I.- Datos Generales

Código	Título
EC1629	Asesoría especializada para la atención, gestión y operación de los esquemas de financiamiento otorgados por el FOVISSSTE

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de asesoría especializada para la atención, gestión y operación de los esquemas de financiamiento otorgados por el FOVISSSTE.

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

El EC expresa la competencia de las personas que se desempeñan en brindar asesoría especializada para la atención, gestión y operación de los esquemas de financiamiento otorgados por el FOVISSSTE a las personas derechohabientes interesadas en ejercer su crédito hipotecario. La función inicia con el asesoramiento de la persona derechohabiente respecto de los esquemas de financiamiento, proceso de originación y formalización así como, los derechos y obligaciones que conlleva el crédito hipotecario, la integración del expediente del crédito hipotecario conforme a la normatividad vigente, la validación e integración de la información de la persona derechohabiente en el sistema informático del FOVISSSTE y por último el asesoramiento previo y final derivado de la firma de la escritura.

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
Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE)

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
16 de mayo de 2024	19 de junio de 2024

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.
- Coordinador de agentes de ventas.

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

- Asesor de crédito.
- Agente de Operaciones Comerciales en Materia Inmobiliaria.
- Gestor de Crédito Hipotecario.
- Personal del área comercial de los desarrolladores.

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.

Sub rama:

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

- FOVISSSTE

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

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

ECO458 Asesoría en materia de crédito de vivienda

EC0903.02 Promoción especializada para productos de crédito Infonavit

EC0939.02 Aplicación de las reglas para el otorgamiento del crédito a los/las trabajadores(as) derechohabientes del Infonavit en las diferentes alternativas de financiamiento

EC0944 Promoción especializada para productos de crédito en cofinanciamiento

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 infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- La persona candidata deberá contar con 3 casos prácticos y su correspondiente documentación para realizar los ejercicios (primer caso para registrar solicitud de crédito, segundo caso con Clave Única de Vivienda (CUV) para vincular crédito, tercer caso en Ia etapa de Instrucción Notarial) (copias simples impresas).
- Se requiere una computadora portátil con conexión a internet para el uso del sistema de originación de crédito de FOVISSSTE.
- La persona candidata deberá contar con usuario y contraseña del sistema de originación de crédito de FOVISSSTE.
- Conexión a internet.
- Una persona de apoyo que funja como persona derechohabiente.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora 30 minutos en campo, totalizando 2 horas 30 minutos.

Referencias de Información

- Reglas para el otorgamiento, formalización y recuperación de créditos del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, vigentes.
- Programa de Crédito del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, vigente.
- Convenio de concertación de acciones de Entidades Financieras y Anexos, vigentes.
- Política de privacidad y manejo de datos personales del FOVISSSTE, vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Asesoría especializada para la atención, gestión y operación de los esquemas de financiamiento otorgados por el FOVISSSTE

Elemento 1 de 4

Asesorar a la persona derechohabiente conforme a los esquemas de financiamiento, proceso de originación y formalización así como los derechos y obligaciones que conlleva el crédito hipotecario

Elemento 2 de 4

Integrar el expediente del crédito hipotecario de la persona derechohabiente, conforme a la normatividad vigente

Elemento 3 de 4

Validar e integrar información de la persona derechohabiente en el sistema informático del FOVISSSTE

Elemento 4 de 4

Asesorar a la persona acreditada para la firma de escritura

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E5057	Asesorar a la persona derechohabiente conforme a los esquemas de financiamiento, proceso de originación y formalización así como los derechos y obligaciones que conlleva el crédito hipotecario

