



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga  
Departamento Económico Administrativo

**PROYECTO DE TITULACIÓN**  
“ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE UN CRÉDITO  
HIPOTECARIO”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL.**

**PRESENTA**  
YATZARY ALEXSANDRA GARCÍA PRIETO.

**ASESOR**  
M.C.A. LAURA VILLALOBOS PARDO.



**Mayo**



## **CAPÍTULO 1: PRELIMINARES**

### **1.1 Agradecimientos.**

Agradezco a Dios por la oportunidad y los medios necesarios para poder realizar este proyecto de titulación y guiarme en todo momento.

Agradezco a mi familia por su apoyo, comprensión y paciencia en todo el tiempo que duró mi preparación profesional y en el desarrollo de este trabajo. Mis papás y mis hermanas han sido mi motivación y me siento muy afortunada por tenerlos en mi vida, porque siempre han creído en mí y esta titulación es suya también. También agradezco a mi novio por siempre escucharme y aconsejarme, por ser la persona más paciente conmigo y entenderme en todo momento.

Agradezco a mis amigas que la carrea del Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga me dio, gracias por su apoyo, confianza y por los estímulos constantes que me han dado para ser mejor persona y desarrollar mi trabajo de la mejor manera.

Agradezco a la L.A.E. Cinthya Carrillo Leos, asesor, gerente y amiga de la empresa, quien, a través de su amplio conocimiento y disposición para poder resolver mis dudas e inquietudes, me brindo un mundo de información y herramientas de trabajo sobre los diferentes tipos de créditos hipotecarios, gracias por darme la oportunidad de desarrollar este proyecto, aplique dos valores muy importantes, el ejemplo de la disciplina y perseverancia.

Agradezco a la maestra M.C.A. Laura Villalobos Pardo, asesor interno del Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga, quien es una excelente persona, maestra y tutora, ya que gracias a la disposición, paciencia y conocimiento que me brindó, para la elaboración de este proyecto de titulación, sin ella no hubiera sido posible el resultado del mismo.

## **1.2 Resumen.**

El presente proyecto se desarrolló en la realidad de la inmobiliaria “Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria”, analizando sus procesos actuales de la formalización de créditos hipotecarios, con el objetivo de documentar y mejorar el proceso del crédito hipotecario “Infonavit”, mediante la elaboración e implementación de un manual que dirija las actividades inmersas del procedimiento mencionado.

La inmobiliaria “Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria” es una organización con un alto crecimiento desde su establecimiento, por lo que su administración considero la importancia de contar con un manual de procedimientos que normen sus principales actividades, de manera que, al incrementar el número de personal y el volumen de operaciones, sea más ágil su capacitación y más eficiente el servicio al cliente. Durante el desarrollo de este proyecto, pude observar que, si bien la inmobiliaria puede contar con políticas y procesos desarrollados de manera tradicional, los mismos que nos son de conocimiento general de sus funcionarios, o no se encuentran adecuadamente documentados.

La elaboración e implementación de un manual de procedimientos para la formalización de un crédito hipotecario, tiene como principal objetivo propiciar información en forma metódica, así como, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de trámites para el proceso del crédito requerido. La metodología empleada comprende la investigación explicativa, descriptiva y documentada, y observación directa mediante visitas a la oficina de la inmobiliaria.

# ÍNDICE

## **CAPÍTULO 1: PRELIMINARES**

1.1 Agradecimientos.

1.2 Resumen.

## **CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO**

2.1 Introducción

2.2 Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.

2.3 Problemas a resolver, priorizándolos.

2.4 Justificación

2.5 Objetivos (general y específicos)

## **CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO**

3.1 Conceptos de manual.

3.2 Ventajas y desventajas de los manuales.

3.3 Tipos de manuales.

3.4 Manual de procedimientos.

3.5 Objetivos.

3.6 Importancia del manual de procedimientos.

3.7 Beneficios.

3.8 Estructura de los manuales de procedimientos.

3.9 Tipos de manuales.

3.10 Diagramas de flujo.

3.11 Características.

3.12 Pasos para elaborar un diagrama de flujo.

3.13 Ventajas de los diagramas de flujo.

3.14 Tipos de diagramas.

3.15 Simbología utilizada en los diagramas.

3.16 Créditos hipotecarios.

3.17 Principales características.

3.18 ¿Cómo elegir correctamente un crédito hipotecario?

3.19 Crédito Infonavit.

7

7

8

10

11

12

13

13

14

15

17

17

17

18

18

20

21

21

21

22

23

26

27

28

28

29

3.20	Objetivos.	30
3.21	Principios del Código de Ética.	30
3.22	Inversiones Infonavit.	32
3.23	Beneficios de un crédito Infonavit.	34
<b>CAPÍTULO 4: DESARROLLO</b>		<b>34</b>
4.1	Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.	34
<b>CAPÍTULO 5: RESULTADOS</b>		<b>38</b>
5.1	Manual de procedimientos.	38
<b>CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES</b>		<b>84</b>
6.1	Conclusiones del proyecto.	84
<b>CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS</b>		<b>85</b>
7.1	Competencias desarrolladas y/o aplicadas.	85
<b>CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN</b>		<b>86</b>
8.1	Fuentes de información.	86
<b>CAPÍTULO 9: ANEXOS</b>		<b>88</b>
9.1	Anexos.	88

## ÍNDICE DE TABLAS

### **Lista de tablas**

Tabla 1. Simbología.	27
Tabla 2. Cronograma de actividades.	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

### **Lista de figuras**

Figura 1. Organigrama general.	10
Figura 2. Ejemplo de flujograma vertical.	23
Figura 3. Ejemplo de flujograma horizontal.	24
Figura 4. Ejemplo de flujograma panorámico.	25
Figura 5. Ejemplo de flujograma arquitectónico.	26
Figura 6. Proporcionalidad de género.	31
Figura 7. Organigrama de la Coordinación General de Inversiones.	33
Figura 8. Carta de aceptación de residencias profesionales.	88
Figura 9. Carta de terminación de residencias profesionales.	89

## **CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO**

### **2.1 Introducción.**

Una de las mayores oportunidades que existen para reducir el costo de oficinas radica principalmente en la posibilidad de uniformar procedimientos. No utilizar de manera uniforme los procedimientos que existen para hacer tareas da como resultado gran desperdicio de tiempo y esfuerzo en el trabajo de oficina. Evitar que esto último ocurra es el objetivo principal del manual de procedimientos.

En este manual de procedimientos se describe el conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica que precisan la forma sistemática de hacer determinado trabajo. Además, contiene una descripción narrativa que señala los pasos a seguir en la ejecución del trámite. Con el propósito de presentar una visión integral de cómo opera el crédito hipotecario, asimismo precisar la secuencia lógica de los pasos que comprende, servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a su unidad orgánica, y propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

Por lo que en este proyecto se plasma el trabajo de investigación y el desarrollo de la propuesta de la “Elaboración de manual de procedimientos de un crédito hipotecario”, en la inmobiliaria Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria.

Actualmente la administración y buena coordinación del personal dentro de una organización es un elemento primordial, es así que en Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria y su continuo crecimiento ahora cuenta con un manual de procedimientos elaborado para el mejoramiento de sus funciones administrativas reestructurando aspectos de la empresa como los requisitos formales para facilitar el proceso de formalización del crédito hipotecario Infonavit, y la orientación a sus funciones y responsabilidades, logrando su rápida adaptabilidad colocando a la empresa en un mayor nivel competitivo.

## **2.2 Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.**

A lo largo de los años la venta de los bienes inmuebles se ha visto sujeta a varios cambios debido a una serie de reinversiones y necesidades de las personas, es decir, antes no existían varios medios o herramientas que facilitarían la venta y/o renta de un inmueble por lo que pasaban varios años tratando de venderlo o rentarlo hasta que este se iba deteriorando provocando que bajara su valor. Tiempo después surgen las inmobiliarias implementando nuevos métodos para facilitarle la vida al ser humano y ayudarlo a que su inmueble fuera vendido en poco tiempo y con un valor adecuado.

Actualmente en Pabellón de Arteaga existen 13 micro negocios dedicados a la venta de bienes inmuebles, más sin embargo no todos te ofrecen un asesoramiento correcto.

Por esta razón nace Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria que es una empresa constituida en octubre del 2021, ubicada en Venustiano Carranza #32-A en el centro de Pabellón de Arteaga. Dedicada a la mediación y asesoramiento para la adquisición de viviendas, apartamentos y terrenos, la forma de operación se basa principalmente cuando el cliente y el vendedor se ponen en contacto con el asesor inmobiliario para así poder comenzar con la solución a sus necesidades y de esta manera la inmobiliaria juega un papel de intermediario, por lo que se ha caracterizado por ofrecer un servicio de calidad, profesionalismo y generar confianza en sus clientes tratando de resolver todas las dudas que le surjan durante el proceso de adquisición o venta de un bien inmueble, además de que se ha especializado en los trámites de adquisición de casas o terrenos mediante los puntos de Infonavit que es un préstamo que se otorga a los trabajadores en base a tres criterios relación edad-salario, saldo de la subcuenta vivienda y tiempo de cotización continua, este es uno de los trámites más requeridos dentro de la inmobiliaria por lo que sus principales clientes resultan ser personas de entre 21 a 55 años para ese servicio.

Asimismo, también ofrece avalúos y propuestas de valor de la propiedad. Actualmente por ser una empresa joven la inmobiliaria cuenta con un total de 7 empleados.

El puesto que ocupé dentro de la empresa es de Administración en donde estuve a cargo precisamente de la administración, realizando actividades de control, creando los contratos de venta y/o renta de propiedades, realizando publicaciones de marketing de las propiedades que se tenían disponibles en renta o venta, archivar documentos importantes, programando citas y hacer los recibos de cada pago de los clientes.

**Misión:**

Ofrecer un asesoramiento integral que permita solucionar las necesidades de nuestros clientes con el mercado inmobiliario, aportándoles valor agregado como agente de cambio.

**Visión:**

Consolidar la empresa como líder en el sector inmobiliario, a nivel regional, implementando el marketing digital, ofreciendo capacitación permanente al personal, logrando la innovación de procesos administrativos, y la satisfacción del cliente en todo el proceso de comercialización.

**Valores:**

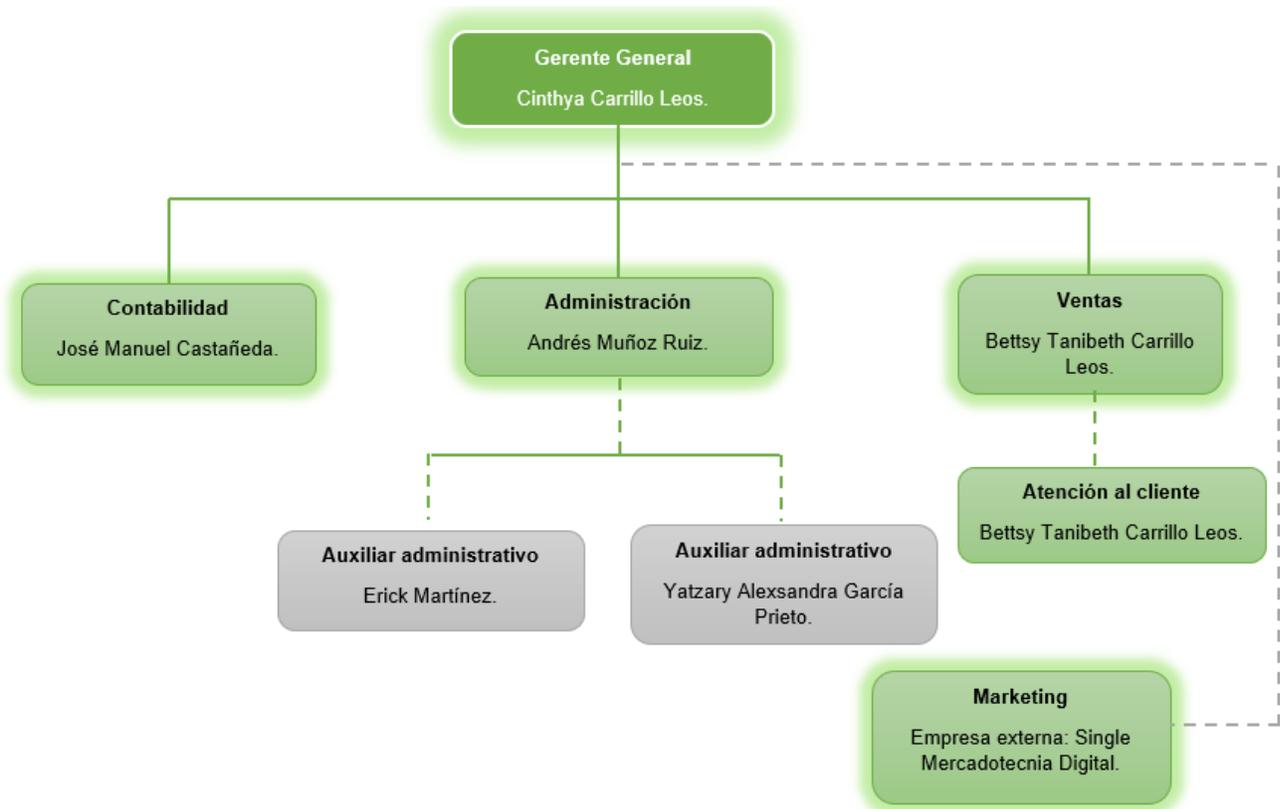
Profesionalismo, lealtad, honestidad, responsabilidad social, transparencia, respeto y calidad en el servicio.

**Objetivos:**

A corto plazo: Aumentar las ventas en un 30% en este año 2022.

A mediano plazo: Posicionar la marca a través del marketing digital.

A largo plazo: Abrir una segunda sucursal donde cada asesora tenga su propia oficina y se cuente con un área para capacitación y reuniones con clientes, además de una sala de espera en 2023.



**Figura 1.** Organigrama general (elaboración propia).

### 2.3 Problemas a resolver, priorizándolos.

La empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria se independizó y actualmente cuenta con una trayectoria corta en el mercado inmobiliario, ya que lleva 1 año en el sector prestando sus servicios en el giro de comercialización de inmuebles, propuestas de valor, asesoría de bienes e inmuebles. A pesar de eso cuenta con una amplia experiencia y capacidad existente de parte de su personal, quienes tienen como objetivo cumplir con las expectativas y exigencias de los clientes, ofreciendo un servicio de calidad: sin embargo, no había sido posible para la inmobiliaria analizar y establecer por escrito el proceso que ejecuta el crédito hipotecario Infonavit, por lo que el personal llevaba a cabo sus tareas sin conocer si existe duplicidad de procedimientos, exceso de procesos, o controles internos adecuados.

La inmobiliaria no contaba con un manual que describiera el procedimiento a seguir desde el momento en que el cliente solicita que se le revise la puntuación que ha generado y el crédito que se le presta, hasta cuando se le autoriza dicho crédito y se le entrega el inmueble. Dentro de las problemáticas encontradas se puede señalar que: Se requería invertir demasiado tiempo para proporcionar la información a los clientes interesados, y esto ocasionaba la falta de concreción del proceso de compra debido a la escasez de información en la solicitud del crédito, y todo esto por la falta de planeación y administración en documentación de créditos de la empresa hacia los clientes.

El problema a resolver durante este proyecto es precisamente, plasmar una visión integral donde describa el proceso a seguir para solicitar y culminar la formalización de un crédito hipotecario, y con esto reducir la ineficiencia, la falta de comprensión y errores del empleado al no saber efectuar las correctamente actividades que incluye el trámite. Es por ello que este proyecto se basó en la “elaboración de manual de procedimientos de un crédito hipotecario”.

#### **2.4 Justificación.**

Se considera necesario que la empresa “Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria” cuente con un manual de procedimientos, ya que se enfrenta a la problemática de nula administración, la falta de una visión integral del proceso y actividades que dan formalización a un crédito hipotecario, trae consigo algunos efectos, como lo son: la ineficiencia, el incumpliendo de objetivos, falta de comprensión y errores al no saber efectuar las actividades correctamente.

Es vital contar con este elemento y conocer la descripción del proceso completo, es bien sabido que todo trabajador debe conocer los servicios que se ofrecen hasta los procesos que se efectúan dentro de la empresa. Al tener plasmado el proceso, en este particular del crédito hipotecario Infonavit, no solo se conocerá del trámite y contrato, sino también su nivel de responsabilidad, manejo de documentos y evitar duplicidad de formatos.

El alcance del proyecto involucra las áreas de venta, administración y atención al cliente, ya que fue donde se identificó el problema, los alcances a los que se pretende llegar son:

llevar un control de la información, responsabilidades, actividades e incluso creación de documentos, mantener actualizado siempre el proceso y formatos requeridos.

Los límites a los cuales pudiera llegar sería a la falta de disposición de todo el personal de las áreas involucradas en el problema y que la empresa no proporcione información suficiente y real para resultados concretos.

Basado en lo anteriormente expuesto, seleccione este proyecto, debido a que, observe directamente lo importante que era para la inmobiliaria, presentar una visión integral del crédito hipotecario Infonavit y asegurarse que el proceso se realice de manera correcta.

Adicionalmente, el contar con un manual de procedimientos, le da a la inmobiliaria fortaleza administrativas que le permitirá contar con una ventaja competitiva que le permita mantener su crecimiento y organización de manera sostenida.

Durante el desarrollo de este proyecto, se tuvo la oportunidad de identificar, plantear y resolver problemas, de ejercitar la toma de decisiones en forma efectiva y con compromiso ético, además de la aplicación de competencias de uso efectivo de tiempo y orientación al resultado.

## **2.5 Objetivos (General y Específicos).**

### **Objetivo general:**

Implementar un manual de procedimientos que desarrolle de manera eficiente el proceso de formalización en créditos hipotecarios para una mejora continua.

