I.- Datos Generales

Código	Titulo
EC0939	Aplicación de las reglas para el otorgamiento del primer crédito hipotecario a las/los trabajadores derechohabientes del INFONAVIT en los diferentes productos

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de consultoría personalizada de los productos de crédito para los y las derechohabientes del Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores, (INFONAVIT) realizando las siguientes funciones: proporcionar información de los diferentes destinos y productos de crédito INFONAVIT que puede solicitar el derechohabiente, comunicar los requisitos que debe cumplir un derechohabiente para acceder a los productos de crédito y distinguir las condiciones y requisitos que deben cumplir las viviendas de acuerdo al destino de crédito.

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 aplicación de las reglas para el otorgamiento del primer crédito hipotecario a las/los trabajadores derechohabientes del Infonavit en los diferentes productos, es parte vital de los servicios de su área sustantiva de crédito. El Estándar de competencia establece las tres funciones elementales que una persona debe realizar para otorgar excelencia en el servicio a los y las derechohabientes en 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.

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 superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo Nivel jerárquico.

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

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
30 de noviembre de 2017

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
14 de diciembre de 2017

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 en servicios inmobiliarios.

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:
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
- Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (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

Apoyos/Requerimientos:	infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC. • Equipo de cómputo (portátil o estacionario). • Mesa de trabajo con sillas (2). • Acceso a internet. • Impresora. • Formatos de uso del INFONAVIT • Ejemplo de Escrituras o título de propiedad de una vivienda. • Ejemplos de comprobantes de pago de agua, luz y predio. • Ejemplo de identificación oficial. • Ejemplo de acta de nacimiento. • Ejemplo de acta de matrimonio.

Relación con otros estándares de competencia

EC0903 Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14/07/2017.

Duración estimada de la evaluación

- 20 minutos en gabinete y 40 minutos en campo, totalizando 1 hora.

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal del Trabajo
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para Los Trabajadores
- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para Los Trabajadores
- Lineamientos de Operación de las Delegaciones Regionales del Infonavit
- Materiales en línea del Portal INFONAVIT: www.infonavit.org.mx/
  - "Precalificación y puntos"
  - "En que puedo usar mi crédito"
  - Taller en línea "Saber para Decidir"
- Portal en línea micuenta.infonavit.org.mx

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Aplicación de las reglas para el otorgamiento del primer crédito hipotecario a las/los trabajadores derechohabientes del INFONAVIT en los diferentes productos

Elemento 1 de 3
Proporcionar información de los diferentes destinos y productos de crédito INFONAVIT que puede solicitar el derechohabiente

Elemento 2 de 3
Comunicar los requisitos que debe cumplir un derechohabiente para acceder a los productos de crédito

Elemento 3 de 3
Distinguir las condiciones y requisitos que deben cumplir las viviendas de acuerdo al destino de crédito

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2943	Proporcionar información de los diferentes destinos y productos de crédito INFONAVIT que puede solicitar el derechohabiente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Guía al derechohabiente sobre las características del crédito INFONAVIT:
   - Describiendo cuántos y cuáles son los destinos y productos de crédito que existen de acuerdo a los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT.

2. Informa sobre las condiciones del Crédito INFONAVIT:
   - Mencionando los destinos y tipos del crédito, de acuerdo con los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT,
   - Informando cuál es el rango salarial al que aplica, de acuerdo con lo especificado en los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT, y
   - Comunicando cuál es el monto máximo del crédito y cuál es la tasa de interés del crédito de acuerdo con lo especificado en los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT.

3. Informa las condiciones del Crédito INFONAVIT Total:
   - Mencionando los destinos y tipos del crédito, de acuerdo con lo especificado en los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT,
   - Informando cuál es el rango salarial al que aplica, de acuerdo con lo especificado en los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT, y
   - Comunicando cuál es el monto máximo del crédito y cuál es la tasa de interés del crédito de acuerdo con lo especificado los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT.

4. Informa las condiciones del Crédito Cofinavit:
   - Mencionando los destinos y tipos del crédito, de acuerdo con lo especificado en los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT",
   - Informando cuál es el rango salarial al que aplica, de acuerdo con lo especificado en los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT", y
   - Comunicando cuál es el monto máximo del crédito y cuál es la tasa de interés del crédito de acuerdo con lo especificado en a los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT.

5. Informa las condiciones del Crédito Cofinavit Ingresos Adicionales:
   - Mencionando los destinos y tipos del crédito, de acuerdo con lo especificado en los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT,
   - Informando cuál es el rango salarial al que aplica, de acuerdo con lo especificado en los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT, y

- Comunicando cuál es el monto máximo del crédito y cuál es la tasa de interés del crédito de acuerdo con lo especificado en los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT.

6. Informa las condiciones del Crédito Tu 2º Crédito INFONAVIT:
- Mencionando los destinos y tipos del crédito, a los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT,
- Informando cuál es el rango salarial al que aplica, de acuerdo con lo especificado en a los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT, y
- Comunicando cuál es el monto máximo del crédito y cuál es la tasa de interés del crédito de acuerdo con lo especificado en los materiales en línea proporcionados en el portal INFONAVIT.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Condiciones de los productos de Crédito hipotecarios a los que puede acceder un trabajador(a) derechohabiente	Comprensión.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que da un trato cordial al derechohabiente durante todo el proceso de orientación sobre los productos de crédito.
2.	Orden:	La manera en la que proporciona información sobre las condiciones de los créditos sin saltarse ninguna especificación.
3.	Tolerancia:	La manera en que sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación responde a las dudas o comentarios que realiza el/la derechohabiente.

