



CONTENIDO

- ▶ [¿QUÉ ES CAPTURA REMOTA?](#)
- ▶ [ALCANCE](#)
- ▶ [LINEAMIENTOS DE LA CAPTURA REMOTA](#)
- ▶ [REQUISITOS PARA GENERAR CAPTURA REMOTA](#)
- ▶ [ETAPAS DE LA CAPTURA REMOTA](#)
- ▶ [ACTIVIDADES DE LA CAPTURA REMOTA](#)
- ▶ [¿CÓMO GENERAR EL FOLIO PARA EL REGISTRO DE PROMOTORES DE VENTA?](#)
- ▶ [REGISTRO DE PROMOTORES DE VENTA PARA LA CAPTURA REMOTA](#)
- ▶ [ACTIVIDADES DE LA CAPTURA REMOTA](#)
- ▶ [SOPORTE TÉCNICO](#)
- ▶ [SITUACIONES RECURRENTES](#)
- ▶ [TABLA DE SANCIONES](#)

Control de Cambios	Fecha de elaboración: octubre 2016	Fecha de actualización: enero 2023
Responsable: Gerencia de Difusión, Impulso al crédito y Captura Remota		

¿Qué es captura remota?

Es la herramienta a la captura de la inscripción de crédito del derechohabiente Infonavit directamente en la Oficina del Proveedor Externo, en donde los promotores de venta certificados y registrados en el Sistema de Redes Infonavit brindan asesoría integral y realizan la inscripción de crédito vía remota.

Alcance

Dirigido a aquellos proveedores externos certificados ante el Estándar de Competencias vigente y que cumplan con los requisitos informáticos y documentales necesarios para brindar la Asesoría Integral Certificada en Punto de Venta.

Lineamientos para participar en la captura remota:

Para realizar la captura remota se deberá cumplir con los siguientes lineamientos:

- Firma del contrato de Prestación de Servicios y los siguientes anexos:
 - Carta compromiso del promotor de venta con clave de usuario para el acceso a los sistemas de información institucionales, firmada por el representante legal de la empresa debidamente acreditado ante el Instituto.
 - Carta compromiso del Desarrollador, Promotor Inmobiliario y/o Entidad Financiera para el Acceso a los Sistemas de Información Institucionales, firmada por el representante legal de la empresa debidamente acreditado ante el Instituto.
 - **Manual general operativo.**
 - Estándar de competencia en materia de crédito para promotores de ventas.
 - [Tabla de sanciones](#)
 - Código de ética
- Listado de los Promotores de Ventas que participarán en la Asesoría Integral Especializada en Punto de Venta. La solicitud de crédito que pueden capturar vía remota será únicamente para compra de vivienda nueva que esté registrada previamente por el oferente.
(En el caso de las entidades financieras podrá ser para vivienda nueva y existente).
- Solo podrá llevarse a cabo por los promotores de venta asignados por la empresa desarrolladora, promotor inmobiliario y/o entidad financiera y que estén registrados en el Sistema de Redes Infonavit (Los promotores de ventas se vincularán con una sola clave de usuario).
- La inscripción de crédito se realizará únicamente para viviendas ubicadas en la entidad para la cual se registró el promotor de venta.
- Los procesos que podrán y deberán realizar los promotores son:
 - Asesorar al derechohabiente en todo el proceso de crédito, desde su perfilamiento, formalización y hasta la entrega de la vivienda.
 - Capturar la solicitud de crédito.
 - Una vez inscrita la solicitud, se deberá validar que los datos estén correctos.
 - Imprimir la constancia de crédito.
 - Entregar el expediente de crédito al derechohabiente e indicarle los pasos a seguir.
 - En su caso, la cancelación de una solicitud de crédito.

Control de Cambios	Fecha de elaboración: octubre 2016	Fecha de actualización: enero 2023
Responsable: Gerencia de Difusión, Impulso al crédito y Captura Remota		

- La Captura se puede realizar para los productos que estén vinculados a paquetes que el Desarrollador tenga registrados como son:
 - Crédito Infonavit (Exclusivo para desarrolladores)
 - Infonavit Total (Exclusivo para desarrolladores)
 - 2do. Crédito Infonavit (Exclusivo para desarrolladores)
 - Cofinavit (Exclusivo para entidades financieras)
 - Cofinavit Ingresos Adicionales (Aplica para desarrolladores y entidades financieras)
- Los derechohabientes del Infonavit sólo podrán ser asesorados por promotores de ventas certificados y registrados en el Sistema de Redes Infonavit.
- Contar con equipo de cómputo para cada promotor, así como claves de acceso y programas necesarios para su operación, incluyendo:
 - Internet de banda ancha de hasta 45 Mbps.
 - Infraestructura adecuada (Mesa, sillas, teléfono, impresora).

