

# Tabla de sanciones al Promotor de Venta

Conducta	Recurrencia de incumplimiento	Sanción	Nivel de servicio para aplicación de sanción
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar expedientes mal integrados o que no cumplan con los requisitos para el trámite del crédito.</li> </ul>	Tres veces o más en un mes calendario	Suspensión de un mes	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>Queja de los derechohabientes o de un CESI, respecto a mala asesoría o información incorrecta.</li> </ul>	Tres veces o más en un mes calendario	Suspensión de un mes	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>Denuncia.</li> </ul>	Al presentarse	Revisión del caso por resolvidor para determinar la sanción. Durante el plazo de análisis del resolvidor, se podrá aplicar una baja temporal y preventiva, en tanto se determina la medida. Dependiendo de la gravedad, se determinará sanción temporal o definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>No cumplir con la ley, los reglamentos, procedimientos, políticas y obligaciones establecidas por el Infonavit para el mejor desempeño de su asesoría.</li> </ul>	En el momento en que se detecte el incidente	Revisión del caso por resolvidor para determinar la sanción. Durante el plazo de análisis del resolvidor, se podrá aplicar una baja temporal y preventiva, en tanto se determina la medida. Dependiendo de la gravedad, se determinará sanción temporal o definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar expedientes a nombre de un promotor de ventas no certificado, suspendido o vetado.</li> </ul>	En el momento en que se detecte el incidente	Apercibimiento y suspensión por tres meses y en caso de reincidencia baja definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobrar por el trámite de crédito.</li> </ul>	En el momento en el que se denuncia	Baja definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar expedientes con documentación falsa.</li> </ul>	En el momento en el que se notifique	Revisión del caso por resolvidor para determinar la sanción. Durante el plazo de análisis del resolvidor, se podrá aplicar una baja temporal y preventiva, en tanto se determina la medida. Dependiendo de la gravedad, se determinará sanción temporal o definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito

Control de Cambios	Fecha de elaboración: octubre 2019	Fecha de actualización: abril 2025
Responsable: Gerencia de Difusión, Impulso al crédito y Captura Remota		

# Tabla de sanciones al Promotor de Venta

<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscribir créditos en una Delegación distinta a la cobertura del promotor de ventas.</li> </ul>	En el momento en el que se detecte	Suspensión de un mes	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reincidencia en inscripción de créditos en una Delegación distinta a la cobertura del promotor de ventas.</li> </ul>	Tres veces	Baja definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscribir créditos a través de captura remota, sin estar facultado para ello.</li> </ul>	En el momento en el que se detecte	Suspensión de tres meses, en caso de reincidencia, suspensión definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover y difundir materiales o información de productos y programas de crédito sin la autorización expresa por parte del Infonavit.</li> </ul>	En el momento en el que se detecte	Baja definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar solicitud de cancelación de créditos inscritos por otros promotores de ventas.</li> </ul>	En el momento en el que se detecte	Suspensión de un mes	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar como beneficiarios de pago en operaciones de compraventa de vivienda existente.</li> </ul>	En el momento en el que se detecte	Suspensión de tres meses, en caso de reincidencia, suspensión definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar o haber participado en operaciones de compraventa con pasivo Infonavit (LII con LV) bajo el esquema de “ventas sucesivas”.</li> </ul>	En el momento en el que se detecte	Baja definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscribir un crédito sin haber validado que el RFC y /o CURP del derechohabiente, registrados en los sistemas de Infonavit, sean correctos.</li> </ul>	En el momento en el que se detecte	Suspensión de un mes, en caso de reincidir, la suspensión será de tres meses y, en una tercera ocasión, podrá ameritar la baja definitiva del promotor de ventas del sistema de Redes Infonavit	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito

Control de Cambios	Fecha de elaboración: octubre 2019	Fecha de actualización: abril 2025
Responsable: Gerencia de Difusión, Impulso al crédito y Captura Remota		