

Informe Técnico-Pedagógico: Documento Base de Acompañamiento Estratégico CRC

NÚMERO OFICIAL M1: 89 **BLOQUE:** 3. Recuperación financiera CRC **MÓDULO:** 7. Acompañamiento Estratégico **PERFIL FORMADO:** Organizador de Demanda Habitacional VIS **TIPO OFICIAL:** Documento base / fuente **NOMBRE OFICIAL:** Documento base acompañamiento estratégico CRC

2. Objetivo del Documento

El presente informe técnico constituye la hoja de ruta fundamental para el **Organizador de Demanda Habitacional VIS (ODH VIS)**. En el modelo de gestión de Corporación DIVIS, el acompañamiento no es una gestión administrativa secundaria, sino la columna vertebral que sostiene la viabilidad del proyecto de vida del cliente. Este documento sistematiza la metodología para guiar al interesado a través de la ruta de preparación financiera, asegurando que la transición entre el diagnóstico inicial y la precalificación bancaria sea técnica, ética y efectiva.

Objetivo Central: Establecer las bases formativas y operativas para sostener al cliente en su preparación financiera dentro de la ruta CRC (Corrección, Recuperación y Cumplimiento), garantizando un seguimiento que aporte valor real y seguridad técnica al proceso habitacional.

Sub-objetivos Específicos:

- **Prevención de deserción:** Implementar estrategias de mantenimiento del interés basadas en la educación financiera para evitar que el cliente abandone su meta por desmotivación o falta de guía técnica.
- **Registro de avances (Evidencia Pedagógica):** Estandarizar la documentación de hitos financieros en plataformas oficiales (Notion/n8n) para evidenciar la evolución real del perfil frente a las exigencias bancarias.
- **Activación de alertas tempranas:** Identificar de forma precoz desviaciones en el comportamiento financiero (incremento de deudas, falta de ahorro) para intervenir mediante protocolos de orientación responsable.

La consecución de estos objetivos garantiza que el acompañamiento sea un motor de eficiencia institucional, transformando "interesados" en "demandantes calificados" aptos para el sistema financiero.

3. Conceptualización: ¿Qué es el Acompañamiento Estratégico CRC?

El acompañamiento estratégico es el servicio de valor agregado que posiciona a Corporación DIVIS como un referente de innovación social, diferenciándonos de la venta inmobiliaria tradicional. Mientras que una sala de ventas busca la transacción inmediata del inmueble, el acompañamiento estratégico busca la **preparación integral del sujeto de crédito**.

Se define como un proceso de seguimiento responsable, de naturaleza formativa y no comercial. Su propósito es mantener al **Ciente en ruta CRC** activo y educado financieramente. Este proceso es el tejido que une el diagnóstico inicial con la meta final: la precalificación bancaria. El acompañamiento es una disciplina de "paso corto" donde el ODH VIS actúa como mentor, asegurando que el plan de acción (Corrección de historial, Recuperación de capacidad de pago y Cumplimiento de ahorro) se ejecute bajo los parámetros técnicos de elegibilidad vigentes.

Este servicio es el compromiso ético de la Corporación para no abandonar al cliente en su fase de mayor vulnerabilidad: la espera y la preparación.

4. Deslindes Críticos: Lo que NO es el Acompañamiento Estratégico

La integridad del programa depende de una delimitación estricta de funciones. Confundir el rol del Organizador con prácticas comerciales agresivas o promesas infundadas genera riesgos legales y reputacionales críticos para la Corporación.

Práctica NO permitida (Mala Práctica)	Visión Ética y Técnica DIVIS	Impacto Técnico-Legal de la Mala Práctica
Presión comercial invasiva: Contacto insistente centrado en "cerrar la venta" del inmueble.	Seguimiento con propósito: Contacto programado para verificar metas de ahorro y estabilidad del DTI.	Erosión de la confianza y percepción de DIVIS como una inmobiliaria tradicional de baja ética.
Garantizar aprobación de crédito: Prometer que el banco aprobará el préstamo.	Orientación responsable: Preparar técnicamente el perfil para maximizar probabilidades de éxito.	Responsabilidad civil por falsas expectativas y rechazo bancario garantizado por falta de rigor.
Prometer "limpiar buró" o "borrar" deudas: Ofrecer	Mejorar hábitos financieros: Asesorar en el ordenamiento	Incurre en fraude. El buró no se "limpia"; el

