I.- Datos Generales

Código: EC0133

Título: Asesoría en materia de crédito de vivienda

Propósito del Estándar de Competencia:
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 el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia
El EC cuenta con dos elementos en los que la persona que desarrolla la función Orienta al cliente sobre las opciones o productos de crédito de vivienda y requisitos de la misma y también sobre la integración de expedientes crediticios de vivienda, contrato de compra-venta y proceso de escrituración, haciendo con ello completa la función de asesorar en materia de crédito de vivienda, cuya competencia es requerida por el sector de servicios inmobiliarios y construcción.
.
El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Servicios Inmobiliarios y Construcción

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:
25/08/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional
0713-04 Vendedores especializados

Ocupaciones asociadas:
Agente de Ventas de Bienes Raíces
Agente de Operaciones Comerciales
Agente de Ventas de Servicios
Promotor de Ventas

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

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

- Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción de Vivienda (CANADEVI Oficina Central)
- Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)
- Assessment International Center, S. C.
- Capacitación y Evaluación Inmobiliaria, S. C.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- Asesoría en comercialización de bienes inmuebles

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica	• La evaluación se podrá llevar a cabo en situación real de trabajo o simulada en el Centro de Evaluación o instalaciones del desarrollador inmobiliario si así se acuerda en el Plan de Evaluación respectivo, se deberá tomar en cuenta el tipo y las características de solicitud de crédito que el cliente requiere para dar seguimiento a la evaluación del candidato en ese ámbito en ese momento.
Apoyos	• Una persona que actúe como cliente en la simulación de la función para el proceso de evaluación; computadora con acceso a internet, una impresora, hojas para impresión, Reporte de Crédito y en formato libre cuando las condiciones lo requieran.

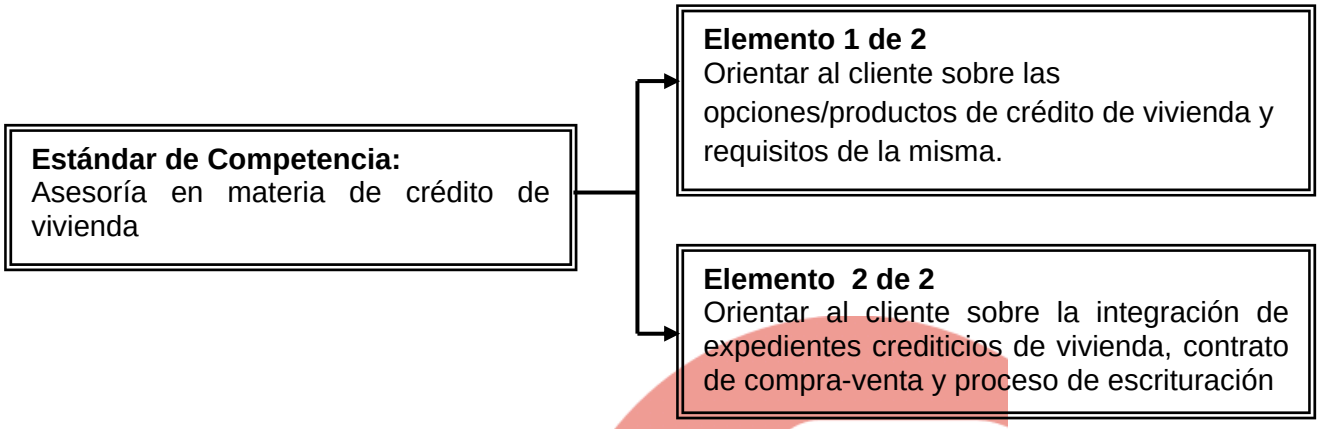
Duración estimada de la evaluación

- 2 horas

Referencias de Información

- Políticas y requisitos de créditos hipotecarios de las instituciones otorgantes según el caso.

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0513	Orientar al cliente sobre las opciones/productos de crédito de vivienda y requisitos de la misma.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Informa al cliente sobre los servicios de gestión del crédito:
   - Presentándose e identificándose ante el cliente como Asesor de Crédito;
   - Explicando en qué consisten los servicios de asesoría en materia de crédito de vivienda;
   - Informándole que el servicio del trámite de la opción/producto de crédito es gratuito;
   - Preguntando el destino/aplicación de la opción/producto de crédito, y;
   - Concertando una cita en el sitio que convenga a las partes para brindar la asesoría en materia de crédito de vivienda.

2. Determina el perfil del cliente:
   - Preguntando al cliente su edad, estado civil y régimen 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 si está inscrito en algún fondo de vivienda;
- Consultando con el cliente si cuenta con un coacreditado;
- Solicitando al cliente su número de seguridad social, Clave Única de Registro de Población y Registro Federal de Contribuyentes;
- Preguntando al cliente el monto de ingresos fijos y adicionales y el monto de sus egresos.

