I.- Datos Generales

Código	Título
EC1078	Gestión de créditos hipotecarios

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de gestionar créditos hipotecarios, cuyas funciones principales son: Asesorar al interesado en materia de un crédito hipotecario, Originar el crédito hipotecario y Formalizar el crédito hipotecario.

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 gestión de los créditos hipotecarios es una actividad preponderante y muy relevante sobre las personas que desean hacerse de un patrimonio a través de un financiamiento hipotecario. El realizar esta función de acuerdo al Estándar de Competencia involucra y conlleva acciones con la calidad que se requiere para dar un servicio que satisfaga al interesado y concrete su solicitud. Asesorar, originar y formalizar un crédito hipotecario son las funciones que en su conjunto propiciarán que la función principal se complete con un margen de calidad en el servicio esperado por los interesados. Para ello se toman en cuenta las actividades, resultados y conocimientos que la persona que atiende este Estándar de Competencia pueda ofrecer dicho servicio con las mejores prácticas.

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
Del Sector Hipotecario

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

2 de agosto de 2018

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

25 de septiembre de 2018

Periodo sugerido de revisión / actualización del EC:

2 años

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
Gestor de crédito hipotecario.

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

- Asociación de Bancos de México, ABM.
- BBVA Bancomer.
- Operadora Cibergestión.
- Banorte.
- Asociación de Brókers Hipotecarios, ABH.
- Citibanamex.
- Grupo Kreo Asesores.
- SOC, Asesores Hipotecarios.
- Creditaria.
- HSBC.
- Scotiabank.
- Santander.
- Asociación Nacional de Unidades de Valuación, A.C. ANUVAC.
- Asociación de Unidades de Valuación para la Banca Mexicana. AUVBM.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- La evaluación de este EC se realizará bajo situaciones de simulación, ya que el proceso laboralmente no ofrece la oportunidad de evaluar en un solo momento.
- El Evaluador proporcionará al Candidato un "Caso" específico y bajo el cual, el Candidato desarrollará y generará todas las evidencias solicitadas en el Estándar de Competencia.
- En el Plan de Evaluación se acordará qué insumos deberá llevar el Candidato y cuáles son responsabilidad del Centro de Evaluación.

Apoyos/Requerimientos:

- Equipo de Cómputo, impresora, calculadora.
- Documentos:
  - Simulador (digital)
  - Solicitud de crédito de la institución financiera,
  - Documento de identidad del interesado,
  - Acta de nacimiento del interesado.
  - Comprobante de residencia/domicilio,
  - Acta de matrimonio y régimen matrimonial/no,
  - Documentación del coparticipante del crédito/no
  - Comprobante de ingresos de acuerdo al perfil obtenido,
  - Comprobante del RFC del interesado, e
  - Comprobante del CURP del interesado.
  - Título de propiedad/régimen de propiedad, inscrito en el Registro Público de la Propiedad,
  - Última boleta del predial/catastral,
  - ÚItima boleta del pago de servicio de agua/documento que ampare el suministro, y

- Datos personales del vendedor/propietario, como nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, acta de matrimonio y régimen matrimonial/no

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados:

EC0458 Asesoría en materia de crédito de vivienda
EC0406 Asesoría en materia de crédito de vivienda para el mercado abierto
EC0903 Promoción Especializada para productos de crédito INFONAVIT (vigente)
EC0944 Promoción Especializada para productos de crédito en cofinanciamiento.

Duración estimada de la evaluación

- 1.30 horas en gabinete y 1.30 horas en campo, totalizando 3:00 horas.

Referencias de Información

- Código de Conducta. ABM.
- Simuladores de Crédito.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 3
Gestión de créditos hipotecarios	Documentar la asesoría al interesado en materia de un crédito hipotecario
	Elemento 2 de 3
	Originar el crédito hipotecario
	Elemento 3 de 3
	Formalizar el crédito hipotecario

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3		Documentar la asesoría al interesado en materia de un crédito hipotecario

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene lo siguiente:

PRODUCTO

1. La simulación del crédito, elaborada:
   - Esta con base en el perfilamiento,
   - Establece el monto de crédito,
   - Define el monto de enganche,
   - Establece el plazo del crédito,
   - Incluye el costo del seguro,
   - Define el pago mensual,
   - Establece la tasa de interés,
   - Establece el costo anual total,
   - Incluye ingresos requeridos,
   - Especifica el pago total del crédito,
   - Determina los gastos notariales,
   - Especifica los costos de avalúo,
   - Especifica las comisiones de apertura/no,
   - Incluye otras comisiones/no, e
   - Incluye tabla de amortización.