eliminar registros negativos de forma mágica.	de deudas y puntualidad de pago según el SBU vigente.	comportamiento se corrige con tiempo y pagos reales.
Garantizar entrega de bonos o subsidios: Asegurar que el MIDUVI otorgará el beneficio.	Verificación de elegibilidad: Orientar al cliente según los criterios de vulnerabilidad y primer uso.	La decisión final es de la entidad pública. Prometerlo invalida la transparencia del proceso.
Seguimiento informal sin registro: Conversaciones por canales personales sin traza técnica.	Gestión profesional: Todo avance debe registrarse en Notion/n8n como fuente única de verdad.	Pérdida de la "evidencia pedagógica", imposibilitando la precalificación técnica final.

Análisis de Impacto: Las promesas de "limpieza de buró" o aprobación garantizada son técnicamente imposibles y legalmente peligrosas. Si un ODH VIS emite estas promesas, invalida la fase de diagnóstico, llevando al cliente a un rechazo bancario inevitable en la recta final, lo que destruye la reputación institucional y la viabilidad del modelo de demanda organizada.

5. El Rol del Organizador ODH VIS en el Acompañamiento

El Organizador ODH VIS debe percibirse como un **articulador técnico**. Su labor no es administrativa, es estratégica: es el puente entre la situación financiera actual del cliente y los techos de precio VIS/VIP.

Funciones Clave:

1. **Escucha Activa y Diagnóstico Continuo:** Identificar cambios en la situación laboral o familiar que afecten el ingreso familiar neto.
2. **Orientación Basada en Datos:** Traducir los avances del cliente en términos de capacidad de pago real.
3. **Gestión de la Evidencia:** Registrar cada hito en el ecosistema digital (Notion) para que la data sea auditable por las entidades financieras.
4. **Activación de Protocolos:** Actuar de inmediato ante señales de alerta para reencauzar la ruta CRC antes de que se produzca la deserción.

6. Lógica Operativa del Seguimiento Mensual

La formación de hábitos financieros requiere un ritmo constante. El contacto mensual no es una "cobranza", es un hito de formación y verificación técnica.

Flujo de trabajo del contacto mensual:

- **Contacto (Inicio Humano-Profesional):** Validar la estabilidad del núcleo familiar.
- **Revisión de Avance:** Verificación objetiva de la meta de ahorro para la cuota inicial (enfocado en el 5% del valor de la vivienda).
- **Registro en Fuente Única:** Actualización inmediata en Notion/n8n. Sin registro, el avance no existe.
- **Alerta Temprana:** Revisión de que no existan nuevos créditos de consumo que eleven el DTI.
- **Acuerdo de Paso Corto:** Definir la meta específica para los próximos 30 días.

Puente Pedagógico (¿Cómo actuar si no hay progreso?): Si el cliente no cumplió su meta de ahorro en el mes, el ODH VIS **no debe actuar como cobrador**. Su rol es investigar la causa: *"Entiendo que este mes hubo un imprevisto. Analicemos si su presupuesto actual sigue siendo realista o si debemos ajustar el plazo de su ruta CRC"*. El objetivo es reajustar la expectativa sin perder la meta de vivienda.

7. Dimensiones del Acompañamiento: Áreas de Intervención Técnica

El éxito de la ruta depende del monitoreo de estas dimensiones bajo los parámetros del **SBU 2026 (\$482)**:

1. **Ahorro (Cuota Inicial):** Seguimiento del fondo para alcanzar el 5% del valor de la vivienda.
 - o *Parámetro VIS:* Para una vivienda de hasta **\$85,796**, el ahorro objetivo es de approx. \$4,290.
 2. **Comportamiento de Pago:** Monitoreo de la puntualidad en obligaciones vigentes para proteger el score.
 3. **Reducción de Deudas (DTI):** Asegurar que la relación deuda/ingreso permita el crédito hipotecario.
 - o *Referencia:* El ingreso familiar máximo para el ecosistema es de **\$3,055.88 (6.34 SBU)**.
 4. **Documentación Progresiva:** Recolección de roles de pago y certificados para que el expediente esté "listo para el banco" en cualquier momento.
 5. **Motivación Responsable:** Mantener el enfoque en la vivienda sin manipular emocionalmente, basándose en la transparencia de los logros alcanzados.
-

8. Catálogo de Alertas Tempranas de Deserción

Detectar estas señales permite una intervención técnica antes del abandono definitivo:

- **Silencio Comunicacional:** Más de 10 días sin responder mensajes profesionales de seguimiento.
- **Incumplimiento de Ahorro:** Dos meses consecutivos sin aportar al fondo de vivienda.
- **Resistencia Documental:** Excusas persistentes para no entregar documentos actualizados.
- **Pico de Endeudamiento:** Adquisición de deudas de consumo (tarjetas, electrodomésticos) que comprometen el DTI.
- **Fatiga de Proceso:** Expresiones de frustración por los plazos de la ruta CRC o desconfianza en el sistema financiero.

