



Infonatel

¿QUÉ ES INFONATEL?

Es el servicio telefónico del Instituto para atender a nuestros derechohabientes, acreditados, pensionados, patrones y público en general, quienes por medio de nuestro sistema automático de respuesta (IVR) pueden consultar información general o particular de su Número de Seguro Social (NSS).

También a través de nuestros asesores pueden obtener información y orientación acerca de: trámites, consultas, servicios, aclaraciones o seguimiento a sus solicitudes, sin que tengan que ir hasta nuestras oficinas.



Índice



Infonatel

Operación Infonatel 1

¿Cómo utilizar Infonatel? 1

Recomendaciones 2

¿Qué trámites puedes realizar? 3

- Aclaraciones de pagos 4
- Cancelación de hipoteca 5
- Corrección de datos 6
- Devolución de Fondo de Ahorro 9
- Evasión de pagos patronales 10
- Liberación de créditos originados a 20 años, que cumplen con el tiempo y 240 pagos 11
- Liquidación por autoseguro 12
- Separación de cuentas 13
- Solicitud de aclaración de una prórroga 14

¿Qué servicios puedes consultar? 15

- Cuánto ahorro tengo 16
- Cuánto debo de mi crédito 17
- Devolución de excedentes de pago 18
- Haz y sigue tu denuncia 19
- Precalificación y puntos Cofinavit Ingresos Adicionales 20
- Precalificación Crédito Seguro 21
- Precalificación y puntos Cofinavit 22
- Precalificación y puntos Crédito Infonavit 23
- Problemas con el curso en línea Saber más para decidir mejor 24
- Traspaso del Saldo de la Subcuenta de Vivienda 25

Operación Infonatel

- **La atención telefónica personalizada** (por medio de un asesor telefónico) está disponible de **lunes a viernes de 7:30 a 21:00 horas; sábados, domingos y días festivos de 9:00 a 15:00 horas**. Para obtener información personalizada es necesario que el titular de la cuenta llame y tenga a la mano su NSS, número de crédito, CURP, teléfonos de contacto o un correo electrónico, así como el número de caso cuando da seguimiento a una solicitud o trámite.

- **La atención automatizada** (sistema de audio-respuesta) está disponible las **24 horas, los 365 días del año**.

¿Cómo utilizar Infonatel?



1

Llama al 55 9171 5050 desde la Ciudad de México o al 800 00 839 00 sin costo desde el interior del país.

2

Elige la opción que necesites de las opciones que te da el sistema automático de respuesta.

3

Ten a la mano tu Número de Seguro Social (11 dígitos), número de crédito (10 dígitos) o Número de Registro Patronal (si eres empleador).

4

Toma en consideración que podrás obtener información personalizada de nuestro sistema automático de algunos de nuestros servicios, escucha con atención para que digites la opción correcta.

5

Escucha los mensajes que te proporciona el sistema automático y si tienes dudas en alguno, regresa al menú anterior para que puedas obtener la mayor información disponible.

6

Si tienes dudas, al final de cada opción existe la posibilidad de que seas canalizado con un asesor telefónico para que te proporcione más información.

RECOMENDACIONES

Centro de Atención Telefónica del Infonavit



Infonatel

1 No proporciones información personal a terceras personas para que realicen a tu nombre algún trámite o servicio, recuerda que el servicio es gratuito y personal. Nuestros asesores telefónicos te solicitarán algunos datos para validar que la persona que llama es el titular.

2 Ten a la mano tu información personal (Número de Seguro Social, número de crédito, Número de Registro Patronal (si eres empleador), CURP, RFC, teléfono de contacto, correo electrónico personal).

3 Ten una libreta y una pluma para anotar la información que te proporcionaremos.

4 Si cuentas con tu estado de cuenta, tenlo a la mano (Afore o de tu crédito Infonavit).

5 Si cuentas con alguna aclaración levantada, coméntaselo al asesor y proporciona el número del caso.

6 Si levantaste una aclaración y te pidieron documentación, adjúntala a la brevedad posible, tienes 5 días para poder enviarla, y ten una copia de tus documentos a la mano cuando llames para conocer el estatus.



