

2020

INFONAVIT

Gerencia Sr. de Planeación,
Difusión y Control de Crédito

**CRITERIOS PARA
REGISTRAR PROMOTORES
DE VENTA Y ENTIDADES DE
CERTIFICACIÓN**

Contenido

I. General.....	2
II. De la incorporación del Promotor de Venta.....	2
III. De la incorporación de las Entidades de Certificación.....	3
IV. Del Proceso de Registro.....	4
V. De las Entidades de Certificación	4
VI. De las Entidades de Evaluación y Capacitación.....	4
VII. Del resultado de la Evaluación	5
VIII. De la Certificación y Evaluación.....	5
IX. Del registro de los Promotores de Vventa ante Infonavit.....	6
X. Supervisión y monitoreo de los Promotores de Venta	9
XI. Definiciones.....	10

I. General

Los Criterios deben ser acatados por:

- a)** Todos los Promotores de Venta que deseen o haya obtenido su certificación y registro en el Sistema de Redes Infonavit (SRI).
- b)** Todas las empresas desarrolladoras, promotores inmobiliarios, entidades financieras, empresas comerciales y cualquier organismo que pretendan tener promotores de venta certificados entre su personal.
- c)** Todas las entidades de certificación que deseen registrarse ante el Infonavit para certificar a los Promotores de Venta.

II. De la incorporación del Promotor de Venta

- a)** El Promotor de Venta se registrará en el Sistema Redes Infonavit (SRI) o sistemas destinados para tal efecto, con datos verídicos y los mantendrá actualizados. Respetará y se alineará a las políticas de operación de los Promotores de Venta que dicta el Infonavit.
- b)** El Promotor de Venta conservará la clave de usuario obtenida al momento de su registro en el Sistema de Redes Infonavit (SRI). Esta clave está compuesta por el IE seguido de las cuatro primeras letras de su RFC más un consecutivo.
- c)** El Promotor de Venta se responsabilizará de las capturas de inscripciones de crédito en el Sistema de Inscripción (OCI) en punto de venta en los términos que señalan los procedimientos operativos y de seguridad de información.
- d)** Toda empresa confirmará que el Promotor de Venta labora con ella y otorgará, vía solicitud de Registro del Promotor, su autorización para activar su registro.
- e)** La Gerencia de Redes y Captura Remota definirá, difundirá, actualizará o modificará los Criterios de Operación de los Promotores de Venta cuando sea aplicable.
- f)** Los Gerentes de Crédito y/o CESIS validarán que la información registrada en el Sistema de Redes Infonavit (SRI) por parte de los promotores de venta sea verídica y cotejada con los documentos presentados en su Delegación y/o CESIS.

- g)** Los Gerentes de Crédito enviarán por correo electrónico los documentos de los promotores de venta a la Gerencia de Redes y Captura Remota para las altas, bajas, suspensiones o actualizaciones de los Promotores de Venta cuando aplique de acuerdo con los criterios para cada caso, a través del Sistema de Redes Infonavit (SRI).
- h)** La Gerencia de Redes y Captura Remota efectuará el mantenimiento (altas, bajas, suspensiones o actualizaciones) de los Promotores de Venta cuando aplique de acuerdo con los criterios para cada caso, a través del SRI.

III. De la incorporación de las Entidades de Certificación

- a)** Las Entidades de Certificación que deseen llevar a cabo el proceso de capacitación, evaluación y certificación de los Promotores de Venta deberán tener dentro de su objeto social la promoción y desarrollo de vivienda y estar acreditadas por el CONOCER.
- b)** La Subdirección General de Crédito, a través de la Gerencia Sr. de Planeación, Difusión y Control de Crédito, será quien autorice si una Entidad de Certificación puede o no ser autorizada para participar en el proceso de certificación de los Promotores de Venta con base en la resolución RCA-4933-01/15 la cual autoriza el proceso para la obtención del documento que avale a los Promotores de Venta para promover y tramitar créditos del Infonavit con las siguientes características (i) que sea emitido por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) y (ii) el proceso de capacitación y examinación será a través de organismos dedicados a la promoción y desarrollo de vivienda. Toda Entidad de Certificación será responsable de las Entidades de Evaluación y Capacitación que laboran con ella y otorgará, vía correo electrónico a la Gerencia de Redes y Captura Remota, su autorización para ser publicada en el portal del Instituto.
- c)** La Gerencia Sr. de Planeación, Difusión y Control de Crédito definirá, difundirá, actualizará o modificará los Criterios de Operación de las Entidades de Certificación cuando sea aplicable.

