I.- Datos Generales

Código	Título
EC0276	Asesoría en materia de crédito de vivienda para el mercado de no afiliados a INFONAVIT y FOVISSSTE

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como vendedores, asesores o consultores en la adquisición de vivienda específicamente en los casos de clientes no afiliados a algún sistema crediticio; por lo que este EC refiere a las funciones como identificar el ingreso, egreso y tipo de cliente No Afiliado y promover el producto de crédito CREDIFERENTE para adquisición de vivienda en el mercado de no afiliados. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar 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 del Estándar de Competencia
El Estándar describe y cita las funciones críticas que la persona realiza cuando identifica el tipo de cliente no afiliado, cuando entrevista al cliente y determina la capacidad de pago mensual y de endeudamiento del cliente potencial, además elabora el presupuesto familiar del cliente; por otra parte promueve el producto crediticio al orientar y guiar al cliente en la adquisición de vivienda para el mercado de no afiliados, cuando determina la necesidad de vivienda del cliente, orienta al cliente sobre: las soluciones de venta de vivienda, el producto de crédito promovido por la Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C, los tipos de contrato de compraventa / de crédito / financiamiento de vivienda / nueva vivienda, los gastos inherentes a la compra de vivienda, el cuidado del crédito y del patrimonio y sobre las instituciones para proteger sus intereses, además elabora la solicitud de crédito del cliente e integra el expediente de crédito. Por lo anterior, este EC establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar cada Elemento, para realizar su trabajo; así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres.
Desempeña actividades tanto rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción de la Vivienda.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
03 de octubre de 2012	04 de diciembre de 2012
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
3 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones

Módulo/Grupo ocupacional
4223 Agente de bienes raíces

Ocupaciones asociadas
Agente, promotores y vendedores de bienes raíces

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

- Asesor de Vivienda
- Asesor de Bienes Raíces
- Asesor de Crédito de Vivienda

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. MÉX.
Clase:
531319 Otros servicios relacionados con los servicios inmobiliarios. MÉX.

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

- Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C.
- Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción de la Vivienda.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- La Evaluación de este Estándar de Competencia se desarrollará de preferencia en escenarios reales de trabajo en donde el candidato pueda llevar a cabo en distintos momentos cada uno de los criterios solicitados. En caso de una situación simulada, se debe considerar que el Centro de Evaluación acordará con el candidato las condiciones para su evaluación en las que se definirá qué y cómo aportará el candidato y qué y cómo aportará el Centro de Evaluación para estos casos, en lo que se refiere a la logística y requerimientos que son necesarios para llevar a cabo el proceso de evaluación.

Apoyos/Requerimientos:

- Para poder llevar a efecto la evaluación de este EC, se debe considerar contar con: equipo de cómputo, impresora, acceso a internet y materiales de apoyo impresos.

Duración estimada de la evaluación

- 2:00 horas en gabinete.

Referencias de Información

- Ficha Técnica de la Banca de Desarrollo del producto: CREDIFERENTE.
- Ficha Técnica de la Banca Comercial del producto: CREDIFERENTE.
- Manual de Educación Financiera de la Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Asesoría en materia de crédito de vivienda para el mercado de no afiliados a INFONAVIT y FOVISSSTE

Elemento 1 de 2

Identificar el ingreso, egreso y tipo de cliente No Afiliado

Elemento 2 de 2

Promover el producto de crédito CREDIFERENTE para adquisición de vivienda en el mercado de no afiliados

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0948	Identificar el ingreso, egreso y tipo de cliente No Afiliado

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Entrevista al Cliente:
   - Preguntando sus datos generales,
   - Preguntando si el cliente cuenta con acceso a INFONAVIT / FOVISSSTE,
   - Preguntando su ocupación, fuentes de ingresos, montos de ingresos, periodicidad y tipo de ingresos, y
   - Preguntando sus principales egresos, monto de los mismos, periodicidad y tipo de egresos.

2. Determina la capacidad de pago mensual y de endeudamiento del cliente potencial:
   - Preguntando sus expectativas de ingresos al menos seis meses, y
   - Preguntando sus expectativas de egresos al menos seis meses.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El presupuesto familiar del cliente elaborado:
   - Contiene la proyección de ingresos a seis meses,
   - Contiene la proyección de egresos a seis meses,
   - Incluye la capacidad de pago mensual,
   - Incluye el análisis y recomendaciones para mejorar la capacidad de pago,
   - Detalla los mecanismos de comprobación de ingresos del cliente, y
   - Incluye un componente formal de ahorro de acuerdo a los mecanismos de comprobación de ingresos identificados.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de Clientes No Afiliados de acuerdo al Estudio de la Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C. • Características Socio-demográficas.	Comprensión
2. Estudio de mercado Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C. • Registro de sueldo o ingreso fijo.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Orden:	La manera en que el vendedor obtiene la información del cliente en la secuencia establecida.
2.	Perseverancia:	La manera en que el vendedor demuestra interés permanente para lograr los objetivos.
3.	Tolerancia:	La manera en que el vendedor es empático con el perfil de cliente del mercado no afiliado.