Infonatel



TRÁMITES



Aclaraciones de pagos

Consulta tus dudas y haz las aclaraciones de los pagos de tu crédito.

Tipo usuario: Acreditado
Costo: Trámite gratuito
Área responsable: Cartera



Requisitos:

Si requieres aclarar un pago hecho mediante los descuentos que te hace tu empresa necesitas:

- La hoja del SUA con el comprobante de pago (carátula y la hoja del listado donde aparezca tu nombre).
- Para aclaración de pagos anteriores al tercer bimestre de 1997, el comprobante de pago SAAC02 y/o el talón bimestral con el sello de caja o el sello de la delegación del Infonavit.
- Si no tienes relación laboral y quieres aclarar un pago, el comprobante de pago del banco con sello de caja legible y sello bancario.

Cancelación de hipoteca

Si ya terminaste de pagar tu crédito, solicita la carta de cancelación de hipoteca.

Tipo usuario: Acreditado

Costo: Trámite gratuito

Área responsable:

Hipotecaria Social



Requisitos:

- Número de crédito
- Datos del notario:
 - Nombre de notario
 - Número de notaría
 - Entidad federativa
 - Dirección completa de la notaría
 - Correo electrónico
- Datos de la escritura
 - Número de escritura pública o número de instrumento privado.
 - Fecha de elaboración de escritura pública o número instrumento privado.
 - Nombre y número de notario que formalizó la escritura.
 - Estado del notario que formalizó la escritura.
 - Dirección de la vivienda tal y como aparece en la escritura.

Corrección de datos

Solicita la actualización o corrección de tu nombre, del Registro Federal de Contribuyentes (RFC), del NSS o de tu fecha de nacimiento, domicilio, factor de pago, plazo de crédito en la base de datos del Infonavit.

Tipo usuario: Acreditado
Costo: Trámite gratuito
Área responsable: Cartera



Requisitos

De acuerdo con la información que necesitas corregir serán los documentos que deberás presentar:

Número de Seguridad Social (NSS) o Registro Federal de Contribuyentes (RFC) inválido:

- Credencial del IMSS o constancia de afiliación al IMSS.
- Recibo de nómina y/o carta patronal.

Nombre:*

- Acta de nacimiento.
- Escritura pública o título de propiedad (hojas de la escritura en las que se indique el nombre completo del acreditado y la ubicación de la vivienda).
- Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar, pasaporte o cartilla de servicio militar).
- * También puedes realizar la corrección de tu nombre completo desde Mi Cuenta Infonavit con tu e.firma, Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o Recibo de Nómina Digital.

Registro Federal de Contribuyentes (RFC):*

- Identificación oficial vigente (original y copia).
- Constancia del RFC emitida por el SAT (original y copia).
- e.firma expedida por el Sistema de Administración Tributaria (SAT).
- Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o Recibo de Nómina Digital.
- *Consulta la corrección de tu RFC en Mi Cuenta Infonavit.

Número de Seguridad Social (NSS):

- Formato de certificación de la regularización y/o corrección de datos personales debidamente llenado y sellado, expedido por el IMSS.

Fecha de nacimiento:*

- Constancia del Registro Federal de Contribuyentes expedida por el SAT.
- Constancia de la Afore.
- Constancia de afiliación al IMSS.
- * También puedes realizar la corrección de tu nombre completo y/o CURP desde Mi Cuenta Infonavit.

Domicilio de garantía:

- Escritura pública o título de propiedad (hojas de la escritura en las que se indique el nombre completo del acreditado y la ubicación de la vivienda).
- Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar, pasaporte o cartilla de servicio militar), en original y copia fotostática por ambos lados.

