

## I.- Datos Generales

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EC1179	Asesoría para la gestión de créditos FOVISSSTE

### **Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de asesoría en materia de créditos de vivienda del 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 cuenta con cuatro elementos en los que la persona que desarrolla la función, orienta al derechohabiente en materia de créditos de vivienda del FOVISSSTE, desde la Integración y generación del expediente, la asignación de vivienda, la verificación final de importes, para la escrituración y termino del trámite de crédito de vivienda.

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.**

Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios A.C. AMPI

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

10 de junio de 2019

**Período sugerido de revisión /actualización del EC:**

2 años

**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**

25 de julio de 2019

### **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 FOVISSSTE.
- Agente de Operaciones Comerciales en Materia Inmobiliaria.
- Gestor de Crédito Hipotecario.
- Bróker 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.

**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 con el fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

**Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia.**

- El Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios A.C. AMPI
- Soluciones Emprendedoras del Norte, S.A. de C.V., SOFOM ENR.
- Assessment International Center, S.C.

**Relación con otros estándares de competencia:**

Estándares relacionados:

EC0903: Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT.

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

EC0110.01: Asesoría en comercialización de bienes inmuebles.

ECO458: Asesoría en materia de crédito de vivienda.

**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 la jornada laboral del candidato; 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:**
- Para evaluar los desempeños y productos del presente EC, el candidato puede presentar la copia de un archivo de un crédito tramitado por él mismo para realizar su evaluación, en dado caso que el candidato no pueda presentar dicho archivo, el evaluador podrá proporcionarle al candidato una copia de un proceso completo de crédito de vivienda, dicho documento ira desordenado para que el candidato lo ordene y sea parte de las evidencias para que se realice de forma simulada los desempeños y su evaluación.
  - Para la evaluación de los desempeños con el derechohabiente se requiere de una persona que funja como derechohabiente, puede ser proporcionado por el candidato/por el Centro Evaluador/por el Evaluador Independiente, conforme se acuerde en el plan de evaluación.
  - Como en la mayoría de los desempeños el candidato tiene que ocupar el SIO, se recomienda usar un monitor extra conectado a la computadora con la pantalla duplicada para que el evaluador observe como opera el SIO el candidato en todos los desempeños que pide el presente EC.
  - El archivo/carpeta del crédito de vivienda FOVISSSTE deberá contener al menos los siguientes documentos:
    - La escritura original.
    - La carta de entrega recepción, y
    - La carta de entrega del 50.
    - El paquete notarial de crédito de vivienda nueva/usada.
    - El Acuse de recibo de entrega del paquete de documentos del crédito a Guarda Valores.
    - El testimonio notarial registrado ante el Registro. Público de la Propiedad.
    - Entrega del testimonio a Guarda Valores.
  - Los documentos que contienen los nombres de las personas que participan en el trámite, solo se podrá utilizar como producto en el momento de la evaluación, por lo tanto, no se podrá incluir ningún documento en original/copia en el portafolio de evidencias por ser de carácter confidencial.

#### **Duración estimada de la evaluación.**

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

#### **Referencias de Información.**

- Reglas de operación del FOVISSSTE vigentes.
- Reglamento de la SOFOM donde presta sus servicios como asesor el candidato.
- Sistema integral de originación.

## **II.- Perfil del Estándar de Competencia.**

### **Estándar de Competencia**

---

Asesoría para la gestión de créditos FOVISSSTE

### **Elemento 1 de 4**

---

Asesorar para la integración y generación de expediente

### **Elemento 2 de 4**

---

Asesorar para la asignación de vivienda

### **Elemento 3 de 4**

---

Asesorar para la verificación final de importes

### **Elemento 4 de 4**

---

Asesorar para la formalización del crédito y escrituración de la vivienda

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia.**

Referencia	Código	Título
1 de 4	E3717	Asesorar para la integración y generación de expediente

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS****1. Recibe al derechohabiente con crédito FOVISSSTE:**

- Presentándose con su nombre y cargo asignado conforme al protocolo de la empresa,
- Identificando la necesidad del derechohabiente por medio de preguntas para la asignación del crédito,
- Solicitando su CURP/RFC explicándole que se requiere para consultar la otorgación del crédito,
- Consultando en el SIO el tipo de crédito activo con el que cuenta el derechohabiente, e
- Imprimiendo/guardando en formato electrónico la caratula del crédito del derechohabiente de su crédito otorgado.