2. La propuesta escrita de explicación al interesado sobre la interpretación de la simulación realizada:
   - Contiene la explicación del monto total a pagar del crédito y su composición: capital, intereses y accesorios,
   - Menciona el monto de ingreso mínimo requerido para accesar al monto de crédito solicitado,
   - Presenta la explicación del monto del pago mensual,
   - Incluye el motivo del monto de financiamiento,
   - Menciona el funcionamiento de las aportaciones adelantadas al capital en el comportamiento de su crédito,
   - Incluye la explicación de los gastos no financiados,
   - Menciona la tasa de interés obtenida, y
   - Presenta la razón del monto del desembolso inicial.

3. La propuesta escrita de explicación al interesado sobre los procesos posteriores a la aprobación del crédito realizada:
   - Presenta la explicación del trámite del avalúo, y
   - Presenta la explicación del trámite con el Notario.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Condiciones y características de los seguros asociados al crédito	Comprensión
2. Tipos de productos disponibles	Aplicación
3. Interpretación de buró de crédito	Comprensión
4. Determinación de ingresos y capacidad de pago	Comprensión
5. Características de la vivienda	Comprensión
6. Manejo de seguridad de información de terceros	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que refleja en las explicaciones el trato cordial al cliente durante todo el texto.
2. Ética: La manera en que respeta el derecho irrenunciable del usuario para decidir informada y libremente su crédito que mejor satisfaga sus necesidades y aspiraciones.

GLOSARIO

1. Avalúo: De acuerdo a lo que indica la Sociedad Hipotecaria Federal, en sus Reglas de Carácter General, relativas a la autorización, como Perito Valuador de inmuebles, objeto de créditos garantizados a la vivienda. Capítulo I, Disposición general Tercera, Inciso II.

   El Avalúo es el dictamen que elaboren los peritos valuadores, sobre el valor de los inmuebles y que es certificado por la unidad de valuación, en cuyo padrón se encuentre inscrito el perito valuador correspondiente.

   Es el resultado del proceso de estimar el valor de un bien, determinando la medida de su poder de cambio en unidades monetarias y a una fecha determinada. Es un dictamen técnico en el que se indica el valor de un bien a partir de sus características físicas, su ubicación, su uso y de una investigación y análisis de mercado.

2. Buró de crédito:	Es una Institución de información crediticia que concentra el comportamiento de pago de todas aquellas personas que tienen o ha tenido crédito con alguna Institución Financiera o de Servicio. Los principales productos reportados son: • Tarjetas de Crédito • Préstamos: Personales, de Auto, Hipotecarios y de Tiendas Departamentales • Teléfonos Celulares
3. Costo anual total (CAT):	El CAT es una medida estandarizada del costo de financiamiento, expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos que otorgan las instituciones.
4. Crédito hipotecario:	El crédito que otorguen las Entidades Financieras con garantía real, ya sea a través de hipoteca, prenda, caución bursátil, fideicomiso de garantía o de cualquier otra forma, destinado a la adquisición, construcción, remodelación o refinanciamiento relativo a bienes inmuebles. Para efectos de esta definición, las operaciones que realicen las Entidades sujetas a la modalidad de compraventa con reserva de dominio, arrendamiento con opción de compra, compraventa en abonos, se equiparan al Crédito Garantizado y tendrán el mismo tratamiento que otorga la Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.
5. Interesado:	Persona física que ostenta un interés legítimo en la contratación de un crédito para una solución de vivienda.
6. Monto inicial:	Ahorro previo con el que debe de contar el interesado para cubrir el enganche, gastos notariales, comisiones, gastos de avalúos y otros cuando aplique.

Referencia	Código	Título
2 de 3		Originar el crédito hipotecario

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente del interesado integrado:
   - Incluye la solicitud de la institución financiera,
   - Incluye documento de identidad del interesado,
   - Incluye comprobante de residencia/domicilio,
   - Incluye acta de nacimiento,
   - Incluye acta de matrimonio y régimen matrimonial/no,
   - Incluye comprobante de ingresos de acuerdo al perfil obtenido,
   - Incluye comprobante del RFC del interesado, e
   - Incluye el comprobante del CURP del interesado.

2. La solicitud de crédito presentada:
   - Define los datos personales del interesado, como nombre, dirección, teléfono, correo electrónico,
   - Establece los datos de empleo, como empresa, dirección, antigüedad,
   - Incluye el monto de ingresos del interesado,
   - Presenta referencias personales,
   - Define los datos del inmueble,
   - Presenta datos del producto, plazo y monto solicitado,
   - Incluye aviso de privacidad y autorización del interesado en el uso de dichos datos,
   - Incluye autorización del interesado para la consulta de buró de crédito, e
   - Incluye el cuestionario médico aplicado al interesado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos y características de comprobación de ingresos.	Aplicación
2. Tipo y característica de participantes de crédito.	Comprensión
3. Características de documentación adicional en otros programas. (INFONAVIT y FOVISSSTE)	Comprensión
4. Características de requisitos adicionales a intermediarios.	Comprensión
5. Interpretación de las posibles respuestas de la institución financiera a la solicitud presentada.	Comprensión
6. Verificación de la originalidad de la documentación solicitada.	Aplicación
7. Concepto de Oferta Vinculante.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Honestidad	La manera en que transfiere los datos recabados del interesado fielmente a la solicitud y documentos requeridos para definir su crédito. Así como mantener la veracidad de las respuestas de la institución financiera al interesado en tiempo y forma.
2. Orden:	La manera en que ejecuta las acciones de asesoría, en la secuencia desde el acompañamiento hasta el trámite con la institución financiera.
3. Responsabilidad:	La manera en que se apega a los procedimientos y políticas en la identificación y perfilamiento del producto.

