

Institución:	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. (INFONAVIT)
Nombre del trámite:	Inscripción de una solicitud de crédito.
Responsable:	Lic. Eloy I. García Hernández Subdirector General de Crédito.
Dirección:	Barranca del Muerto núm. 280 Col. Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01029, México, D. F.
Teléfono:	9171-5050 en la Ciudad de México 01800-008-3900 desde el interior de la República.
Contacto:	www.infonavit.org.mx : sección Trabajadores: Quejas, denuncias, sugerencias.

Esta Carta establece nuestro compromiso para responder a tus preguntas y satisfacer tus expectativas.

Finalidad del trámite

Inscribir tu solicitud y proporcionarte tu Carta de Autorización de Crédito y Carta Promesa de Crédito, donde te informamos sobre las condiciones financieras de tu crédito.

Vigencia del trámite

Se otorga la Carta de Autorización de Crédito y tienes cinco semanas de vigencia, y si se te entrega, Carta Promesa, deberás verificar la autorización de recursos en www.infonavit.org.mx: (¿En qué va mi solicitud de crédito?), o Infonatel y consultar ¿Cómo va tu trámite?

¿Donde puedo realizar el trámite?

En cualquier Centro de Servicio Infonavit (CESI); de lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 horas. En Infonatel comunicándote al 9171-5050 en la Ciudad de México; 01-800-008-3900 desde el interior de la República; de lunes a viernes de 7:30 a 21:00 horas; sábados, domingos y días festivos de 9:00 a 15:00 horas.

Contamos con atención automatizada las 24 horas del día y los 365 días del año.

Responsabilidad del derechohabiente

Seleccionar tu vivienda, que más convenga a tus intereses y expectativas.
Si es el caso, manifestar el monto de descuento por Pensión Alimenticia.
Notificar a Infonavit CUALQUIER ACTO DE CORRUPCIÓN.

Requisitos

Cumplir con la puntuación mínima requerida de 116 puntos.

No haber tenido un crédito del Infonavit.

Original de la Solicitud de Inscripción de Crédito.

Copia de identificación oficial y del cónyuge, en caso de crédito conyugal (credencial de elector IFE, Pasaporte vigente, Cartilla del Servicio Militar Nacional o Cédula Profesional)

Original del Acta de Nacimiento y del cónyuge (en caso de crédito conyugal).

Original de avalúo realizado por una Unidad de Valuación autorizada por el Infonavit.

El valor de la vivienda que elijas en el D.F., no debe rebasar \$517,848.80 que equivalen a 350 veces el salario mínimo mensual (vsm) y \$443,870.40 (300 vsm) en cualquier otro estado del país.

Si la vivienda que elegiste es nueva y forma parte de un conjunto habitacional, el vendedor será el responsable de ingresar tu expediente de crédito en nuestras oficinas.

Costos

El trámite de Inscripción de tu Solicitud de Crédito es gratuito.

Compromisos de servicio

Compromiso del trámite	
Oportunidad	Para inscribir tu solicitud, acude a los Centros de Servicio Infonavit, que están en todo el país, deberás entregar la documentación completa, para poder inscribir tu Solicitud de Crédito, el trámite es inmediato, se te entregará la Carta de Autorización de Crédito o la Carta Promesa de Autorización de Crédito; señalando la fecha en que estarán disponibles los recursos para ejercer tu crédito y las condiciones financieras de tu crédito.
Confiabilidad	La información de la Carta de Autorización o Carta Promesa de Crédito es confiable, contiene las condiciones financieras y garantiza la fecha en que podrás ejercer tu crédito
Honestidad	Los trámites y servicios del Infonavit son gratuitos, nadie puede solicitarte dinero a cambio de realizar la inscripción de tu solicitud.

¿Que hacer si no cumplimos?

ATENCIÓN INMEDIATA Y PERSONALIZADA

Puedes acudir a cualquier Centro de Servicio Infonavit (CESI), donde un Asesor te atenderá de lunes a **viernes de 8:30 a 14:00 horas**, o comunicarte al: 9171-5050 en la Ciudad de México; 01-800-008-3900 desde el interior de la República, de lunes a viernes de 7:30 a 21:00 horas; sábados, domingos y días festivos de 9:00 a 15:00 horas.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Si tienes alguna queja, duda, sugerencia o denuncia que demande una respuesta por parte de Infonavit; puedes registrarla en nuestro Sitio de Internet www.Infonavit.org.mx en la sección Trabajadores; a través de nuestros kioscos interactivos; o, en nuestro Centro de Contacto Infonatel, comunicándote al 9171- 5050 desde la Ciudad de México; o al 01-800-008-3900 desde el interior de la República, de lunes a viernes de 7:30 a 21:00 horas; sábados, domingos y días festivos de 9:00 a 15:00 horas.

Compromisos de mejora

Para diciembre de 2007, contar con un proceso de inscripción de crédito continuo, minimizando la cancelación de solicitudes de crédito en proceso de ejercicio.

Un mejor INFONAVIT, es tu derecho a vivir mejor.

Saludos afectuosos.

Ing. Víctor Núñez Martín

Subdirector General de Innovación y Calidad

Lic. Eloy I. García Hernández

Subdirector General de Crédito

Act. Rosario Fernández Prieto

Gerente de Producto Línea II y V

La presente Carta Compromiso al Derechohabiente, se suscribe en la Ciudad de México a los 30 días del mes de noviembre de 2006.

Próxima Revisión: mayo de 2007