

I.- Datos Generales

Código	Título
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

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de consultoría personalizada de las alternativas de financiamiento para los derechohabientes del Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), realizando las siguientes funciones: proporcionar información de los diferentes destinos y alternativas de financiamiento del Infonavit que puede solicitar el derechohabiente, comunicar los requisitos que debe cumplir un derechohabiente para acceder a las alternativas de financiamiento, y distinguir las condiciones y requisitos que debe cumplir la vivienda y terreno, de acuerdo con el destino de crédito.

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 aplicación de las reglas para el otorgamiento del crédito a los/las trabajadores(as) derechohabientes del Infonavit en las diferentes alternativas de financiamiento, se distingue por las tres funciones elementales que una persona debe realizar para otorgar excelencia en el servicio a los y las derechohabientes en 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 EC0939.01 “Aplicación de las reglas para el otorgamiento del crédito a los/las trabajadores(as) derechohabientes del Infonavit en las diferentes alternativas de financiamiento”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2020.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0939.01 “Aplicación de las reglas para el otorgamiento del crédito a los/las trabajadores(as) derechohabientes del Infonavit en las diferentes alternativas de financiamiento” 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 del mismo nivel jerárquico.

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:**

19 de junio del 2023

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

4 de agosto de 2023

**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.

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

- Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit).

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. También puede realizarse en un ambiente virtual si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, infraestructura o con plataformas digitales para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
- Apoyos/Requerimientos:
- Equipo de cómputo (portátil o estacionario).
 - Mesa de trabajo con dos sillas.
 - Acceso a internet alámbrica / inalámbrica.
 - Impresora.
 - Presentación digital/portal del Infonavit.
 - Para la evaluación simulada se requiere contar con una persona de apoyo que funja como derechohabiente.

Relación con otros estándares de competencia

EC0903.01 Promoción especializada para productos de crédito Infonavit

Duración estimada de la evaluación

- 15 minutos gabinete y 1 hora en campo, totalizando 1 hora y 15 minutos.

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, apartado A, artículo 123, fracción XII.
- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
- Ley Federal del Trabajo, artículo 136.
- Lineamientos de Operación de las Delegaciones Regionales del Infonavit.
- Políticas de Crédito del Infonavit.
- Portal del Infonavit:
 - <https://portalmx.infonavit.org.mx/>
 - Quiero un crédito
 - <https://infonavitfacil.mx/>
- Portal en línea micuenta.infonavit.org.mx
- Reglas de Carácter General del Infonavit.
- Reglas para el Otorgamiento de Créditos a los Trabajadores Derechohabientes del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

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

Elemento 1 de 3

Proporcionar información de los diferentes destinos y alternativas de financiamiento del Infonavit que puede solicitar el derechohabiente

Elemento 2 de 3

Explicar los requisitos que debe cumplir un derechohabiente para acceder a las alternativas de financiamiento

Elemento 3 de 3

Indicar las condiciones y requisitos que debe cumplir la vivienda y terreno, de acuerdo con el destino de crédito

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E4790	Proporcionar información de los diferentes destinos y alternativas de financiamiento del Infonavit que puede solicitar el derechohabiente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Expone al derechohabiente sobre los destinos de crédito del Infonavit:
 - Utilizando los contenidos correspondientes del portal institucional del Infonavit,
 - Describiendo cuántos y cuáles son los destinos de crédito que existen, de acuerdo con la información disponible en el portal del Infonavit,
 - Explicando la descripción de cada destino de crédito, y
 - Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.
2. Informa al derechohabiente las condiciones de las alternativas de financiamiento para la compra de vivienda nueva o existente:
 - Utilizando los contenidos correspondientes del portal institucional del Infonavit,
 - Comunicando cuál es el monto máximo del crédito y cuál es la tasa de interés de cada alternativa de financiamiento, de acuerdo con lo especificado en la información disponible en el portal del Infonavit,
 - Indicando las características y beneficios de cada alternativa de financiamiento, de acuerdo con lo especificado en la información disponible en el portal del Infonavit, y
 - Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.
3. Informa al derechohabiente las condiciones de la alternativa de financiamiento para la compra de terreno:
 - Explicando las características y beneficios de la alternativa de financiamiento, de acuerdo con lo especificado en la información disponible en el portal del Infonavit,
 - Comunicando los requisitos que se deben cumplir para obtener la alternativa de financiamiento, de acuerdo con lo especificado en la información disponible en el portal del Infonavit, y
 - Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.
4. Informa al derechohabiente las condiciones de las alternativas de financiamiento para la construcción de vivienda en terreno propio:
 - Comunicando cuál es el monto máximo del crédito y cuál es la tasa de interés de cada alternativa de financiamiento, de acuerdo con lo especificado en la información disponible en el portal del Infonavit,
 - Indicando las características y beneficios de cada alternativa de financiamiento, de acuerdo con lo especificado en la información disponible en el portal del Infonavit, y
 - Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.

