

**I.- Datos Generales****Código** EC0940.01**Título**

Asesoría en los lineamientos de servicio del modelo de soluciones de pago del Infonavit.

**Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la capacitación, evaluación y certificación de las y los colaboradores del Infonavit y personas en general que se desempeñen en la función de asesorar en los lineamientos de servicio del modelo de soluciones de pago del Infonavit realizando las siguientes funciones: proporcionar información acerca del fundamento del modelo de soluciones de pago, proporcionar información acerca de las opciones de pago a través del modelo de soluciones, y cuyas competencias incluyen el orientar a personas en general en la estructura, participantes y condiciones de la cartera del Instituto.

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 describe el desempeño para asesorar y orientar acerca de los lineamientos de servicio del modelo de soluciones de pago del Infonavit. Estos lineamientos son de carácter obligatorio para las y los trabajadores del Infonavit, así como para las agencias de soluciones y quienes las integran al participar en labores de recuperación de cartera. De la misma manera plasma el desempeño de estos colaboradores al asesorar/orientar sobre los servicios, derechos y soluciones que se brindan a las y los acreditados.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Se actualiza el EC0940 Asesoría en los lineamientos de servicio del Esquema de cobranza Social del Infonavit, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de diciembre de 2017.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0940 Asesoría en los lineamientos de servicio del Esquema de cobranza Social del Infonavit, tendrán para su conclusión, incluyendo la emisión de certificados, un plazo máximo de cinco 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 de diferentes niveles jerárquicos.

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.



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

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

**Periodo 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**  
Sin referente en el SINCO

**Ocupaciones asociadas**  
Sin referente en el SINCO

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

Asesor de procesos

**Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)**

**Sector:**  
54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

**Subsector:**  
541 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

**Rama:**  
5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

**Subrama:**  
54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

**Clase:**  
541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

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**  
Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

**Relación con otros Estándares de Competencia**

Estándares relacionados no equivalentes:

EC0082 Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial.

EC0083 Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial.

**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, puede 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:

- Conexión a internet.
- Equipo de cómputo.
- Mesa de trabajo con sillas.
- Presentación digital/portal Infonavit.

**Duración estimada de la evaluación**

- 30 minutos en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 1 hora y media

**Referencias de Información**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, apartado A, artículo 123, fracción XII.
- Ley Federal del Trabajo, artículo 136.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, Art. 3, Art. 41, Art. 51 y Art. 71.
- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, artículos 52, 53, 54 y 55.
- Plan Estratégico y Financiero 2020-2024.
- Carta de derechos del acreditado.
- Decálogo de agencias de soluciones.
- Lineamientos de Servicio en Materia de Cobranza de Créditos.
- Reglamento de la Comisión de Inconformidades.
- Reglas de operación de la Comisión de Inconformidades.
- Portal de Infonavit:
  - <https://portalmx.infonavit.org.mx/>
    - Tengo un crédito.
    - Soluciones para ti.
  - <https://comienzoinfonavit.mx/>
    - Soluciones de pago.
    - Nuevo modelo de soluciones de pago.
    - Conoce tus derechos.
    - Soluciones para ti.



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

---

Asesoría en los lineamientos de servicio del modelo de soluciones de pago del Infonavit.

**Elemento 1 de 2**

---

Orientar acerca de los fundamentos del modelo de soluciones de pago.

**Elemento 2 de 2**

---

Orientar sobre las opciones de pago a través del modelo de soluciones.



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

Referencia	Código	Título
1 de 2	E3993	Orientar acerca de los fundamentos del modelo de soluciones de pago.

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Orienta sobre el perfil institucional del Infonavit:
  - Asesorando de acuerdo con el Plan Estratégico y Financiero 2020-2024 y la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Abordando verbalmente el objeto del Infonavit,
  - Abordando verbalmente la misión del Infonavit, y
  - Abordando verbalmente la visión del Infonavit.
  
2. Orienta sobre las funciones y facultades de la Subdirección General de Gestión de Cartera (SGGC):
  - Asesorando de acuerdo con lo planteado en el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Abordando verbalmente las funciones y facultades de la SGGC con respecto a la Administración de Soluciones de pago, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.
  
3. Orienta sobre los derechos de los acreditados:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Explicando el tema: Carta de derechos del acreditado,
  - Explicando el tema: Decálogo de agencias de soluciones,
  - Explicando el tema: Lineamientos de Servicio en Materia de Cobranza de Créditos,
  - Explicando el tema: Apoyo de la Comisión de Inconformidades, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. Perfil institucional del Infonavit.                                      | Conocimiento. |
| 2. Funciones y facultades de la Subdirección General de Gestión de Cartera. | Conocimiento. |
| 3. Clasificación de los derechos del acreditado.                            | Conocimiento. |
| 4. Apoyo de la Comisión de Inconformidades.                                 | Conocimiento. |

#### NIVEL

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da trato cordial al personal interno, derechohabiente/despacho/mediador/persona durante todo el proceso de orientación.
2. Tolerancia: La manera en que, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación responde a dudas o comentarios que realiza la persona.
3. Orden: La manera en que sigue una secuencia lógica en la orientación.