### **Objetivos específicos:**

- ✓ Elaborar un manual de procedimientos para la formalización del crédito hipotecario Infonavit que permita gestionar correctamente el trámite.
- ✓ Implementar el manual de procedimientos del crédito hipotecario Infonavit.

**Delimitación:**

El proyecto de residencias profesionales comprende el periodo de agosto a diciembre de 2022, en el cual se elaboró un manual de procedimientos del crédito hipotecario Infonavit en la inmobiliaria “Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria”, con el fin de gestionar adecuadamente la solicitud y trámite de un crédito hipotecario.

## CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

### 3.1 Conceptos de manual.

A continuación, se dan algunas definiciones sobre lo que es un manual:

Para G. R. Terry, un manual es:

“Un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.

(Terry, 1982).

G. Continolo define al manual como:

“Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.

(Continolo, 1984).

Para mí, un manual es un documento en el que se encuentran de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad.

Procedimiento, de acuerdo con Prieto (1997), es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera.

### **3.2 Ventajas y desventajas de los manuales.**

Según Rodríguez Valencia, J. (2002), se determina lo siguiente:

Ventajas.

- ✓ Totalizan las funciones y procedimientos que se ejecutan en una organización. Registran todas las prácticas estipuladas dentro de la organización y sirven como fuente de consulta.
- ✓ Permiten que las gestiones administrativas y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios subjetivos de los funcionarios de la organización, ya que estarán regidas por normas que mantienen continuidad a través del tiempo.
- ✓ Establecen las acciones a seguir y las responsabilidades que deben asumir en situaciones de incertidumbre o dudas respecto al área que debe actuar o a la decisión a tomar.
- ✓ Minimizan el riesgo de que se realicen gestiones administrativas contrarias a los requerimientos de la organización, impidiendo la excusa del desconocimiento.
- ✓ Permiten llevar un registro de la evolución de la organización, mediante la actualización de las versiones de los manuales, según sea necesario, de acuerdo a los cambios operativos que puedan presentarse a través del tiempo.
- ✓ Facilitan el control por parte de los supervisores de las funciones delegadas al existir un instrumento que define con exactitud cuáles son los actos delegados.
- ✓ Facilita identificar las necesidades de capacitación que pudiera tener el personal, al conocer específicamente las funciones que ejecuta y los conocimientos y actualizaciones que debe recibir para ejecutar su trabajo.
- ✓ Permiten la oportuna solución de conflictos al establecer las relaciones jerárquicas y responsabilidades de cada funcionario.
- ✓ Ayudan a la planificación, coordinación y control de la empresa al tener claramente determinados los objetivos y las responsabilidades para cumplirlos.
- ✓ Agilizan el tiempo al brindar soluciones a situaciones que antes debían ser analizadas, evaluadas y resueltas en cada caso.
- ✓ Determinan la participación de cada componente de la organización en el lugar más adecuado, de acuerdo a las metas y objetivos que se hayan establecido en la empresa.

Desventajas.

- ✓ La elaboración de los manuales, implica un costo de redacción y fabricación, y en muchos casos, la contratación de terceros para el levantamiento de información y determinación de procesos.
- ✓ Actualización: Exige una constante actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido, acarrea su total inutilidad.

### **3.3 Tipos de manuales.**

En la actualidad existen diversos tipos de manuales entre los que podemos mencionar los siguientes: manuales de organización, manuales de procedimientos, manual del empleado y manual del puesto de trabajo.

A continuación, señalamos brevemente cada uno de estos tipos de manuales:

#### **a. Manuales de organización.**

Los manuales de organización, describen la manera en que está formalmente organizada una empresa, incluyendo al menos la siguiente información:

- ✓ Misión de la empresa: explicación sintetizada del objetivo que persigue el área de una empresa.
- ✓ Funciones básicas.
- ✓ Autoridad: identificación de los funcionarios que dependen de él, y a quien reporta él.
- ✓ Responsabilidades de cada cargo.
- ✓ Características y especificaciones de cada puesto.

Este tipo de manuales tienen por objeto comunicarle a cada jefe por escrito lo que se espera de él, en materia de funciones, tareas, responsabilidades, autoridad, comunicaciones, e interrelaciones dentro y fuera de la empresa. Los manuales deben distribuirse completos a todos los jefes, ya que sirven a las comunicaciones entre todos y cada uno de los jefes.

b. Manual de procedimientos.

Los manuales de procedimientos describen en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos.

Un manual de procedimientos, debe incluir al menos la siguiente información:

1. Carátula.
2. Objetivos y alcance.
3. Instrucciones acerca de codificaciones utilizadas.
4. Flujograma.
5. Descripción de los procedimientos.
6. Formularios.
7. Glosario.
8. Índice.
9. Fecha de emisión, vigencia, reemplazo y revisión.

c. Manual del empleado.

El manual del empleado, contiene los objetivos de la empresa, las actividades que desarrolla, la situación en el mercado, los planes de incentivos para los empleados, la programación de la carrera, así como los derechos y obligaciones.

d. Manual del puesto de trabajo.

Los manuales de puestos de trabajo describen en forma pormenorizada las tareas que le corresponden a un cargo en específico, en cada uno de los procedimientos en los que le corresponde intervenir. Se debe mencionar el ¿por qué?, ¿cómo? y ¿para qué?

Los manuales de puestos de trabajos, presentan la siguiente información:

- ✓ Objetivos.
- ✓ Funciones del sector.
- ✓ Descripción de procedimientos.
- ✓ Tareas a realizar.
- ✓ Instrucciones.

- ✓ Responsabilidad.

### **3.4 Manual de procedimientos.**

Según Valencia (2012, capítulo 7, p.115). Los manuales de procedimientos son aquellos instrumentos de información en los que se consigna, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.

(Valencia, 2012).

### **3.5 Objetivos.**

Los manuales de procedimientos definen las funciones y se asignan a una unidad administrativa delimitando responsabilidades, con el fin de evitar la duplicidad de las actividades o el omitir alguna de ellas. Los principales objetivos de los manuales de procedimientos son:

- ✓ Contribuir a que las actividades se hagan correctamente en base a los lineamientos registrados o el estándar.
- ✓ Ayudar en la optimización de los recursos, ya sea tiempo, esfuerzo con la no repetición de alguna instrucción.
- ✓ Reclutar y seleccionar es más sencillo al tener claro los requerimientos de la actividad.
- ✓ Coordinar la elaboración, revisión, aprobación, publicación y aplicación del mismo.
- ✓ Diferenciar las responsabilidades de cada unidad o puesto de trabajo.
- ✓ Servir como vehículo de orientación e información para los que interactúan dentro de la organización.

### **3.6 Importancia del manual de procedimientos.**

La función del manual de procedimientos consiste en describir la secuencia lógica y cronológica de las distintas operaciones o actividades concatenadas, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse.

La finalidad de describir procedimientos es la de uniformar y documentar las acciones que realizan las diferentes áreas de la organización y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades.

Los manuales de procedimientos deben reservarse para información de carácter estable relacionada con la estructura procedimental de la organización.

### **3.7 Beneficios.**

Palma en el año 2009 nos dice que la correcta elaboración de un manual de procedimientos, nos permite:

- ✓ Conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ✓ Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✓ Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- ✓ Interviene en la consulta de todo el personal.
- ✓ Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- ✓ Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- ✓ Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✓ Determina de forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- ✓ Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- ✓ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ✓ Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- ✓ Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

### **3.8 Estructura de los manuales de procedimientos.**

Lazzaro (1995) menciona que los manuales de procedimiento se diseñan con vistas a su legibilidad, sencillez y flexibilidad.

La estructura de los manuales de procedimiento, como todo tiene su orden y estructura, sin embargo, hay variación de un manual a otro, todo depende de quién lo elabora y que tan detallado o sencillo lo requiera.

La siguiente estructura está tomada del libro “Organización de empresas” de Franklin (2009):

- ✓ Identificación, aquí se incluyen los datos de la empresa, logotipo, nombre de la empresa, denominación del manual, fecha de elaboración, número de páginas y datos relativos a la o las revisiones del manual.
- ✓ Índice, presenta la relación de capítulos y apartados del documento.
- ✓ Introducción, es una breve explicación del contenido total del manual.
- ✓ Objetivo, muestra qué es lo que se quiere lograr con dicho documento.
- ✓ Alcance, son todos los requisitos a cumplir para lograr el objetivo.
- ✓ Políticas, son criterios que orientan y facilitan las operaciones.
- ✓ Responsable, es el puesto o la unidad administrativa que tiene a su cargo la preparación y aplicación del procedimiento.
- ✓ Procedimientos, son la descripción detallada de las operaciones, se presentan por escrito y de una forma secuencial, describe en qué consiste el procedimiento, como, donde y con qué se lleva a cabo.
- ✓ Glosario, es la lista que explica de forma técnica algunos conceptos relacionados en el contenido.

Como toda actividad el elaborar un manual de procedimientos trae consigo una planeación, de una forma sencilla Lazzaro (1995) los describe de la siguiente manera:

Programar los procedimientos en el orden de su importancia y estimar el tiempo empleado para completar el manual, determinar las necesidades del personal directivo, proporcionar a la dirección una tabla de tiempo o diagrama de Gantt para el desarrollo del manual, programar el trabajo de procedimientos a fin de capitalizar las oportunidades naturales de la secuencia del trabajo, decidir sobre detalles físicos del manual (tipo, formato, etc.) y solicitar una cantidad de dinero específica para realizar el trabajo en su totalidad.

### **3.9 Tipos de manuales de procedimientos.**

De manera general, por sus características diversas los manuales de procedimientos pueden clasificarse en manuales de procedimientos de oficina y manuales de procedimientos de fábrica.

También pueden referirse a:

- ✓ Tareas y trabajos individuales; por ejemplo, cómo operar una máquina de contabilidad.
- ✓ Prácticas departamentales, en las que se indican los procedimientos de operación de todo un departamento; por ejemplo, el manual de reclutamiento y selección de personal.
- ✓ Prácticas generales en un área determinada de actividad; por ejemplo, el manual de procedimientos de ventas, los manuales de producción y el manual de finanzas.

O bien se pueden clasificar, con base en su ámbito de aplicación y alcances, en manuales de:

- ✓ Procedimiento general. Es aquel que contiene información sobre los procedimientos que se establecen para aplicarse en toda la organización o en más de un sector administrativo.
- ✓ Procedimiento específico. Son aquellos que contienen información sobre los procedimientos que se siguen para realizar las operaciones internas en una unidad administrativa con el propósito de cumplir de manera sistemática con sus funciones y objetivos.

De lo anterior podemos deducir que un manual de procedimientos es el documento de los cómo:

- ✓ Cómo dar de alta o de baja a una persona en la organización.
- ✓ Cómo agregar una cuenta nueva al libro mayor general.
- ✓ Cómo atender y resolver reclamaciones de los clientes.

### **3.10 Diagramas de flujo.**

Según Millán, A. (2011). Los diagramas de flujo (o flujogramas) son dibujos que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas que se deben seguir para el seguimiento de un proceso. De igual manera, los flujogramas les permiten a las organizaciones describir secuencialmente los distintos pasos o etapas y su interacción en los distintos departamentos.

La importancia de los diagramas de flujo radica en que facilitan la manera de representar visualmente la secuencia de datos por medio de un sistema de tratamiento de información, en este realizamos un análisis de los procesos o procedimientos que requerimos para llevar a cabo una actividad específica.

### **3.11 Características.**

Todo flujograma tiene un punto de partida y un punto de cierre. Para realizar adecuadamente un el diagrama de flujo es necesario que previamente se consideren las siguientes condiciones:

- ✓ Realizar un levantamiento de información del proceso que se quiere representar en el diagrama. Para ello se deberá dialogar con las personas que intervienen en el proceso (áreas relacionadas), así como con el responsable del diseño del proceso actual.
- ✓ Conocer el objetivo de realizar el diagrama de flujo. Puede darse por definición de procesos en versiones originales o actualización de procesos documentados previamente.
- ✓ Identificar con claridad los usuarios de los diagramas y para qué los utilizarán.
- ✓ Definir el nivel de detalle requerido.
- ✓ Determinar los límites del proceso a describir.

### **3.12 Pasos para elaborar un diagrama de flujo.**

1. Colocar el título al diagrama.
2. Definir el alcance del proceso que se documentará, así se asegura de establecer el punto de inicio y cierre del diagrama. Se debe considerar que generalmente, el

inicio del proceso constituye el final de otro.

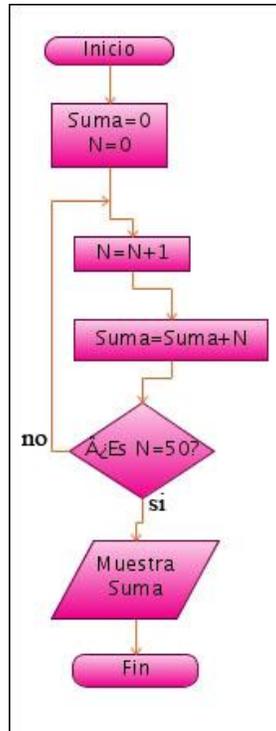
3. Detallar las actividades que formarán parte del proceso, considerando su descripción y su orden cronológico. Es importante considerar que, si el proceso incluye actividades menores pero que constituyen una actividad de control, se debe incluirlas también.
4. Identificar y detallar los puntos en que la administración toma decisiones.
5. Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos.
6. Verificar que esté completo y que describa con exactitud el proceso que se pretende documentar.

### **3.13 Ventajas de los diagramas de flujo.**

- ✓ Rápida comprensión: los diagramas de flujo favorecen la comprensión del proceso al mostrarlo como un dibujo. El cerebro humano reconoce fácilmente los dibujos. Un buen diagrama de flujo puede reemplazar varias páginas de texto.
- ✓ Identifica problemas y oportunidades: Al realizar un diagrama de flujo, se puede identificar con mayor facilidad los problemas y/o las oportunidades que puedan existir, para mejorar un proceso. Esto se da debido a que, se identifican los pasos duplicados, los flujos de los reprocesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.
- ✓ Muestra interrelaciones: Los flujogramas muestran claramente las relaciones entre internas o externas que se generen durante la operación de un proceso, por ejemplo: empresa-cliente, empresa-proveedor, tesorería-contabilidad, etc. y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
- ✓ Herramienta para capacitación: son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso.

### 3.14 Tipos de diagramas de flujo.

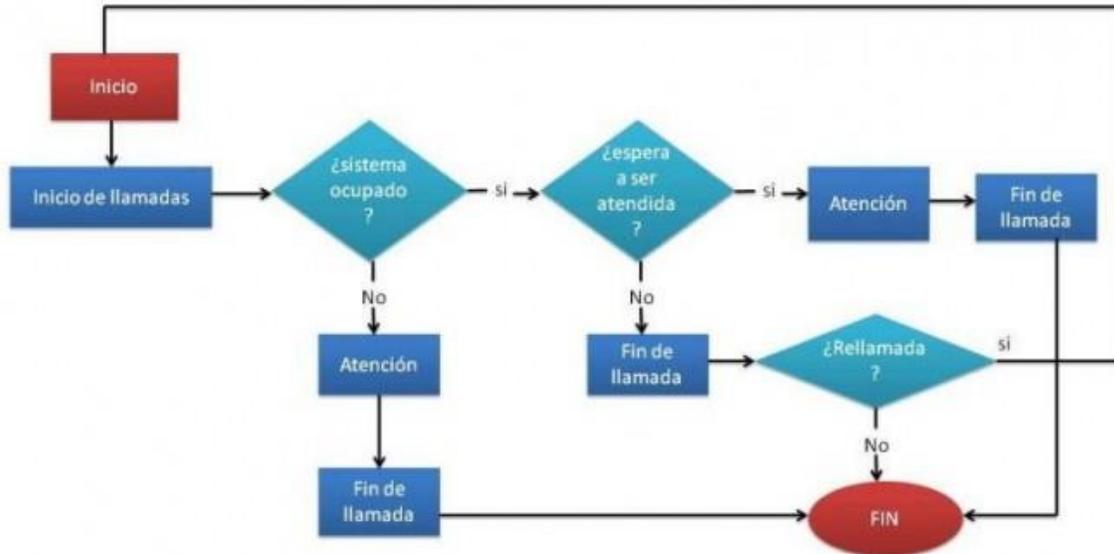
Formato vertical: En los flujogramas verticales, la secuencia de las actividades se coloca en el sentido de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito.



**Figura 2.** Ejemplo de flujograma vertical.

Fuente: <https://blomdys2.blogia.com/temas/diagramas-de-flujo/>

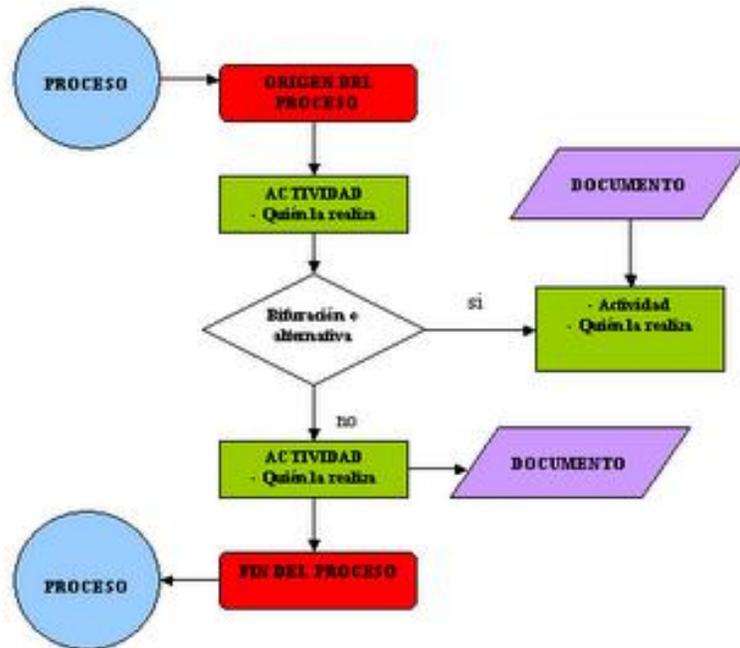
Formato horizontal: En los flujogramas horizontales, la secuencia de las actividades se coloca en el sentido de izquierda a derecha.