Requisitos para generar la captura remota:

La empresa desarrolladora, promotores inmobiliarios y/o Entidades financieras, deberán cumplir con:

- Estar vigente en RUV (exclusivo para desarrolladores).
- Contar con el 100% de promotores de venta certificados en los puntos de venta involucrados (registrados en redes).

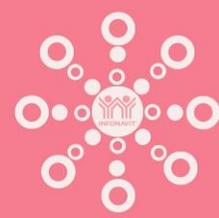
Etapas de la captura remota (No aplica para Entidades Financieras)

La captura remota tiene 3 etapas en su proceso:

- Registro de la empresa y promotores en el Sistema de Redes Infonavit
- Aprobación del Cesi: Para poder operar y tener el visto bueno del Gerente de Crédito se deberán cumplir los siguientes requisitos:
 - Validación de documentación presentada (contrato de prestación de servicios y anexos)
 - Infraestructura adecuada en el punto de venta.
 - Capacitación sobre el sistema de Originación de Crédito Infonavit (OCI), que es impartida por personal del CESI o Delegación Regional.
 - Acreditar la evaluación correspondiente a través del Sistema de Redes Infonavit (previa solicitud a la Gerencia de Impulso al Crédito).
- Aprobación de la captura remota por parte de la Gerencia de Impulso al Crédito.

Nota: Para ingresar por primera vez al Sistema de Originación de Crédito Infonavit (OCI) la contraseña será igual al IE del usuario y el sistema solicitará la modificación al acceder.

Control de Cambios	Fecha de elaboración: octubre 2016	Fecha de actualización: enero 2023
Responsable: Gerencia de Difusión, Impulso al crédito y Captura Remota		



Actividades de la captura remota

Los promotores de venta que tengan acceso a la captura remota deberán realizar ciertas actividades básicas, a fin de brindar al derechohabiente de Infonavit la información y herramientas necesarias para que pueda acceder a un crédito:

- Perfilamiento.
- Asesoría sobre productos de crédito.
- Asesoría sobre el trámite y documentación requerida.
- Apoyo en la conformación del expediente de crédito.
- Captura de datos provenientes de la solicitud de inscripción de crédito.
- Posterior a la inscripción del crédito, entrega del expediente de crédito al nuevo acreditado.
- Asesoría sobre proceso de titulación.
- Asesoría sobre derechos y obligaciones del nuevo acreditado.
- Entrega, a la Delegación correspondiente (con base en el Estado de ubicación de la vivienda), del formato SIC generado en la inscripción, debidamente firmado por el derechohabiente (se formalice o no el crédito) en un plazo no mayor a 14 días hábiles posteriores a la inscripción.

Soporte Técnico

El Instituto cuenta con el Centro de Asesoría y Soporte Infonavit Ampliado (CASIA), mediante el cual se brinda soporte y asesoría al personal interno y proveedores externos brindando los servicios de:

- Asesoría y soporte en los procesos de:
 - Inscripción
 - Titulación
 - Registro como Asesor Certificado
- Reporte de Fallas en Sistemas Aplicativos
- Restablecimiento de contraseñas del Sistema de Redes Infonavit y el Módulo de Oferta y Sembrado

El horario de atención de CASIA es de lunes a viernes de 7:30 am a 23:00 hrs. y sábados de 7:30 am a 20:00 hrs.



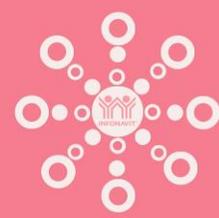
Para oficinas fuera de la red nacional de Voz
marcar el 0180091 00 911 o el 1000-64-03

IMPORTANTE: La clave proporcionada para la captura remota se reestablece en Casia

Situaciones recurrentes

- Cuando, al intentar ingresar a OCI, el sistema indica que no cuenta con el perfil para acceder a la inscripción remota, puede ser porque el promotor está dado de baja o aún no se activa su acceso a OCI y tendrá que validar en las oficinas locales o bien, enviar correo a la Gerencia de Impulso al Crédito.
- Cuando se esté llevando a cabo la inscripción y, al momento de registrar la CURP del promotor de venta, marca error, puede deberse a que el promotor no esté registrado en el Sistema de Redes Infonavit, por lo que tendrá que enviar la evidencia por correo a la Gerencia de Impulso al Crédito. (redesyrcr@infonavit.org.mx)

Control de Cambios	Fecha de elaboración: octubre 2016	Fecha de actualización: enero 2023
Responsable: Gerencia de Difusión, Impulso al crédito y Captura Remota		