**2. Informa al derechohabiente las características del producto del crédito asignado:**

- Entregando en forma impresa/electrónica la caratula de su crédito con la información del derechohabiente,
- Mencionando las características particulares del crédito que le fue otorgado por FOVISSSTE, e
- Informando las obligaciones y derechos que tiene con FOVISSSTE y con la SOFOM para realizar el trámite del crédito otorgado.

**3. Informa al derechohabiente la corrida financiera que implica el ejercicio del crédito otorgado:**

- Mencionando la tasa de interés establecida conforme a la normatividad vigente indicada en el SIO,
- Indicando el plazo de pago establecido para el crédito,
- Informando el descuento que se le realizará en su salario por el crédito de vivienda que le otorgará del FOVISSSTE, y
- Mencionando los gastos adicionales que tendrá que cubrir para el crédito de vivienda otorgado.

**4. Informa al derechohabiente de los beneficios del crédito otorgado:**

- Indicando los seguros contratados en el crédito,
- Indicando los beneficios de cada seguro como acreditado y para la vivienda,
- Aclarando todas las dudas que tenga el derechohabiente respecto del crédito otorgado,
- Llegando de común acuerdo con el derechohabiente cuál será el medio de comunicación para dar/pedir información con respecto al trámite del crédito otorgado por el FOVISSSTE, y
- Solicitando la firma en la carta de autorización para la asignación y originación del crédito otorgado con los datos del derechohabiente y del tipo de crédito.

**5. Informa al derechohabiente las características de las líneas de tiempo del crédito:**

- Informando la Fecha de alta establecido en la caratula del SIO del crédito asignado,
- Informando el número asignado del crédito autorizado en la caratula del SIO correspondiente al derechohabiente,
- Informando la fecha de cierre para cada una de las etapas/fases del proceso crédito,
- Solicitando al derechohabiente el llenado del formato de generales para el crédito otorgado, y

- Corroborando con el derechohabiente la información proporcionada en el formato de generales.
6. Integra la información y documentos del derechohabiente para la asignación del crédito otorgado:
- Aclarando todas las dudas al derechohabiente de los documentos que se requieren para el tipo de crédito otorgado,
  - Verificando en los datos generales del SIO del crédito otorgado al derechohabiente con la información de formato de generales,
  - Cotejando la documentación entregada del derechohabiente que cumpla con los requisitos establecidos para el tipo de crédito otorgado,
  - Capturando los datos del derechohabiente en el SIO en el formato de generales, y
  - Cargando en el SIO los documentos en el formato electrónico establecido para la asignación del crédito.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. La caratula del SIO del crédito otorgado:
  - Está en formato impreso/digital,
  - Contiene los datos del crédito, y
  - Coincide con los datos del derechohabiente.
2. La carta de autorización para la asignación y originación del crédito:
  - Contiene la firma del derechohabiente como esta en la identificación oficial del derechohabiente, y
  - Contiene una copia del anverso y reverso de la identificación oficial del derechohabiente.
3. El formato de generales del derechohabiente:
  - Contiene el nombre del derechohabiente como esta en la identificación oficial,
  - Especifica el estado civil actual en el momento que tramita el crédito,
  - Indica fecha de nacimiento del derechohabiente que se encuentra en su identificación oficial,
  - Contiene la dirección completa del domicilio actual indicada en el comprobante de domicilio,
  - Indica el número del teléfono de contacto proporcionado por el derechohabiente,
  - Especifica el medio de comunicación para dar/pedir información con respecto al trámite del crédito otorgado,
  - Indica el correo electrónico proporcionado por el derechohabiente,
  - Contiene los generales del cónyuge en su caso,
  - Indica la lista de los documentos entregados,
  - Contiene los nombres completos de los beneficiarios de seguro de vida con un máximo de tres personas,
  - Indica la fecha de llenado por el derechohabiente, y
  - Contiene la firma del derechohabiente igual a la firma en su identificación oficial.
4. El expediente de documentos del derechohabiente para la asignación del crédito otorgado:
  - Contiene una copia legible del CURP,
  - Incluye una Copia legible de la Identificación Oficial vigente,
  - Contiene la constancia de servicios/expediente electrónico único en original,
  - Incluye una copia legible de los tres últimos talones de pago en su caso/el ultimo,