**Figura 3.** Ejemplo de flujograma horizontal.

Fuente: <https://cuadrocomparativo.org/que-es-un-diagrama-de-flujo-ejemplos-como-hacer/>

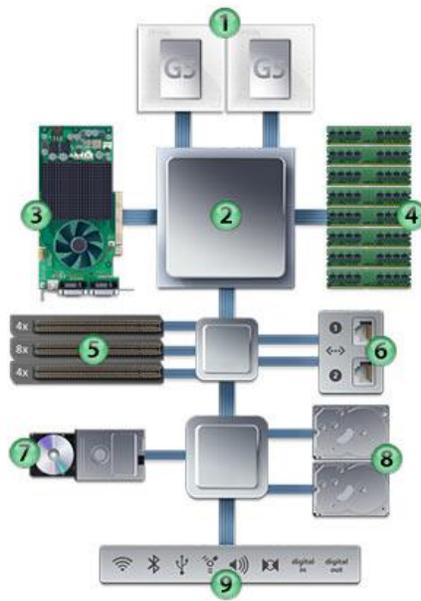
Formato panorámico: El proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápido que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aun para personas no familiarizadas. Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.



**Figura 4.** Ejemplo de flujograma panorámico.

Fuente: <https://blomdys2.blogia.com/temas/diagramas-de-flujo/>

Formato arquitectónico: Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo. El primero de los flujogramas es eminentemente descriptivo, mientras que los utilizados son fundamentalmente representativos.



**Figura 5.** Ejemplo de flujograma arquitectónico.

Fuente: <https://blomdys2.blogia.com/temas/diagramas-de-flujo/>

### 3.15 Símbolos utilizados en los diagramas de flujo.

Significado	
 <p>Inicio / Fin</p>	<p>Se utiliza para representar el inicio o el fin de un algoritmo. También puede representar una parada o una interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.</p>
 <p>Proceso</p>	<p>Se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción, o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor.</p>

	<p>Es utilizado para representar una entrada o salida de información, que sea procesada o registrada por medio de un periférico.</p>
	<p>Es utilizado para la toma de decisiones, ramificaciones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.</p>
	<p>Es utilizado para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector de salida y un conector de entrada.</p>
	<p>Es utilizado para representar la salida de información por medio de papeles impresos.</p>

**Tabla 1:** Simbología.

*Fuente: Elaboración propia.*

### 3.16 Créditos hipotecarios.

Un crédito hipotecario o una hipoteca es un préstamo de dinero para la compra de un inmueble que tiene garantizado el pago con el valor de la misma propiedad. Este tipo de productos financieros implican el pago de la cantidad de dinero prestada más los intereses correspondientes mediante pagos periódicos.

Este tipo de préstamos son distintos a los otros que se pueden ofrecer, debido a diferentes factores como la cantidad de dinero prestada, el motivo del acuerdo, la intervención de otras instituciones, las garantías de pago que se establecen y las condiciones de arreglo.

### **3.17 Principales características.**

- ✓ Este tipo de préstamo se otorga exclusivamente para la compra de un bien inmueble
- ✓ La garantía de pago del crédito se fija con la misma propiedad, por lo que en caso de que falten los pagos de las mensualidades, el cobro puede realizarse con la propiedad que se ha dejado como garantía
- ✓ Al finalizar el plazo de pago del crédito, se tramita una carta de libertad de gravamen, con lo que se ratifica que no se debe dinero y que la casa ya no está hipotecada
- ✓ Este tipo de préstamos se fijan a mediano y largo plazo, con planes de pago que van desde los 5 hasta los 30 años. El pago del crédito se hace de manera mensual
- ✓ Para poder contratar una hipoteca, se debe comprobar que se cuenta con ingresos adecuados a la deuda que se va a adquirir. Además, se debe tener un ahorro inicial.
- ✓ La compra de un inmueble a través de un crédito hipotecario tiene relacionado algunos gastos asociados como los relacionados con los notarios y de registro de propiedad, los gastos de origen y los seguros asociados (vida y desempleo)
- ✓ Este tipo de acuerdos bancarios permite la participación de una o más instituciones en el préstamo a través de esquemas de cofinanciamiento.

En un crédito hipotecario, un cliente dispone de una cantidad de dinero comprometiéndose a devolverlo mediante cuotas periódicas junto con los intereses asociados, plasmados en un contrato.

### **3.18 ¿Cómo elegir correctamente un crédito hipotecario?**

Existen muchas alternativas para la adquisición de una vivienda con distintos esquemas de crédito.

A continuación, se muestran los factores que deben considerarse antes de realizar la elección:

- ✓ Tasa de interés. Es el costo que te prestaron; considera que las tasas pueden ser: fija, variable, variable con tope y mixta.

- ✓ Moneda. No todos los créditos hipotecarios en nuestro país son en pesos, también se adquieren bajo esquemas como Veces Salarios Mínimos (VMS) o las Unidades de Inversión (UDIs).
- ✓ El plazo (vida del crédito). Tiempo máximo que tienes para pagar a la institución financiera el dinero que te prestó, puedes contratarlo desde cinco hasta 30 años.
- ✓ Oferta vinculante. Contiene cuánto te costaría (en pesos y centavos) adquirir tu casa si contratas un crédito con cierta institución financiera. La puedes solicitar sin costo alguno con la institución que ofrece el crédito.
- ✓ Seguros. Al contratar un crédito hipotecario también deberás pagar una cantidad por concepto de seguros, vienen contemplados dentro de las mensualidades del crédito, lo más común es que te incluyan seguro de vida y seguro de daños.
- ✓ El Costo Anual Total (CAT). Es un porcentaje anual que engloba la mayoría de los gastos que involucra tu crédito (intereses, comisiones y seguros). Te ayuda a darte una idea de lo que te costará el crédito hipotecario.
- ✓ Pago a capital (amortización). Monto de la mensualidad que va directamente al pago de tu deuda. Lo común es que durante los primeros años (5 a 10), poco más del 80% de los pagos que realices sea para pagar intereses.
- ✓ Monto del préstamo (aforo). Cantidad de dinero que te presta la institución en proporción al valor del inmueble, generalmente el aforo es del 80% del valor de la vivienda.
- ✓ Ahorros. Antes de solicitar un crédito hipotecario revisa a cuánto ascienden tus ahorros, deberás cubrir una serie de gastos iniciales que el crédito no absorbe (enganche, avalúo, comisión por apertura, gastos de investigación y de escrituración).

Para liquidar tu deuda antes del plazo acordado o pagar menos intereses, puedes realizar pagos anticipados directamente a capital. Para que esto sea realmente una ventaja, considera que al realizarlos no afectes tu liquidez y hazlo durante los primeros años del crédito.

### **3.19 Crédito Infonavit.**

En 1972 se funda el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

(Infonavit), y el 21 de abril de ese mismo año se promulga la Ley del Infonavit.

El Instituto surge con el objetivo de dar cumplimiento al derecho a la vivienda de los trabajadores, el cual fue establecido en la Constitución Política el 5 de febrero de 1917. Desde entonces, el Infonavit ha sido el referente nacional en la colocación de soluciones financieras con crédito hipotecario, con una participación del 74% del mercado tradicional (cifras al 2016).

Hoy, los programas del Instituto se han diversificado y actualizado para un mercado cambiante, con el objetivo de atender las necesidades de vivienda, el desarrollo de mejores soluciones habitacionales y financieras, así como abatir el rezagado habitacional existente.

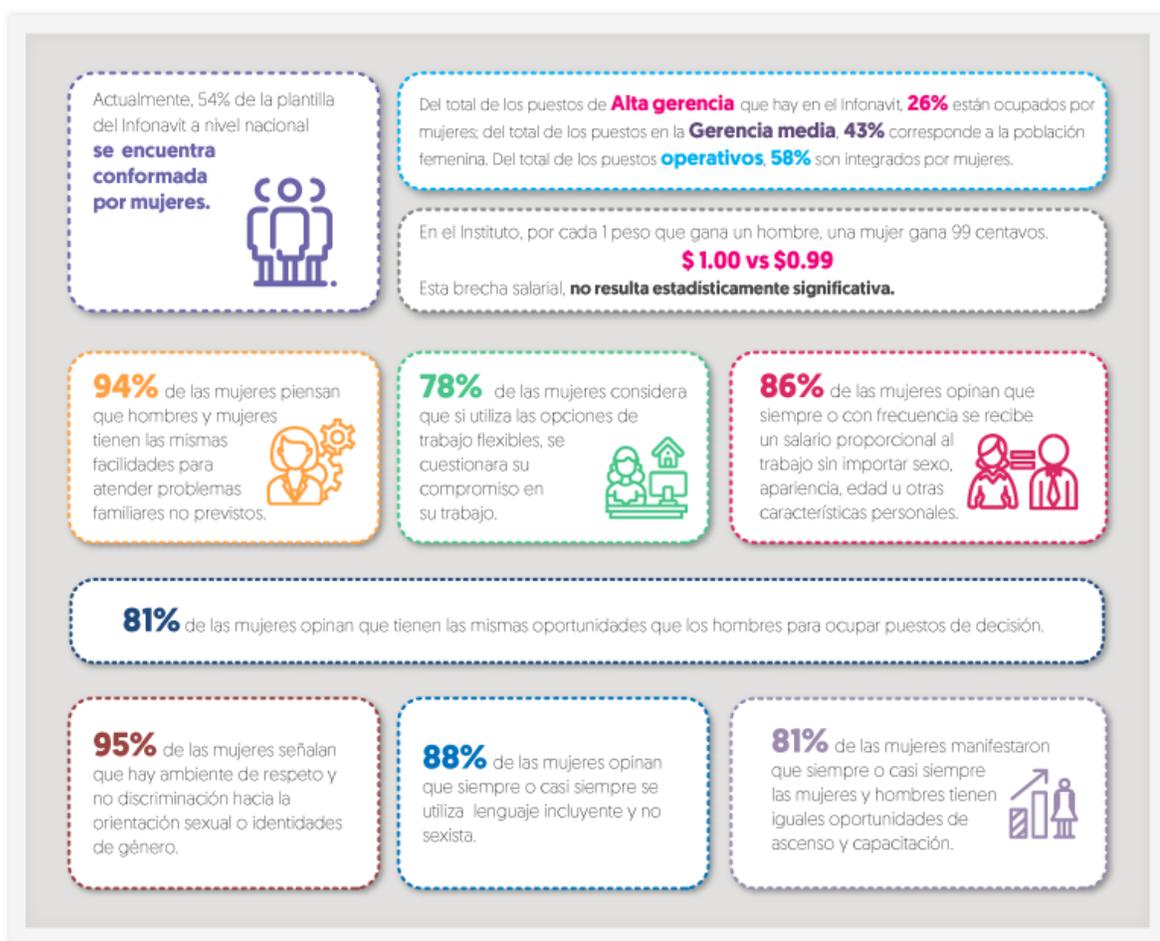
### **3.20 Objetivos.**

- ✓ Relación directa, frecuente y consistente con las y los derechohabientes.  
Mejorar de forma continua la experiencia de las y los derechohabientes.  
Rediseñar y homologar procesos en todos los canales.  
Digitalizar trámites e interacciones.
- ✓ Soluciones financieras sencillas y adaptadas a las necesidades de las y los derechohabientes.  
Construir patrimonio a través del ahorro de las y los derechohabientes.  
Consolidar oferta actual y flexibilizar condiciones.  
Crear soluciones para necesidades no atendidas.  
Diseñar y aplicar soluciones financieras de cartera.
- ✓ Operación eficiente y transparente.  
Instalar una cultura de gestión de presupuesto con foco en resultados.  
Mejorar la gestión y estrategia de compras.  
Automatizar procesos administrativos y operativos.

### **3.21 Principios del Código de ética.**

- ✓ Legalidad
- ✓ Honradez
- ✓ Lealtad
- ✓ Imparcialidad

- ✓ Eficiencia
- ✓ Diligencia
- ✓ Economía
- ✓ Disciplina
- ✓ Eficacia
- ✓ Integridad
- ✓ Igualdad
- ✓ Objetividad
- ✓ Profesionalismo
- ✓ Rendición de cuentas
- ✓ Respeto
- ✓ Respeto a los Derechos Humanos
- ✓ Transparencia



**Figura 6. Proporcionalidad de género.**

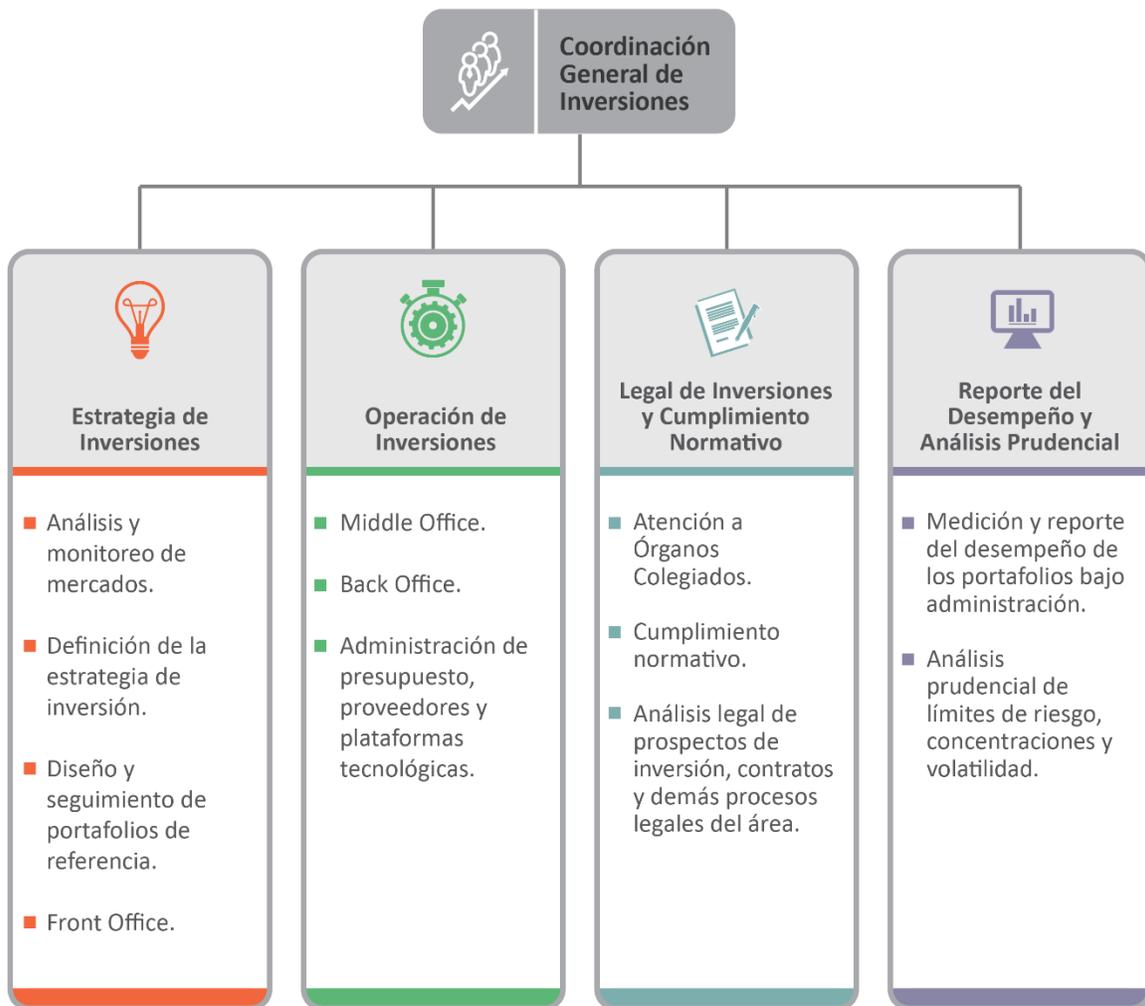
Fuente: <https://portalmx.infonavit.org.mx/>

### **3.22 Inversiones Infonavit.**

En 2020 se creó la Coordinación General de Inversiones del Infonavit como el área especializada en la gestión de las inversiones.

La Coordinación General de Inversiones está diseñada para cubrir de inicio a fin el proceso de las inversiones en valores, contando con gerencias enfocadas en:

- ✓ El desarrollo y ejecución de la estrategia de inversión, con personal especializado para cada uno de los tipos de activos financieros en los que invierte el Infonavit (renta fija, renta variable y alternativos);
- ✓ La conciliación, liquidación y registro contable de las operaciones;
- ✓ El monitoreo de Riesgos financieros y reporte del desempeño; y
- ✓ El cumplimiento normativo.



**Figura 7.** Organigrama de la Coordinación General de Inversiones.

Fuente: <https://portalmx.infonavit.org.mx>

La creación de la Coordinación General de Inversiones permitió al Infonavit:

- ✓ Generar ahorros importantes en la operación de sus inversiones en valores. En particular, los gastos en proveedores se redujeron en 70% (de 300 mdp en 2018 a 90 mdp en 2020). Estos ahorros se lograron incluso a pesar de que el valor de los activos administrados casi se duplicó en el mismo periodo.
- ✓ Aprovechar economías de escala, pues esta unidad, además de administrar los

ahorros de los derechohabientes que no han sido utilizados para soluciones de vivienda (recursos del Fondo de Apoyo a las Necesidades de la Vivienda de los Trabajadores “FANVIT”), también administra otros fondos que sirven como soporte en la operación diaria del Instituto (Fondo de Protección de Pagos, y Fondo de Contribución definida).

