* Utilizando un lenguaje claro y sencillo, y;

* Aclarándole sus dudas cuantas veces lo requiera.

6. Explica al cliente el crédito otorgado por instituciones financieras y la aplicación de la subcuenta de vivienda:

* Mencionándole las características del mismo;

* Indicándole los requisitos para la obtención del crédito en las instituciones otorgantes;

* Detallándole las condiciones financieras del crédito conforme al plazo de amortización, denominación, tasas de interés ordinaria y moratoria, la aplicación de pagos mensuales, e información del CAT;

* Informándole la operación y cobertura de los seguros con que cuenta el crédito;

* Explicándole la forma de aplicación de la subcuenta de los fondos de vivienda;

* Orientándole acerca del destino de las aportaciones patronales subsecuentes;

* Utilizando un lenguaje claro y sencillo, y;

* Aclarándole sus dudas respecto al tipo de crédito cuantas veces lo requiera.

7. Informa al cliente los requisitos para solicitar el crédito de vivienda:

* Indicándole los documentos que requiere para iniciar el trámite de acuerdo a la institución otorgante, y;

* Señalándole las condiciones financieras generadas por los simuladores de crédito, así como su temporalidad.

8. Explica al cliente los derechos y obligaciones que contraerá al obtener el crédito:

* Mencionándole que debe cumplir con los derechos y obligaciones establecidos en el contrato de crédito y detallándole las causales de rescisión del mismo;

* Indicándole que el avalúo del inmueble a adquirir es requisito indispensable, debe cubrir su costo y estar vigente, así como los impuestos y derechos derivados del valor comercial que determina el mismo, y;

* Comunicándole que el avalúo del inmueble a adquirir debe solicitarlo a los valuadores autorizados por los organismos de vivienda y entidades financieras correspondientes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de crédito de vivienda obtenido:

* Contiene el monto de la mensualidad menor a la capacidad de pago del cliente, e;

* Incluye el pago inicial que deba ser pagado por el cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS NIVEL

1.	Características de los productos crediticios de INFONAVIT, FOVISSSTE e Instituciones financieras: *Tasas de interés *Plazo *Montos máximos y valores de vivienda *Prórrogas *Pagos anticipados *Amortización *Pago inicial *Requisitos	Comprensión
2.	Cobertura de los seguros relacionados con el crédito de vivienda y póliza de garantía.	Conocimiento
3.	Características de la oferta vinculante.	Comprensión
4.	Definición de los programas de crédito del INFONAVIT, FOVISSSTE.	Conocimiento
5.	Alternativas para alcanzar la puntuación para acceder a un crédito.	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que brinda un trato cordial al cliente durante toda la entrevista.
2.	Tolerancia:	La manera en que explica atentamente cuantas veces lo requiere el cliente, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con éste.

GLOSARIO

1.	Ahorro voluntario:	Refiere a la cantidad monetaria que tiene que ahorrar el trabajador para tener acceso a un crédito de vivienda.
2.	Avalúo del inmueble:	Documento que determina el valor comercial de la vivienda, el tiempo de vida remanente, su ubicación, medidas, colindancias, características de edificación, situación jurídica y fiscal.
3.	Capacidad de pago:	Se refiere a la diferencia aritmética entre los ingresos y egresos del cliente que se puede destinar al pago del crédito, también se le conoce como capacidad de endeudamiento.
4.	Coacreditado:	Persona que de forma solidaria adquiere las mismas obligaciones del crédito, con la finalidad de incrementar la capacidad de pago del titular.
5.	Crédito de vivienda:	Se refiere al financiamiento con garantía hipotecaria.
6.	Crédito en cofinanciamiento:	Es aquel otorgado por dos instituciones para la adquisición de una misma vivienda, con una sola garantía hipotecaria.

7.	Fondo de vivienda:	Sistema financiero cuya función es otorgar financiamiento parcial o total para la vivienda.
8.	Oferta vinculante:	Documento extendido gratuitamente por las instituciones a petición del prospecto, que permite obligar a la entidad otorgante, a respetar todas y cada una de las variables financieras ofrecidas en el crédito hipotecario para la vivienda, cuyo plazo lo determina cada institución financiera.
9.	Plazo de amortización:	Es el periodo de tiempo en el que se conviene el pago de un crédito de vivienda.
10.	Precalificación:	Es el resultado que emite el simulador y que contiene las condiciones estimadas del crédito solicitado, de acuerdo a los lineamientos y políticas de cada institución.
11.	Producto de crédito:	Conjunto de características y condiciones de los créditos hipotecarios, los cuales son determinados por las instituciones financieras que los ofrecen.
12.	Simuladores:	Herramientas informáticas a través de las cuales se obtiene la precalificación del cliente para obtener un crédito de vivienda.
13.	Subsidio:	Ayuda económica que otorga el Gobierno o entidades no gubernamentales a los trabajadores de bajos recursos para adquirir una vivienda.
14.	Vivienda sustentable:	Es aquella que hace uso de eco-tecnologías, que incluye implementos para el ahorro y tratamiento de agua, ahorro de energía, manejo de residuos sólidos, creación y conservación de áreas verdes, entre otros.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0198	Orientar al cliente sobre la integración de expedientes crediticios de vivienda, contrato de compra-venta y proceso de escrituración