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

DESEMPEÑO

1. Asesora a la persona derechohabiente:

- Presentándose a través del mensaje de bienvenida institucional conforme al protocolo del lugar de trabajo y con su identificación laboral que corresponda a la Entidad Financiera en la que se encuentre adscrito,
- Preguntando a la persona derechohabiente si se encuentra registrada en el portal FOVISSSTE/Orientando a la persona derechohabiente a que se registre en el portal FOVISSSTE,
- Verificando que la persona derechohabiente es candidata a ejercer un crédito hipotecario FOVISSSTE, al solicitar su CURP y mediante el simulador de crédito hipotecario,
- Explicando los esquemas de financiamiento vigentes que ofrece FOVISSSTE,
- Explicando las condiciones financieras de los esquemas de financiamiento, así como los seguros y beneficios conforme al esquema seleccionado,
- Realizando preguntas al derechohabiente con la finalidad de perfilarlo al esquema de financiamiento que más se adapte a sus necesidades,
- Explicando de manera general el proceso de originación y formalización con tiempos aproximados, así como la utilización de ejemplos apegados a los procesos explicados,
- Explicando las características físicas y jurídicas que deberá cumplir la vivienda nueva/usada para ser garantía de crédito, con base en la normativa vigente establecida por el FOVISSSTE,
- Explicando las características generales del crédito hipotecario seleccionado,
- Explicando los gastos de avalúo, escrituración, contrato de mutuo e Inscripción en el Registro Público de la Propiedad aproximados inherentes del proceso que deberá cubrir,
- Explicando que el FOVISSSTE apoya con el 50% de los gastos notariales por la generación del contrato de mutuo y su inscripción en el RPP,
- Informando el listado de requisitos, documentos y formatos para la integración del expediente y explicar cada uno de ellos con sus correspondientes etapas de entrega,
- Explicando el aviso de privacidad para el resguardo y tratamiento de sus datos personales, así como los medios por los que puede consultarlo,
- Proporcionando el formato donde la persona derechohabiente autoriza el uso de sus datos personales a la Entidad Financiera para el trámite de su crédito,
- Indicándole los medios de contacto para reportar quejas y denuncias sobre presuntos actos irregulares ante el FOVISSSTE, y
- Aplicando la encuesta de satisfacción al derechohabiente y explicar la finalidad de la misma.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. La encuesta de satisfacción, aplicada:
- Indica si/no el trato fue amable,
- Indica si/no fueron aclaradas las dudas respecto al crédito hipotecario,
- Indica si/no recibió y le fueron explicados los requisitos para la solicitud de crédito, e
- Indica si/no fueron aclaradas las dudas sobre el proceso de su crédito.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Reglas para el otorgamiento, formalización y recuperación de créditos del FOVISSSTE.	Conocimiento
2. Esquemas de financiamiento: Características y requisitos.	Conocimiento
3. Procesos de originación y formalización.	Conocimiento
4. Derechos y obligaciones del crédito hipotecario establecidos en el Contrato de mutuo.	Conocimiento
5. Conceptos básicos de financiamiento.	Conocimiento
6. Manejo de los simuladores de créditos hipotecarios.	Conocimiento
7. Medios de contacto para quejas y denuncias.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que en todo momento se dirige a la persona derechohabiente con respeto y empatía, manejando un lenguaje claro, sencillo y libre de tecnicismos.
2. Responsabilidad:	La manera en que durante la asesoría en distintos momentos menciona que los trámites son gratuitos, así como que tiene la libertad de cambiar de mandataria en cualquier momento. La manera en que se cerciora que la información brindada ha sido clara, al preguntar la existencia de dudas/comentarios al respecto.
3. Tolerancia:	La manera en que en todo momento durante la explicación de los procesos utiliza diversos ejemplos prácticos acordes a la situación y muestre actitud de cordura, sin alterarse, sin alzar el tono de voz y sin realizar gesticulaciones que denoten molestia/desagrado.

GLOSARIO

1. Actos irregulares:	Acción o actividad que incumple con la normatividad que regula el proceso de originación y formalización de los créditos otorgados por el FOVISSSTE.
2. Capacidad máxima de crédito:	Es la capacidad de endeudamiento con base en el sueldo básico y conforme a las tablas de montos máximos de crédito, contenidas en