3. Determina las posibilidades de crédito del cliente:
   - Utilizando el simulador que corresponde a la entidad financiera/al fondo de la vivienda al cual está inscrito/combinación entre las dos instituciones;
   - Requisitando la información que solicita cada simulador, y;
   - Preguntando la situación financiera y laboral del cliente para cada una de ellas.

4. Informa al cliente el resultado del simulador del crédito:
   - Indicándole el monto de crédito a otorgar de acuerdo a las políticas de la institución/ instituciones otorgantes del crédito;
   - Mencionando las opciones para aplicar el crédito de acuerdo a las políticas de la institución/instituciones otorgantes del crédito y el aprovechamiento de algún subsidio local/federal;
   - Explicando sobre los gastos de titulación, financieros, de operación y administración del crédito;
   - Mencionando que tendrá que pagar un importe por concepto de impuestos y derechos;
   - Especificando el monto del pago mensual, su integración y el plazo estimado de pago, y;
   - Aclarando las dudas del cliente sobre la mejor opción/producto de crédito de acuerdo a su situación financiera.

5. Explica al cliente el crédito de vivienda:
   - Señalando los requisitos de la institución/instituciones otorgantes para la obtención del crédito;
   - Informando sobre los procesos que originan el financiamiento individual, conyugal, en cofinanciamiento entre instituciones otorgantes;
   - Especificando las condiciones financieras del crédito conforme a la unidad base del financiamiento pesos, salarios mínimos/unidades de inversión y sus diferencias, plazo de amortización, tasas de interés ordinaria y moratoria, aplicación de pagos mensuales, comportamiento de los saldos insolutos, oferta vinculante e información del Costo Anual Total;
   - Informando la forma de operación y cobertura de los seguros con que cuenta el crédito;
   - Citándole las ventajas y beneficios a los que tiene derecho, los requisitos y mecánica para poder ejercerlos tales como prórrogas, pagos anticipados,

reestructuraciones, seguros, aportaciones personales para incrementar su capacidad de compra, y aportaciones patronales;
- Mencionando que debe cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato de crédito y detallándole las causales y sanciones por rescisión del mismo, de acuerdo a las políticas de la institución / instituciones otorgantes del crédito;
- Indicando las diferentes alternativas de amortización del crédito mediante pagos anticipados, incremento del importe de las mensualidades, anualidades, aplicación de subcuenta de vivienda y aportaciones patronales subsecuentes;
- Utilizando un lenguaje comprensible;
- Respondiendo las preguntas del cliente referentes al tipo de crédito.

6. Informa al cliente sobre los requisitos de la vivienda:
   - Señalando los requisitos mínimos de habitabilidad, sustentabilidad, servicios, entorno y vida útil que debe cumplir la vivienda de acuerdo a las políticas de la institución/instituciones otorgantes del crédito;
   - Especificando los seguros con los que cuenta la vivienda;
   - Enumerando los requisitos documentales actualizados, situación jurídica, uso de suelo, registros, pagos de servicios, contribuciones, impuestos y derechos de la vivienda, y;
   - Mencionando sobre los valores de la vivienda permitidos de acuerdo a las políticas de la institución otorgante del crédito.

7. Informa al cliente los requisitos para solicitar el crédito de vivienda:
   - Indicando los documentos que requiere para iniciar el trámite de acuerdo a las políticas de la institución/instituciones otorgantes;
   - Mencionando 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;
   - Comunicando 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 todas las condiciones estimadas del crédito;
   - Indica un monto de amortización mensual menor/igual 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 las opciones crediticias hipotecarias. • Requisitos indispensables para la obtención de crédito • Montos máximos y valores de vivienda • Plazo de amortización • Pago inicial • Tasas de interés • Pagos anticipados	Comprensión
2. Cobertura de los seguros relacionados con el crédito de vivienda, fondo de protección de pago y prorrogas.	Conocimiento
3. Características de la oferta vinculante.	Comprensión
4. Alternativas para alcanzar la puntuación para acceder a un crédito.	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Orden:	La manera en que ejecuta las acciones de asesoría, en la secuencia: Determinando el perfil, determinar la mejor opción de crédito, utilizando el simulador de crédito, informando sobre sus derechos y obligaciones.
2. Amabilidad:	La manera en que brinda un trato cordial al cliente durante toda la entrevista.
3. 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. Administradora de Fondos para el Retiro AFORE:	Empresa financiera, contemplada en la Ley del IMSS del 1 de enero de 1997, que se dedica a administrar las cuentas individuales de retiro de los trabajadores y canalizan los recursos a las Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro (SIEFORES).
2. Avalúo del inmueble:	Documento técnico emitido por un perito valuador autorizado, que contiene el valor comercial de la vivienda, el tiempo de vida útil remanente, su ubicación, medidas, colindancias, características de edificación, situación jurídica y fiscal.