#### GLOSARIO

1. Acreditado(a): Derechohabiente a quien el Infonavit le otorgó un crédito para alguno de los propósitos a que se refiere el artículo 42 de la Ley del Infonavit. Puede tener relación laboral o no tener relación laboral.
2. Agente de soluciones: Personal de las agencias de soluciones que llaman o visitan en su domicilio a los acreditados para la asesoría, confirmación de la prórroga, detección de acreditados con relación laboral.
3. Agencia de soluciones: Persona física o moral contratada por el Infonavit para labor relacionada con la recuperación de cartera hipotecaria.
4. Cartera: Universo de todas las cuentas administradas por el Infonavit las cuales están sujetas a cobranza.
5. Derecho: Prerrogativa o facultad de una persona reconocida por el ordenamiento jurídico, o derivada de relaciones jurídicas con otros sujetos.
6. Resolución de la Comisión de Inconformidades: Documento emitido por la Comisión de Inconformidades en el que se resuelve sobre el particular reclamado y que será de observancia obligatoria para la administración del Infonavit.
7. Obligación: Deber de dar, hacer o no hacer alguna cosa, que viene impuesto por una ley, un contrato o una resolución administrativa, arbitral o judicial.



Referencia	Código	Título
2 de 2	E3994	Orienta sobre las opciones de pago a través del modelo de soluciones.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Orienta sobre las características del modelo de soluciones de pago:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Mencionando cada una de las características del modelo de soluciones de pago, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.
2. Identifica las soluciones de pago en caso de pérdida de empleo:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Explicando el tema: Fondo de Protección de Pagos,
  - Explicando el tema: Prórroga total,
  - Explicando el tema: Flexipago, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.
3. Identifica las soluciones de pago en caso de disminución en el ingreso familiar:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Explicando el tema: Solución a Tu Medida,
  - Explicando el tema: Dictamen de capacidad de pago,
  - Explicando el tema: Estudio Socioeconómico, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.
4. Identifica la solución de pago en caso de fallecimiento:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Explicando el tema: Autoseguro por defunción, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.
5. Identifica la solución de pago en caso de daños por desastre natural:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Explicando el tema: Seguro de daños, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.
6. Identifica la solución de pago en caso de pensión o jubilación:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Explicando el tema: Pensionados y jubilados, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.
7. Identifica la solución de pago en caso de accidente:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Explicando el tema: Autoseguro por incapacidad, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.



8. Identifica las soluciones de pago en caso de que la empresa se encuentre en paro:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Explicando el tema: Apoyo temporal paros técnicos,
  - Explicando el tema: Apoyo temporal por huelga, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.
9. Identifica las soluciones de pago en caso de que se quiera cambiar el crédito de VSM a pesos:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Explicando el tema: Cumplir cuenta,
  - Explicando el tema: Responsabilidad compartida, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.
10. Identifica las soluciones de pago en caso de que se quiera liquidar el crédito:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Explicando el tema: Descuento por liquidación anticipada,
  - Explicando el tema: Liquidación al 75% valor avalúo, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.
11. Identifica la solución de pago en caso de pagos vencidos:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Explicando el tema: Borrón y cuenta nueva, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.
12. Identifica la solución de Mediación y Dación en pago:
  - Utilizando una presentación digital / portal Infonavit,
  - Explicando el tema: Mediación,
  - Explicando el tema: Dación en pago, y
  - Atendiendo las dudas que plantea el personal respecto a los temas vistos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

1. Clasificación de soluciones de pago.
2. Fondo de protección de pagos.
3. Mediación.
4. Responsabilidad compartida.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES**

1. Amabilidad: La manera en que da trato cordial al personal interno, derechohabiente/despacho/mediador/persona durante todo el proceso de orientación.
2. Tolerancia: La manera en que, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación responde a dudas o comentarios que realiza la persona.
3. Orden: La manera en que sigue una secuencia lógica en la orientación.

**NIVEL**

Conocimiento.  
Conocimiento.  
Conocimiento.  
Conocimiento.



**GLOSARIO**

1. **Beneficiario:** Persona mayor de edad, o albacea en caso de que el beneficiario sea menor, cuando el titular haya fallecido o su estado de salud sea diagnosticado con incapacidad total y permanente, y cuenten con la evidencia documental de su situación. El cónyuge a falta de éste, la concubina o el concubinario en su caso, así como los ascendientes (padres) / descendientes (hijos) de él / la acreditado(a).
2. **Crédito Liquidado:** Crédito que ha sido totalmente pagado. No incluye aclaraciones pendientes, tales como pagos no acreditados, prórrogas activas y/o promocionales (por defunción y/o incapacidad total, parcial o permanente del 50% o más).
3. **Desastre natural:** Son los desastres producidos por la fuerza natural tales como los generados por los procesos dinámicos en el interior de la tierra tales como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, incendios, explosiones y todos aquellos generados por los procesos dinámicos en la superficie de la tierra tales como: deslizamientos de tierras o derrumbes. Así como aquellos generados por fenómenos meteorológicos como: inundaciones, tormentas, granizadas, tornados y huracanes.
4. **Desempleo:** Pérdida de la relación laboral conforme a los registros del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
5. **Monto a liquidar:** Cantidad mínima que la o el acreditado deberá pagar para poder saldar su crédito.
6. **Régimen:** Categorización de la forma de pago a la que pertenece un acreditado. Si cuenta con relación laboral formal se agrupa en el Régimen Ordinario de Amortización (ROA); mientras que en caso contrario se agrupa en el Régimen Extraordinario de Amortización (REA). Los acreditados en periodo de gracia de pagos se agrupan bajo la categoría de créditos en Prórroga (EXT).
7. **VSM** Veces Salario Mínimo.