		el Programa de Financiamiento de Créditos, aprobadas por los Órganos de Gobierno.
3.	Características generales:	Plazo, capacidad máxima de crédito/monto de crédito más el saldo de la subcuenta de vivienda, tasa de interés, actualización de UMA, moneda, obligación de pago.
4.	Crédito hipotecario:	El préstamo hipotecario otorgado por el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como aquellos otorgados en colaboración con institutos de vivienda de carácter federal, estatal o municipal, las instituciones de crédito del sistema financiero mexicano y las sociedades financieras de objeto limitado o múltiple, con base en los artículos 169, fracción I y 176, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y los acuerdos de sus Órganos de Gobierno.
5.	CURP:	Clave Única de Registro de Población. Es el código único de identidad de 18 caracteres utilizado para identificar oficialmente tanto a residentes como a ciudadanos mexicanos de todo el país.
6.	Derechohabiente:	Es la persona trabajadora o pensionada que se encuentre afiliado a alguna de las dependencias con derecho de un crédito hipotecario o acción de vivienda del FOVISSSTE, en cualquiera de sus esquemas de financiamiento.
7.	Entidad Financiera:	La institución de crédito en cuyo objeto social incluya la originación de créditos, que haya celebrado convenio de concertación de acciones con el Instituto por conducto del FOVISSSTE, para participar en el procedimiento de otorgamiento de crédito mediante mandato expreso del mismo.
8.	Esquemas de financiamiento:	Los tipos de crédito que otorga el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a los Derechohabientes.
9.	Formalización:	Es el acto por medio del cual las y los trabajadores derechohabientes y el Instituto manifiestan su consentimiento para la originación de un crédito, de acuerdo con la forma exigida por la ley aplicable en el lugar en el que se encuentre la vivienda, a partir del cual surten efecto todos los derechos y obligaciones entre las partes.
10.	FOVISSSTE:	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
11.	Gastos aproximados inherentes del proceso:	Hace referencia a los siguientes gastos: enganche, avalúo, Costo Anual Total (CAT), comisiones, seguros, gastos notariales, escrituración de la propiedad, honorarios del notario público, impuestos, inscripción en el Registro Público de la Propiedad, gastos

	de aprobación de crédito como antecedentes crediticios y estudios socioeconómicos cuando aplique.
12. Gastos notariales:	Hace referencia a los siguientes gastos: • Impuesto. • Honorarios del notario. • Inscripción en el Registro Público de la Propiedad. • Pagos adicionales: Constancias de no adeudos, planos catastrales y pago de gestores entre otros.
13. Proceso de originación y formalización:	Procedimiento por medio del cual se solicita, analiza, autoriza o rechaza un crédito de conformidad con la normativa que rige el actuar tanto del FOVISSSTE, así como, de terceros involucrados; lo anterior para ser plasmado en un documento legal donde se detalle el acto jurídico realizado entre las partes, identificando a las partes, estableciendo obligaciones y derechos, entre otros aspectos.
14. Registro Público de la Propiedad (RPP):	Es una institución que depende de los gobiernos estatales, por lo que cada estado cuenta con su propio Registro Público, en él se inscriben actos relativos al derecho de propiedad, derechos reales sobre bienes, entre otros actos. Además ofrece otros servicios a los ciudadanos, como proporcionar información relativa a las inscripciones que se encuentran en sus archivos, expedir copias certificadas, copias simples y certificados de libertad de gravamen, entre otros.
15. Sociedades Financieras de objeto Múltiple (SOFOM):	Son las empresas que actúan en nombre y representación del FOVISSSTE, es quien en realidad, provee los recursos en la realización de otorgamiento y formalización de crédito.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E5058	Integrar el expediente del crédito hipotecario de la persona derechohabiente, conforme a la normatividad vigente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

DESEMPEÑO

1. Revisa los documentos entregados por la persona derechohabiente:
- Corroborando que la documentación se encuentra completa, de acuerdo con el listado de documentos y formatos aplicables y conforme con la etapa correspondiente,
- Verificando que todos los documentos se encuentran vigentes y que son válidos conforme a la normatividad aplicable, para la originación del crédito mediante el listado de verificación,
- Verificando que la documentación personal corresponda con la persona derechohabiente que ejerce su crédito hipotecario, al cotejar que los datos de identificación oficial presentada coincidan con los documentos entregados,
- Informando que los datos y documentación proporcionados serán resguardados, conforme a la política de protección de datos personales de la entidad financiera y de acuerdo con la normatividad en materia de protección de datos personales aplicable, e
- Integrando la documentación física proporcionada en el expediente requerido, de acuerdo a la matriz documental vigente para cada esquema de financiamiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de recepción de documentos en apego a la matriz documental vigente validado, requisitado:
- Se encuentra con membrete de la entidad financiera,
- Contiene el nombre completo y CURP de la persona derechohabiente,
- Indica la documentación que recibió y validó, conforme a la matriz documental vigente,
- Contiene el nombre completo y firma autógrafa del asesor que recibió y validó,
- Tiene los datos de contacto con número telefónico y correo electrónico laboral/institucional del asesor, y
- Tiene la fecha de recepción de documentos.

