I.- Datos Generales

Código	Título
EC0710	Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de Consultoría personalizada de los productos de crédito para los derechohabientes del Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores, (INFONAVIT) realizando las siguientes funciones: Orientar sobre las opciones de crédito, Formalizar la obtención del crédito y Acompañar al usuario en la entrega de la vivienda.

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

La promoción personalizada de los productos de crédito de INFONAVIT, se distingue por la diversidad en las tareas que se realizan, con un mayor grado de responsabilidad, creatividad, inteligencia y el valor agregado que se otorga a los derechohabientes para la toma de decisiones para la adquisición de un patrimonio.

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

Se actualiza el EC0552 Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2015.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0552 “Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT”, tendrán para su conclusión, incluyendo la emisión de certificados, un plazo máximo de seis 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 rutinaria y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo Nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
8 de julio de 2016	10 de agosto de 2016

Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:

1 año

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

Grupo unitario
1711 Coordinadores y jefes de área de ventas, comercialización y alquiler
Ocupaciones asociadas
Coordinador de agentes de ventas.
Coordinador en servicios inmobiliarios.
Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Promotor de ventas de los Productos Crediticios de INFONAVIT

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 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

- INFONAVIT

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para este caso, se solicita que el Evaluador desempeñe los diversos roles que requiere la interacción con el Candidato; esta interacción deberá estar enmarcada en el ámbito de la no intervención, tendencia u otro comportamiento por parte del Evaluador que pueda desviar el desarrollo, aporte y consecución de las evidencias solicitadas por el Estándar en sus componentes definidos.
    - Se recomienda que el Evaluador solamente “dé pie”, para que el Candidato pueda asumir que está ante un “cliente”, “un representante de la notaría”, “un representante de la oficina de avalúos”, “un representante de las dependencias públicas de

pago de servicios".
  - El Evaluador no deberá tomar decisiones que obstaculicen el desempeño del Candidato; es decir, que el proceso debe quedar en la demostración de las evidencias por el Candidato y no ser dificultadas, bloqueadas o aligeradas por el Evaluador.
- Lo anterior, es crítico y decisivo para la confiabilidad y validez de la evaluación y posible dictamen favorable o no para un Candidato, por lo que se hace un atento llamado al Centro de Evaluación respectivo de que a su vez alinee observe y supervise el actuar de los evaluadores para este proceso.

Apoyos/Requerimientos:

Equipo:

- Equipo de cómputo (portátil o estacionario).
- Mesa de trabajo con sillas (2).
- Acceso a internet.
- Impresora.
- Formatos de uso del INFONAVIT.

Documentos referidos al vendedor:

- Un ejemplo de Escrituras o título de propiedad de una vivienda.
- Ejemplos de Comprobantes de pago de agua, luz y predio.
- Ejemplo de identificaciones oficiales y no del aspirante.
- Ejemplo de estado de cuenta bancario vigente no mayor a tres meses.

Documentos referidos al comprador:

- Ejemplo de acta de nacimiento del comprador.
- Ejemplo de acta de matrimonio del comprador.
- Ejemplo de identificaciones oficiales y número del vendedor.
- Ejemplo de avalúo.
- Solicitud de crédito requisitada.
- Al inscribir el crédito Autorizar o rechazar por medio del Formato SIC.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados no equivalentes:

- EC0458 Asesoría en materia de crédito de vivienda
- EC0406 Asesoría en materia de crédito de vivienda para el mercado abierto

Duración estimada de la evaluación

- 1:30 horas en gabinete y 1:30 horas en campo, totalizando 3:00 horas.

Referencias de Información

- Portal de Infonavit www.**infonavit**.org.mx/

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 3
Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT	Orientar sobre las opciones de crédito
	Elemento 2 de 3
	Formalizar la obtención del crédito
	Elemento 3 de 3
	Acompañar al usuario en la entrega de la vivienda

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2246	Orientar sobre las opciones de crédito

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Diagnostica las necesidades del usuario/interesado:
   - Dando la bienvenida al usuario, presentándose y diciendo su nombre completo,
   - Solicitando información al usuario sobre sus requerimientos de vivienda,
   - Solicitando información sobre el estado laboral que guarda el usuario,
   - Solicitando información sobre el estatus y expectativas familiares, sociales y laborales,
   - Determinando las posibilidades del usuario, utilizando el portal del INFONAVIT,
   - Informando el destino del crédito, los programas complementarios y los productos del crédito para su aplicación,
   - Informando sobre las opciones de precalificación y los plazos y montos del crédito de acuerdo al producto/necesidad del usuario,
   - Sugiriendo al usuario sobre la pertinencia y viabilidad de cada tipo de producto al hacer énfasis en las ventajas de los productos presentados,
   - Solicitando al usuario la elección del producto de crédito a tramitar,
   - Informando al usuario, que se solicitará el avalúo a la unidad de valuación autorizada por el INFONAVIT y que éste deberá cubrir el costo del avalúo,
   - Explicando al usuario la ventaja, necesidad y requerimiento de su participación en línea al Taller “Saber para decidir”, al indicar los datos para el efecto introductorio, y
   - Solicitando al usuario la elección del destino de crédito.