IV. Del Proceso de Registro

Los requisitos para ser un Promotor de Venta son:

- a) Contar con la certificación en el Estándar de Competencia vigente mediante una Entidad de Certificación y Evaluación acreditada ante Infonavit. El proceso de certificación como Promotor de Venta asegurará que estos cuentan con conocimientos, habilidades y actitudes para asesorar a los derechohabientes en la elección del producto de crédito que mejor se adapta a sus necesidades.
- b) Registro en el Sistema de Redes Infonavit y presentación de la documentación establecida para la correspondiente aprobación por parte de la Gerencia de Redes y Captura Remota.

V. De las Entidades de Certificación

- a) Cualquier Entidad de Certificación deberá ser avalada por el CONOCER y autorizada por el Infonavit.
- b) Recibirán y archivarán los portafolios de evidencias generados y entregados por las Entidades de Evaluación y Capacitación y los mantendrán disponibles ante cualquier requerimiento por parte de Infonavit.

VI. De las Entidades de Evaluación y Capacitación

- a) Cualquier Entidad de Evaluación y Capacitación deberá ser avalada por el CONOCER. La Entidad de Certificación será quien actualice al Infonavit los directorios para ser reconocidos como Entidades de Evaluación y Capacitación.
- b) Informará por escrito a cada uno de los Promotores de Venta a los que realizó un diagnóstico, el resultado del mismo para que sean éstos quienes decidan si continúan o no con su proceso de Certificación.
- c) Contarán con un instrumento estandarizado para realizar la evaluación de todos los Promotores de Venta que deseen certificarse en el estándar de competencia que el Infonavit determine. Dicho instrumento garantizará que el Promotor de Venta cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes requeridos para obtener su certificado en el Estándar de Competencia.

- d) Podrán recibir en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso, una visita del personal del Infonavit para solicitar de forma aleatoria algunos portafolios de evidencias a fin de corroborar las prácticas de calidad y transparencia en los procesos.
- e) Cubrirá los requisitos que las Entidades de Certificación señalan para poder ser registrado ante el Infonavit.
- f) Ofrecerá un proceso de evaluación estandarizado según el Estándar de Competencia que permita medir los conocimientos, actitudes y habilidades del promotor de venta que desea certificarse.
- g) Las Entidades de Capacitación y Evaluación contarán con un programa de capacitación apegado al material que el Comité de trabajo del Estándar de Competencia que el Infonavit determine. Será responsabilidad de las Entidades de Capacitación y Evaluación actualizar su programa cada vez que se modifique dicha fuente o que se informe por cualquier otro medio que algún producto, proceso, política y condición ha surgido, se ha eliminado o se ha modificado.

VII. Del resultado de la Evaluación

- a) En caso de que el Promotor de Venta evaluado no resulte competente, la entidad de Evaluación y Capacitación deberá entregarle un reporte escrito indicando las razones del veredicto.
- b) En caso de que el Promotor de Venta evaluado resulte competente la entidad de Evaluación y Capacitación gestionará su certificado ante la Entidad de Certificación.