2. El expediente de la persona derechohabiente, conforme a la matriz documental vigente para cada esquema de financiamiento, integrado:
- Contiene la documentación completa conforme a la etapa correspondiente y cumple con las validaciones, y
- Contiene los documentos en copias de manera legible y sin enmendaduras.

La persona es competente cuando posee el siguiente:

CONOCIMIENTO	NIVEL
1. Documentación y características requeridas para integración de expediente de cada esquema de financiamiento.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que en todo momento se dirige a la persona derechohabiente con respeto y empatía, manejando un lenguaje claro, sencillo y libre de tecnicismos.
2.	Orden:	La manera en que recibe e integra los documentos conforme a la secuencia establecida en la matriz documental.

GLOSARIO

1.	Documentación personal:	Se refiere a toda aquella información que contiene datos personales y que se relaciona con nuestra persona y que nos identifica o nos hace identificables. Nos dan identidad o nos describen como lo son el nombre, la edad, domicilio, número telefónico, correo electrónico personal, trayectoria académica, laboral o profesional, patrimonio, número de seguridad social, CURP, RFC, entre otros.
2.	Matriz documental vigente:	Conjunto organizado de documentos que dan soporte a las actividades administrativas y legales del proceso de promoción, autorización, formalización, seguimiento, y en su caso, recuperación del crédito, en conformidad con la normativa vigente aplicable por FOVISSSTE.
3.	Política de protección de datos personales:	Es el conjunto de normas y principios que rigen el tratamiento que se le da a toda la información descrita en el numeral 1 del presente glosario, las cuales deberán estar apegadas a los artículos 6 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E5059	Validar e integrar información de la persona derechohabiente en el sistema informático del FOVISSSTE

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

DESEMPEÑO

1. Valida la información de la persona derechohabiente en el sistema informático para la originación de créditos del FOVISSSTE:

- Verificando que la información precargada corresponda a la persona derechohabiente y con la documentación entregada, a fin de validar los datos registrados, e
- Imprimiendo la caratula de crédito para su integración en el expediente.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. La solicitud de registro para el otorgamiento de crédito hipotecario en el sistema informático del FOVISSSTE, registrada/complementada:

- Contiene la información en todos los rubros de la sección de datos de identificación del solicitante,
- Contiene la información en todos los rubros de la sección de datos del crédito hipotecario,
- Contiene la información en todos los rubros de la sección de datos geográficos de la vivienda,
- Contiene la información en todos los rubros de la sección de datos del avalúo,
- Contiene la sección de datos de identificación del cónyuge/concubina/concubinario/familiar completos/No aplica,
- Se encuentran cargados/adjuntados en el sistema los siguientes documentos: Carta de cesión de derechos, estado de cuenta, copia de identificación oficial del titular y cónyuge en su caso, CURP, expediente electrónico único, copia comprobante de domicilio, carta de autorización para realizar consulta al buró de crédito, último talón de pago y finiquito primer crédito/no aplica, y
- Tiene los datos de los beneficiarios autoseguro con nombre/s, apellido paterno, apellido materno y parentesco.

La persona es competente cuando demuestra la siguiente:

ACTITUD/HÁBITO/VALOR

1. Responsabilidad: La manera en que al registrar la información y anexar los documentos en el sistema informático se asegura de la integridad de los mismos y la validez de los datos.

GLOSARIO

1. Avalúo: El dictamen que elabora un perito valuador para determinar el valor comercial de los inmuebles, quien se encuentra acreditado por la Sociedad Hipotecaria Federal o autoridad competente, además de encontrarse en el Padrón del FOVISSSTE.