### **3.23 Beneficios de un crédito Infonavit.**

- ✓ Mi ahorro. Utiliza tu ahorro en la “Subcuenta de Vivienda” para ampliar tu capacidad de compra.
- ✓ Tasa de intereses. Tasa diferenciada por nivel salarial, fija durante toda la vida del crédito.
- ✓ Aportaciones patronales. Se aplican al pago del capital de tu crédito.
- ✓ Crédito conyugal. Puedes sumar el monto de tu crédito al de tu conyugue y conseguir un mayor financiamiento.
- ✓ Estas protegido. Tu vivienda cuenta con seguro de daños y tú cuentas con un seguro en caso de desempleo.
- ✓ Cobranza social. En caso de que tengas problemas para pagar, te ofrecemos alternativas de acuerdo a tus posibilidades.
- ✓ Obtén descuentos. Puedes ser candidato a descuentos por liquidación anticipada de tu crédito hipotecario.
- ✓ Tienes un segundo crédito. Al liquidar tu primer crédito hipotecario en tiempo y forma tienes la posibilidad de solicitar un segundo crédito.

## **CAPÍTULO 4: DESARROLLO**

### **4.1 Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.**

A partir del ingreso en la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria se participó en las actividades diarias que se desarrollan dentro de cada área funcional de la empresa, donde poco a poco se identificó la gran necesidad de contar con un manual que incluya los pasos a seguir para solicitar un crédito hipotecario (Infonavit). Tomando como dato

importante que la empresa inmobiliaria cuenta con poco tiempo de instalación en el mercado, de acuerdo a esta necesidad fue donde surgió la idea de integrar el manual de procedimientos que ayudara a mejorar dicho proceso.

Para la elaboración de este proyecto se identificaron las siguientes actividades:

Determinar la forma de trabajo.

Se realizó el cronograma de actividades donde se especificó cuanto tiempo se tendría que invertir en cada actividad durante la ejecución de este proyecto.

<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>AGO</b>	<b>SEP</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>
1. Identificación del proceso clave.	Gerente general. Auxiliar administrativo.					
2. Elaboración de un diagrama de flujo.	Auxiliar administrativo.					
3. Definir formatos.	Gerente general.					
4. Elaboración de marco jurídico.	Gerente general.					
5. Establecer el objetivo del manual de procedimientos.	Gerente general.					
6. Apoyo en las actividades administrativas dentro de la organización.	Auxiliar administrativo.					
7. Elaboración, seguimiento e integración del proyecto.	Gerente general. Auxiliar administrativo.					

**Tabla 2.** Cronograma de actividades (elaboración propia).

### 1. Identificación del proceso clave.

Lo primero que se hizo fue la identificación del proceso clave que es necesario para la formalización de un crédito hipotecario.

El diseño de identificación es de carácter no experimental, ya que no se someterá a ningún sistema de prueba, lo que se hace es observar el contexto natural para así analizarlo.

### 2. Elaboración de un diagrama de flujo.

Una vez identificado el proceso se elaboró un diagrama de flujo del crédito Infonavit, esto para conocer el proceso completo que se lleva a cabo entre el agente inmobiliario y el cliente al solicitar dicho crédito, analice la metodología que se sigue desde que el cliente pide informes por mensaje privado hasta que se le otorga su casa (en caso de haber cumplido con los requisitos solicitado y se haya concretado la compra). El diagrama de flujo elaborado está integrado en el apartado de Resultados.

### 3. Definición de formatos.

Se determinó un formato único para la documentación del proceso, por lo que se definieron los formatos que deben emplearse para la autorización del crédito hipotecario Infonavit.

Como son los siguientes:

1. Solicitud de crédito Infonavit.
2. Check list para expediente de comprador.
3. Autorización de trámite para compra y/o venta.
4. Solicitud de compra-venta.
5. Aviso de privacidad.
6. Constancia de vivienda.
7. Lista de documentos de crédito Infonavit.
8. Contrato de compra – venta.

4. Elaboración de marco jurídico.

Se hizo la búsqueda e incorporación de toda la normatividad aplicable para la autorización de créditos hipotecarios, así mismo se agregó la normativa del crédito Infonavit, que está conformada por leyes, reglamentos, códigos, atribuciones y funciones, y todo se integró en el Manual de Procedimientos.

5. Elaboración del objetivo del manual.

Todo proyecto se debe realizar con la intención de alcanzar un propósito u objetivo específico que lleve al buen cumplimiento de las funciones diarias y crecimiento continuo de la empresa.

6. Apoyo en las actividades administrativas.

Desde mi incorporación a la empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria me involucré en todas las actividades administrativas correspondientes a mi puesto, cumpliendo en tiempo y forma con cada una de las funciones y apoyando hasta el día de término de las residencias para el excelente funcionamiento administrativo de la empresa.

7. Elaboración y seguimiento del manual de procedimientos.

Para dar inicio a lo que es el manual de procedimientos se investigó los fundamentos teóricos, la estructura y el proceso de organizar, la administración, el uso y la importancia de contar con un diagrama de flujo funcional de la empresa.

Para la elaboración del manual y la obtención de datos para el proceso de realización de este manual se hizo una recopilación de información sobre el crédito Infonavit, se analizó el proceso mediante la elaboración de un diagrama de flujo, esto para identificar con claridad los pasos a seguir. De esta manera ya contando con los datos correctos en base al diagrama, se procedió a desarrollar de forma detallada la información para comenzar con el manual. Enseguida se procedió a la integración del Manual de Procedimientos.

## CAPÍTULO 5: RESULTADOS

### 5.1 Manual de Procedimientos.



*Cinthya Carrillo*  
asesora inmobiliaria

PRESENTADOR: **CINTHYA CARRILO LEOS.**

**CINTHYA CARRILLO ASESORA INMOBILIARIA.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**DICIEMBRE 2022**

## ÍNDICE

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO DEL MANUAL.....	3
3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	4
3.1 MISIÓN.....	5
3.2 VISIÓN.....	5
3.3 VALORES.....	5
4. MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO.....	6
4.1 LEYES.....	6
4.2 CÓDIGOS.....	9
4.3 REGLAMENTOS.....	9
4.4 ATRIBUCIONES.....	13
4.5 FUNCIONES.....	13
5. MARCO JURÍDICO / NORMATECA DE INFONAVIT.....	15
5.1 NORMATIVA GENERAL.....	15
5.2 ORGANIZACIÓN INTERNA.....	17
5.3 NORMAS DE TRANSPARENCIA.....	18
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	20
7. RECOMENDACIONES AL ELEGIR UN NUEVO HOGAR.....	22
8. DIAGRAMA DE FLUJO.....	23
9. SIMBOLOGÍA.....	28
10. FORMATOS.....	29
11. CONCLUSIÓN.....	46

#CynthiaCarrilloAsesorainmobiliaria

Av. Venustiano Carranza 32A, Col. Centro, Pabellón de Arteaga, Ags.



## INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria tiene como propósito dar una estructura más sólida, que funcione como instrumento de apoyo para el proceso de formalización del crédito hipotecario Infonavit, facilitará el proceso de inducción del personal y permitirá presentar de manera ordenada y sistemática la información básica que integra dicho crédito. El manual de procedimientos constituye un instrumento de apoyo al proceso organizacional de la empresa, se describe los antecedentes, el objetivo, el marco legal y normativo, asimismo, se plasma la estructura orgánica, la autorización de trámite para compra y/o renta, el expediente para el comprador, la solicitud de crédito, aviso de privacidad, constancia de visita física a la vivienda y la solicitud de compra – venta. Es así que Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria en su continuo crecimiento y desarrollo busca de un mejoramiento de sus labores administrativas con el fin de reestructurar aspectos de la empresa en los que el capital humano tiene gran influencia, de esta manera se quiere desarrollar un manual de procedimientos que cumpla con los requisitos formales para facilitar el proceso de formalización del crédito hipotecario Infonavit.

## 2. OBJETIVO DEL MANUAL.

Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita guiar al agente inmobiliario responsable del registro y autorización del crédito hipotecario, gestionar adecuadamente la solicitud del crédito Infonavit y facilitar al cliente la comprensión del proceso e identificación de los documentos requeridos.

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado por lo menos cada año, o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de esta organización administrativa.

### 3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

Cinthy Carrillo Leos quien hoy en día es dueña y fundadora de esta confortable empresa, comenzó en el año 2019 siendo asesora inmobiliaria, una labor a la que le tomo pasión y vocación, posterior de haber sido invitada junto con más maestros por el Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga a una reunión otorgada por el maestro Barberena, donde se les dio a conocer el inicio de un fraccionamiento nuevo de Pabellón de Arteaga el cual tiene como nombre "El Cortijo Residencial" ubicado atrás del Tecnológico de Pabellón donde se comenzó con la venta de lotes/terrenos, a lo cual el arquitecto le ofreció a Cinthya comprar, puesto que ella no cuenta con una plaza en el Tecnológico no contaba con los recursos suficientes para obtener un terreno a lo que la Lic. Cinthya le propuso que mejor le diera empleo cuestión que al arquitecto le pareció una gran propuesta y le brindo una cita la cual fue para darle la bienvenida a su equipo de trabajo y comenzar con una breve capacitación sobre las caracterizas de la zona y medidas de los terrenos, quedando como encargada de la oficina de ventas siendo que Cinthya es maestra y contaba con conocimiento en administración factor que le favoreció para adaptarse a su trabajo, ella conto con el don de vender y se motivó aún más al ver que con las primeras comisiones se pudo hacer de su auto, deseo que en 12 años de maestra no lo había podido lograr, brindo sus servicios en el Cortijo Residencial por un año y medio aproximadamente, cumpliendo con la venta de 40 terrenos, la etapa en el Cortijo había terminado ya que las ventas de los terrenos habían bajado porque ahora lo que la gente buscaba eran casas. La Lic. Cinthya busco nuevos horizontes hasta llegar a una inmobiliaria en Aguascalientes donde por su experiencia en las ventas la tomaron en cuenta y le dieron la oportunidad de quedarse y contaba con la ventaja de que la dueña era de Pabellón de Arteaga y estaba por instalar su oficina, comenzando a trabajar en tiempos fuertes de pandemia, la oficina se instaló en febrero de 2020 donde nuevamente brindo de sus servicios en ahora una inmobiliaria quedando como encargada gracias a su experiencia, lugar donde laboro por dos años y logro grandes ventas.

Por lo tanto, ella decidió prepararse tomando cursos de Infonavit, certificaciones y opto por independizarse ya que se sentía lo suficiente preparada para hacerlo sola y decide abrir su propia inmobiliaria en el mes de octubre del año 2021. Actualmente se encuentra estudiando la licenciatura de bienes raíces para seguirse capacitando y cada día ofrecer un servicio de calidad, cabe recalcar que también es socia de AMPI asesores en Aguascalientes. Finalmente, esto es la empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria conformada por los siguientes elementos, 2 asesoras inmobiliarias encargadas de vender, 1 gerente administrativo y atención a clientes, 2 auxiliares administrativos, empresa externa de marketing y 1 contador. Lo que se espera es seguir haciendo crecer esta empresa, brindar trabajo a más personas y hacer crecer este gran equipo.

### **3.1 MISIÓN:**

Ofrecer un asesoramiento integral que permita solucionar las necesidades de nuestros clientes con el mercado inmobiliario, aportándoles valor agregado como agente de cambio.

### **3.2 VISIÓN:**

Consolidar la empresa como líder en el sector inmobiliario, a nivel regional, implementando el marketing digital, ofreciendo capacitación permanente al personal, logrando la innovación de procesos administrativos, y la satisfacción del cliente en todo el proceso de comercialización.

### **3.3 VALORES:**

**Profesionalismo:** Contar con la cualidad de desempeñarnos de forma correcta y efectiva en el ámbito laboral, cumpliendo no solo lo que se nos pide, sino también mostrar un comportamiento ético y moral impecable.

**Lealtad:** Esta empresa expresa respeto y fidelidad, compromiso, comunidad, organización, principios morales, ante las personas y equipo de trabajo.

**Honestidad:** Actuar de forma clara decir ante todo la verdad, ser justos y razonables, obrar de manera íntegra y ser transparentes en sus motivaciones.

**Responsabilidad:** Dar cumplimiento a las actividades y funciones diarias, ser cuidadosos al tomar decisiones o realizar cualquier actividad.

**Transparencia:** Calidad que posee la empresa y cada integrante, con el fin de dar a conocer nuestra honestidad, ética y generar confianza y seguridad con los clientes.

**Respeto:** Reconocer, aceptar, apreciar logros y cualidades de los trabajadores, así como sus derechos y dar reconocimiento del valor propio.

**Calidad en el servicio:** Crear estrategias y acciones para mejorar continuamente la calidad al servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca.

#### 4. MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO.

##### LEY QUE REGULA LAS ACTIVIDADES DE LOS AGENTES INMOBILIARIOS EN EL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

###### 4.1 LEYES.

###### Disposiciones generales.

**Artículo 1°.** Las disposiciones de esta ley son de orden público y observancia general, tienen por objeto establecer las bases para que los agentes inmobiliarios desarrollen su actividad en el estado, bajo los principios de certeza, profesionalismo, máxima seguridad y estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales.

**Artículo 2°.** Para los efectos de esta ley, se entenderá por:

- I. **Acreditación:** La otorgada por la Secretaría de Desarrollo Económico, sobre el desempeño de una persona como agente inmobiliario en el estado.
- II. **Agente inmobiliario:** La persona física o moral que en el ejercicio de su actividad económica habitual y retribuida se dedique a asesorar o intervenir como mediador en la realización de actos jurídicos en los que

se transmita el dominio, uso o goce temporal, o administre un bien inmueble.

- III. Consejo: El consejo de servicios inmobiliarios del Estado de Aguascalientes.
- IV. Ley: La ley que regula a los agentes inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes.
- IV. Ley: La ley que regula a los agentes inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes.
- V. Operaciones inmobiliarias: Los actos de intermediación relacionados con la compraventa, arrendamiento o cualquier otro contrato traslativo de dominio, de uso o de usufructo de bienes inmuebles, así como la administración, comercialización, gestoría y consultoría sobre los mismos.
- VI. Padrón: El padrón Estatal de Agentes Inmobiliarios.
- VII. Programa: El programa de capacitación, actualización y profesionalización en materia de servicios inmobiliarios.
- VII. Secretaría: La Secretaría de Desarrollo Económico del Gobierno del Estado de Aguascalientes.

**Artículo 3º.** La presente ley no es aplicable a las personas físicas que lleven a cabo operaciones inmobiliarias en bienes que sean de su propiedad ni a personas morales cuya actividad comercial preponderante no sea la prestación de operaciones inmobiliarias.

**Artículo 4º.** En lo no previsto por el presente ordenamiento serán de aplicación supletoria las disposiciones contenidas en el Código civil del Estado de Aguascalientes y en la ley del procedimiento administrativo del Estado de Aguascalientes.

**Ética de los agentes inmobiliarios.**

**Artículo 5º.** Los agentes inmobiliarios deberán conducirse con ética, apego a la verdad y honestidad en todo acto o hecho vinculado a las operaciones inmobiliarias, independientemente del carácter o calidad con la que se ostenten desde el principio y hasta la conclusión de la operación inmobiliaria, evitando los

hechos o conductas, que pudieran desacreditar la actividad. Los agentes inmobiliarios podrán llevar a cabo operaciones inmobiliarias, a cambio de una remuneración.

**Artículo 6°.** Son obligaciones de los agentes inmobiliarios que cuenten con acreditación.

- I. Brindar la asesoría legal necesaria a los clientes, ayudando a prevenir cualquier daño o perjuicio a su patrimonio.
- II. Actuar con ética y conforme a las disposiciones que emita el Poder Ejecutivo del Estado, para el adecuado desarrollo de sus actividades.
- III. Tramitar su inscripción en el Padrón y revalidarla cada dos años.
- IV. Mantener actualizada la información de su registro en el Padrón, dando aviso oportuno a la Secretaria de cualquier cambio modificación de sus datos.
- V. Contar con la debida capacitación, actualización y profesionalización en materia de operaciones inmobiliarias.
- VI. Tener conocimientos sobre la legislación y disposiciones jurídicas federales y estatales relativas a la propiedad inmobiliaria.
- VII. Dar las facilidades necesarias para que la secretaria lleve a cabo las visitas de inspección y vigilancia.
- VIII. Celebrar un contrato de prestación de servicios por cada asunto que atienda, asignándole un número progresivo en su libro de registro de contratos.
- IX. Coadyuvar con la Secretaria en el ejercicio de sus funciones.
- X. Llevar un libro de registro de los contratos celebrados el cual contemple el número de contrato, la fecha, domicilio del contratante, tipo de operación inmobiliaria, ubicación del inmueble y cualquier otro que considere necesario para la identificación.
- XI. Las demás contenidas en la presente ley y otras disposiciones aplicables.

## 4.2 CÓDIGOS.

- Código Fiscal de la Federación.

D.O.F. 31-XII-1981, F.E.D.O.F. 13-VIII-1982, D.O.F. 08-V-2009, D.O.F. 7-XII-2009.

## 4.3 REGLAMENTOS.

### REGLAMENTO DE LA LEY QUE REGULA LAS ACTIVIDADES DE LOS AGENTES INMOBILIARIOS EN EL ESTADO DE AGUASCALIENTES

**Artículo 1º.** El presente Reglamento es de orden público, observancia general en el territorio del Estado de Aguascalientes e interés social, y tiene por objeto reglamentar las disposiciones de la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes.

