I.- Datos Generales

Código	Título
EC0944	Promoción especializada para productos de crédito en cofinanciamiento

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 en cofinanciamiento para los derechohabientes del Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores, (INFONAVIT) realizando las siguientes funciones: Orientar a los derechohabientes de Infonavit sobre el producto en Cofinanciamiento, acompañar al usuario en la inscripción y formalización de su 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 promoción especializada para productos de crédito en Cofinanciamiento 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.

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:
30 de noviembre de 2017	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 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:

- Solicitud de Inscripción de crédito
- Constancia de crédito
- Acta de nacimiento
- Acta de matrimonio
- Identificación Oficial: IFE / INE, pasaporte, cedula profesional y/o cartilla militar
- Avalúo y Dictamen Técnico de Calidad de la vivienda con una antigüedad no mayor a 6 meses
- Estado de cuenta bancario con clabe interbancaria del vendedor
- Carta de instrucción Irrevocable
- Título de propiedad de la casa o departamento
- Haber tomado en línea el Taller Saber para Decidir
- Carta de autorización de crédito por parte de la entidad financiera
- En el caso de que la vivienda esté hipotecada, Carta Instrucción y Manifestación de Saldo emitida por el Infonavit o Entidad financiera acreedora, según sea el caso.
- Formato SIC, el cual deberá firmar el derechohabiente.

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
Promoción Especializada para productos de crédito INFONAVIT (vigente)

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas

Referencias de Información

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

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Promoción especializada para productos de crédito en cofinanciamiento

Elemento 1 de 2
Orientar a los derechohabientes de Infonavit sobre el producto de crédito en Cofinanciamiento

Elemento 2 de 2
Acompañar al usuario en la formalización de su crédito en Cofinanciamiento

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2955	Orientar a los derechohabientes de Infonavit sobre el producto de crédito en Cofinanciamiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes DESEMPEÑOS para crédito en Cofinanciamiento

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 y los productos de crédito para su aplicación,
   - Informando sobre las opciones de precalificación y los plazos y montos del crédito,
   - Informando al usuario, que un crédito en cofinanciamiento se solicitará el avalúo a la unidad de valuación autorizada por el INFONAVIT y que éste deberá cubrir el costo del avaluó, y
   - 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.

2. Explica al usuario sobre los requisitos del producto de crédito en cofinanciamiento:

   - 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 de crédito, y
   - Especificando al usuario cada requisito solicitado en tiempo y forma.

3. Coteja los datos del vendedor para un crédito en Cofinanciamiento:

   - 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 de INFONAVIT y de la Entidad Financiera en los Centros Hipotecarios Autorizados:

   - 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 en cofinanciamiento, y
   - Generando el formato SIC, para firma del derechohabiente.

La persona es competente cuando obtiene lo siguiente:

PRODUCTO EN COFINANCIAMIENTO

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. Operación financiera del producto COFINAVIT. • Montos máximos de crédito • Valores de vivienda • Plazo de amortización • Pago inicial • Tasa de interés • Pagos anticipados • La entidad financiera determina las condiciones de la parte correspondiente al crédito que otorgará • Gastos de titulación, financieros y de operación • Capacidad de Compra (Monto Máximo de Crédito + Saldo Subcuenta de Vivienda) • De la recepción de documentación adicional • Del pago de Impuestos y derechos	Aplicación

CONOCIMIENTOS	NIVEL
2. Alternativas para alcanzar la puntuación para acceder a un crédito.	Comprensión
3. Cobertura de los seguros relacionados con el crédito de vivienda, fondo de protección de pago y prórrogas.	Conocimiento
4. Regímenes matrimoniales y sus consecuencias.	Conocimiento
5. 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 su crédito y 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. Destino del crédito:	Son las opciones que tiene un trabajador para aplicar los recursos de su crédito, como: Compra de vivienda nueva o usada 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.	SSV Saldo de la Subcuenta de Vivienda:	Ahorro en monetario de los derechohabientes, acumulado en su Subcuenta de Vivienda.
9.	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 2	E2956	Acompañar al usuario en la formalización de su crédito en Cofinanciamiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes DESEMPEÑOS para crédito en Cofinanciamiento

1. Informa sobre el trámite de escrituración en Notaría Pública:
   - Entregando el expediente completo y de acuerdo a la normatividad del INFONAVIT, a la Notaría Pública, y
   - Explicando al usuario, que el Notario tramitará el certificado de existencia de gravamen de la vivienda.

2. 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
   - Mencionando al usuario, el contenido del Anexo B "Carta de condiciones financieras definitivas del crédito a otorgar por el INFONAVIT".

3. Da seguimiento a los trámites externos:
   - Con el Notario ante el Registro Público de la Propiedad, la Unidad de Valuación para obtener el aviso de retención, pago de contribuciones y/o servicios,
   - 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 financiera respectiva.

4. Asesorando al usuario al puntualizar los términos del pago de impuestos y derechos:
   - Mencionando que los impuestos y derechos del crédito otorgado se descuentan del crédito del Infonavit y se pagan al Notario Público, en el entendido de que en los casos en los que los recursos del monto de crédito no sean suficientes para cubrir los gastos aquí descritos, el Trabajador/Derechohabiente debe cubrir la diferencia que corresponda con recursos propios.

5. Asesorando al usuario al puntualizar los términos del seguro de vida, titulación y del 5% de las aportaciones patronales subsecuentes a la liquidación del crédito:
   - Especificando verbalmente que la Entidad Financiera otorgante del crédito será responsable de la administración del seguro de vida que corresponda a su crédito,
   - Detallando verbalmente que la garantía hipotecaria se constituye con igualdad y precisión, tanto para Infonavit, así como para la entidad Financiera,
   - Mencionando paso a paso y verbalmente que una vez liquidado el crédito del Infonavit, las aportaciones patronales se enviarán a la Entidad Financiera para la amortización del saldo insoluto siempre y cuando se trate de un Cofinavit puro, y
   - Explicando verbalmente que para que el Infonavit destine dichas aportaciones al crédito de la Entidad Financiera, el usuario lo deberá instruir por escrito a través de la carta de instrucción irrevocable.

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 desde el acompañamiento hasta el trámite con el Notario.
2. Responsabilidad:	La manera en que se apega a los procedimientos y políticas en la identificación y perfilamiento del producto cofinanciamiento.

GLOSARIO

1. Aviso de Retención:	Documento que informa al patrón, que deberá realizar descuentos al salario del trabajador, en virtud de que se le ha concedido un crédito.
2. Cobranza Social INFONAVIT:	Es un esquema de apoyos o beneficios que ofrece Infonavit a los acreditados que tienen problemas de pago y les permite cumplir con el pago de su crédito.
3. 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.
4. Libre de Gravamen:	Que la vivienda no presente hipoteca o limitaciones de dominio.
5. 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. Ecotecnologías:	Herramientas tecnológicas que ofrecen ventajas ambientales sobre sus contrapartes tradicionales, así como el ahorro en el consumo de energéticos.
8. Mi cuenta Infonavit:	Micrositio para dar seguimiento al estado de cuenta del crédito del derechohabiente hasta su finiquito.