3. Buró de Crédito:	Es una sociedad de información crediticia, la cual proporciona servicios de recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales.
4. Cancelación de Hipoteca:	Es el acto jurídico por el cual se deja sin efecto la inscripción del gravamen en el Registro Público de la Propiedad.
5. 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.
6. Coacreditado:	Persona que de forma solidaria adquiere las mismas obligaciones del crédito, con la finalidad de incrementar la capacidad de pago del titular.
7. Costo anual total (CAT):	Indicador Financiero que expresa el costo del financiamiento, con metodología autorizada por el Banco de México.
8. Crédito de vivienda:	Préstamo que ofrece una entidad financiera para obtener una vivienda, misma que se deja en garantía.
9. Crédito en cofinanciamiento:	Es aquel otorgado por dos instituciones para la adquisición de una misma vivienda, con una sola garantía hipotecaria.
10. Derechos:	Son las contraprestaciones por el uso o aprovechamiento de los bienes del dominio público.
11. Fondo de vivienda:	Sistema financiero cuya función es otorgar financiamiento parcial o total para la vivienda.
12. Impuestos:	Es un tributo regido por derecho público que tiene por objeto financiar los gastos del Estado.
13. Oferta vinculante:	Documento que contiene las variables, costos y gastos que contrataría el solicitante en caso de aceptar el crédito con la institución. Brinda certeza de que las condiciones vigentes del crédito se mantendrán por un periodo que varía entre 20 y 95 días dependiendo de la política de la institución otorgante, para que el interesado busque asesoría, compare entre distintas instituciones y tenga tiempo de reunir la documentación necesaria para acceder al financiamiento.
14. Opción o producto de crédito:	Conjunto de características y condiciones de los créditos hipotecarios, los cuales son determinados por las instituciones financieras que los ofrecen.

15. Plazo de amortización: Es el período de tiempo en el que se convierte el pago de un crédito de vivienda.

16. Precalificación: Es el resultado que emite un simulador y que contiene las condiciones estimadas del crédito solicitado, de acuerdo a los lineamientos y políticas de cada institución.

17. Perfil del cliente: Necesidades y características financieras del solicitante de crédito, que avalen su capacidad de pago y permitan identificar la mejor opción de crédito adecuada a sus posibilidades.

18. Perfil del Asesor de crédito: Conjunto de características y cualidades de la persona que muestran conocimientos, habilidad, destrezas y actitudes para brindar una eficiente asesoría al cliente.

19. Simuladores: Herramientas informáticas a través de las cuales se obtiene la precalificación del cliente para obtener un crédito de vivienda.

20. Subsidio: Es un apoyo económico entregado por el Gobierno Federal ó entidades no gubernamentales, en beneficio de las personas de escasos recursos y con el fin de cubrir parcialmente los montos para el acceso a una de las soluciones habitacionales.

21. Sustentabilidad: Es un proceso integral que favorece el equilibrio ecológico, la responsabilidad social y la eficiencia económica que satisfaga las necesidades actuales sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

22. Vivienda sustentable: Es aquella que hace uso de eco-tecnologías, para el ahorro y tratamiento de agua, ahorro de energía, manejo de residuos sólidos, creación y conservación de áreas verdes, entre otros.

23. Unidad de inversión: Es una medida de referencia que está directamente relacionada, con una serie de indicadores económicos, como la inflación**.**

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 2	E0514	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. Recomienda al cliente cómo debe llenarse la solicitud para inicio del 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.

2. Verifica los datos de la solicitud de crédito:
   - Cotejando que el nombre del cliente coincida con una 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 la escritura.

3. 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.

4. 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;
   - Mencionando que el contrato de compra venta, cumple con la normativa vigente aplicable, y;
   - Puntualizando las penalizaciones por incumplimiento.

5. Informa al cliente sobre los notarios autorizados para la escrituración de la 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 escrituración de los créditos, de la compra venta del inmueble y en su caso, de la cancelación de la hipoteca.

6. 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, libre de adeudos, sin limitación de dominio y sin estar sujeta a litigio al momento de la firma;
   - Puntualizando que debe asegurarse que quien vende se presente en la cita con el notario, y;
   - Solicitándole, el aviso de retención de descuentos, firmado y sellado por el patrón.

7. 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 instrumento jurídico original, que el notario asienta en los folios para hacer constar una operación de compra-venta y la constitución de una hipoteca.
3. Identificación oficial vigente:	Se refiere a un documento expedido por una autoridad, para comprobar la identidad de quien lo porta, como: credencial de elector, cédula profesional o pasaporte vigente.
4. Libre de gravamen:	Historial del inmueble que se expresa mediante el certificado expedido por el Registro Público de la Propiedad, donde se establece que no tiene hipotecas ó limitaciones de dominio.
5. Patrón:	Es la persona física/moral que emplea al solicitante de crédito.
6. Registro Público de la Propiedad:	Institución a la cual está encomendada la función registral, de los actos jurídicos de la vivienda para que surtan efectos frente a terceros.
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, entre otros, agua, luz, drenaje, alcantarillado, saneamiento y vías de acceso.