Domicilio alternativo o de correspondencia:

- Comprobante de domicilio (recibo telefónico, luz, agua etc.).
- Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar, pasaporte o cartilla de servicio militar), en original y copia fotostática por ambos lados.

Factor de pago:

- Escritura completa en orden y con sellos del Registro Público de la Propiedad (RPP).
- Convenio de disminución de factor por altos salarios.
- Convenio o autorización de cuota fija o convenio de reestructura (completo, legible y firmado por el jefe de cobranza y el acreditado).

Fecha de otorgamiento de crédito:

- Escritura completa en orden y con sellos del Registro Público de la Propiedad (RPP).

Plazo del crédito:

- Escritura completa en orden y con sellos del Registro Público de la Propiedad (RPP).

Crédito en Veces el Salario Mínimo (VSM) a monetario:

- Escritura completa en orden y con sellos del Registro Público de la Propiedad (RPP).

Devolución de Fondo de Ahorro

Solicita la devolución de tu Fondo de Ahorro 1972-1992.

Tipo usuario: Pensionado
Costo: Trámite gratuito
Área responsable:
Recaudación Fiscal



Requisitos:

- Número de Seguridad Social (NSS).
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC).
- Clave Única de Registro de Población (CURP).

Importante:

- Te recomendamos verificar que los datos de tus documentos estén correctos.
- Si eres titular, inicia tu trámite en Mi Cuenta Infonavit.
- Si eres beneficiario, inicia tu trámite en el servicio de Devolución del Fondo de Ahorro.

Evación de pagos patronales

Reporta aquí la falta de pago de tu crédito o la omisión de aportaciones por parte de tu patrón.

Tipo usuario: Acreditado
Costo: Trámite gratuito
Área responsable:
Recaudación Fiscal



Requisitos:

- Número de Seguridad Social (NSS) o número de crédito.

Liberación de créditos originados a 20 años, que cumplen con el tiempo y 240 pagos

Si en tu contrato de crédito se estableció un plazo máximo de pago de 20 años y 240 pagos efectivos y ya los cumpliste, solicita la liberación del crédito.

Tipo usuario: Acreditado
Costo: Trámite gratuito
Área responsable: Cartera



Requisitos:

- Número de crédito.
- Comprobantes de pago (fichas de depósito bancario o comprobantes del SUA).
- Copia del convenio de reestructura, en su caso.
- Detalle de pagos del convenio de reestructura, en su caso.
- Comprobantes de pago del convenio de reestructura, en su caso.
- Un correo electrónico para enviarte información, en caso de que necesitemos aclarar tus pagos.

Liquidación por autoseguro

Solicita la liberación de tu hipoteca en caso de invalidez definitiva, incapacidad total permanente, incapacidad parcial permanente del 50% o más, o por defunción del acreditado.

Tipo usuario: Acreditado
Costo: Trámite gratuito
Área responsable: Cartera



Requisitos:

-Si la causa es la defunción del acreditado, su beneficiario necesita:

- Acta de defunción.
- Acta de defunción apostillada (cuando la defunción ocurre en el extranjero).
- Identificación oficial del acreditado y del solicitante (copia de la credencial del IFE/INE vigente, cartilla militar o pasaporte).
- Laudo en firme con la designación expresa de beneficiarios (cuando aplique).

-Si la causa es invalidez o incapacidad, necesitas:

- Escrituras completas.
- Identificación oficial IFE/INE.
- Dictamen de invalidez definitiva o incapacidad parcial permanente mayor al 50% expedido por el IMSS.
- Documento de Resolución Definitiva de Prestaciones Económicas.
- Si no cuentas con los dos documentos anteriores, notifícalo a la Comisión de Inconformidades del Infonavit mediante escrito libre.
- En caso de que ya no estés afiliado al IMSS, presenta sentencia o laudo de la autoridad judicial.

Separación de cuentas

Solicita la liberación de tu hipoteca en caso de invalidez definitiva, incapacidad total permanente, incapacidad parcial permanente del 50% o más, o por defunción del acreditado.

