

**I.- Datos Generales****Código**

EC0903.02

Título

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 del 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 EC0903.01 Promoción especializada para productos de crédito Infonavit publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de diciembre de 2019.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0903.01 "Promoción especializada para productos de crédito Infonavit", tendrán para su conclusión, incluyendo la emisión de certificados, un plazo máximo de tres 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 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 Vivienda para los Trabajadores.



Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

19 de junio del 2023

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

04 de agosto de 2023

**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

Promotor de ventas de los Productos Crediticios de Infonavit.

Promotor Financiero.

Agente Inmobiliario.

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 demostrar la competencia en este EC, la evaluación se debe llevar a cabo de forma simulada, para lo cual el área de evaluación deberá contar con los materiales, equipos e infraestructura descritos en el presente EC.
- Para la evaluación del presente EC se requiere llevar a cabo, en primer lugar, la aplicación del cuestionario del área de conocimientos. Una vez evaluada el área de conocimientos, se procederá a la evaluación de los desempeños, AHV y productos del EC.

Para este caso, el candidato deberá contar con una persona de apoyo quien simulará los roles que se requieren en la interacción con el candidato para la evaluación.

Se recomienda que la persona de apoyo 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”.

La persona de apoyo 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 la persona de apoyo.

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 de escritorio/ portátil.
- Mesa de trabajo con dos sillas.
- Acceso a internet / Wifi.
- Impresora.
- Formatos, descargables del portal del Infonavit, utilizados para la integración de los expedientes de inscripción de crédito.

Documentos referidos al vendedor:

- Un ejemplo de Escrituras de propiedad de una vivienda.
- Un ejemplo de dictamen de Avalúo / Título de Propiedad / Poder cedido por Titular.
- Un ejemplo de Plano Catastral.
- Ejemplos de Comprobantes de pago de agua, luz, predio.
- Ejemplo de acta de nacimiento del usuario.
- Ejemplo de acta de matrimonio del usuario.
- Ejemplo de 2 identificaciones oficiales: INE y pasaporte, así como el número telefónico del vendedor.
- Ejemplo de CURP del usuario.
- Ejemplo de notificación de número oficial y alineamiento.

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

- Ejemplo de carta de no adeudo de otros conceptos.
- Ejemplo de certificado de libertad de gravamen.
- 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 2 identificaciones oficiales: INE y pasaporte, así como el número telefónico del comprador.
- Ejemplo de CURP del comprador.
- Ejemplo de avalúo.
- Solicitud de crédito requisitada.
- Formato SIC firmado, en donde se autorice o rechace la consulta a las sociedades de información crediticia.
- Ejemplo de la cédula fiscal.
- Ejemplo de la constancia del taller “Saber Más para decidir Mejor”.

Personal de apoyo

- Una persona que funja como usuario/cliente.
- Una persona que funja como personal autorizado del Infonavit.
- Una persona que funja como representante del Registro Público de la Propiedad, la Unidad de Valuación, Representante en su caso del Registro Público de la Propiedad, la Unidad de Valuación, usuario/patrón para obtener el aviso de retención, pago de contribuciones y/o servicios y el Notario correspondiente.

Los roles antes descritos podrán ser interpretados por una sola persona siempre y cuando cuente con pleno conocimiento de las funciones de cada uno de ellos.

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

EC0944 Promoción especializada para productos de crédito en cofinanciamiento

Duración estimada de la evaluación

- 35 minutos en gabinete y 1 hora con 25 minutos 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 Infonavit

Elemento 1 de 3

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	E4797	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:**

- Brindando 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,
- Explicando los diferentes modelos de originación a partir del cual se evaluará la puntuación 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 curso “Saber Más para decidir Mejor” desde “Mi Cuenta Infonavit”, al indicar los datos para el efecto introductorio,
- Solicitando al usuario la elección del destino de crédito,
- Realizando el perfilamiento, y
- Acompañando al usuario en el proceso para obtener la precalificación.