5. Informa al derechohabiente las condiciones de las alternativas de financiamiento para la remodelación de vivienda:
 - Comunicando cuál es el monto máximo del crédito y cuál es la tasa de interés de cada alternativa de financiamiento, de acuerdo con lo especificado en la información disponible en el portal del Infonavit,
 - Indicando las características y beneficios de cada alternativa de financiamiento, de acuerdo con lo especificado en la información disponible en el portal del Infonavit, y
 - Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.
6. Informa al derechohabiente las condiciones de las alternativas de financiamiento para el pago de hipoteca:
 - Comunicando cuál es el monto máximo del crédito y cuál es la tasa de interés de la alternativa de financiamiento, de acuerdo con lo especificado en los materiales en línea proporcionados en el portal del Infonavit,
 - Indicando las características y beneficios de las alternativas de financiamiento, de acuerdo con lo especificado en la información disponible en el portal del Infonavit, y
 - Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Características de las alternativas de financiamiento a los que puede acceder un trabajador(a) derechohabiente con base en el destino de crédito. Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial a la / el derechohabiente durante todo el proceso de orientación sobre las alternativas de financiamiento.
2. Orden: La manera en la que proporciona información sobre las condiciones de las alternativas de financiamiento sin saltarse ninguna especificación.
3. Tolerancia: La manera en que, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación responde a las dudas o comentarios que realiza el/la derechohabiente.

GLOSARIO

1. Derechohabiente: Persona física sujeta o no a una relación de trabajo, a quien por disposición de la ley le resulte aplicable el régimen del Infonavit y, por esta razón adquiere el derecho de solicitar un crédito para vivienda o la devolución de su fondo de ahorro.
2. Monto máximo de crédito: Importe de financiamiento que otorga el Infonavit a sus derechohabientes expresado en Unidad de Medida y Actualización (UMA), de acuerdo con su edad y nivel salarial, primera o segunda

- acción de vivienda (en crediterreno) y de acuerdo con lo establecido en el Artículo 48 de la Ley del Infonavit.
3. Alternativas de financiamiento: Las opciones o soluciones habitacionales que el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores ofrece a los trabajadores derechohabientes en cada destino de crédito.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E4791	Explicar los requisitos que debe cumplir un derechohabiente para acceder a las alternativas de financiamiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Guía al derechohabiente sobre los requisitos generales que se deben cumplir para solicitar una alternativa de financiamiento, con base en el destino de crédito:
 - Indicando que debe ser derechohabiente del Infonavit, de acuerdo con lo establecido en las reglas de otorgamiento de crédito,
 - Asesorando como registrarse en “Mi Cuenta Infonavit” que se encuentra dentro del portal del Infonavit,
 - Indicando que debe tomar el curso gratuito “Saber más para decidir mejor” en línea que se encuentra en Mi Cuenta Infonavit,
 - Mencionando que debe llenar el formato de solicitud de inscripción de crédito, y
 - Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.
- Asesora al derechohabiente con base en las alternativas de financiamiento identificadas, a partir del destino de crédito:
 - Indicando la descripción del programa Unamos Créditos, de acuerdo con lo especificado en la información disponible en el portal del Infonavit,
 - Mencionando las características y beneficios del programa Unamos Créditos,
 - Orientando acerca de la opción / esquema de adquirir una vivienda en copropiedad,
 - Indicando la descripción del programa Hogar a tu medida, de acuerdo con lo especificado en la información disponible en el portal del Infonavit,
 - Mencionando los beneficios y requisitos que deben cumplir los y las derechohabientes para solicitar el programa Hogar a tu medida,
 - Proponiendo las diferentes alternativas de financiamiento a las que puede acceder la / el derechohabiente, de acuerdo con el destino en el que aplicará su crédito,
 - Orientando acerca del tipo de crédito individual, conyugal, familiar o corresponsal al que puede acceder en función del destino de crédito,
 - Identificando la alternativa de financiamiento que se apega a las características que la / el derechohabiente solicita,
 - Orientando acerca de los conceptos del resultado de la precalificación y los pasos a seguir para realizar el trámite de crédito,