VIII. De la Certificación y Evaluación

- a) El Promotor de Venta que desee certificarse comenzará su proceso consultando los Entidades de Evaluación y Capacitación publicados en el sitio Internet del Infonavit y contactará a alguna de las Entidades publicadas en el Portal Internet del Infonavit, en la siguiente ruta: Proveedores Externos > Promotores de Venta y Asesores de Cobranza > Consulta el Directorio de Entidades de Capacitación y Evaluación.
- b) Los Promotores de Venta deberán considerar que la vigencia del Estándar de Competencia es de un año a partir de su fecha de expedición con un periodo de revisión y/o actualización de 1 año a partir de su certificación. Una vez que se haya vencido deberán recertificarse y actualizar su certificado en el Sistema de Redes Infonavit. Para poder recertificarse, deberán tramitar ante la Entidad de Certificación de su preferencia la actualización de su certificado, en caso de no hacerlo será dado de baja del Sistema de Redes Infonavit y no podrá ingresar expedientes de crédito en los CESIS o vía captura remota.

IX. Del registro de los Promotores de Venta ante Infonavit

- h) Los Promotores de Venta que ya estén certificados deberán registrarse en el SRI, en la siguiente liga <http://redesinfonavit.infonavit.org.mx/RedesInfonavit/> y entregar a su CESI más cercano o enviar escaneados los siguientes documentos a la dirección de correo electrónico: redesyrc@infonavit.org.mx de la Gerencia de Redes y Captura Remota para que sean validados por el Infonavit.
- Certificado en el Estándar de Competencia actualizado;
 - Identificación Oficial vigente;
 - Carta Compromiso;
 - Código de ética;
 - CURP;
 - En caso de ser Promotor de Venta de un Desarrollador o Entidad Financiera, carta comprobante de que trabaja con una empresa (estará membretada y firmada por el apoderado o representante legal);
 - Envío de Identificación Oficial del Apoderado o Representante Legal;
 - Acta Constitutiva de la empresa;
 - En caso de tratarse de Persona Física con Actividad Empresarial, deberán enviar alta en el IMSS como patrón.
 - Para el caso de los emprendedores, también deberán presentar cédula profesional como Arquitecto o Ingeniero Civil.
- i) El Infonavit se reserva el derecho de suspender de forma temporal o definitiva el registro de los Promotores de Venta en el SRI, asimismo el Infonavit podrá suspender la gestión de la inscripción de los créditos por parte de los Promotores de Venta en los CESIS y vía Captura Remota. La suspensión de los Promotores de Venta procederá cuando no estén apegados al código de ética, carta compromiso, incurran en alguna conducta establecida en la tabla de sanciones o incumplan con lo establecido en el contrato de captura remota.

- j)** Dependiendo de sus actividades, el Promotor de Venta elegirá uno de los siguientes cargos para registrarse: Asesor Inmobiliario, Ingeniero, Arquitecto, Administrativo o Director Regional. Los datos de quienes se registran como Asesor Inmobiliario se publican en el Portal Internet del Infonavit y están a disposición de los Derechohabientes.
- k)** Cuando el Promotor de Venta sea registrado en el SRI y sea aprobado por el personal autorizado del Infonavit, el sistema generará automáticamente su clave para ingreso al SRI.
- l)** El Enlace Principal y/o Corporativo que dentro de su registro declare trabajar para una empresa, deberá ser designado para dicho cargo mediante solicitud expresa del representante legal o administrador único de la misma.
- m)** El Promotor de Venta deberá ser aprobado por su Enlace Principal y/o Corporativo, una vez que se dio de alta en el SRI y validó su documentación con la Gerencia de Redes y Captura Remota.
- n)** Si un Promotor de Venta se desvincula antes de la fecha de vigencia estipulada de la empresa o persona física que autorizó su registro, corresponde a estas últimas entidades enviar una notificación por escrito a la Delegación Regional y/o Gerencia de Redes y Captura Remota, solicitando la baja. Esto deberá ocurrir a más tardar en los 5 días hábiles posteriores a la fecha en que el promotor de venta se desvinculó, proporcionando en todos los casos la CURP del mismo. Es responsabilidad de la Delegación Regional y de la empresa en la que se encontraba vinculado conservar en el expediente del Promotor de Venta dichas notificaciones para respaldar cualquier acción que lleven a cabo.
- o)** Las Delegaciones Regionales del Infonavit que tengan alguna queja en contra de algún Promotor de Venta, la enviarán a través de un correo electrónico a la Gerencia de Redes y Captura Remota.
- p)** Las Delegaciones Regionales del Infonavit orientarán a los Derechohabientes y/o Acreditados que quieran presentar quejas contra algún promotor de venta, para que éstas sean enviadas a través de un correo electrónico a la Gerencia de Redes y Captura Remota.
- q)** El Promotor de Venta, desempeñará sus funciones con amplio sentido ético, informando y representando honestamente al Derechohabiente, para que éste decida libremente sobre la opción de crédito que mejor convenga a sus intereses.
- r)** El Promotor de Venta no expondrá, bajo ninguna justificación, recomendaciones, ni utilizará métodos de coacción, manipulación, presión o engaño para interferir de la decisión del Derechohabiente y/o Acreditado.