- Contiene la carta de autorización o no autorización de buro de crédito en su caso, y
- Todos los documentos del expediente cumplen con los requisitos establecidos en las reglas de otorgamiento de crédito del FOVISSSTE.

La persona es competente cuando cuenta con los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. Características de los productos que ofrece el FOVISSSTE.                            | Comprensión.  |
| 2. Tipos de aclaraciones que se pueden presentar en el trámite del crédito de vivienda. | Conocimiento. |
| 3. Tipos de productos de créditos FOVISSSTE.  | Conocimiento. |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**RESPUESTAS EN SITUACIONES EMERGENTES**

Situación emergente:

1. Actitud agresiva del derechohabiente cuando se le atiende personalmente por condiciones de su crédito.

Respuestas esperadas:

1. Mantener la calma, respetando la actitud del derechohabiente, dándole a conocer la responsabilidad de la SOFOM, del FOVISSSTE y del derechohabiente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES**

Amabilidad	La manera en que brinda un trato cordial al derechohabiente durante toda la asesoría.
Tolerancia	La manera en que explica atentamente y cuantas veces lo requiera el derechohabiente, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con él.

**GLOSARIO**

- |  |  |
|--|--|
| 1. FOVISSSTE:                          | El Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.                            |
| 2. GUARDA VALORES                      | Empresa asignada para el resguardo y la revisión de la documentación de los créditos otorgados por el FOVISSSTE.                   |
| 3. Normatividad vigente del FOVISSSTE: | Son las reglas, acuerdos o cualquier lineamiento que regule actualmente el otorgamiento de los créditos de vivienda del FOVISSSTE. |

- |                |  |
|----------------|--|
| 4. Originación | Proceso mediante el cual se inicia el otorgamiento de un crédito.  |
| 5. SIO:        | Sistema Integral de Originación, que genera y da seguimiento a los créditos que han sido autorizados a los derechohabientes. |
| 6. SOFOM:      | Sociedad Financiera de Objeto Múltiple.  |

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
2 de 4	E3718	Asesorar para la asignación de vivienda

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

### DESEMPEÑOS

1. Integra la información en el SIO del FOVISSSTE:
  - Capturando la información proporcionada por del derechohabiente en la fase de generación de expediente del SIO,
  - Verificando en el SIO con el número de crédito que el trámite se encuentre en la fase de asignación de vivienda,
  - Informando por el medio de comunicación acordado al derechohabiente, el monto del crédito actualizado y autorizado por el FOVISSSTE que se indica en el SIO, y
  - Mencionando al derechohabiente las actividades y trámites que se deben hacer conforme al tipo crédito otorgado por el FOVISSSTE.
2. Informa al derechohabiente las características que debe de cumplir para el crédito de vivienda nueva y vivienda usada:
  - Utilizando el medio de comunicación acordado,
  - Indicando la edad establecida por el FOVISSSTE para vivienda nueva y para vivienda usada conforme a la normatividad,
  - Señalando las características de construcción nueva y para vivienda usada conforme a la normatividad, y
  - Mencionando las características jurídicas que debe de cumplir la vivienda nueva y la vivienda usada conforme a la normatividad.
3. Informa al derechohabiente de la documentación requerida para vivienda nueva y vivienda usada:
  - Utilizando el medio de comunicación acordado,
  - Indicando los requisitos que debe de cumplir la vivienda nueva y para vivienda usada conforme a las reglas vigentes de otorgamiento de créditos del FOVISSSTE, y
  - Mencionando las condiciones jurídicas que deben de cumplir la vivienda nueva y la vivienda usada conforme a las reglas vigentes de otorgamiento de créditos del FOVISSSTE.
4. Informa al derechohabiente las políticas de crédito para la selección de vivienda:
  - Utilizando el medio de comunicación acordado,