➔ Tabla de Sanciones

Conducta	Grado	Tipo de penalización
Expedientes mal integrados en el proceso de firma intermedia.	Grave	Suspensión temporal y en caso de reincidencia suspensión definitiva de las claves de la empresa en el Sistema de Redes Infonavit para Captura Remota
No capturar o capturar de forma incorrecta en el sistema OCI la CURP del promotor de ventas que llevó a cabo la asesoría en el punto de venta.	Grave	Si estas operaciones corresponden a 10% o más de los créditos inscritos por el desarrollador en un mes, suspensión definitiva de las claves de la empresa en el Sistema de Redes Infonavit para Captura Remota. En caso de ser menor, recibirán apercibimiento y en caso de reincidir se suspenderán de manera definitiva las claves de la empresa en el Sistema de Redes Infonavit para Captura Remota
Asesoría a los derechohabientes por un promotor de ventas no certificado y/o no registrado en el Sistema de Redes Infonavit.	Medio	Apercibimiento y en caso de reincidencia suspensión definitiva de las claves de la empresa en el Sistema de Redes Infonavit para Captura Remota
Prestar, entre los promotores de ventas las claves de Captura Remota y del Sistema de Redes Infonavit.	Grave	Suspensión definitiva de las claves de la empresa en el Sistema de Redes Infonavit para Captura Remota
No tener actualizadas las fotos y nombres de los promotores de ventas en el Sistema de Redes Infonavit.	Leve	Apercibimiento para subsanar en 5 días hábiles. En caso de no hacerlo, suspensión temporal, en el SRI, de los promotores que no tengan su foto hasta que subsanen el hallazgo
No aprobar el examen de captura remota.	Leve	Deberá esperar un mes para volver a presentarlo.
Reprobar el examen de captura remota en un segundo intento.	Medio	Deberá esperar tres meses para poder presentar el examen y si lo reprueba, nuevamente, será dado de baja definitiva.
Tener formatos SIC pendientes de entrega por más de catorce (14) días.	Grave	Suspensión de las claves, en el Sistema de Redes Infonavit, para captura remota. Una vez que entregue los formatos pendientes a la Delegación que le corresponda, ésta será reactivada.
Reincidir en el incumplimiento a la entrega de formatos SIC.	Grave	Suspensión de las claves en el Sistema de Redes Infonavit para captura remota por catorce (14) días hábiles posteriores a que se realice la entrega de los Formatos SIC en la Delegación correspondiente.

Control de Cambios	Fecha de elaboración: octubre 2016	Fecha de actualización: enero 2023
Responsable: Gerencia de Difusión, Impulso al crédito y Captura Remota		

Reincidir, por segunda ocasión, en el incumplimiento a la entrega de formatos SIC.	Grave	Suspensión de las claves en el Sistema de Redes Infonavit para captura remota por treinta (30) días hábiles posteriores a que se realice la entrega de los Formatos SIC en la Delegación correspondiente. Asimismo, el Infonavit evaluará si es procedente suspender de forma definitiva la captura remota, siendo esto una causal de rescisión de contrato sin responsabilidad alguna para el Infonavit.
Denuncia	Grave	Infonavit, a través del resolvidor de la Subdirección General de Crédito, evaluará si es procedente suspender de forma definitiva las claves de la empresa en el Sistema de Redes Infonavit para Captura Remota, siendo esto una causal de rescisión de contrato sin responsabilidad alguna para el Infonavit.
Inscribir en un Estado distinto a su cobertura	Medio	Suspensión de las claves en el Sistema de Redes Infonavit para captura remota por treinta (30) días. En caso de reincidir, se darán de baja definitiva las claves de la empresa
Inscribir créditos de una empresa distinta a la del desarrollador o entidad financiera	Grave	Suspensión de las claves en el Sistema de Redes Infonavit para captura remota por noventa (90) días. En caso de reincidir, se darán de baja definitiva las claves de la empresa
No dar de baja los usuarios de inscripción de promotores que ya no laboran para la empresa.	Medio	Apercibimiento para subsanar en 5 días hábiles, en caso de incumplimiento se suspenderán las claves de inscripción remota de la empresa
Promover y difundir materiales o información de productos y programas sin la autorización expresa por parte del Infonavit	Grave	Baja definitiva de las claves de la empresa
No contar con contrato de Captura Remota vigente	Grave	Baja de las claves de la empresa, hasta que se renueve el contrato
Promotores de venta con certificado vencido	Medio	Baja de las claves de los promotores con certificado vencido, hasta que renueven su certificación
No contar con la infraestructura mínima necesaria para dar atención a los derechohabientes en la oficina y / o punto de venta (internet, computadoras, impresoras, sillas y mesas).	Medio	Baja de las claves de la empresa, hasta que se demuestre que cuentan con la infraestructura

NOTA: La aplicación de las medidas aquí contempladas será en un plazo máximo de 5 días hábiles, a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito. Cualquier conducta no considerada en el presente documento será analizada con base en el Código de Ética Institucional y la normativa aplicable, para determinar la sanción.

Control de Cambios	Fecha de elaboración: octubre 2016	Fecha de actualización: enero 2023
Responsable: Gerencia de Difusión, Impulso al crédito y Captura Remota		