- s) El Promotor de Venta por ningún motivo ofrecerá incentivo alguno a fin de conseguir la aceptación de algún producto por parte del Derechohabiente y /o Acreditado.
- t) El Promotor de Venta, mantendrá un conocimiento actualizado de la normatividad y políticas de crédito vigentes del Infonavit, a través de la consulta de documentos en el portal de Internet de éste Instituto.
- u) El Promotor de Venta no proporcionará a los Derechohabientes y/o Acreditados, información relativa al Infonavit que no haya sido oficialmente comunicada por este Instituto.
- v) El Promotor de Venta, con el fin de asegurar que el trabajador haga la elección que satisfaga sus necesidades, instruirá a éste, en cumplimiento del código de ética, carta compromiso y demás disposiciones aplicables, acerca de las ventajas de los productos y programas del Infonavit.
- w) El Promotor de Venta de un Desarrollador o Entidad Financiera sólo estará asociado a la empresa para la cual trabaja, con quien tiene establecido convenio de servicios.
- x) El Promotor de Venta no podrá ofrecer, prometer, entregar o devolver bienes o dinero a los derechohabientes por parte del desarrollador que no sea aplicable a la vivienda o para sus accesorios.
- y) El Infonavit, con base en sus atribuciones, se reservará el derecho de suspender temporal o definitivamente a los promotores de venta que incurran en malas prácticas que ameriten la suspensión, aun cuando su certificado esté actualizado.
- z) Las acciones que causan baja temporal o definitiva se encontrarán publicadas en la tabla de sanciones al Promotor de Venta, disponible en el Portal Internet del Infonavit. Cualquier mala práctica que no esté considerada en esta tabla de sanciones será puesta a consideración de la Gerencia de Redes y Captura Remota para la aplicación de la medida correspondiente.
- aa) El Promotor de Venta tendrá la obligación de notificar al Infonavit de alguna irregularidad o incongruencia detectada en documentos emitidos por otras instituciones.
- bb) Las malas prácticas en las que pudieran incurrir los Promotores de Venta, por el uso indebido o no supervisado de la información proporcionada por el Infonavit correrán bajo su propia responsabilidad y serán procesados conforme a lo que las leyes aplicables lo establezcan.

- cc) El Promotor de Venta no figurará como referencia familiar en la Solicitud de Crédito.
- dd) El Promotor de Venta inscribirá directamente sus solicitudes de crédito, no podrá inscribir créditos de otro promotor, certificado o no.

X. Supervisión y monitoreo de los Promotores de Venta

- ee) Los Gerentes de Crédito, por medio de los asesores de crédito que trabajan en los CESIS, deberán cerciorarse de que los promotores de venta se encuentren registrados y activos en el Sistema de Redes Infonavit, con cobertura en el CESI correspondiente, antes de inscribir un expediente de crédito.
- ff) Los Gerentes de Crédito deberán validar que los promotores de venta con actividad empresarial cuenten con su registro activo en el Sistema de Redes Infonavit. Esta información podrán consultarla directamente en el SRI o solicitando la relación de promotores de venta activos a la Gerencia de Redes y Captura Remota.