- Comunicando las alternativas a las que puede acceder en caso de no cumplir la puntuación establecida para solicitar un crédito, y
- Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto al ejercicio realizado.

3. Informa acerca de la documentación requerida para solicitar un crédito, de acuerdo con la opción recomendada:

- Indicando los documentos generales requeridos para solicitar un crédito,
- Indicando los documentos adicionales requeridos para solicitar un crédito, y
- Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto al ejercicio realizado.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTO

1. El documento físico/electrónico de la atención, otorgada:

- Indica las alternativas de financiamiento a las que puede acceder la / el derechohabiente,
- Incluye la opción recomendada,
- Comprende el resultado de precalificación (individual, conyugal, familiar o corresponsal), y
- Contiene como anexo la tabla de amortización de la opción recomendada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Alternativas de financiamiento en función del destino del crédito.
2. Conceptos que integran la precalificación.
3. Programas Unamos Crédito y Hogar a tu medida.

NIVEL

Comprensión
Comprensión
Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:

La manera en que precalifica al derechohabiente resaltando la capacidad de crédito al que puede acceder.

2. Amabilidad:

La manera en que brinda un trato cordial a la / el derechohabiente durante el proceso de orientación y precalificación.

3. Orden:

La manera en la que proporciona información sobre los requisitos que debe cumplir un derechohabiente sin saltarse ninguna especificación.

4. Tolerancia:

La manera en que, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación responde a las dudas o comentarios que realiza el/la derechohabiente.

GLOSARIO

1. Mi cuenta Infonavit:

Servicio en línea para los y las derechohabientes en el que pueden realizar trámites y obtener información personalizada durante toda la vida de su crédito.

-
2. **Precalificación:** Proceso en el cual el derechohabiente puede obtener su puntuación y condiciones de crédito.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4792	Indicar las condiciones y requisitos que debe cumplir la vivienda y terreno, de acuerdo con el destino de crédito

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Proporciona información al derechohabiente sobre las características que debe tener la vivienda nueva/existente o terreno, en caso de compra, de acuerdo con lo establecido en las reglas de otorgamiento de crédito y los contenidos del portal de internet del Infonavit:
 - Explicando que la vivienda debe ser exclusivamente de uso habitacional,
 - Explicando que el terreno debe ser de uso habitacional o mixto que incluya uso habitacional,
 - Especificando que la vivienda deberá estar compuesta arquitectónicamente, al menos por los siguientes espacios: sala-comedor, cocina, baño y una recámara, y contar con calidad en los materiales de construcción,
 - Mencionando que la escritura que ampara la propiedad deberá estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad,
 - Informando que la vivienda o terreno debe de ubicarse en una zona urbanizada, de acuerdo con la reglamentación local, que cuente con infraestructura libre de riesgo, con los servicios de agua, drenaje y energía eléctrica, y estar al corriente con los pagos de estos servicios, así como del impuesto predial,
 - Informando que la vivienda debe tener una vida útil mínima de 30 años, y
 - Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.
- Describe al derechohabiente las características que debe tener el terreno en caso de construcción, de acuerdo con lo establecido en los contenidos del sitio de internet del Infonavit:
 - Mencionando que las escrituras deben estar registradas en el Registro Público de la Propiedad a nombre del derechohabiente o del cónyuge, en caso de sociedad conyugal,
 - Indicando que el terreno debe contar con los servicios municipales en operación: agua, energía eléctrica, y drenaje, así como estar al corriente en los pagos de los servicios y del impuesto predial,
 - Informando que el terreno debe ubicarse en una zona libre de riesgo, urbanizada, de acuerdo con la reglamentación local y que cuente con infraestructura,
 - Comunicando que debe tener uso de suelo exclusivamente habitacional, y
 - Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.