**Artículo 2º.** Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

- I. Acreditación:** Al documento otorgado por la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Aguascalientes, que certifica que una persona cuenta con los conocimientos técnicos propios de las actividades de Agentes Inmobiliarios establecidos en el Programa de Capacitación, Actualización y Profesionalización en Materia de Servicios Inmobiliarios, con validez estatal y una vigencia de dos años.
- II. Agente Inmobiliario:** A la persona física o moral que en el ejercicio de su actividad económica habitual y retribuida se dedique a asesorar o intervenir como mediador en la realización de actos jurídicos en los que se transmita el dominio, uso o goce temporal, o administre un bien inmueble.
- III. Consejo:** Al Consejo de Servicios Inmobiliarios del Estado de Aguascalientes.
- IV. Carta de aceptación:** Al documento que deberán presentar los Agentes Inmobiliarios ante la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Aguascalientes, en el formato y términos que ésta determine, para su

proceso de acreditación al Programa de Capacitación, Actualización y Profesionalización en Materia de Servicios Inmobiliarios.

- V. **Convocatoria:** Al acto en virtud del cual se cita por escrito o por algún medio electrónico a los integrantes del Consejo de Servicios Inmobiliarios del Estado de Aguascalientes, para que concurran a un determinado lugar, en día y hora fijados para tratar temas de su competencia o interés.
- VI. **Gafete:** A la identificación con fotografía que deberán portar los Agentes Inmobiliarios acreditados, durante el desempeño de su actividad, cuya vigencia se establecerá en el mismo.
- VII. **Ley:** A la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes.
- VIII. **Libro de Registro:** A aquel en que los Agentes Inmobiliarios registrarán los contratos de prestación de servicios celebrados con los usuarios, respecto de las actividades inmobiliarias en que intervengan.
- IX. **Nivel de la Acreditación:** Al grado de conocimientos técnicos propios de las actividades inmobiliarias reconocido a los Agentes Inmobiliarios, por la Comisión Evaluadora que se integre para tal efecto.
- X. **Número de registro:** Al número de registro en el Padrón Estatal de Agentes Inmobiliarios que se le otorga a los Agentes Inmobiliarios.
- XI. **Operaciones Inmobiliarias:** A los actos de intermediación relacionados con la compraventa, arrendamiento o cualquier otro contrato traslativo de dominio, de uso o de usufructo de bienes inmuebles, así como la administración, comercialización, gestoría y consultoría sobre los mismos.
- XII. **Orden de visita de verificación:** Al documento emitido por el Director General Jurídico de la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Aguascalientes, o por el servidor público en el cual se delegue esa facultad, y en el que se autoriza a los servidores públicos de esa Dependencia a desarrollar una visita de verificación.
- XIII. **Padrón:** Al Padrón Estatal de Agentes Inmobiliarios.

- XIV. **Programa:** Al Programa de Capacitación, Actualización y Profesionalización en Materia de Servicios Inmobiliarios.
- XV. **Programa Anual de Trabajo:** Al instrumento de gestión que viabiliza la ejecución de un conjunto de acciones o actividades organizadas y cronogramadas que los Agentes Inmobiliarios deberán realizar para alcanzar los objetivos establecidos en la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes y el presente Reglamento.
- XVI. **Queja:** A la manifestación de hechos que expresa un usuario que se dice afectado por actos u omisiones por parte de un Agente Inmobiliario, en contravención de lo establecido en la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes y este Reglamento.
- XVII. **Reglamento:** Al Reglamento de la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes.
- XVIII. **Secretaría:** A la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Aguascalientes.
- XIX. **Solicitud:** Al documento que deberá presentar el Agente Inmobiliario ante la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Aguascalientes, en el formato autorizado por ésta.
- XX. **Usuarios:** A las personas que contratan los servicios de los Agentes Inmobiliarios para la realización de alguna de las actividades de intermediación relacionadas con la compraventa, arrendamiento o cualquier otro contrato traslativo de dominio, de uso o de usufructo de bienes inmuebles, así como la administración, comercialización, gestoría y consultoría sobre los mismos o alguna otra relativa a Operaciones Inmobiliarias.
- XXI. **Visitador:** Al servidor público adscrito a la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Aguascalientes, al que se le otorga la facultad por medio de una orden de visita de verificación para realizar las diligencias necesarias, con el fin de verificar el cumplimiento de la Ley

que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes y el presente Reglamento;

- XXII. Visitado:** Al Agente Inmobiliario que se le practicará una visita de verificación.
- XXIII. Visita de Verificación:** A la diligencia que realiza el servidor público habilitado para ello, con base en una orden de visita de verificación de cumplimiento de la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes y el presente Reglamento.

**Artículo 3º.** Para la aplicación e interpretación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento se atenderá a los principios previsto en la Ley.

**Artículo 4º.** La Secretaría para el cumplimiento de sus atribuciones tendrá, además de las establecidas en la Ley, las siguientes funciones:

- I. Expedir y registrar la Acreditación y la renovación de los Agentes Inmobiliarios que lo soliciten y cumplan con los requisitos establecidos en los artículos 12, 13, 19 y demás relativos y aplicables de la Ley y el presente Reglamento.
- II. Promover entre los Agentes Inmobiliarios su registro en el Padrón, así como la obtención de la Acreditación.
- III. Mantener actualizado y publicado el Padrón, en medios digitales oficiales de la Secretaría, para su debida difusión entre la ciudadanía.
- IV. Las demás que determinen las disposiciones legales aplicables.

**Artículo 5º.** El lenguaje empleado en el presente Reglamento no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos, sin discriminación alguna.

**Artículo 6º.** La interpretación del presente ordenamiento estará a cargo de la Secretaría. Lo que no se encuentre expresamente previsto en el Reglamento le será aplicable, de manera supletoria, las disposiciones contenidas en la Ley del

Procedimiento Administrativo del Estado de Aguascalientes y el Código Civil del Estado de Aguascalientes.

#### **4.4 ATRIBUCIONES.**

1. Recibir, analizar y resolver sobre las solicitudes para la acreditación, renovación, modificación y reposición de la acreditación de los agentes inmobiliarios en el estado.
2. Tener a su cargo el Padrón y hacerlo de conocimiento público en los términos de las disposiciones aplicables.
3. Diseñar e implementar el programa.
4. Coordinarse con las demás dependencias y entidades de la administración pública estatal y con los ayuntamientos, para el cumplimiento de los objetivos de esta ley.
5. Proponer convenios para la formulación y ejecución del programa.
6. Aplicar las normas éticas referentes a la labor de los agentes inmobiliarios.
7. Implementar y operar un sistema de quejas o denuncias para usuarios de los servicios que presten los agentes inmobiliarios con acreditación o quienes se ostenten como tales sin serlo.
8. Realizar visitas de verificación o inspección para comprobar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Ley.
9. Aplicar las sanciones previstas en el presente ordenamiento.
10. Las demás contenidas en la presente Ley y otras disposiciones aplicables.

#### **4.5 FUNCIONES.**

Las funciones de un agente inmobiliario varían de una agencia a otra, e incluso de una ciudad a otra. Ya que no es lo mismo trabajar en una gran ciudad donde existe mucha competencia y mercado de propiedades que en un municipio con un mercado más reducido o estacional. Evidentemente, el trabajo no es el mismo en una agencia grande que otra pequeña, pero todos los agentes suelen realizar las

mismas funciones, lo que varía es la cantidad o el número de horas que le dedica a cada una.

1. **Funciones administrativas.** El agente inmobiliario tiene más papeleo que cubrir que un agente de la autoridad, se tiene que ocupar de realizar tareas como redactar los contratos de compra-venta, lidiar con la notaría y representantes legales, conocer los derechos y obligaciones de los propietarios. Etc. Debe conocer las reglas de juego del mercado y saber cuáles son las leyes que afectan a cada municipio, las normativas de arrendamientos. En definitiva, saber qué cosas están permitidas y son legales y cuáles no.
2. **Tareas comerciales.** Afortunadamente, los agentes inmobiliarios tienen una parte más entretenida que la parte de administración, nos referimos a las funciones comerciales, es decir, la venta pura y dura. Donde muchos agentes aquí se juegan gran parte de su trabajo, su salario y su reputación. Las tareas comerciales de un agente abarcan bastantes cuestiones, desde el trato con los clientes a la hora de gestionar el precio del inmueble, hasta la parte de marketing, es decir, mostrar el piso en persona, o ponerlo a la venta en plataformas y bases de datos. Además de todo lo anterior, tienen que estar atentos y buscar nuevos clientes con los que conseguir nuevos contratos. Esta, quizá, sea la función más pesada en cuanto a tiempo y esfuerzo se refiere, pero sin duda merece la pena invertir tiempo en esta parte para tener siempre una cartera de clientes.
3. **Labores de negociación.** La parte más decisiva y donde se juega todas sus cartas un agente es en el proceso de negociación, es decir, la hora de firmar la venta. Pero para llegar hasta aquí hace falta un trabajo previo, en ocasiones, de muchas horas, llamadas y visitas, es decir, de tacto y negociación para conseguir el resultado final, una venta. La negociación de una vivienda es posiblemente la que menos horas le dedique un agente de forma directa, posiblemente, en torno a un 20 o 30 %. Precisamente por ello, las funciones de negociación son las más específicas y donde debe destacar un agente. En resumen, los mejores agentes son aquellos que destacan

negociando. Para ello deben ser buenos conocedores de las personas, saber definir y cualificar a un cliente del sector inmobiliario, y por supuesto saber usar todas las armas a su favor para promocionar una vivienda como el telemarketing inmobiliario o mediante leads inmobiliarios. Finalmente, añadir que para negociar es necesario conocer las necesidades de los potenciales clientes y destacar en el arte de empatizar con el cliente. Conocer a las personas y saber ponerse en su piel es fundamental en las labores de negociación.

## 5. MARCO JURÍDICO / NORMATECA DE INFONAVIT.

En esta sección encontrarás la normatividad general del instituto, transparencia y órganos de gobierno, así como las normas, políticas, lineamientos y reglamentos en materia de crédito, fiscalización y adquisición de bienes y servicios.

### 5.1 NORMATIVA GENERAL.

#### ➤ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

El Artículo 123, en su fracción XII, apartado A de la Constitución establece que toda persona tiene derecho a contar con una habitación cómoda e higiénica. Consulta los detalles en este fragmento.

#### ➤ Ley Federal del Trabajo.

La Ley Federal del Trabajo, en su artículo 136 establece que las empresas están obligadas a proporcionar a sus trabajadores habitaciones cómodas e higiénicas y a hacer aportaciones para cubrir ese derecho.

#### ➤ Transitorios de las reformas a la Ley Federal del Trabajo publicadas el 24 de abril de 1972.

Los artículos transitorios del Decreto por el que se reforman y adicionan los Artículos 97, 110, 136 al 151 inclusive y 782 de la Ley Federal del Trabajo, publicado el 24 de abril de 1972, precisan los términos de las obligaciones de las empresas que

hubieren estado otorgando cualquier prestación en materia habitacional con anterioridad a las reformas.

➤ **Ley del Infonavit.**

El 24 de abril de 1972 se publicó la Ley del Infonavit con la que, desde entonces se rige el cumplimiento de las funciones que le asigna. La última reforma es del 31 de julio de 2021.

➤ **Decreto por el que se otorgan estímulos para promover la incorporación a la seguridad social.**

En este decreto, que entra en vigor el 1 de julio de 2014, el gobierno federal establece los términos y las condiciones en que otorgará un subsidio a quienes cumplan los requisitos previstos en este documento, con el objeto de que accedan a los servicios y prestaciones de las Leyes del Seguro Social y del Infonavit.

➤ **Decreto que adiciona el artículo 43 Ter de la Ley del Infonavit.**

Conforme a este decreto, publicado en el Diario Oficial el 19 de marzo de 2014, el Instituto podrá celebrar convenios con las instituciones de seguridad social con objeto de definir los procedimientos de transferencia de las aportaciones acumuladas en la Subcuenta de Vivienda al pago de los créditos de los trabajadores debido a cambios en su régimen de seguridad social.

➤ **Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.**

De conformidad con el artículo 68 de la Ley del Infonavit, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores aprobará los sistemas de organización de la contabilidad y de auditoría interna del Instituto, supervisando y vigilando que sus operaciones se ajusten a las normas establecidas y a las sanas prácticas bancarias.

➤ **Ley General de Archivos.**

Conforme a esta Ley, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018, se establecen los principios y bases generales para la organización y

conservación, administración y preservación homogénea de los archivos en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad de la federación, las entidades federativas y los municipios.

- **Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 37 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.**

Las disposiciones establecen la forma en que se notificará a los derechohabientes o beneficiarios que dentro del año previo a los 10 años no hicieron exigible la devolución de sus recursos de la Subcuenta de Vivienda, los soliciten, así como los procedimientos y requisitos que deberán cumplir para recibirlos.

## **5.2 ORGANIZACIÓN INTERNA.**

- **Estatuto Orgánico.**

Documento que define las facultades y responsabilidades de las unidades administrativas del Infonavit hasta el nivel de subdirección general.

- **Código de Ética.**

En este documento el Infonavit expone los principios y valores que deben regir la conducta laboral e institucional de los empleados en todos sus niveles.

- **Delegaciones Regionales.**

Los lineamientos de Operación de las Delegaciones Regionales del Infonavit señalan su jurisdicción y lugar de residencia, las facultades que les delega la dirección del Instituto, su clasificación y estructura administrativa, las atribuciones y funciones de sus titulares y los mecanismos de coordinación entre ellas.

### 5.3 NORMAS DE TRANSPARENCIA.

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

El artículo 6º de la Constitución establece que los ciudadanos mexicanos tienen derecho a la información.

- **Decreto que adiciona un segundo párrafo al artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

Por este decreto, el Acceso a los datos personales, su Rectificación, Cancelación y Oposición a hacer uso no autorizado de ellos se consagran como derechos constitucionales (derechos ARCO).

- **Ley del Infonavit.**

Los artículos 25 bis y 25 bis 1 de la Ley establecen la creación del Comité de Transparencia y Acceso a la Información del Instituto.

- **Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Archivos y Protección de Datos Personales.**

Consulta aquí lo que estos lineamientos establecen en todos los aspectos de la Transparencia en el Instituto.

- **Reglas de Operación del Comité de Transparencia y Acceso a la Información.**

Consulta aquí cómo se integra el Comité, los principios de actuación que le rigen, su organización y funcionamiento, así como los deberes de sus miembros.

- **Cuotas de conformidad.**

Oficio No. 349-A-0019 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), que fija las cuotas de reproducción y envío de la información que requieren los ciudadanos en disco flexible, disco compacto (CD) o copias.

➤ **Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP).**

Ley que provee lo necesario en el ámbito federal para garantizar el derecho de acceso a la Información Pública en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos federales o realice actos de autoridad.

➤ **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP).**

Ley que establece los principios, bases generales y procedimientos para garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información.

➤ **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.**

La presente ley es de orden público y de observancia general en toda la República, reglamentaria de los artículos 6o., Base A y 16, segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

### PASOS PARA SOLICITAR UN CRÉDITO

**1. Precalifícate y elige un crédito.**

Consulta si ya puedes solicitar tu crédito y cuanto te prestan. Compara las condiciones y elige el crédito que más te convenga.

Entra al siguiente link: <https://www.mi-portal-infonavit.com/chechar-puntos>

En este sitio web solo tendrás reflejado la puntuación que tienes acumulada, esto solo cubre un 80% del crédito.

Pero si ya tienes una cuenta Infonavit, tendrás que entrar al siguiente link: <https://micuenta.infonavit.org.mx/> en este sitio web, el asesor inmobiliario ya puede ver el tu buro de crédito, el préstamo total o exacto al que tendrás acceso sin basarse un ningún porcentaje.

**2. Realiza el curso Saber + para decidir mejor.**

En cada pantalla de la sección de "Me interesa un crédito", hay videos y tutoriales que te ayudarán a tomar tus decisiones. Entra a tu cuenta:

<https://micuenta.infonavit.org.mx/>

**3. Solicita el avalúo.**

Lo hará la constructora o si la vivienda es de un particular, pídelo en las unidades de valuación con las que trabaja el Infonavit. Consulta el directorio: <https://portalmx.infonavit.org.mx>

**4. Solicita tu crédito.**

Integra tu expediente y acude al Infonavit, o bien, en este caso con tu asesor inmobiliario. El asesor te pedirá los documentos correspondientes requeridos para empezar el trámite, como se presenta en la siguiente tabla:

FECHA: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

FRACCIONADORA INDEPENDIENTE, S.A. DE C.V.  
LISTA DE DOCUMENTOS CREDITO INFONAVIT

MANZANA \_\_\_\_\_ LOTE \_\_\_\_\_

VALOR \_\_\_\_\_

			OBSERVACIONES
1	CONTRATO COMPRA-VENTA CON No. DE CONTRATO	FIRMADO POR EL CLIENTE Y REPRESENTANTE	
2	AVISO DE PRIVACIDAD	FIRMADO POR EL CLIENTE	
3	CONSTANCIA DE VISITA FISICA A LA VIVIENDA	FIRMADO POR EL CLIENTE	
4	PRECALIFICACION INFONAVIT	CAPTURA DE PANTALLA DE "MI CUENTA INFONAVIT" IMPRESA	
5	CEDULA DE R.F.C.	DOS COPIAS	
6	CURP DERECHOHABIENTE	DOS COPIAS LEGIBLE	
7	CURP CONYUGE (SEA EL CASO)	DOS COPIAS LEGIBLE	
8	FORMATOS SIC	7 FIRMADOS POR EL CLIENTE	
9	CONSTANCIA DE TALLER SABER PARA DECIDIR	UN TANTO ACTUALIZADO	
10	SOLICITUD DE INSCRIPCION DE CREDITO	2 TANTOS HOJAS 1, 2, Y 3 LA No. 3 FIRMADA POR EL CLIENTE	
11	ACTA DE NACIMIENTO DERECHOHABIENTE	ORIGINAL Y COPIA LEGIBLE VIGENCIA 1 AÑO O 2 AÑOS	
12	ACTA DE NACIMIENTO CONYUGE (SEA EL CASO)	ORIGINAL Y COPIA VIGENTE	
13	ACTA DE MATRIMONIO (SEA EL CASO)	ORIGINAL Y COPIA VIGENTE	
14	COMPROBANTE DE DOMICILIO	2 COPIAS 2 MESES DE VIGENCIA	
15	CREDENCIAL DE ELECTOR DERECHOHABIENTE	2 COPIAS VIGENTE LEGIBLE POR AMBOS LADOS <b>NO FOTO</b>	
16	CREDENCIAL DE ELECTOR CONYUGE (SEA EL CASO)	2 COPIAS VIGENTE LEGIBLE POR AMBOS LADOS <b>NO FOTO</b>	
17	LISTA NOMINAL VIGENCIA DE LA INE DERECHOHABIENTE	UN TANTO IMPRESA	
18	LISTA NOMINAL VIGENCIA DE LA INE CONYUGE (SEA EL CASO)	UN TANTO IMPRESA	
19	RECIBO DE NOMINA O DOCUMENTO CON REGISTRO PATRONAL	UN TANTO IMPRESA	

**DATOS "MI CUENTA INFONAVIT"**  
**DERECHOHABIENTE**

USUARIO:  
CONTRASEÑA:

EQUIPAMIENTO SI  NO  TOTAL:

ENTREGA

RECIBE

\_\_\_\_\_  
VENDEDOR

\_\_\_\_\_  
ALICIA GONE GOMEZ  
FORMALIZACION

**5. Elige el notario público.**

Al inscribir tu crédito se te presentará un listado de notarios disponibles, escoge a uno de ellos.