2. Explica al usuario sobre los requisitos de la alternativa acordada:

- Apoyándose en la información del portal del Infonavit,
- Guiando al usuario en cada apartado en la navegación del portal y en “Mi Cuenta Infonavit”,
- Atendiendo las dudas del usuario sobre las condiciones del producto,
- Especificando al usuario cada requisito solicitado en tiempo y forma,
- Explicando la cobertura de calidad con que cuenta la vivienda nueva, y
- Explicando las generalidades de los productos de crédito, tales como: requisitos generales; condiciones financieras de los productos; descripción del pago mensual; requisitos de las zonas de consolidación urbana, beneficios del crédito Infonavit y productos, así como los programas de crédito.

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,
 - Integrando el expediente,
 - Presentando el avalúo,
 - Imprimiendo el formato SIC, para firma del derechohabiente,
 - Imprimiendo la constancia de crédito, e
 - Integrando la documentación para el notario.
 5. Explica al usuario sobre la validación biométrica unidactilar:
 - Guiando al usuario sobre la consulta del aviso de privacidad de la plataforma biométrica,
 - Especificando al usuario los requisitos para una validación exitosa,
 - Explicando al usuario que es un requisito para continuar con su trámite de crédito, especificando el destino en el que aplica,
 - Explicando al usuario que deberá comunicarse a Infonatel para solicitar una cita para la validación biométrica mediante su identificación y huellas dactilares,
 - Explicando que deberá tener registradas sus huellas dactilares con el INE o su Afore para poder realizar la validación biométrica, y
 - Explicando al usuario que recibirá mensajes SMS y correo electrónico para el seguimiento de su validación biométrica.
 6. Explica al usuario sobre el servicio de confirmación de trámites de crédito:
 - Especificando al usuario las variantes para continuar el proceso de formalización de su crédito; aviso de retención, notificación de descuentos y acuse de confirmación de trámite, y
 - Especificando al usuario en dónde puede obtener las notificaciones del estatus de confirmación por parte del patrón.
 7. Brinda seguimiento de forma presencial a los trámites externos:
 - Acudiendo al Registro Público de la Propiedad, a la Unidad de Valuación, con el usuario para obtener la notificación electrónica / el aviso de retención por originación, pago de contribuciones y/o servicios y con el notario correspondiente,
 - Utilizando los medios de comunicación como teléfono / correo electrónico,
 - 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 sólo para fines de la asesoría crediticia, y
- Determina la solución habitacional alineada a sus necesidades y capacidades.

2. La documentación específica de la alternativa 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 la unidad de valuación autorizada por Infonavit, copia del CURP, Cédula Fiscal, constancia del curso “Saber Más para decidir Mejor”, 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, Alternativas y Programas complementarios del crédito Infonavit.

Aplicación

2. Operación financiera de los productos Infonavit.

Aplicación

- UMA y UMA Mensual.
- Montos máximos de crédito.
- Amortización del crédito.
- Valores de vivienda.
- Pago inicial.
- Tasas de interés.
- Pagos anticipados.
- Condiciones financieras definitivas.

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 alternativa de crédito.