2. Carta de cesión de derechos:	Es un acto jurídico mediante el cual un acreedor —denominado cedente— transfiere a otra persona —llamado cesionario— los derechos, créditos y obligaciones que tiene contra su deudor a través de un contrato y que implica la transmisión directa de la titularidad del derecho en cuestión a favor del tercero, el cual hasta el momento de la cesión era ajeno a la relación jurídica.
3. Concubina/Concubinario:	La persona cotizante con quien el trabajador ha vivido como si fuera su cónyuge durante los cinco años anteriores a la fecha en que presente la solicitud de crédito o con la que tuviese hijos, siempre y cuando ambos permanezcan libres de matrimonio. Si el trabajador tiene varias concubinas o concubinarios, ninguno de éstos tendrá derecho a recibir el crédito.
4. Datos geográficos:	Espacio geográfico al interior de una localidad o referido a una vía de comunicación que ocupa un inmueble (edificación o terreno) donde puede establecerse una o más personas, a fin de dar cumplimiento a sus obligaciones o derechos, que deberá cumplir con al menos con los siguientes atributos: Nombre de la calle, numero exterior y/o interior, colonia-fraccionamiento-nombre de asentamiento, código postal, localidad, municipio y estado.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E5060	Asesorar a la persona acreditada para la firma de escritura

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Asesora a la persona acreditada sobre los elementos clave a verificar previo a la firma de escritura:
- Mencionando que el avalúo debe estar vigente al momento de la firma,
- Verificando en el talón de pago de la quincena inmediata anterior que cuente con liquidez para ejercer su crédito, a fin de confirmar que la percepción líquida sea superior a la obligación de pago,
- Reiterando los gastos a realizar y condiciones financieras previo a la firma de escritura,
- Indicando que debe acudir a la notaría para la integración de su expediente,
- Informando que debe solicitar al notario que entregue su presupuesto de escrituración desglosado,
- Recomendando que debe verificar que los datos de su escritura deben estar completos; domicilio del inmueble, ubicación y linderos, datos del comprador y del vendedor, y
- Mencionando que debe presentar identificación oficial vigente y talón de pago de la quincena inmediata anterior al presentarse ante el notario.

2. Selecciona en el sistema al notario elegido por la persona acreditada:
- Notificando vía telefónica/correo electrónico a la persona acreditada que se envió vía sistema la carta de instrucción notarial,
- Contactando telefónica/vía correo electrónico a la notaría para que dé seguimiento a la instrucción recibida, e
- Informando al responsable del área jurídica de la entidad financiera que debe enviar el mandato, poder de su representante, identificación oficial y generales a la notaría seleccionada.

3. Acompaña y da seguimiento en el trámite para el proceso de firma de su escritura:
- Notificando vía telefónica a la persona acreditada que la notaría debe elaborar y enviar su proyecto de escritura para programar la firma, a fin de que considere el pago de los gastos notariales,
- Mencionando a la persona acreditada que contacte a la notaría para la firma de sus escrituras, y
- Sugiriendo a la persona acreditada que mantenga de manera constante comunicación con la notaría para el seguimiento de su proceso notarial.

4. Acompaña y da seguimiento en el trámite de firma de su escritura y pago al vendedor:
- Informando a la persona acreditada que una vez firmada su escritura la notaría debe entregar un kit notarial de firma a la entidad financiera para que inicie el proceso de pago al vendedor,
- Informando a la persona acreditada del estatus emitido por guardavalores para solventar posibles inconsistencias presentadas/para confirmar visto bueno del expediente,
- Informando a la persona acreditada que el vendedor recibirá su pago conforme a los niveles de servicio vigentes,
- Informando a la persona acreditada que debe notificar a su vendedor que su cuenta bancaria debe estar disponible/activa y sin límite de transferencia para recibir el pago correspondiente,

- Indicando que en su talón de pago se visualice su descuento y que éste corresponda con su obligación de pago del crédito hipotecario y de su seguro de daños,
- Informando a la persona acreditada que en un lapso no mayor a 30 días hábiles posteriores a la fecha de firma, la notaría deberá contar con la boleta de ingreso al Registro Público de la Propiedad y Comercio y con esto en un plazo conforme a los niveles de servicio estatales podrá solicitar a la notaría el original de su testimonio, y
- Realizando una llamada vía telefónica con la persona acreditada con el fin de corroborar que recibió su vivienda y en condiciones de habitabilidad.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El expediente de crédito, complementado:
- Contiene la documentación completa conforme a la etapa correspondiente y cumple con las validaciones, y
- Tiene los documentos originales y copias de manera legible y sin enmendaduras.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Matriz de documentación: • Documentación y características requeridas para integración del expediente de cada esquema de financiamiento.	Conocimiento
2. Condiciones financieras y características contenidas en el contrato de mutuo.	Conocimiento
3. Proceso de entrega y revisión de expedientes hasta el pago del crédito.	Conocimiento
4. Proceso y tiempos de ejecución de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y Comercio.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que en todo momento se dirige a la persona acreditada con respeto y empatía, manejando un lenguaje claro, sencillo y libre de tecnicismos y brindando un trato servicial.
2.	Limpieza:	La manera en que presenta el expediente libre de manchas, sin arrugas y enmendaduras.
3.	Orden:	La manera en que complementa los documentos en el expediente conforme a la secuencia establecida en la matriz documental vigente.