**6. Obtén tu constancia de crédito.**

Allí estarán establecidas tus condiciones financieras y la fecha límite para concluir tu trámite.

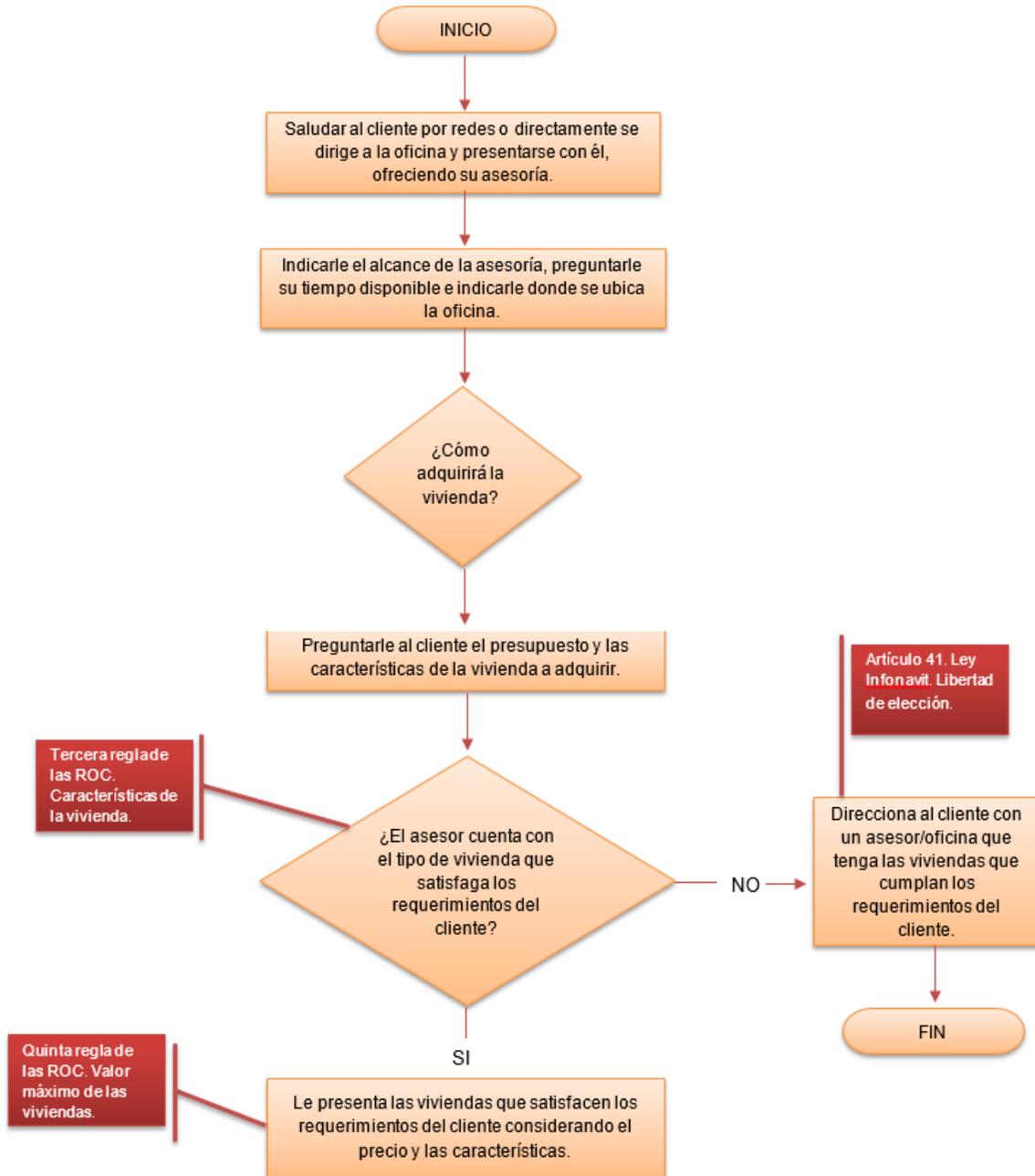
7. Firma de escrituras ante notario público.

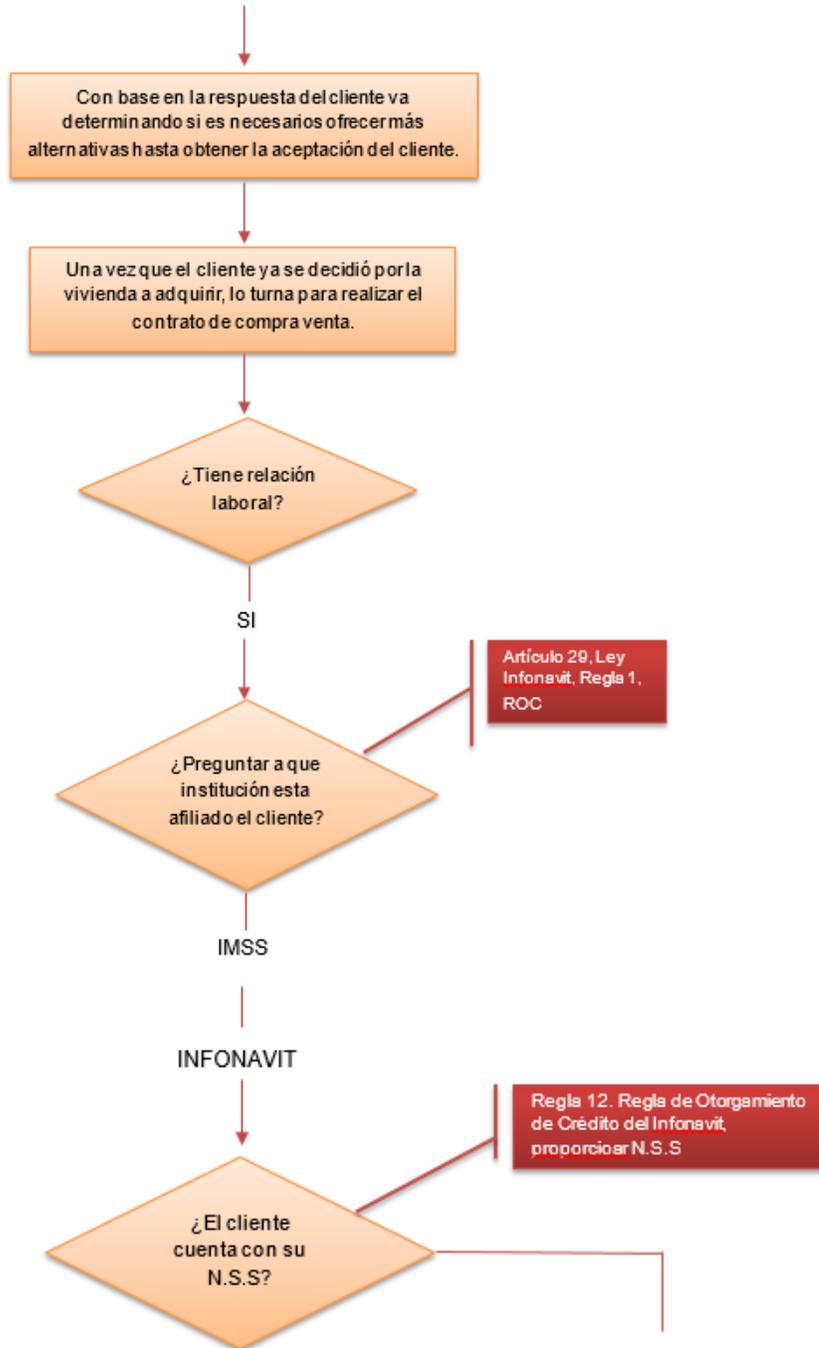
8. Entrega de la casa.

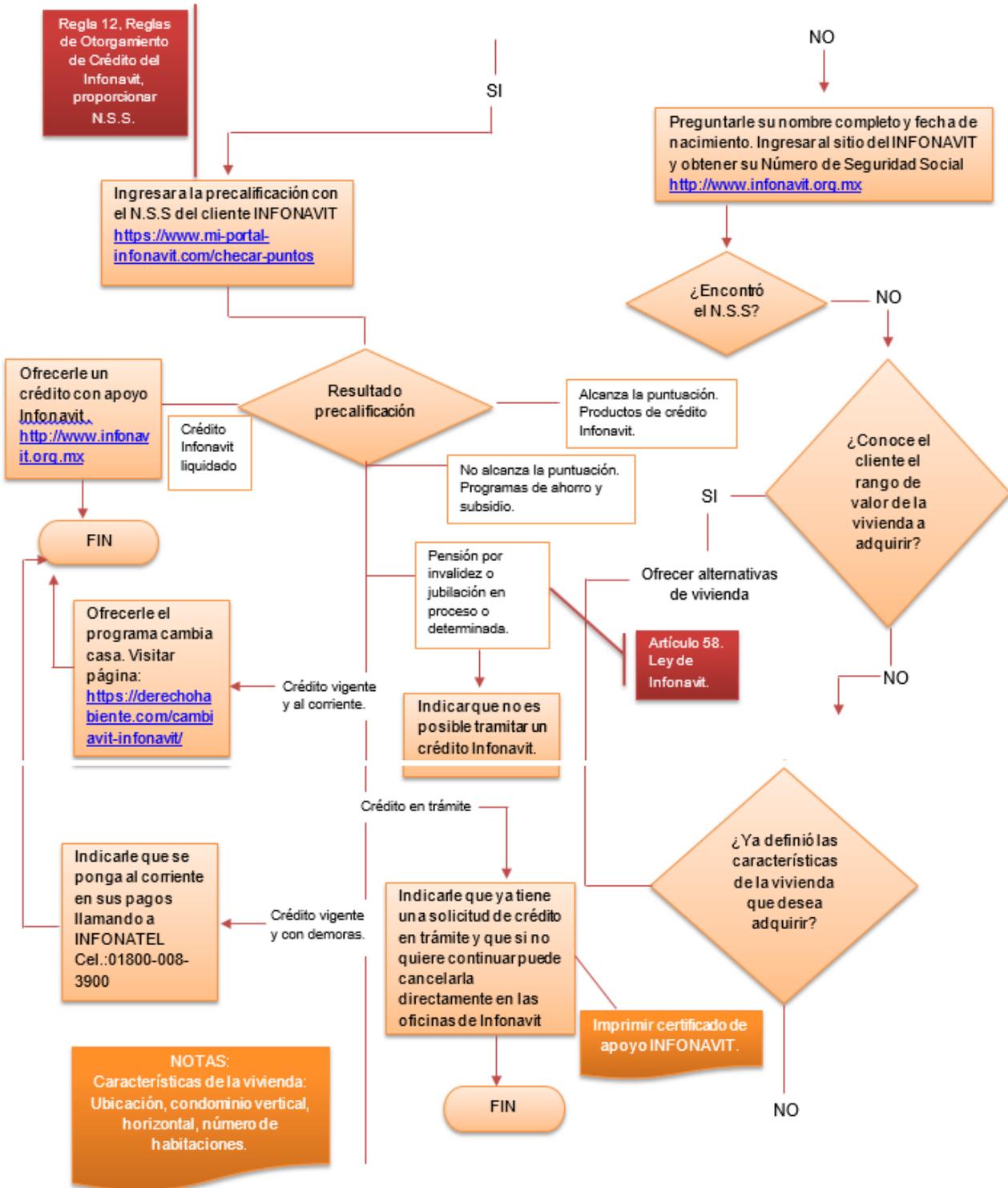
## 7. RECOMENDACIONES AL ELEGIR UN NUEVO HOGAR.

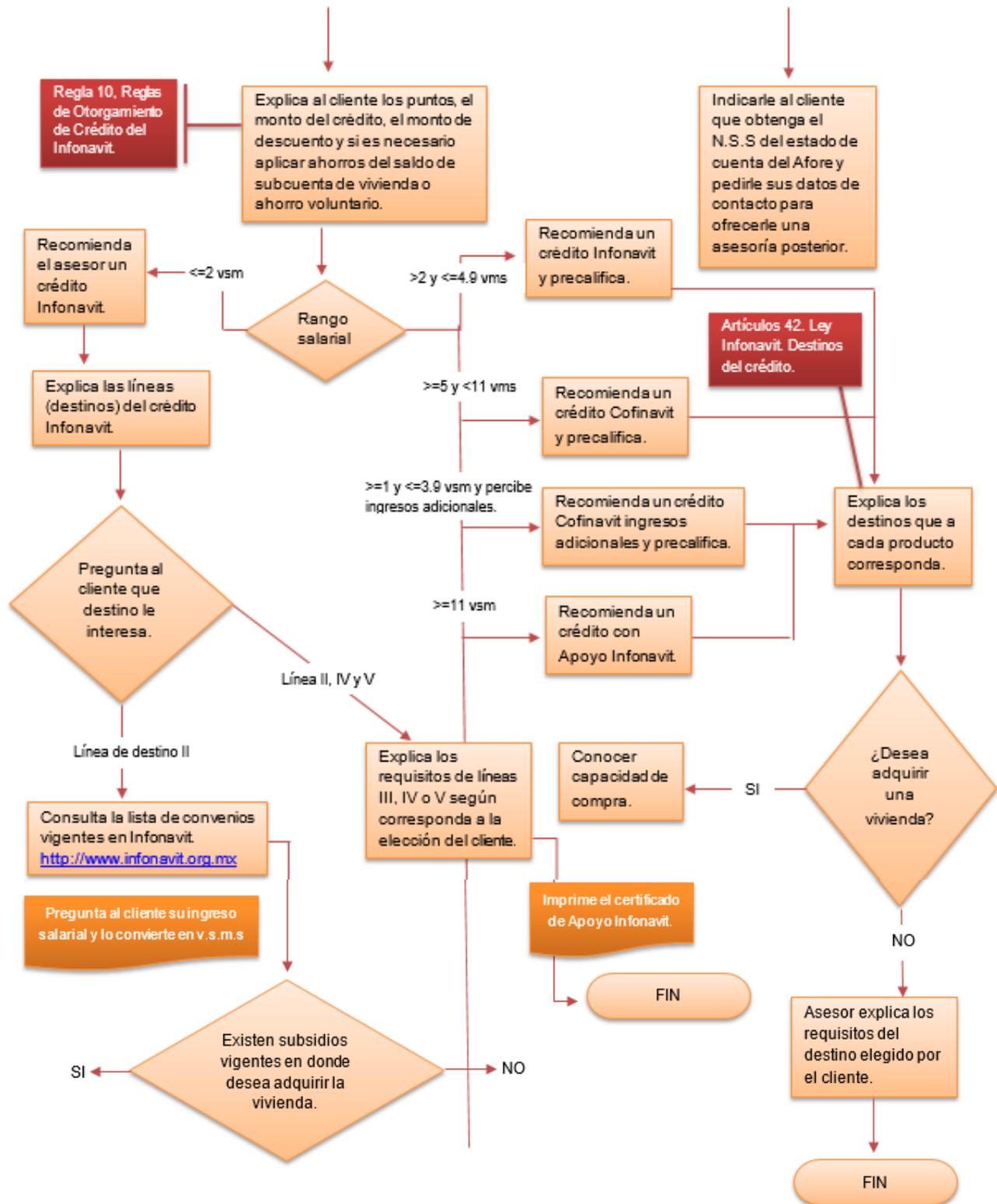
- ✓ Uso de suelo: debe ser exclusivamente habitacional.
- ✓ Tamaño de la vivienda, que cuente con al menos cocina, baños, sala, comedor y una recámara, o en su caso con un espacio de usos múltiples.
- ✓ Calidad en los materiales y construcción.
- ✓ Cercanía con tu trabajo y tu familia.
- ✓ Cercanía a escuelas, hospitales, tiendas y mercados.
- ✓ Servicios públicos.
- ✓ Transporte público y vialidades.
- ✓ Espacios públicos.