GLOSARIO

1. INFONAVIT:	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
2. FOVISSSTE:	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
3. CURP:	Clave Única de Registro de Población, sirve para registrar en forma individual a todas las personas que residen en México, nacionales y extranjeras, así como a las mexicanas y mexicanos que radican en otros países
4. Oferta vinculante:	La oferta vinculante es el documento que las instituciones financieras están obligadas a entregar al interesado por escrito, con el precio de lo que costará adquirir la solución de vivienda si contratas el crédito hipotecario con ellas. Este escrito es completamente gratuito y deberá contar con el esquema de pagos que ofrece la entidad emisora, así como: • La forma de entrega del préstamo. • La tasa de interés ordinaria y moratoria. • El CAT y los supuestos asumidos en el cálculo del mismo. • Las comisiones aplicables y los gastos a cargo del acreditado. • Las causas y penalizaciones por terminación anticipada del crédito.
5. RFC:	Registro Federal de Contribuyentes es una clave que requiere toda persona física o moral en México para realizar cualquier actividad económica lícita por la que esté obligada a pagar impuestos.

Referencia	Código	Título
3 de 3		Formalizar el crédito hipotecario

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene lo siguiente:

PRODUCTO

1. La propuesta escrita elaborada, sobre el seguimiento de la gestión del crédito del cliente:
   - Presenta la explicación del dictamen de la institución financiera sobre el crédito, y
   - Presenta la explicación del proceso y actuantes en la firma del crédito.

2. El expediente del inmueble integrado:
   - Incluye el título de propiedad/régimen de propiedad, inscrito en el Registro Público de la Propiedad,
   - Incluye la última boleta del predial/catastral,
   - Incluye la última boleta del pago de servicio de agua/documento que ampare el suministro, y
   - Define los datos personales del vendedor/propietario, como nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, acta de matrimonio y régimen matrimonial/no.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Identificación del valor concluido como determinante del aforo.	Comprensión
2. Características de los Productos y Procesos de INFONAVIT y FOVISSSTE en la obtención de un crédito hipotecario.	Comprensión
3. Tipo y aplicación de impuestos para un crédito hipotecario. IVA, ISR, ISAI/Traslado de Dominio.	Comprensión
4. Tipos y características de modelos de contratos en créditos hipotecarios.	Comprensión
5. Tipos de actividades donde se pueden manejar recursos de procedencia ilícita.	Comprensión
6. Código de Ética del Asesor Hipotecario.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Ética:	La manera en que se define la validez de procesos y documentos, manteniendo la legalidad de cada uno durante toda la gestión del crédito hipotecario.
2. Perseverancia:	La manera en que consistentemente da seguimiento al proceso de formalización de crédito hipotecario.
3. Respeto:	La manera en que se da un manejo de acuerdo y pertinencia sobre el resultado de los procesos de valuación y notaría; en concordancia con los procedimientos establecidos para tratar desavenencias o desacuerdos.

GLOSARIO

1. Actuantes:	Cada una de las personas que intervienen al momento de la firma del crédito.
2. Cliente:	Persona que contrata un crédito hipotecario.
3. ISAI:	Impuesto sobre Adquisición de Inmuebles
4. ISR:	Impuesto Sobre la Renta
5. IVA:	Impuesto al Valor Agregado, se trata de un impuesto indirecto, en virtud de que los contribuyentes del mismo no lo pagan directamente, sino que lo trasladan o cobran a una tercera persona, hasta llegar al consumidor final.
6. Registro Público de la Propiedad (RPP):	Es aquella institución dotada de fe pública que brinda seguridad jurídica a los otorgantes de los actos, sus causahabientes o terceros, a través de la publicidad de actos jurídicos, o bien de hechos con relevancia jurídica. Esto lo puede hacer una persona física o una persona moral.
7. Traslado de dominio	Donde la vivienda cambia de propietario ante el Registro Público de la Propiedad. Este acto es el que genera impuestos y es el mayor de los costos, se le conoce como ISAI y varía de localidad en localidad.
8. Valor Concluido:	También llamado Valor Comercial, es el valor del patrimonio de quien adquiere la vivienda y es el valor de garantía de la entidad financiera que otorga el crédito para su adquisición.