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Informa al cliente los requisitos que debe cubrir la vivienda para ser susceptible de un crédito:

* Comunicándose con un lenguaje común y sencillo;
* Puntualizando que debe ser sólo de uso habitacional y fuera de una zona de riesgo;
* Explicándole que debe contar con servicio de agua y drenaje;
* Informándole en caso de vivienda usada que debe tener como mínimo 30 años de vida remanente, y;

* Señalándole los requisitos de la vivienda que pida la institución otorgante.

2. Recomienda al cliente cómo debe llenarse la solicitud para inicio de trámite de crédito:

* Comunicándole en forma clara que los datos de identificación asentados deberán corresponder con los del acta de nacimiento;

* Especificando que los datos de ingresos y egresos correspondan con los comprobantes de pago actualizados, y;

* Puntualizando que los datos de quién vende, correspondan con los del título de propiedad.

3. Verifica los datos de la solicitud de crédito:

* Cotejando que el nombre del cliente coincida con la identificación oficial vigente, el acta de nacimiento y con el que aparece en los comprobantes de ingresos, y;

* Comparando que los datos de la vivienda coincidan con los asentados en el avalúo.

4. Informa el contenido del avalúo:

* Indicando que debe mencionar el valor comercial, vida útil remanente, características de la zona y ubicación de la vivienda a adquirir.

5. Informa al cliente sobre el contenido del contrato de compra venta:

* Mencionando el precio convenido y las condiciones de pago;

* Indicando la fecha de entrega de la vivienda;

* Especificando el equipamiento con el que será entregada la vivienda;

* Detallando los seguros y garantías de la vivienda;

* Cotejando que los datos de la vivienda del contrato de compra venta, coincidan con los asentados en el avalúo, y;

* Puntualizando las penalizaciones a las que sería sujeto, en su caso, por incumplimiento.

6. Informa al cliente sobre los notarios autorizados para la escrituración de vivienda:

* Comunicando acerca de la plantilla de notarios autorizada por los organismos de vivienda y entidades financieras correspondientes, y;

* Explicando que son responsables de la formalización de los créditos, de la compra venta del inmueble y en su caso, de la cancelación de la hipoteca.

7. Comunica al cliente la información y documentos que el notario necesita para efectos de escrituración:

* Explicándole que la Escritura debe estar inscrita en el Registro Público de la Propiedad, libre de gravamen y sin estar sujeta a litigio;

* Puntualizando que debe asegurarse que quien vende se presente en la cita con el notario, y;

* Solicitándole, en su caso, el aviso de retención de descuentos, firmado y sellado por el patrón.

8. Contesta las preguntas del cliente relacionadas con la orientación brindada:

* Respecto a la integración del expediente crediticio de vivienda, contrato de compra-venta y proceso de escrituración, y;

* Aclarando sus dudas cuantas veces lo requiera.

GLOSARIO

1.	Aviso de retención de descuentos:	Documento que informa al patrón, que deberá realizar descuentos al salario del trabajador, en virtud de que se le ha concedido un crédito.
2.	Escritura:	Es el documento emitido por un notario público que avala que una persona es propietaria de un bien inmueble.
3.	Identificación oficial vigente :	Se refiere a un documento expedido por una autoridad, que es reconocida por los particulares, como un medio para comprobar la identidad de quien lo porta. Ejemplo: credencial de elector, cédula profesional o pasaporte vigente.
4.	Libre de gravamen:	Estado del inmueble que se determina mediante el certificado expedido por el Registro Público de la Propiedad, donde se establece que el inmueble no tiene adeudos.
5.	Patrón:	Es la persona física/moral que emplea al solicitante de crédito.
6.	Registro Público de Propiedad:	Organismo público estatal donde se inscriben o se registran todos los títulos de propiedad.
7.	Vida útil remanente:	Es el tiempo estimado de uso que resta a un inmueble en condiciones habitables conforme al peritaje realizado por un valuador autorizado.
8.	Zona urbanizada:	Se refiere al sitio que cuenta con todos los servicios públicos como son: agua, luz, drenaje, alcantarillado, saneamiento, vías de acceso, entre otros.

Fecha límite para Actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
05 de Febrero 2010	**Tres años**