- Indicando las fechas de cierre de programa del crédito establecidas conforme a las reglas de otorgamiento de crédito, y
  - Proporcionando la información en forma impresa/utilizando el medio de comunicación acordado.
5. Vincula el avalúo de la vivienda nueva con el crédito otorgado:
- Solicitando a la empresa vendedora la documentación correspondiente de la vivienda elegida por el derechohabiente,
  - Verificando que el avalúo de la vivienda que cumpla con el monto autorizado en el crédito otorgado, y
  - Cotejando la información de la Clave Única de Vivienda que coincida con la información del avalúo de la vivienda para su vinculación en el SIO.
6. Vincula el avalúo de la vivienda usada con el crédito otorgado:
- Verificando que el avalúo de la vivienda usada se realizó por una unidad de valuación autorizada por el FOVISSSTE,
  - Cotejando que los datos incluidos en el pre-avalúo correspondan con los datos de los documentos de la vivienda usada para el crédito otorgado,
  - Generando la CUV de la vivienda usada en el sistema del Registro Único de Vivienda con la información que se encuentra en el avalúo,
  - Solicitando ante el área de oferta de vivienda del FOVISSSTE la validación de la CUV,
  - Obteniendo la evidencia correspondiente de la solicitud de la CUV conforme a la normatividad establecida del FOVISSSTE,
  - Solicitando la vinculación del avalúo con la CUV a la Unidad de Valuación, y
  - Obteniendo el acuse correspondiente de la solicitud de la vinculación del avalúo con la CUV.

## GLOSARIO

1. CUV Clave Única de Vivienda.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E3719	Asesorar para la verificación final de importes

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

### DESEMPEÑOS

1. Realiza la obtención de fecha de disponibilidad de recurso para vivienda nueva y para vivienda usada:
  - Capturando la CUV en la fase de asignación de vivienda en el SIO, autorizada y vinculada por el FOVISSSTE y la Unidad de Valuación correspondiente al crédito otorgado,
  - Revisando en el SIO que el monto del crédito, el monto valuado y el monto del crédito otorgado indicado en la fase de verificación final de importes que cumplan con la normatividad vigente para la formalización del crédito, e

- Informando al derechohabiente por el medio de comunicación acordado la fecha de disponibilidad de recurso en el momento que este programada en la fase de verificación final de importes en el SIO.

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
4 de 4	E3720	Asesorar para la formalización del crédito y escrituración de la vivienda

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Orienta al derechohabiente de las actividades y trámites de escrituración de la vivienda del crédito otorgado:
  - Informando al derechohabiente por el medio de comunicación acordado, las actividades y tramites que debe hacer para escrituración de la vivienda, de acuerdo con el tipo de crédito,
  - Mencionando los gastos adicionales al crédito que cubre el derechohabiente de acuerdo con el crédito de vivienda otorgado, y
  - Aclarando todas las dudas al derechohabiente de los trámites y procedimiento para la escrituración, los pagos que no se contemplan en el crédito y la entrega de la vivienda.
2. Captura los datos del notario elegido por el derechohabiente:
  - Solicitando al derechohabiente por el medio de comunicación acordado, los datos del notario que eligió para la escrituración de la vivienda nueva/usada,
  - Obteniendo la evidencia correspondiente de la solicitud,
  - Cargando los datos del notario en la fase de instrucción notarial del SIO como lo indica la normatividad,
  - Enviando a través SIO la carta de instrucción al notario, y
  - Verificando en la fase de instrucción notarial del SIO y la aceptación de la instrucción por parte del notario.
3. Autoriza el proyecto de escritura:
  - Cotejando la información del proyecto notarial que coincida con la información de la instrucción notarial,
  - Autorizando al notario el proyecto obteniendo la evidencia correspondiente conforme lo establece la normatividad,
  - Verificando en la fase de resultado de firma de escritura del SIO la fecha programada para firma de escritura, y
  - Verificando en la fase de resultado de firma de escritura del SIO la fecha real de firma de la escritura.
4. Entrega el paquete de documentos del crédito de vivienda otorgado a guarda valores:
  - Verificando los datos de los documentos que integran el paquete notarial que coincidan con los datos en el SIO,