Conocimiento

5. Cobertura de los seguros relacionados con el crédito de vivienda, fondo de protección de pago y prórrogas.

Conocimiento

6. Regímenes matrimoniales, de corresponsabilidad 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.

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

- | | |
|----------------|---|
| 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, Compra de terreno, y Pago de pasivos adquiridos por cualquiera de los conceptos anteriores. |
| 3. CURP: | Clave Única de Registro de Población. |
| 4. 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. |
| 5. Infonavit: | Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. |
| 6. Modelo de originación: | Modelos de originación de crédito que contempla la evaluación de puntaje del trabajador y el porcentaje de crédito autorizado. |
| 7. Perfilamiento: | Consiste en asesorar al trabajador explorando sus necesidades y situación financiera, para que tome una decisión informada y obtenga la mejor opción de vivienda, producto de crédito y que tenga los recursos para pagarlo. |
| 8. Plazo de amortización: | Es el periodo en el que se paga el crédito de vivienda. |
| 9. 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. |
| 10. Productos de crédito: | Las opciones o soluciones habitacionales que el Instituto ofrece a los trabajadores derechohabientes en cada destino de crédito |
| 11. Programas complementarios: | La combinación de 2 destinos de crédito que ofrece el Instituto a los trabajadores derechohabientes que solicitan su crédito como: Compra y Mejora de vivienda, Pago de pasivo y mejora de vivienda. |
| 12. SSV Saldo de la Subcuenta de Vivienda: | Ahorro en monetario de los derechohabientes, acumulado en su Subcuenta de Vivienda. |



13. Taller saber para decidir/
Curso Saber Más para
decidir Mejor: 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 Mi Cuenta Infonavit.
14. Unidad de Medida y
Actualización (UMA): Significa la referencia económica en pesos en términos diarios que determina anualmente el Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
15. Unidad de Medida y
Actualización Mensual: Es el resultado de multiplicar el valor de la Unidad de Medida y Actualización (UMA) por 30.4.
16. Zona de Consolidación
Urbana: Es la superficie de terreno evaluada con la metodología prevista en las Reglas de Carácter General, cuyo grado de consolidación urbana se define a partir de criterios e indicadores socioeconómicos y satisfactores urbanos, para vivienda con condiciones adecuadas en su entorno.

Referencia

2 de 3

Código

E4798

Título

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,
 - Informando sobre los inconvenientes que se pudieran presentar por el incumplimiento de las partes, e
 - Informando acerca de la cobertura de calidad.
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 certificado de existencia de gravamen, el Anexo B – Carta de Condiciones Financieras Definitivas, el pago de impuestos y derechos, la inscripción al registro público de la propiedad, el aviso de retención y los causales para la cancelación de una solicitud de crédito.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La carátula del expediente, elaborada:

- Contiene la lista de verificación de los documentos que lo integran, y
- Contiene la totalidad de documentos requeridos, mismos a los que se validó su autenticidad.

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. 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. 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. |
| 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. Notificación de Descuentos: | Es el documento de carácter informativo que el usuario consulta a través de Mi Cuenta Infonavit para solicitar a su empleador realice la confirmación de su trámite de crédito desde el Portal Empresarial del Infonavit. |



6. 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.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4799	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,
 - Solicitando la firma de las partes,
 - Presentando el acta de entrega, y
 - Explicando los pasos para realizar la entrega de la vivienda.
2. Orienta al usuario en la validación biométrica unidactilar:
 - Asesorando acerca de ¿Qué es Mi cuenta Infonavit?,
 - Informando sobre el Estado de cuenta,
 - Explicando la Constancia de intereses para la declaración anual de impuestos, e
 - Informando acerca del aviso de suspensión de descuentos / Disminución del factor de pago.
3. Orienta al usuario en el seguimiento de su crédito:
 - Explicando al usuario sobre la liga de información en el portal “Mi Cuenta Infonavit” donde podrá dar seguimiento al estado de cuenta de su crédito hasta su finiquito, y
 - Explicando al usuario que podrá acceder 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

1. Servicio de Confirmación de Trámites de Crédito, Validación Biométrica Unidactilar y Zonas de Consolidación Urbana.

NIVEL

Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Ética La manera en que explica, detalladamente, el proceso para la confirmación electrónica del trámite de crédito.
2. Responsabilidad: La manera en que resalta los beneficios de que su vivienda se encuentre dentro de una zona de consolidación urbana.



GLOSARIO

1. Mi cuenta Infonavit: Micrositio para dar seguimiento al estado de cuenta del crédito del derechohabiente hasta su finiquito.