2. Explica al usuario sobre los requisitos del producto acordado:
   - Apoyándose en la información del portal del INFONAVIT,
   - Guiando al usuario en cada apartado en la navegación del portal,
   - Atendiendo las dudas del usuario sobre las condiciones del producto,
   - Especificando al usuario cada requisito solicitado en tiempo y forma, y
   - Explicando la cobertura de calidad con que cuenta la vivienda nueva.

3. Coteja los datos del vendedor:
   - Verificando que sean los mismos que se especifican en el título de propiedad del inmueble/en el poder cedido por el titular, y
   - Verificando que sean los mismos de la solicitud en todos los documentos presentados.

4. Inscribe el crédito solicitado ante el INFONAVIT de forma presencial/remota:
   - Solicitando al usuario la elección del Notario que formalizará el crédito, de acuerdo al Padrón de Notarías autorizadas por el INFONAVIT,
   - Entregando/capturando la carpeta documental al personal autorizado por el INFONAVIT,
   - Recibiendo la carta de autorización para la formalización del crédito, y
   - Generando el formato SIC, para firma del derechohabiente.

5. Da seguimiento a los trámites externos:

- Ante el Registro Público de la Propiedad, la Unidad de Valuación, usuario para obtener el aviso de retención, pago de contribuciones y/o servicios y el Notario correspondiente,
- Utilizando los medios de comunicación como teléfono / correo electrónico,
- De manera presencial,
- Informando del seguimiento al usuario, e
- Informando al INFONAVIT sobre la probable fecha de liberación del trámite de acuerdo con lo propuesto por la entidad respectiva.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Perfil del usuario con la información recabada:
   - Contiene la solicitud de crédito con toda la información necesaria para la inscripción firmada por el usuario y el promotor,
   - Especifica el Saldo de la Subcuenta de Vivienda,
   - Establece la antigüedad en la relación laboral,
   - Especifica el estatus y expectativas familiares, sociales y laborales,
   - Define la capacidad de pago incluyendo los ingresos y egresos,
   - Establece que los datos proporcionados serán protegidos y utilizados solo para fines de la asesoría crediticia, y
   - Determina la solución habitacional alineada a sus necesidades y capacidades.

2. La documentación específica del producto a solicitar integrada:
   - Contiene los datos referidos al vendedor como escritura pública o título de propiedad, comprobante de pago del agua, comprobante de pago de la luz, comprobante de pago del predial, identificación oficial vigente, estado de cuenta bancario con una antigüedad no mayor a tres meses, sin tachaduras ni enmendaduras en cualquier caso, y
   - Contiene los datos referidos al comprador como acta de nacimiento reciente, acta de matrimonio en su caso, identificación oficial vigente, avalúo vigente emitido por unidad de valuación autorizada por INFONAVIT, solicitud de crédito requisitada, sin tachaduras ni enmendaduras en cualquier caso, al inscribir el crédito la firma del formato SIC.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Destinos y Productos de crédito del INFONAVIT.	Aplicación
2. Operación financiera de los productos INFONAVIT. • Montos máximos de crédito • Valores de vivienda • Plazo de amortización • Pago inicial • Tasas de interés • Pagos anticipados • Condiciones financieras definitivas	Aplicación
3. Alternativas para alcanzar la puntuación para acceder a un crédito.	Comprensión
4. Factores que intervienen en el perfilamiento para la elección del destino y producto de crédito.	Conocimiento
5. Cobertura de los seguros relacionados con el crédito	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
de vivienda, fondo de protección de pago y prórrogas.	
6. Regímenes matrimoniales y sus consecuencias.	Conocimiento
7. Proceso de seguimiento a la cancelación del crédito.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que brinda un trato cordial al cliente durante toda la entrevista.
2. Ética:	La manera en que respeta el derecho irrenunciable del usuario para decidir informada y libremente sobre la opción de crédito que mejor convenga a sus intereses y para elegir la vivienda que mejor satisfaga sus necesidades y aspiraciones.
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. Avalúo:	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 y entorno.
2. Destinos de crédito:	Son las opciones que tiene un trabajador para aplicar los recursos de su crédito, como: Compra de vivienda nueva o usada, Construcción de vivienda, Reparación, ampliación o mejoras de habitaciones, y Pago de pasivos adquiridos por cualquiera de los conceptos anteriores.
3. Estatus y expectativas familiares, sociales y laborales :	Es conocer el rango salarial, nivel de ingreso económico, número de personas que integran la familia, antigüedad y expectativa de trabajo de una persona.
4. Formato SIC:	Es la autorización o rechazo que da un derechohabiente para que se realice la consulta a la Sociedad de Información Crediticia y Autorización de Uso de Datos Personales.
5. INFONAVIT:	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
6. Plazo de amortización:	Es el periodo en el que se paga el crédito de vivienda.
7. Precalificación:	Es el resultado que emite un simulador y que contiene las condiciones estimadas del crédito solicitado, de acuerdo a los lineamientos y política de cada institución.
8. Producto de crédito:	Las opciones o soluciones habitacionales que el Instituto ofrece a los trabajadores derechohabientes en cada destino de crédito.
9. Programas	La combinación de 2 destinos de crédito que ofrece el Instituto a los trabajadores derechohabientes solicitan su crédito como:

complementarios:	Compra y Mejora de vivienda, Pago de pasivo y mejora de vivienda.
10. SSV Saldo de la Subcuenta de Vivienda:	Ahorro en monetario de los derechohabientes, acumulado en su Subcuenta de Vivienda.
11. Taller saber para decidir:	Esquema educativo que da elementos para una mejor comprensión de los conceptos asociados al crédito, con el propósito de educar al acreditado y evitar malas decisiones, en el uso de su crédito y elección de vivienda. El esfuerzo se lleva a cabo por medio de un taller que se imparte como requisito obligatorio a todo acreditado y también por medio de una sección del portal "www.INFONAVIT.org.mx"

Referencia	Código	Título
2 de 3	E2247	Formalizar la obtención del crédito

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Promueve la firma del contrato de promesa de compra venta / contrato de obra a precio alzado:
   - Indicando al usuario, sobre el contenido del contrato en relación al precio y condiciones de pago, así como la fecha de entrega de la vivienda/obra,
   - Detallando el equipamiento con el que será entregado el inmueble, así como los seguros y plazos de las garantías del mismo, e
   - Informando sobre las inconvenientes que se pudieran presentar por incumplimiento de las partes.

2. Informa sobre el trámite de escrituración en notaría pública:
   - Entregando el expediente completo y de acuerdo con la normatividad del INFONAVIT, a la notaría pública, e
   - Informando al usuario, que el notario tramitará el certificado de existencia de gravamen de la vivienda.

3. Explica las condiciones definitivas del crédito al usuario previo a la firma de escritura en notaría pública:
   - Revisando e informando el contenido de la instrucción notarial al usuario, y
   - Explicando al usuario, el contenido del Anexo B "Carta de condiciones financieras definitivas del crédito a otorgar por el INFONAVIT".

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La caratula del expediente elaborada:
   - Contiene la lista de verificación de los documentos que lo integran.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS NIVEL

1. Características de los documentos y contenido del expediente — Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que ejecuta las acciones de promoción, en la secuencia: acompañamiento al trámite de notariado y avalúo.
2. Responsabilidad: La manera en que se apega a los procedimientos y políticas en la identificación y perfilamiento del producto crediticio.

GLOSARIO

1. Contrato de obra a precio alzado: Es un contrato por medio del cual una persona denominada empresario o contratista se obliga a realizar y transmitir a otra llamada dueño, una obra con materiales propios y bajo su dirección tomando a su cargo el riesgo de la misma, en tanto este último se obliga a pagar una remuneración.
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. Libre de Gravamen: Que la vivienda no presente hipoteca o limitaciones de dominio.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E2248	Acompañar al usuario en la entrega de la vivienda

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recaba las firmas del acta de entrega de la vivienda:
   - Explicando las ventajas que representa dicha acta a las partes,
   - Explicando las desventajas que representa la ausencia del acta a las partes, y
   - Solicitando la firma de las partes.

2. Orienta al usuario en la obtención de su constancia de ecotecnologías:
   - Explicando en el apartado “Mi espacio INFONAVIT” en el portal, que es un requisito para descargar su constancia de ecotecnologías para su canje,
   - Explicando al usuario que deberá elegir al proveedor autorizado por el INFONAVIT para hacer válida su constancia,
   - Explicando que a partir del apartado “Proveedores Externos y Proveedores de Ecotecnologías” podrá identificar el Padrón de los autorizados por el INFONAVIT, y
   - Explicando al usuario que es favorable que haga efectiva su constancia a corto plazo de haber aplicado su crédito y por consecuencia haber obtenido su vivienda.

3. Orienta al usuario en el seguimiento de su crédito:

- Explicando al usuario sobre la liga de información en el portal “Mi Cuenta INFONAVIT” podrá dar seguimiento al estado de cuenta de su crédito hasta su finiquito, y
- Explicando al usuario que podrá accesar a su constancia de intereses, pagos, descuentos y montos de su crédito a través de la misma liga.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Uso y aplicación de las ecotecnologías.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Ética:	La manera en que proporciona el listado de proveedores y permite al usuario la elección libre de la ecotecnología y del proveedor.
2. Responsabilidad:	La manera en que resalta los beneficios del uso y aplicación de las ecotecnologías en su vivienda y sus repercusiones, así mismo explicando al trabajador, la importancia de su registro a “mi cuenta Infonavit”

GLOSARIO

1. Ecotecnologías:	Herramientas tecnológicas que ofrecen ventajas ambientales sobre sus contrapartes tradicionales, así como el ahorro en el consumo de energéticos
2. Mi cuenta Infonavit:	Micrositio para dar seguimiento al estado de cuenta del crédito del derechohabiente hasta su finiquito