GLOSARIO

1.	Acreditado:	El trabajador o pensionado que haya ejercido el derecho de un crédito hipotecario o acción de vivienda del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en cualquiera de sus esquemas de financiamiento.

2. Carta de Instrucción Notarial:	Documento por medio del cual se le indica al notario público a través del Sistema de Originación de Crédito, las características y condiciones sobre las cuáles deberá otorgar la escritura pública correspondiente.
3. Condiciones de habitabilidad:	La condición que permite determinar que una vivienda está terminada, tanto en su infraestructura y servicios -en funcionamiento- como en sus acabados interiores y exteriores, sus accesorios y su equipamiento, conforme a lo señalado por el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
4. Condiciones Financieras:	Periodicidad de los pagos del crédito, el monto de los pagos, la tasa de interés, el plazo del crédito, tiempos de respuesta para la autorización del crédito, unidad en la cual se otorgara el crédito (Pesos- UMA), clausulado del mutuo, derechos y obligaciones del solicitante del crédito, forma en la que podrá realizar los pagos del crédito, nivel máximo de endeudamiento con respecto a sus ingresos, requisitos para solicitar el crédito, monto máximo de crédito, consecuencias de la falta de pago de los créditos, alternativas de reestructuras o prórrogas, donde consultar el estado de cuenta y detalle de movimientos del crédito.
5. Guardavalores:	Empresa contratada por el FOVISSSTE para la guarda y custodia de los expedientes formalizados.
6. Kit notarial:	Conjunto de documentos que estará conformado por lo siguiente: • Copia Certificada de la escritura pública. • Original Carta Compromiso del Notario para realizar inscripción al RPP de la escritura. • Original Carta Entrega Recepción de la Vivienda firmada. • Carta de apoyo del 50% de los gastos notariales.
7. Liquidez:	Se refiere a los fondos disponibles para realizar pagos inmediatos o, en otras palabras, mide la rapidez con la que un activo financiero puede convertirse en un medio de pago sin que pierda valor.
8. Mandataria:	Las instituciones de crédito del sistema financiero mexicano y las sociedades financieras de objeto múltiple o limitado reguladas y no reguladas, denominadas entidades financieras, cuyo objeto social incluya la originación de créditos, que hayan celebrado convenio de concertación de acciones con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a través del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, para participar en el procedimiento de formalización de créditos mediante mandato expreso del mismo.
9. Obligación de pago:	Cantidad que el acreditado se compromete a aportar de manera quincenal o mensual, durante la vigencia del contrato de mutuo, misma que asegura la amortización del pago completo del crédito.
10. Pagos a realizar:	Cuota, amortización o pago de una deuda o crédito hasta que se extinga, es decir, es el proceso mediante el cual se distribuyen gradualmente los costos de una deuda por medio de pagos periódicos, los cuales incluyen los intereses del crédito y el importe del préstamo.

11. Presupuesto de escrituración desglosado:	El costo varía en función de la ubicación y del valor de la propiedad, por lo que puede encontrarse en un rango de entre el 4% y 10% del valor de la vivienda, el costo de escriturar contempla al menos los siguientes conceptos: Impuesto: Sobre Adquisición de Inmuebles, el cual, puede ser de hasta el 6.5% del valor total de la propiedad. Honorarios del notario: Pueden variar y lo establecerá cada notario. Inscripción en el Registro Público de la Propiedad: El costo dependerá del valor, tipo y ubicación de la vivienda Pagos adicionales: Constancias de no adeudos, planos catastrales y pago de gestores entre otros.
12. Seguros con los que cuenta la vivienda:	Seguro de Daños y Seguro de Calidad.