

## **I.- Datos Generales**

### **Código**

EC0940.02

### **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 EC0940.01 “Asesoría en los lineamientos de servicio del modelo de soluciones de pago del Infonavit”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2020.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0940.01 “Asesoría en los lineamientos de servicio del modelo de soluciones de pago 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:**  
19 de junio del 2023

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

04 de agosto de 2023

**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**

4222 Agentes de seguros y servicios financieros (ejecutivos de cuenta).

**Ocupaciones asociadas**

Asesor financiero Promotor de servicios financieros.  
Asesor de crédito.

**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.

### 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. 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:

- Una conexión a internet alámbrica / inalámbrica.
- Un equipo de cómputo (portátil / estacionario).
- Una mesa de trabajo con sillas suficientes para las personas que intervienen en la evaluación.
- Una presentación digital/portal del Infonavit.
- Para la evaluación simulada se requiere contar con una persona de apoyo que funja como personal interno, derechohabiente / despacho / mediador / persona interesada.

### Duración estimada de la evaluación

- 15 minutos en gabinete y 1 hora con 30 minutos en campo, totalizando 1 hora y 45 minutos.

### Referencias de Información

- Carta de derechos del acreditado.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, apartado A, artículo 123, fracción XII.
- Decálogo de agencias de soluciones.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, Art. 3, Art. 41, Art. 51 y Art. 71.
- Ley Federal del Trabajo, artículo 136.
- Política de Cobranza Social del Infonavit.
- Portal del Infonavit:  
<https://portalmx.infonavit.org.mx/>
  - Tengo un crédito.
  - Soluciones para ti.
- <https://infonavitfacil.mx/>
  - Soluciones a tus deudas.
  - Reglamento de la Comisión de Inconformidades.
  - Reglas de operación de la Comisión de Inconformidades.

**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	E4793	Orientar acerca de los fundamentos del modelo de soluciones de pago

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Informa al acreditado sobre el perfil institucional del Infonavit:
  - Asesorando, de acuerdo con los materiales digitales disponibles en el portal del Infonavit, y la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
  - Utilizando una presentación digital / portal del Infonavit,
  - Abordando verbalmente el objeto del Infonavit,
  - Abordando verbalmente la misión del Infonavit,
  - Abordando verbalmente la visión del Infonavit, y
  - Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.
2. Informa al acreditado sobre la Política de Cobranza Social del Infonavit:
  - Utilizando una presentación digital / portal del Infonavit,
  - Explicando las etapas del modelo de Cobranza Social del Infonavit, y
  - Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.
3. Informa al acreditado sobre los derechos que tiene como acreditado:
  - Utilizando una presentación digital / portal del Infonavit,
  - Explicando el tema: Carta de derechos del acreditado,
  - Explicando el tema: Decálogo de agencias de soluciones,
  - Explicando el tema: Apoyo de la Comisión de Inconformidades, y
  - Contestando / Preguntando si existen, dudas / comentarios respecto a los temas explicados.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 1. Perfil institucional del Infonavit.  | NIVEL<br>Conocimiento |
| 2. Dictamen de término de Cobranza Social, proveedores relacionados con la Cobranza Social y transparencia e información de la Política de Cobranza Social del Infonavit. | Conocimiento          |
| 3. Clasificación de los derechos del acreditado.  | Conocimiento          |
| 4. Apoyo de la Comisión de Inconformidades.   | Conocimiento          |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. **Amabilidad:** La manera en que brinda un 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 / comentarios que realiza la persona.
3. **Orden:** La manera en que sigue una secuencia lógica en la orientación.
4. **Responsabilidad:** La manera en que proporciona al personal interno, derechohabiente / despacho / mediador / persona interesada la información con base en las leyes y reglamentos correspondientes.

### 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. **Cartera:** Universo de todas las cuentas administradas por el Infonavit, las cuales están sujetas a cobranza.
4. **Derecho:** Prerrogativa o facultad de una persona reconocida por el ordenamiento jurídico, o derivada de relaciones jurídicas con otros sujetos.
5. **Despacho de Cobranza Extrajudicial:** Persona física o moral contratada por el Infonavit para labor relacionada con la recuperación de cartera hipotecaria.
6. **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	E4794	Orientar sobre las opciones de pago, a través del modelo de soluciones

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

### DESEMPEÑOS

1. Informa al acreditado las soluciones de pago en caso de pérdida de empleo:

- Utilizando una presentación digital / portal del Infonavit,
- Explicando el tema: Cómo pagar tu mensualidad,
- Explicando el tema: Fondo de Protección de Pagos,
- Explicando el tema: Prórroga total, y
- Contestando / Preguntando si existen, dudas / comentarios respecto a los temas explicados.

2. Informa al acreditado las soluciones de pago en caso de disminución en el ingreso familiar:

- Utilizando una presentación digital / portal del Infonavit,
- Explicando el tema: Dictamen de capacidad de pago,
- Explicando el tema: Paro técnico,
- Explicando el tema: Solución a Tu Medida,
- Explicando el tema: Pensionados y jubilados,
- Explicando el tema: Estudio Socioeconómico, y
- Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.

3. Informa al acreditado la solución de pago en caso de pagos vencidos:

- Utilizando una presentación digital / portal del Infonavit,
- Explicando el tema: Borrón y cuenta nueva,
- Explicando el tema: Mediación, y
- Contestando / Preguntando si existen, dudas / comentarios respecto a los temas explicados.

4. Informa al acreditado la solución de pago en caso de accidente:

- Utilizando una presentación digital / portal del Infonavit,
- Explicando el tema: Autoseguro por incapacidad, y
- Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.

5. Informa al acreditado la solución de pago en caso de fallecimiento:

- Utilizando una presentación digital / portal del Infonavit,
- Explicando el tema: Autoseguro por defunción, y
- Contestando / Preguntando si existen, dudas / comentarios respecto a los temas explicados.

6. Informa al acreditado las soluciones de pago en caso de que se quiera cambiar el crédito de VSM a pesos:

- Utilizando una presentación digital / portal del Infonavit,
- Explicando el tema: Responsabilidad compartida, y
- Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.

7. Informa al acreditado la solución de pago en caso de daños por desastre natural:
- Utilizando una presentación digital / portal del Infonavit,
  - Explicando el tema: Seguro de daños, y
  - Contestando / Preguntando si existen, dudas/comentarios respecto a los temas explicados.
8. Informa al acreditado las soluciones de pago en caso de que se quiera liquidar el crédito:
- Utilizando una presentación digital / portal del Infonavit,
  - Explicando el tema: Descuento por liquidación anticipada, y
  - Contestando / Preguntando si existen, dudas / comentarios respecto a los temas explicados.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. Clasificación de soluciones de pago. | Conocimiento |
| 2. Fondo de protección de pagos.        | Conocimiento |
| 3. Mediación.                           | Conocimiento |
| 4. Responsabilidad compartida.          | Conocimiento |
| 5. Estudio Socioeconómico               | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES**

- |                |   |
|----------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que brinda un 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. 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.