- Capturando los datos para el pago al vendedor en el SIO en el apartado del registro datos pago a beneficiario,
  - Notificando en el apartado de guarda valores en el SIO el armado del paquete,
  - Entregando en físico el armado de paquete a guarda valores obteniendo la evidencia correspondiente,
  - Revisando en la fase de pago a vendedor del SIO la fecha del pago de la vivienda, y
  - Notificando al derechohabiente por el medio de comunicación acordado el pago al vendedor de la vivienda correspondiente.
5. Entrega el segundo testimonio al FOVISSSTE:
- Solicitando la entrega del segundo testimonio obteniendo la evidencia correspondiente de la solicitud,
  - Cargando en el SIO los datos del RPP en el apartado de recepción de testimonio inscrito, y
  - Entregando en físico al FOVISSSTE en el apartado expediente completo y en custodia obteniendo la evidencia de la entrega correspondiente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El paquete de documentos armado del crédito de vivienda nueva/usada otorgado:
  - Contiene la copia legible de la Identificación Oficial y CURP y RFC del acreditado,
  - Incluye la copia legible del último recibo de pago/anterior del acreditado,
  - Presenta el avalúo original de la vivienda del crédito correspondiente al crédito otorgado,
  - Cuenta con la constancia de servicios/expediente electrónico único del SINAVID, del derechohabiente,
  - Incluye a carta para la entrega recepción de vivienda usada/nueva correspondiente al crédito otorgado,
  - Incluye la carta de entrega de apoyo del 50% de gastos de inscripción y honorarios notariales del mutuo y la constitución de la hipoteca correspondiente al crédito otorgado,
  - Contiene copia certificada del testimonio de la escritura de la vivienda, correspondiente al crédito otorgado,
  - Incluye la carta compromiso de la notaría de inscripción de la escritura en el registro público de la propiedad de la vivienda correspondiente al crédito otorgado, y
  - Todos los documentos corresponden con los datos del derechohabiente y del crédito de la vivienda otorgado por el FOVISSSTE.
2. El Acuse de recibo de entrega del armado de paquete a guarda valores:
  - Contiene el código de barras del paquete entregado correspondiente al crédito otorgado,
  - Indica la fecha y la hora de entrega a guarda valores correspondientes al crédito otorgado, e
  - Incluye el nombre y firma de la persona que entrega y que recolecta el paquete correspondiente al crédito otorgado.
3. El acuse del testimonio notarial registrado ante el Registro Público de la Propiedad:
  - Contiene sello y datos del RPP de la vivienda de crédito correspondiente al crédito otorgado,
  - Indica nombre y firma del registrador correspondiente al crédito otorgado, e
  - Incluye fecha, hora y lugar de registro.
4. El acuse de entrega del testimonio a FOVISSSTE:
  - Contiene el número de barras del paquete entregado del crédito otorgado,



- Indica la fecha y hora de entrega a Guarda Valores, e
- Incluye nombre y firma de la persona que entrega y que recolecta.

## GLOSARIO

- |            |  |
|------------|--|
| 1. RPP     | Registro Público de la Propiedad.  |
| 2. SINAVID | Es la oficina virtual que te ofrece el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. |