GLOSARIO

1.	Derechohabiente:	Persona física sujeta o no a una relación de trabajo, a quien por disposición de la ley le resulte aplicable el régimen del INFONAVIT y, por esta razón adquiere el derecho de solicitar un crédito para vivienda o la devolución de su fondo de ahorro.
2.	Monto máximo de crédito:	Importe de financiamiento que otorga el INFONAVIT a sus derechohabientes expresado en Unidad de Medida y Actualización (UMA), conforme a las Reglas para el Otorgamiento de Créditos vigentes, de acuerdo a su edad y nivel salarial de acuerdo a las Reglas para el Otorgamiento de Créditos a los trabajadores derechohabientes del INFONAVIT vigentes.
3.	Productos de crédito:	Estandarización del proceso de originación de crédito en productos de Crédito INFONAVIT: Compra de vivienda nueva o

usada y compra de vivienda usada con Pasivo INFONAVIT, Cofinavit Individual y Conyugal y Cofinavit Ingresos Adicionales, INFONAVIT.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E2944	Comunicar los requisitos que debe cumplir un derechohabiente para acceder a los productos de crédito

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Guía al derechohabiente sobre los requisitos que se debe cumplir para solicitar un crédito:
   - Indicando que debe ser derechohabiente del INFONAVIT con relación laboral vigente, de acuerdo con lo establecido en las reglas de otorgamiento de crédito,
   - Mencionando cuáles son los factores que determinan la puntuación de acuerdo con lo establecido en las reglas de otorgamiento de crédito,
   - Mencionando que es requisito solicitar su autorización para consultar sociedades de información crediticias,
   - Indicando que deberá tomar el taller gratuito “Saber para decidir” en línea que se encuentra en el portal del INFONAVIT, y
   - Mencionando que se requieren dos referencias personales las cuales serán validadas.

2. Identifica los productos en función del destino de crédito para precalificar al derechohabiente:
   - Indicando que se requiere el número de seguridad social y la fecha de nacimiento como datos indispensables para precalificar a un derechohabiente,
   - Proponiendo las diferentes opciones y tipos de crédito a los que puede acceder el derechohabiente de acuerdo al destino en el que aplicará su crédito,
   - Identificando el producto de crédito que se apega a las características del derechohabiente que solicita,
   - Explicando los conceptos del resultado de la precalificación y el tipo de crédito individual o conyugal al que puede acceder,
   - Comunicando las alternativas a las que puede acceder en caso de no cumplir la puntuación establecida para solicitar el crédito,
   - Comentando que se requiere cursar el “Taller saber para decidir”, antes de inscribir la solicitud del crédito, y
   - Contestando dudas/comentarios respecto al ejercicio realizado.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento físico/electrónico de la atención otorgada:
   - Cumple con los lineamientos de INFONAVIT,
   - Indica los productos de crédito a los que puede acceder el derechohabiente,
   - Incluye la opción recomendada,
   - Especifica los factores usados para determinar la mejor alternativa,
   - Contiene como anexo el cálculo de la determinación de la puntuación, y;
   - Contiene como anexo el resultado de precalificación (individual o conyugal).

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Factores que determinan la puntuación.	Comprensión
2. Puntuación mínima para obtener un crédito.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que precalifica al derechohabiente resaltando la capacidad de crédito al que puede acceder.

GLOSARIO

1. Cónyuge: Para los efectos del Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda, se entenderán indistintamente los términos de esposa(o) o pareja en unión libre.
2. Precalificación: Proceso en el cual el derechohabiente puede obtener su puntuación y condiciones de crédito.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 3	E2945	Distinguir las condiciones y requisitos que deben cumplir las viviendas de acuerdo al destino de crédito

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Proporciona información sobre las características que debe tener la vivienda nueva/usada en caso de compra de acuerdo con lo establecido en las reglas de otorgamiento de crédito y los contenidos del sitio de internet de INFONAVIT,

- Mencionando que la vivienda debe de ubicarse en una zona urbanizada y contar con los servicios de agua, drenaje y energía eléctrica,
- Explicando que la vivienda debe de estar lejos de depósitos de combustible, líneas de alta tensión, ríos, no ubicarse sobre cavernas, fallas geológicas, rellenos sanitarios, zonas de riesgo en general,
- Mencionando que la vivienda deberá tener sala-comedor, cocina, baño y por lo menos dos recámaras tratándose de vivienda nueva,
- Explicando que la vivienda debe ser de uso habitacional exclusivamente,
- Indicando que la vivienda debe tener una vida útil mínima de 30 años, y
- Mencionando que deberá contar con escritura inscrita en el Registro Público de la Propiedad en los casos que aplique.

2. Describe las características que debe tener el terreno en caso de construcción de acuerdo con lo establecido en los contenidos del sitio de internet de INFONAVIT.
- Indicando que el terreno debe contar con los servicios municipales en operación: agua, luz, drenaje y energía eléctrica,
- Mencionando que las escrituras deben estar a nombre del derechohabiente y/o del cónyuge, independientemente del régimen matrimonial,
- Mencionando que el terreno a comprar no se encuentre en zona de riesgo, e
- Indicando que el objeto de crédito debe estar al corriente en los pagos de todas las boletas de predial y otras contribuciones locales.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Requisitos y montos de los diferentes destinos y productos del primer crédito hipotecario INFONAVIT.	Comprensión