Tipo usuario: Acreditado
Costo: Trámite gratuito
Área responsable: Cartera



Requisitos:

-Si la causa es la defunción del acreditado, su beneficiario necesita:

- Acta de defunción.
- Acta de defunción apostillada (cuando la defunción ocurre en el extranjero).
- Identificación oficial del acreditado y del solicitante (copia de la credencial del IFE/INE vigente, cartilla militar o pasaporte).
- Laudo en firme con la designación expresa de beneficiarios (cuando aplique).

-Si la causa es invalidez o incapacidad, necesitas:

- Escrituras completas.
- Identificación oficial IFE/INE.
- Dictamen de invalidez definitiva o incapacidad parcial permanente mayor al 50% expedido por el IMSS.
- Documento de Resolución Definitiva de Prestaciones Económicas.
- Si no cuentas con los dos documentos anteriores, notifícalo a la Comisión de Inconformidades del Infonavit mediante escrito libre.
- En caso de que ya no estés afiliado al IMSS, presenta sentencia o laudo de la autoridad judicial.

Solicitud o aclaración de una prórroga

Si estás desempleado, confirma que deseas una prórroga al pago de tu crédito.

Tipo usuario: Acreditado
Costo: Trámite gratuito
Área responsable: Cartera



Requisitos:

- Número de crédito.



Infonatel



SERVICIOS



Cuánto ahorro tengo

Consulta el monto y detalle de movimientos de tu ahorro: la fecha de la última aportación que hizo tu patrón, ya sea en el Fondo de ahorro 1972-1992, la Subcuenta de Vivienda 1992-1997 o la Subcuenta de Vivienda 1997.

Tipo usuario: Derechohabiente
Costo: Trámite gratuito
Área responsable:
Recaudación Fiscal



Requisitos:

- Número de Seguridad Social (NSS) y tu fecha de nacimiento.

Cuánto debo de mi crédito

Consulta cuánto debes de tu crédito, tanto el capital como los intereses no cubiertos, hasta la fecha de corte de tu estado de cuenta.

Tipo usuario: Acreditado
Costo: Trámite gratuito
Área responsable: Cartera



Requisitos:

- Inscríbete a Mi Cuenta Infonavit con tu Número de Seguridad Social (NSS) y tu número de crédito.

Devolución de excedentes de pago

Si pagaste de más al hacer las amortizaciones de tu crédito, solicita la devolución de tu dinero.

Tipo usuario: Acreditado
Costo: Trámite gratuito
Área responsable: Cartera

Requisitos:*

La devolución de pagos en exceso la debes solicitar en el estado de la República donde está ubicada la vivienda que adquiriste con el Infonavit.

-Si eres titular

- Identificación oficial vigente con fotografía.
- Estado de cuenta bancario con los 18 dígitos de la CLABE interbancaria, no mayor a dos meses de antigüedad.
- Forma migratoria FM2 o FM3 expedida por el Instituto Nacional de Migración (en caso de ser extranjero).
- Si tu RFC no está correcto, lleva el documento del RFC emitido por el SAT.

-Si eres beneficiario

- Identificación oficial vigente con fotografía.
- Estado de cuenta bancario con los 18 dígitos de la CLABE interbancaria, no mayor a dos meses de antigüedad.
- Resolución de beneficiario emitida por la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje (no se admite la de un juez de lo Familiar ni de la Junta Local).

-Si la devolución no procede o no estás de acuerdo, puedes hacer el trámite de aclaración de pagos en Infonatel.

* Como parte de una estrategia de mejora en la atención a nuestros derechohabientes, el Infonavit desarrolló en Mi Cuenta Infonavit el nuevo servicio “Devolución de pagos en exceso”, sólo necesitas tu firma electrónica avanzada (e.firma) y ¡listo! **Utilízalo, fue hecho pensando en ti: más rápido, sin citas, sin trámites engorrosos.**

Haz y sigue tu denuncia

Manifiesta las irregularidades y delitos en los servicios que otorga el Infonavit, ya sea por parte de proveedores, prestadores de servicios o personal que labora en nuestras oficinas.