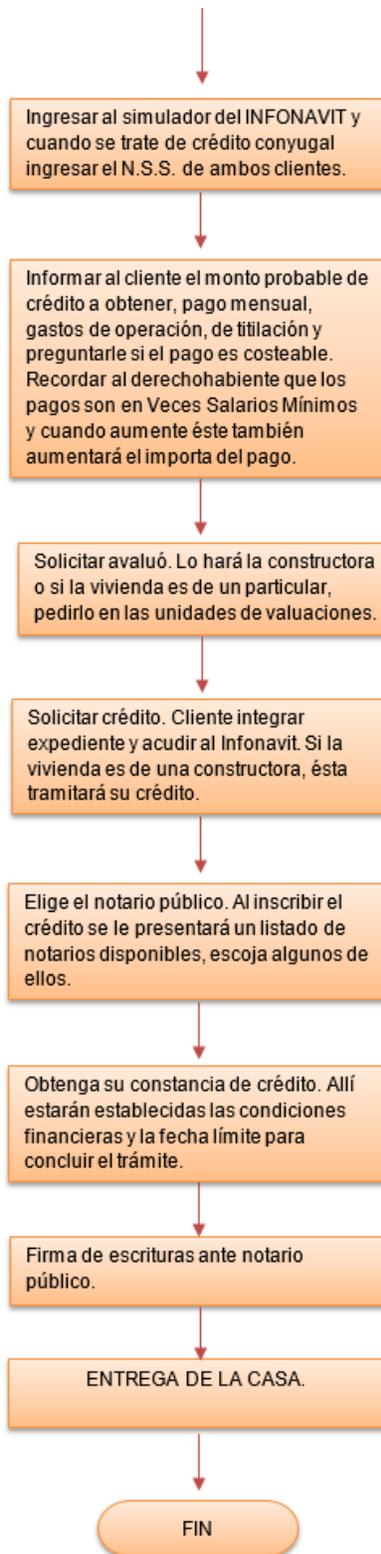
## 8. DIAGRAMA DE FLUJO.



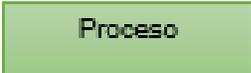








## 9. SIMBOLOGÍA

	Significado
 <p>Inicio / Fin</p>	Se utiliza para representar el inicio o el fin de un algoritmo. También puede representar una parada o una interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.
 <p>Proceso</p>	Se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción, o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor.
 <p>Entrada / Salida</p>	Es utilizado para representar una entrada o salida de información, que sea procesada o registrada por medio de un periférico.
 <p>Decisión</p>	Es utilizado para la toma de decisiones, ramificaciones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.
 <p>Conector</p>	Es utilizado para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector de salida y un conector de entrada.
 <p>Documento</p>	Es utilizado para representar la salida de información por medio de papeles impresos.

## 10. FORMATOS

# SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE CRÉDITO



### 1. CRÉDITO SOLICITADO

*PRODUCTO: <input type="radio"/> INFONAVIT <input type="radio"/> INFONAVIT TOTAL <input type="radio"/> COFINAVIT <input type="radio"/> COFINAVIT INGRESOS ADICIONALES <input type="radio"/> ENTIDAD FINANCIERA: _____
*TIPO DE CRÉDITO: <input type="radio"/> INDIVIDUAL <input type="radio"/> CONYUGAL <input type="radio"/> CORRESIDENCIAL: <input type="radio"/> PAREJA <input type="radio"/> AMIGO <input type="radio"/> FAMILIAR: <input type="radio"/> PROGENITOR <input type="radio"/> HIJO (A) <input type="radio"/> HERMANO(A)
*DESTINO DEL CRÉDITO: Comprar una Vivienda <input type="radio"/> Construir Vivienda <input type="radio"/> Reparar, Ampliar o Mejorar la Vivienda <input type="radio"/> Pagar el Pasivo o la Hipoteca de la Vivienda <input type="radio"/> Compra y Mejora de vivienda <input type="radio"/> Pago de Pasivo y Mejora de vivienda <input type="radio"/>
Para la contratación del Crédito, son requisitos y documentación necesarios los siguientes: 1.- Cursar el taller en línea Saber para Decidir, 2.- Presentar Solicitud de Crédito, 3.- Contar con una relación laboral Vigente.
El solicitante deberá reunir los requisitos señalados y presentar la documentación solicitada al momento de aceptar la Oferta Vinculante.

Plazo del Crédito (Aplica para segundo crédito) 5 años <input type="radio"/> 10 años <input type="radio"/> 15 años <input type="radio"/> 20 años <input type="radio"/> 25 años <input type="radio"/> 30 años <input type="radio"/>	Es el segundo crédito que solicita al Infonavit? <span style="float: right;">SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></span>
---	---

### 2. DATOS PARA DETERMINAR EL MONTO DE CRÉDITO

A.- EN CASO DE TENER DESCUENTOS A SU SALARIO, FAVOR DE LLENAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

DERECHOHABIENTE CÓNYUGE FAMILIAR O CORRESIDENTE

DESCUENTO MENSUAL POR PENSIÓN ALIMENTICIA (En su caso) \$: \_\_\_\_\_ (sin centavos) \$: \_\_\_\_\_ (sin centavos)

B.- EN CASO DE SOLICITAR UN CRÉDITO INDIVIDUAL Y REQUERIR UN MONTO DE CRÉDITO MENOR AL PROPUESTO EN LA PRECALIFICACIÓN FAVOR DE LLENAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

DERECHOHABIENTE

MONTO DE CRÉDITO SOLICITADO: \$ \_\_\_\_\_ (sin centavos)

C.- EN CASO DE AHORRO VOLUNTARIO PARA COMPLEMENTAR EL FINANCIAMIENTO DEL INSTITUTO PARA LA ADQUISICIÓN DE LA VIVIENDA, INDICAR EL MONTO:

MONTO DE AHORRO VOLUNTARIO: \$: \_\_\_\_\_ (sin centavos)

### 3. DATOS DE LA VIVIENDA DESTINO DEL CRÉDITO

*CALLE _____			
*No. EXT. _____	No. INT. _____	LOTE _____	MZA. _____
*COLONIA O FRACCIONAMIENTO _____			
*ENTIDAD _____		*MUNICIPIO O DELEGACIÓN _____	*CÓDIGO POSTAL _____
*¿LA VIVIENDA ELEGIDA ES PARA UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD? Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
*TIPO DE DISCAPACIDAD: <input type="radio"/> MOTRIZ <input type="radio"/> AUDITIVA <input type="radio"/> MENTAL <input type="radio"/> VISUAL			
*PERSONA QUE PRESENTARÁ COMPROBANTE DE DISCAPACIDAD: DERECHOHABIENTE SOLICITANTE <input type="radio"/> CÓNYUGE <input type="radio"/> PADRE <input type="radio"/> MADRE <input type="radio"/> HIJO <input type="radio"/>			
Nota: En caso de que desee hacer un cambio de vivienda, debe presentar una nueva solicitud de inscripción de crédito.			
Anotar la cantidad que corresponda según el destino del crédito solicitado.			
Para comprar vivienda	Para construir tu vivienda	Para reparar, ampliar o mejorar tu vivienda	Para pagar el pasivo o la hipoteca de tu vivienda
\$ _____ (sin centavos) *PRECIO DE COMPRA-VENTA (Precio total pactado libremente entre las partes)	\$ _____ (sin centavos) *MONTO DEL PRESUPUESTO	\$ _____ (sin centavos) *MONTO DEL PRESUPUESTO AFECTACIÓN ESTRUCTURAL Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>	\$ _____ (sin centavos) *MONTO DE LA DEUDA

**4. DATOS DE LA EMPRESA O PATRÓN**

_____ *NOMBRE DE LA EMPRESA O PATRÓN	_____ *NÚMERO DE REGISTRO PATRONAL (NRP)
TELÉFONO DE LA EMPRESA DONDE TRABAJA: _____ <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span>LADA</span> <span>NÚMERO</span> <span>EXTENSIÓN</span> </div>	

\*DATOS OBLIGATORIOS

HOJA 1 DE 3

CRED.1000.16

**5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL (DE LA) DERECHOHABIENTE / DATOS QUE SERÁN VALIDADOS**

_____ *NÚMERO DE SEGURIDAD SOCIAL (NSS)	_____ CURP	_____ R.F.C.
_____ *APELLIDO PATERNO		_____ *APELLIDO MATERNO
_____ *NOMBRE (S)		
_____ *DOMICILIO ACTUAL DEL (DE LA) DERECHOHABIENTE		
_____ *CALLE Y NÚMERO		
_____ *COLONIA O FRACCIONAMIENTO		_____ *ENTIDAD
_____ *MUNICIPIO O DELEGACIÓN		_____ *CÓDIGO POSTAL
*TELÉFONO: _____ <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span>*LADA</span> <span>*NÚMERO</span> </div>		CELULAR: _____ NÚMERO
*GÉNERO: M <input type="radio"/> F <input type="radio"/>		
CORREO ELECTRÓNICO: _____		
*ESTADO CIVIL: SOLTERO (A) <input type="radio"/> CASADO (A) <input type="radio"/> RÉGIMEN PATRIMONIAL DEL MATRIMONIO: SEPARACIÓN DE BIENES <input type="radio"/> SOCIEDAD CONYUGAL <input type="radio"/> SOCIEDAD LEGAL <input type="radio"/>		

**6. DATOS DE IDENTIFICACIÓN QUE SERÁN VALIDADOS (OBLIGATORIOS EN CRÉDITO CONYUGAL, FAMILIAR O CORRESPONDIENTE)**

_____ *NÚMERO DE SEGURIDAD SOCIAL (NSS)	_____ CURP	_____ R.F.C.
_____ *APELLIDO PATERNO		_____ *APELLIDO MATERNO
_____ *NOMBRE (S)		
TELÉFONO: _____ <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span><input type="radio"/> M <input type="radio"/> F</span> <span>LADA</span> <span>NÚMERO</span> </div>		
CELULAR: _____ NÚMERO		_____ <input type="radio"/> <input type="radio"/>
CORREO ELECTRÓNICO: _____		

_____ *NOMBRE DE LA EMPRESA O PATRÓN	_____ *NÚMERO DE REGISTRO PATRONAL (NRP)
TELÉFONO DE LA EMPRESA DONDE TRABAJA EL(LA) CÓNYUGE, FAMILIAR O CORRESPONDIENTE: _____ <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span>LADA</span> <span>NÚMERO</span> <span>EXTENSIÓN</span> </div>	

**7. REFERENCIAS FAMILIARES DEL (DE LA) DERECHOHABIENTE / DATOS QUE SERÁN VALIDADOS**

_____ *APELLIDO PATERNO	_____ *APELLIDO PATERNO
_____ *APELLIDO MATERNO	_____ *APELLIDO MATERNO
_____ *NOMBRE (S)	
*TELÉFONO: _____ <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span>LADA</span> <span>NÚMERO</span> </div>	
CELULAR: _____ NÚMERO	



Manifiesto (amos) que: a) todos los datos proporcionados son verdaderos, con pleno conocimiento del artículo 58 de la Ley del Infonavit que a la letra dice "Se reputará como fraude y se sancionará como tal, en los términos del Código Penal Federal, el obtener los créditos o recibir los depósitos a que esta Ley se refiere, sin tener derecho a ello, mediante engaño, simulación o sustitución de persona". Asimismo, b) acepto (amos) incorporar las ecotecnologías que aseguren el ahorro en agua, energía eléctrica y gas, definido por el Infonavit, de acuerdo a mi (nuestro) ingreso salarial.

Ciudad de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL DERECHOHABIENTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CÓNYUGE, FAMILIAR O CORRESPONDIENTE  
(Sólo en caso de crédito conyugal, familiar o corresponsal)

**En el Infonavit todos los trámites son gratuitos.**

Consulta paso a paso el avance de tu solicitud de crédito en "Mi Cuenta Infonavit" [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx) o para cualquier duda o aclaración favor de contactarnos a través de Infonatel al teléfono 91 71 5050 (Ciudad de México) o 01 800 00 83 900 para el interior de la República, o en cualquiera de nuestras oficinas.



# CHECK LIST

ASESOR \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

## "EXPEDIENTE PARA EL COMPRADOR"

	Ciente	Asesor	Gerente	Notario
1 COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE DEL TITULAR (INE, IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL) VALIDACIÓN _____				
2 COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE DEL CONYUGE (INE, IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL) VALIDACIÓN _____				
3 ORIGINAL ACTA DE NACIMIENTO DEL TITULAR, RECIENTE MENOR A 3 MESES (VALIDACIÓN) _____				
4 ORIGINAL ACTA DE NACIMIENTO DEL CONYUGE RECIENTE MENOR A 3 MESES (VALIDACIÓN) _____				
5 ORIGINAL ACTA DE MATRIMONIO RECIENTE MENOR A 3 MESES, DIVORCIO, DEFUNCIÓN, PENSIÓN ALIMENTICIA, SEGÚN SEA EL CASO _____				
6 COPIA COMPROBANTE DE DOMICILIO, ÚLTIMO PERIODO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (RECIBO DE LUZ) O AGUA _____				
7 COPIA CURP DEL TITULAR _____				
8 COPIA CURP DEL CONYUGE _____				
9 COPIA DE RECIBO O TALÓN DE PAGO (NÓMINA RECIENTE EN CASO DE CRÉDITO INFONAVIT, EN CASO DE CRÉDITO FOVISSSTE LOS 2 _____)				
10 ÚLTIMOS RECIBOS DE LAS CLAVES CON QUE CUENTE Y, SI ES CRÉDITO BANCARIO, LOS ÚLTIMOS 3 MESES) _____				
11 CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL RFC TITULAR Y EN SU CASO DEL CONYUGE _____				
12 ORIGINAL DE SOLICITUD DE CRÉDITO EN 2 TANTOS FIRMADAS CON TINTA AZUL _____				
13 COPIA DE CONSTANCIA DE TALLER SABER PARA DECIDIR (INFONAVIT) Y/O CURSO DE EDUCACIÓN FINANCIERA (FOVISSSTE) _____				
14 ORIGINAL DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA EN SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA SIC, 5 TANTOS _____				
15 ORIGINAL DE CARTA LABORAL INDICANDO FECHA DE INGRESO (ANTIGÜEDAD,) PUESTO, SUELDO Y/O SALARIO _____				
16 ORIGINAL DE AVISO PARA RETENCIÓN DE DESCUENTOS POR ORIGINACIÓN DE CRÉDITO 4 TANTOS _____				
17 COPIA DE PRECALIFICACIÓN DE CRÉDITO FIRMADA _____				
18 ORIGINAL DE CARTA CONFIRMACIÓN DE IDENTIDAD Y TRAMITE DE CRÉDITO 2 TANTOS _____				
19 SOLICITUD DE AVALÚO INFONAVIT Y/O FOVISSSTE EN 2 TANTOS _____				
20 AVALÚO Y D.T. 3 TANTOS, 2 EN ORIGINAL Y 1 EN COPIA Y ARCHIVO DIGITAL _____				
21 ORIGINAL DE CARTA DE INSTRUCCIÓN IRREVOCABLE ART. 43 BIS EN 2 TANTOS (COFINANCIAMIENTOS) _____				
22 FORMATO DE ASIGNACIÓN DE EXPEDIENTE _____ CHECK LIST _____ CARTA BURÓ _____ CAMBIO DE MODALIDAD _____				
23 RECIBO DE APARTADO O CARTA INTENCIÓN DE COMPRA FIRMADO, ANEXAR COMPROBANTE DE DEPOSITO EN SU CASO _____				
24 CONTRATO DE COMPRA-VENTA O PROMESA DE COMPRAVENTA EN ORIGINAL _____				
25 ORIGINAL DE SOLICITUD DE SUBSIDIO CONAVI 3 TANTOS _____				
26 CONSTANCIA DE VIGENCIA DEL IMSS _____				
27 OTROS _____				

COMENTARIOS _____				
_____				
_____				

## AVISO DE PRIVACIDAD

Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria, con domicilio en Venustiano Carranza #32-A, Col. Centro, Pabellón de Arteaga, Aguascalientes; utilizará sus datos personales aquí recabados para atender su solicitud de servicios de productos y programas de crédito y confirmar su identidad. Proporcionar asesoría para la adquisición de vivienda nueva o usada. Para mayor información acerca del tratamiento y derechos que puede hacer valerlos, Usted puede acceder al aviso de privacidad completo en nuestra página [www.cinthyacarrillo.com](http://www.cinthyacarrillo.com) SE ENTREGARÁ FORMATO PARA FIRMA Y CONOCIMIENTO DE LEY DE LAVADO DE DINERO Y EXTINCIÓN DE DOMINIO

### NOMBRE Y FIRMA

\_\_\_\_\_  
 Venustiano Carranza 32-A, Col. centro, Pabellón de Arteaga,  
 Aguascalientes. Tel. 4497330762  
[www.cinthyacarrillo.com](http://www.cinthyacarrillo.com)



## AUTORIZACIÓN DE TRAMITE PARA COMPRA Y/O RENTA

ASESOR \_\_\_\_\_ RENTA  VENTA  FECHA: \_\_\_\_\_

### PERFIL DEL CLIENTE

Nombre \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Correo \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_  
 Calle y No. \_\_\_\_\_ Colonia \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_  
 Estado \_\_\_\_\_ Edo. Civil \_\_\_\_\_ Régimen \_\_\_\_\_ RFC \_\_\_\_\_  
 CURP \_\_\_\_\_ Ingreso mensual \_\_\_\_\_ Tipo de Crédito \_\_\_\_\_ NSS \_\_\_\_\_  
 Referencia \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Ref. 2 \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_  
 Solvencia \_\_\_\_\_ S. Crédito  SI  NO Estabilidad proyectada \_\_\_\_\_ Ahorro  SI  NO Buro \_\_\_\_\_