De esta forma la Delegación solo podrá recibir expedientes que vengan de promotores de venta que tengan su registro actualizado.

- gg) Los Gerentes de Crédito serán responsables de supervisar y validar los documentos y el registro en el SRI de los promotores de venta para que la Gerencia de Redes y Captura Remota otorgue la activación correspondiente en el Sistema de Redes a los Promotores de Venta.

XI. Supervisión y monitoreo de las Entidades de Certificación, Evaluación y Capacitación

- hh) La Gerencia Sr. de Planeación, Difusión y Control de Crédito podrá realizar visitas aleatorias a las Entidades de Certificación autorizadas por el Instituto para cerciorarse que cumplan con el temario establecido por el Instituto para certificar a los promotores de venta.
- ii) Las visitas a las Entidades de Certificación se llevarán a cabo en los periodos de enero a junio y de julio a diciembre.
- jj) En el caso de que se detecte alguna irregularidad o incumplimiento en el proceso de capacitación y/o evaluación por parte de las Entidades de Certificación, le podrán ser aplicadas penas convencionales, las cuales, podrán ser consideradas como “Graves” y “No Graves” y podrán ser sujetas a ser sancionadas para dejar de certificar a los promotores de venta del Instituto.

kk) Las faltas no graves son las siguientes:

1. Operar sin haber renovado el Estándar de Competencia.
2. Capacitar, evaluar y/o certificar a un promotor de venta por la misma persona física.
3. Condicionar la evaluación a un proceso de capacitación.
4. Realizar procesos de evaluación con evaluadores no certificados.

ll) Las faltas graves son las siguientes:

1. Emitir certificados a los promotores de venta sin antes haber sido autorizada por el Infonavit como Entidad de Certificación.
2. Certificar promotores de venta sin haber recibido acreditación inicial por parte del CONOCER
3. Certificar promotores de venta sin haber renovado la acreditación en el estándar de competencia actualizado por el Infonavit
4. Impedir supervisiones por parte del Infonavit o de proveedores externos contratados por el Instituto.
5. Incumplir los acuerdos pactados con el Infonavit.

XI. Definiciones

Enlace Principal o Corporativo. Persona que realiza solo tareas administrativas, puede inscribe expedientes de crédito siempre y cuando este certificado y no tenga cobertura en más de una Delegación.

Promotor de Venta Entidades Financieras. Promotor de Venta que trabaja para un Banco y/o Entidad Financiera e ingresa expedientes de crédito en Infonavit Total vía captura remota y/o cofinanciamiento de vivienda nueva o usada en los CESIS.

Promotor de Venta. Persona que ingresa expedientes de crédito de vivienda nueva (siempre y cuando no esté en paquete) o usada en los CESIS.

Promotor de Venta Desarrollador. Promotor que ingresa expedientes de vivienda nueva empaquetada en los CESIS o vía captura remota, este Promotor deberá estar registrado y dado de alta con una empresa desarrolladora.

Asesor Inmobiliario. Promotores de Venta que inscriben expedientes de crédito en los CESIS y/o vía captura remota en los puntos de venta.

CESIS. Centro(s) de Servicio Infonavit.

Entidades de Evaluación y Capacitación. Son organizaciones acreditadas por el CONOCER contratados por las Entidades de Certificación autorizadas por Infonavit para capacitar y evaluar a los Promotores de Venta.

CONOCER. Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

IE. Identificación Externa, prefijo utilizado para construir la clave asignada a los promotores de venta.

Emprendedor. Ingeniero o Arquitecto certificado en el estándar de competencia vigente que ingresa en los CESIS expedientes de crédito para construcción, remodelación o mejorar de una vivienda.

Entidades de Certificación. Son entidades acreditadas por el CONOCER para llevar a cabo el proceso de certificación de los Promotores de Venta.

SRI. Sistema Redes Infonavit.