Precalificación y puntos

Cofinavit Ingresos Adicionales

Consulta las condiciones y características de un crédito otorgado por el Infonavit en coparticipación con entidades financieras, de acuerdo a tu nivel salarial y si recibes ingresos adicionales.

Tipo usuario: Derechohabiente

Costo: Trámite gratuito

Área responsable: Crédito



Cofinavit
Ingresos Adicionales

Requisitos:

- Número de Seguridad Social (NSS) y el lugar donde usarás tu crédito.

Precalificación Crédito Seguro

Consulta cuánto debes ahorrar para alcanzar la puntuación mínima que necesitas para obtener un crédito.

Tipo usuario: Derechohabiente

Costo: Trámite gratuito

Área responsable: Crédito



**Crédito
Seguro**

Requisitos:

- Número de Seguridad Social (NSS) y el lugar donde usarás tu crédito.

Precalificación y puntos Cofinavit

Consulta las condiciones y características de un crédito otorgado por el Infonavit en coparticipación con entidades financieras.

Tipo usuario: Derechohabiente

Costo: Trámite gratuito

Área responsable: Crédito

The logo for Cofinavit, featuring the word "Cofinavit" in a bold, sans-serif font. The "Co" is in red, and "finavit" is in black. A registered trademark symbol (®) is located at the top right of the word.

Requisitos:

- Número de Seguridad Social (NSS) y el lugar donde usarás tu crédito.

Precalificación y puntos Crédito Infonavit

Consulta las condiciones y características de los créditos que otorga el Infonavit a sus derechohabientes.

Tipo usuario: Derechohabiente
Costo: Trámite gratuito
Área responsable: Crédito



Crédito[®]
Infonavit

Requisitos:

- Número de Seguridad Social (NSS) y el lugar donde usarás tu crédito.

Problemas con el curso en línea

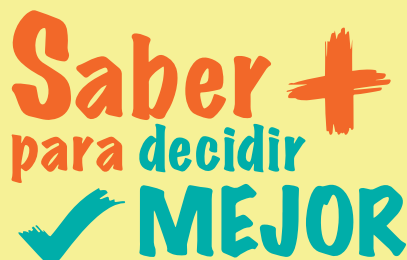
Saber más para decidir mejor

Atención a los problemas de funcionalidad del curso en línea.

Tipo usuario: Derechohabiente

Costo: Trámite gratuito

Área responsable: Crédito



Saber +
para decidir
✓ **MEJOR**

Requisitos:

- Correo electrónico, Número de Seguridad Social (NSS) y fecha de nacimiento.

Traspaso del Saldo de la Subcuenta de Vivienda

Solicita o aclara el traspaso del Saldo de tu Subcuenta de Vivienda para el pago de tu crédito.

Tipo usuario: Acreditado
Costo: Trámite gratuito
Área responsable: Cartera



Requisitos:

- Último estado de cuenta de tu Afore.



www.infonavit.org.mx



Escanea el código QR con tu celular para ingresar al portal Infonavit



Mi Cuenta Infonavit
Haz trámites en línea y consulta tu información



Escanea el código QR con tu celular para ingresar a Mi Cuenta Infonavit



Infonatel

5591715050

CDMX y área metropolitana

800 008 3900

del interior del país

Síguenos en
redes sociales



Aviso de privacidad

En el Infonavit buscamos mantener en todo momento la confidencialidad de tu información, por lo que te solicitamos no proporcionar datos personales a terceros para que en tu nombre realicen consultas, trámites o servicios, nosotros en Infonatel hacemos una validación para tener la certeza de que hablamos con el interesado. Todos nuestros servicios son gratuitos y se dan de manera personal.

Consulta nuestro Aviso de privacidad en www.infonavit.org.mx