9. Protocolo de Actuación ante Señales de Abandono

La reactivación debe respetar la autonomía del cliente, pero con la firmeza de quien defiende su derecho a la vivienda.

Pasos de Reactivación:

1. **Indagación Empática:** Escuchar la causa real del distanciamiento.
2. **Reevaluación de la Ruta:** Ajustar los plazos del plan CRC si la capacidad de pago disminuyó.
3. **Compromiso de Paso Corto:** No pedir el cumplimiento total inmediato, sino una acción simple (ej. actualizar una planilla de servicio).

Script Modelo / Roleplay de Reactivación:

ODH VIS: *"Hola [Nombre del Cliente], le saluda su Organizador de DIVIS. He notado que este mes no hemos registrado su avance de ahorro en el sistema. Mi preocupación es técnica: si nos detenemos ahora, el banco podría ver una falta de constancia en su perfil. ¿Desea que revisemos sus egresos de este mes para ver cómo podemos proteger su meta de vivienda para su familia?"*

Si el cliente decide no continuar, el cierre debe ser ético: se informa que su expediente queda en pausa y se agradece la confianza, manteniendo la puerta abierta para su estabilidad futura.

10. Ecosistema de Herramientas de Seguimiento

La tecnología es la garantía de la disciplina del Organizador:

- **Plan Mensual de Contacto:** Agenda técnica para priorizar a los clientes según su estado en la ruta.
- **WhatsApp Profesional:** Uso de guiones preestablecidos (Material 93), breves y respetuosos.
- **Notion/n8n (Estructura de Datos):** Es la **evidencia pedagógica**. Si un avance no está registrado aquí, la familia no está siendo organizada para el sistema financiero.
- **Diagnóstico Vivo:** Documento que evoluciona con el cliente y se actualiza mensualmente.

11. Errores Frecuentes y Alertas Éticas

Para mantener la profesionalidad, el ODH VIS debe evitar:

- Usar terminología prohibida como "paciente", "médico financiero" o "sanación".
- Presionar al cliente para que tome decisiones apresuradas.
- Actuar con tono de "cobrador" o de "vendedor de catálogo".

CORPORACIÓN DIVIS NO ES UN BANCO, NO ES UN BURÓ DE CRÉDITO, NI UNA ENTIDAD GUBERNAMENTAL. Queda terminantemente prohibido al Organizador ODH VIS prometer la aprobación de créditos, la adjudicación de bonos/subsidios o la entrega de viviendas. El rol del Organizador es exclusivamente **orientar, organizar y acompañar**. La decisión final sobre financiamiento y beneficios estatales recae única y exclusivamente en las entidades financieras y las instituciones públicas competentes (MIDUVI/BIESS).

12. Cuadro Resumen: Matriz de Acompañamiento Estratégico

Etapa de la Ruta	Acción del Organizador ODH VIS	Resultado Técnico Esperado
Corrección	Seguimiento de liquidación de deudas y limpieza de errores en reporte.	DTI proyectado dentro de límites bancarios.
Recuperación	Verificación mensual de ahorro (basado en SBU \$482).	5% de la cuota inicial acumulado progresivamente.
Cumplimiento	Integración de expediente completo en Notion.	Cliente listo para precalificación (VIS \$85k / VIP \$110k).

13. Cierre Pedagógico

El **Organizador de Demanda Habitacional VIS** es el **articulador técnico** que hace posible el acceso a la vivienda en el Ecuador. Su identidad no es la de un vendedor, sino la de un profesional que organiza a las familias para que el sistema financiero deje de ser una barrera y se convierta en una oportunidad.

Cada registro en Notion, cada alerta temprana y cada orientación responsable es un acto de ética profesional que acerca a una familia a su patrimonio. Actúe con rigor técnico, transparencia total y el compromiso de quien sabe que su trabajo es el puente hacia la seguridad habitacional de su comunidad.