GLOSARIO

1.	Cliente:	Es toda persona interesada en la adquisición de una solución de vivienda.
2.	Cliente No Afiliado:	Es la persona que no cuenta con filiación a la seguridad social.
3.	Egresos:	Son todos los gastos que tiene un cliente, y pueden ser de manera semanal, quincenal o mensual.
4.	Ingresos:	Son las percepciones que recibe un cliente por su trabajo, y pueden ser de manera semanal, quincenal o mensual.
5.	Mecanismos de comprobación de ingresos:	Son los elementos que integran el requisito de comprobación de ingresos de un cliente, como: recibos de renta, estados de cuenta de ahorros, recibos de pago por prestación de servicios, recibos de honorarios por servicios profesionales, declaración mensual o anual de ingresos, entre otros.
6.	Presupuesto Familiar:	Es el ejercicio de cálculo de los ingresos y egresos de todos los integrantes de una familia

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0949	Promover el producto de crédito CREDIFERENTE para adquisición de vivienda en el mercado de no afiliados

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Determina la necesidad de vivienda del cliente:
   - Preguntando sobre su situación en cuanto a su ciclo de vida,
   - Preguntando sobre las condiciones actuales de vivienda, y
   - Preguntando sobre sus expectativas en materia de vivienda.

2. Orienta al cliente sobre las soluciones de venta de vivienda:
   - Informando sobre los diferentes productos de vivienda y sus características

3. Orienta al cliente sobre el producto de crédito CREDIFERENTE para personas no afiliados:
   - Informando sobre sus características,
   - Especificando lo referente a las tasas de interés del producto,
   - Informando los plazos de pago,
   - Explicando los requisitos para comprobación de ingresos, y
   - Especificando los requisitos documentales para la integración del expediente de crédito.

4. Orienta al cliente sobre los tipos de contrato de compraventa / de crédito / financiamiento de nueva vivienda:
   - Informando sobre las características de acuerdo al tipo de contrato,
   - Explicando las cláusulas que componen de acuerdo al tipo de contrato,
   - Especificando las penas convencionales de acuerdo al tipo de contrato,
   - Detallando las tasas de interés en caso de no cumplir lo pactado de acuerdo al tipo de contrato,
   - Informando sobre los impuestos que se deben de pagar para cada tipo de contrato, e
   - Informando sobre las derechos y obligaciones del acreedor y deudor de acuerdo al tipo de contrato.

5. Orienta al cliente sobre los gastos inherentes a la compra de vivienda:
   - Explicando los gastos a realizar antes de la compra de una vivienda,
   - Informando sobre los gastos a realizar durante la compra de una vivienda, y
   - Detallando los gastos a realizar después de la compra de una vivienda.

6. Orienta al cliente sobre el cuidado del crédito y del patrimonio:
   - Explicando sobre el prepago y sus tipos,
   - Especificando los intereses deducibles de impuestos,
   - Informando sobre el historial de crédito y su renegociación,
   - Explicando sobre el estado de cuenta del crédito,
   - Detallando los problemas al acumular pagos vencidos,
   - Informando sobre las características del buró de crédito,
   - Explicando sobre la posibilidad de la pérdida del patrimonio,
   - Informando sobre los aspectos físicos a verificar al recibir su vivienda,
   - Detallando los aspectos financieros / de servicios a verificar, y
   - Explicando sobre los aspectos de la conservación de la vivienda / patrimonio.

7. Orienta al cliente sobre las instituciones para proteger sus intereses:
   - Informando sobre las instituciones y autoridades públicas a las que puede acudir para proteger y conservar su patrimonio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La solicitud de crédito del cliente elaborada:
   - Contiene la información general del solicitante como, nombre, edad, sexo, estado civil, domicilio, nacionalidad y ocupación,
   - Incluye las referencias a consultar del solicitante,
   - Especifica la estimación de los pasivos del solicitante, y
   - Contiene la autorización del solicitante a la consulta del Buró de Crédito.

2. El expediente de crédito integrado:
   - Contiene la Solicitud de Crédito firmada por el cliente,
   - Incluye la documentación de comprobación de ingresos,
   - Presenta la documentación para comprobación de identidad / nacionalidad,
   - Contiene los documentos que comprueban su ocupación / la relación laboral,
   - Incluye los documentos que comprueban su estado civil,
   - Presenta los documentos que comprueban su lugar de residencia / domicilio, y
   - Contiene la documentación que comprueba los pasivos del solicitante.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Producto de Crédito: Crediferente. • Características de acuerdo a la Ficha Técnica de la Banca de Desarrollo. • Características de acuerdo a la Ficha Técnica de la Banca Comercial.	Aplicación
2. Información antes, durante y después de adquirir una vivienda. • Manual de Educación Financiera especializada en soluciones de vivienda y su financiamiento; de la Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C.	Aplicación

GLOSARIO

1. Ciclo de vida:	Periodo de vida en el que se encuentra el solicitante de una vivienda y crédito (soltero, casado, casado con hijos, viudo (a) y/o adulto mayor).
2. Crediferente:	Se refiere al producto de crédito que oferta la Banca de Desarrollo.
3. Pasivo:	Se refiere a los adeudos del solicitante.
4. Productos de Crédito:	Se refiere al producto Crediferente.
5. Productos de Vivienda:	Se refiere a las opciones de vivienda que oferta el desarrollador.