### DATOS DE LA EMPRESA

Nombre \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Reg. Patronal \_\_\_\_\_  
 Calle y No. \_\_\_\_\_ Col. \_\_\_\_\_ Municipio y Edo. \_\_\_\_\_

### INFORMACIÓN DEL CÓNYUGE O CORRESIDENCIAL

Nombre \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Correo \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_  
 Calle y No. \_\_\_\_\_ Colonia \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_  
 Estado \_\_\_\_\_ Edo. Civil \_\_\_\_\_ Régimen \_\_\_\_\_ RFC \_\_\_\_\_  
 CURP \_\_\_\_\_ Ingreso mensual \_\_\_\_\_ Tipo de Crédito \_\_\_\_\_ NSS \_\_\_\_\_  
 Referencia \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Ref. 2 \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_  
 Solvencia \_\_\_\_\_ S. Crédito  SI  NO Estabilidad proyectada \_\_\_\_\_ Ahorro  SI  NO Buro \_\_\_\_\_

### AVISO DE PRIVACIDAD

Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria, con domicilio en Venustiano Carranza #32-A, Col. Centro, Pabellón de Arteaga, Aguascalientes; utilizará sus datos personales aquí recabados para atender su solicitud de servicios de productos y programas de crédito y confirmar su identidad. Proporcionar asesoría para la adquisición de vivienda nueva o usada.  
 Para mayor información acerca del tratamiento y derechos que puede hacer valerlos, Usted puede acceder al aviso de privacidad completo en nuestra página [www.cinthyacarrillo.com](http://www.cinthyacarrillo.com) SE ENTREGARÁ FORMATO PARA FIRMA Y CONOCIMIENTO DE LEY DE LAVADO DE DINERO Y EXTINCIÓN DE DOMINIO

Otros comentarios \_\_\_\_\_

COMENTARIO ADICIONAL DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_

COMENTARIO ADICIONAL DEL ASESOR: \_\_\_\_\_

MONTO DE COMPRA \_\_\_\_\_ ZONAMODALIDAD \_\_\_\_\_

FORMA DE PAGO \_\_\_\_\_ TIPO DE CRÉDITO \_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DE EL CLIENTE

#### AUTORIZACIÓN

Venustiano Carranza 32-A, Col. centro, Pabellón de Arteaga,  
 Aguascalientes, Tel. 4497330762  
[www.cinthyacarrillo.com](http://www.cinthyacarrillo.com)



**SOLICITUD DE COMPRA – VENTA No. (XXXX) PARA LA ADQUISICION DE LA CASA HABITACION SUJETA A LA CONDICION SUSPENSIVA CONSISTENTE EN EL OTORGAMIENTO DE UN CREDITO. (2022)**

**IDENTIFICACION DEL CLIENTE**

Nombre del cliente **XXXXX**  
Domicilio **XXXX**  
Colonia **XXXX**  
Ciudad **XXXXXX** C.P. **XXXX**  
Teléfono Particular **XXXX**  
Teléfono Oficina **XXXX**  
Correo Electrónico **XXXXXX** Contraseña **XXXX**  
Empresa **XXXXXX**  
N.S.S. **XXXX**  
Ocupación **XXXXX** Edad **XX** AÑOS R.F.C. **XXXX**  
Nacionalidad **XXXX**  
Lugar y Fecha de Nacimiento **XXXXX**  
Estado Civil **XXXXX** Régimen Matrimonial **XXXXX**  
Nombre del Cónyuge **XXXXXX**  
R.F.C. **XXXX**  
Lugar y Fecha de Nacimiento **XXXXXX**  
No. Dependientes **X**  
Etapa **XXXX**

**IDENTIFICACION DEL MODELO DE LA CASA HABITACION**

El Cliente desea adquirir una casa habitación modelo **XXXXX** en el Fraccionamiento **XXXXXX**, con una superficie de construcción de **XXXXX** y con una superficie de terreno de **XXX** en la **Manzana XX** Lote **XX**:

**I.- PRECIO DE VENTA DE LA CASA HABITACION.**

El precio de venta de la casa habitación materia de la presente solicitud será el establecido por un avalúo bancario como se establece en la aprobación del H. Consejo de Administración del INFONAVIT en su sesión No. 611, el cual será fijo hasta el **(FECHA)**, a excepción que suceda algún imprevisto en la economía del país y este valor se indexará conforme se incrementen los salarios mínimos o los materiales de la construcción al **(FECHA)**, excepción en cuyo caso se formulará nuevo avalúo.

El precio de venta más equipamiento es **(MONTO)**.

## II.- FORMA DE PAGO

El precio de la casa habitación será pagado por el solicitante de la siguiente forma:

a). - Con el crédito que le otorgara el INFONAVIT, el cual se estima pueda ser equivalente a **000.000** Salarios mínimos mensuales vigentes del D.F. que importa la cantidad de (MONTO \$)

b). - Al monto del crédito mencionado se le adicionará el saldo de la sub-cuenta de vivienda de la cuenta individual del Sistema de Ahorro para el retiro (SAR), el cual se estima en la cantidad de (MONTO \$)

c).- En caso de Ahorro Voluntario se adicionara al Monto de Crédito la cantidad de \$ **0.00** (CERO PESOS 00/100 M.N.)

d). - De tú crédito serán utilizados por el instituto la cantidad de (MONTO \$) para pagar por tu cuenta los gastos de administración, titulación, impuestos, derechos y avalúo.

e) La Comisión Nacional de Vivienda otorgara un SUBSIDIO como complemento a la vivienda por la cantidad de \$ **0.00** (CERO PESOS 00/100 M.N.)

Las cantidades mencionadas en el presente apartado se aplicarán al pago del saldo de precio de venta de la casa habitación una vez que se reciba por la FRACCIONADORA el importe del crédito y su incremento, por lo que de no llevarse a cabo lo anterior dentro de un término de **30** días contados a partir de la presente solicitud, se entenderá que la solicitud de compra fue rechazada, sin más obligaciones para la FRACCIONADORA que hacer la devolución de las cantidades recibidas como depósito sin interés alguno.

## RESUMEN DE LA FORMA DE PAGO

II a). - Monto de la carta de asignación de crédito <b>Mas</b>	<b>XXXXX</b>	
II b). - Monto del saldo de la subcuenta de vivienda	<b>XXXXX</b>	
II c). - Monto del Ahorro Voluntario en su caso	\$	<b>0.00</b>
<b>Menos:</b>		
II d). - Gastos de administración, titulación, impuestos, derechos y avalúo.	XXXXX	
<b>NETO QUE PAGARA INFONAVIT</b>	<b>XXXXX</b>	

## MONTO DE LAS CANTIDADES QUE ENTREGARA EL CLIENTE (II f)

Monto de los pagos que deberá hacer el cliente.

II f). - Importe inicial como anticipo	\$	<b>0.00</b>
Y 0 mensualidad de \$ 0.00 que importa	\$	<b>0.00</b>
Monto de los pagos que hará El Cliente (IId)	\$	<b>0.00</b>
Importe total de los pagos (Infonavit + Cliente).	<b>XXXXXX</b>	

## III.- CONDICIONES GENERALES:

1.- La presente solicitud sólo dará derecho al solicitante a la preferencia en la venta de la casa habitación modelo (**NOMBRE**) identificada en la presente solicitud y durante el término de su vigencia y bajo las condiciones señaladas.

2.- Al obtener el cliente del INFONAVIT su carta de asignación de crédito seleccionará su casa habitación y se determinará el Lote y la Manzana del Fraccionamiento identificado en la presente solicitud.

3.- En la fecha de la escrituración se conocerán los valores definitivos de esta operación de compra – venta el precio de venta, el monto del crédito, el saldo de la subcuenta de vivienda y los descuentos que hará el INFONAVIT al cliente, por lo que se tendrán los valores definidos obligándose las dos partes (Compradora – Vendedora) a hacer los ajustes respectivos a la operación de compra – venta y procederán a liquidar la cuenta a favor o cargo de alguna de las dos partes.

4.- Las cantidades en el Inciso f) del apartado II de esta Solicitud, causaran intereses moratorios.

5.- En caso de cancelación de la presente solicitud, por causas imputables al derechohabiente éste restituirá a FRACCIONADORA INDEPENDIENTE, S.A. DE C.V. el 4% sobre el valor total de la vivienda, por concepto de gastos de venta y administrativos erogados por su cuenta.

6.- Todos los pagos que El Cliente deba efectuar deberá hacerlos en el domicilio de FRACCIONADORA INDEPENDIENTE, S.A. DE C.V., señalado en (UBICACIÓN DE VIVIENDA)

7.- El comprador se obliga a firmar el contrato para el servicio de agua potable, en la oficina del organismo operador de agua del municipio de XXXXXX

**IV.- HABILITACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE LA VIVIENDA:**

1.- El Cliente desea equipamiento en su vivienda: **No( ) Si(X)Especificar**

<b>EQUIPAMIENTO PLUS</b>		<b>VIGENTE 08/OCT/2021</b>
	NOMBRE DEL EQUIPAMIENTO	PRECIO DE EQUIPAMIENTO
<b>TOTAL:</b>		<b>\$0</b>

(LUGAR Y FECHA)

CLIENTE

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE Y FIRMA)

COMPañÍA

AGENTE

Vo. Bo.

\_\_\_\_\_  
*CINTHYA CARRILLO LEOS*

\_\_\_\_\_  
ING. JOSE RAMON PEREZ CASTRO GUILLEN  
DIRECTOR DE UNIDAD DE NEGOCIOS AGS.

## AVISO DE PRIVACIDAD

De acuerdo a lo Previsto en la "Ley Federal de Protección de Datos Personales", declara **INFONAVIT** ser una empresa legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas, con domicilio en, (XXXX) y como responsable del tratamiento de sus datos personales, hace de su conocimiento que la información de nuestros clientes es tratada de forma estrictamente confidencial por lo que, al proporcionar sus datos personales, tales como:

1. Nombre Completo.
2. Dirección.
3. Registro Federal de Contribuyentes.
4. Teléfonos de Hogar, Oficina y móviles
5. Correo Electrónico.

Estos serán utilizados única y exclusivamente para los siguientes fines:

1. Investigación crediticia.
2. Envío de Información publicitaria de la empresa.
3. Información y Prestación de Servicios.
4. Actualización de la Base de Datos.
5. Cualquier finalidad análoga o compatible con las anteriores.

En el caso de Datos sensibles, tales como:

1. Datos Financieros (Ingresos, Estados de Cuenta, y demás relacionados)
2. Datos Patrimoniales (Bienes Materiales, Inmuebles, y demás relacionados)
3. Datos Personales (Cónyuge, Estado Civil, Nacionalidad, Educación, Hijos, y demás relacionados).
4. Referencias familiares y no familiares (Nombre, Dirección, Teléfono, relación, etc.).

Estos serán utilizados única y exclusivamente para los siguientes fines:

1. Investigación y/u Obtención de Créditos ante las Instituciones Financieras.
2. Cualquier finalidad análoga o compatible con la anterior.
3. Atendiendo a la naturaleza de la operación de compra venta, si hay obligación legal se informará al Municipio donde están ubicados los bienes, al Estado donde deba ser inscrito el acto en el Registro Público o al Gobierno Federal por así disponerlo la Ley.

Para prevenir el acceso no autorizado a sus datos personales y con el fin de asegurar que la información sea utilizada para los fines establecidos en este aviso de privacidad, hemos establecido diversos procedimientos con la finalidad de evitar el uso o divulgación no autorizados de sus datos, permitiéndonos tratarlos debidamente.

Todos sus datos personales son tratados de acuerdo a la legislación aplicable y vigente en el país, por ello le informamos que usted tiene en todo momento los derechos (ARCO) de acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento que le damos a sus datos personales; derecho que podrá hacer valer a través del Área de Privacidad encargada de la seguridad de datos personales en el Teléfono (XXX) Ext. (XXX) o por medio de su correo electrónico: (XXXX)

A través de estos canales usted podrá actualizar sus datos y especificar el medio por el cual desea recibir información, ya que, en caso de no contar con esta especificación de su parte, INFONAVIT establecerá libremente el canal que considere pertinente para enviarle información.

Con la firma de este documento hago (hacemos) constar mi (nuestro) consentimiento para el tratamiento de los datos proporcionados.

---

GERENTE GENERAL

AT'N.

FRACCIONADORA INDEPENDIENTE S.A. DE C.V.

(UBICACIÓN)

▷ CONSTANCIA DE VISITA FÍSICA A LA VIVIENDA

Por medio del presente hago constar que he acudido físicamente a la vivienda ubicada en el Lote (#) Manzana (#) y estoy de acuerdo con la ubicación y sus características.

Se extiende la presente en la fecha arriba señalada para dar cumplimiento a las reglas del INFONAVIT y pueda continuar el trámite de mi crédito hasta la formalización.

Sin otro particular de momento quedo a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto.

Atentamente:

---

(NOMBRE Y FIRMA DE CLIENTE)

(Lugar y fecha)

**CONTRATO DE PROMESA DE COMPRAVENTA** que celebran, por una parte, los **XXXXX**, a quien en lo sucesivo se les denominará como "**LOS VENDEDORES**" y por la otra parte, la **XXXXX**, a quien en lo sucesivo se le denominará como el "**COMPRADOR**", Y ambos, como las partes; al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas.

### DECLARACIONES

I.- Declaran **LOS VENDEDORES**:

- a. El **XXXXX**, ser ciudadano mexicano, originario de **XXXX** donde nació el **XXXX**, (**ESTADO CIVIL**) y quien se identifica con credencial para votar número **XXXX**, con fecha de vencimiento del año (**XXXX**), **CURP: XXXX Y RFC: XXXXXX** y la C. **XXXXX**, ser ciudadana mexicana, originaria de **XXXX**, lugar donde nació el **XXXX**, (**ESTADO CIVIL**), **CURP: XXXXXX**.
- b. Declara **LOS VENDEDORES** ser propietario del inmueble objeto de esta venta, ubicado en la calle: **XXXXX**, C.P. **XXXX**, **XXXXX**, con una superficie de **XXX** metros cuadrados, Lo cual acredita la propiedad en el municipio de **XXXX** ciudad de **XXXX**; Firmada la escritura ante el notario Lic. **XXX**, titular de la **Notaría** número **XX**, con número de escritura **XXX**, Volumen **XXX** con fecha **XX** de **XXXX**.  
Con las siguientes colindancias:  
**XXXXXXXX**
- c. Expresan, además, **LOS VENDEDORES**, que el inmueble se encuentra libre de gravamen. Así como quedar con responsabilidad de saneamiento en caso de evicción, que pudiera sufrir el inmueble con respecto del comprador.
- d. Declaran que entregarán el bien inmueble al corriente de todos los pagos correspondientes de contribuciones y servicios.
- e. Manifiestan **LOS VENDEDORES** que tiene la capacidad legal para obligarse, en los términos del presente contrato.
- f. Tener su domicilio en **Calle XXXX número XXX**, Fraccionamiento **XXX**, C.P. **XX**, **XXXX**.

II.- Declara El **COMPRADOR**:

- a. La C. **XXXXX**, ser ciudadana mexicana, originario de **XXX**, lugar donde nació el día **XX** de **XXX** de **XXXX**, casada en sociedad **XXX** con el C. **XXX** y quien se identifica con Credencial para votar número **XXXX** **CURP: XXXXXXXX**, **RFC: XXXXXX** y número de teléfono celular **XXXXXXXX** correo electrónico **XXXXXXXX**.

☎ 465 101 66 36 ✉ informes@cinthyacarrillo.com

f /cinthyacamilloasesorainmobiliaria

📍 Venustiano Carranza #32-A col.  
Centro Pabellón de Arteaga, Ags.

🌐 www.cinthyacarrillo.com

- b. Declara el comprador ser empleado del: XXXXXXXXXX.
- c. Declara el comprador estar interesados en la compra y adquisición del bien inmueble descrito en las declaraciones de LOS VENDEDORES.
- d. Declara tener plena capacidad jurídica y económica, estar en plenas facultades físicas, económicas y mentales para celebrar tanto este contrato, como la escritura pública que se elabore por un notario público bajo las condiciones descritas en el presente contrato.
- e. Tener su domicilio: Calle XXXXXX en colonia XXXXX, C.P. XXX, XXXXX.

III. LAS PARTES declaran y manifiestan:

- a. Su conformidad con las declaraciones que anteceden, así como su voluntad a celebrar el presente CONTRATO DE PROMESA DE COMPRAVENTA.
- b. Dicho lo anterior, las partes se sujetan a los términos y condiciones que se establecen en las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA DEL OBJETO.** - Sujetos a los términos y condiciones del presente CONTRATO DE PROMESA DE COMPRAVENTA, LOS VENDEDORES, en la calidad en que actúan, venden y transmiten el BIEN INMUEBLE descrito en el inciso b) de las declaraciones de LOS VENDEDORES a EL COMPRADOR, con todo lo que de hecho y por derecho le corresponde, incluyendo las edificaciones, construcciones e instalaciones fijas y semifijas de EL INMUEBLE que EL COMPRADOR ya conoce y está de acuerdo. La operación se efectúa ad-corpus, por lo que cualquier diferencia en superficie que pudiese resultar, no dará lugar a ningún ajuste en el precio que se llegue a pactar en la cláusula segunda del presente contrato.

**SEGUNDA. DEL PRECIO.** - El precio de la presente promesa de compraventa es la cantidad de \$ XXXXXXX, el cual El COMPRADOR se obligan a pagar a LOS VENDEDORES de la siguiente forma:

- a. Un PRIMER PAGO como apartado de: XXXXXX entregados el día XXX del XXX, en efectivo, firmando una carta de intención de compra.
- b. Un SEGUNDO PAGO por la cantidad de \$ XXXXXXX, que serán pagados con depósito, transferencia o cheque de caja a la cuenta que El Vendedor proporcione a El Comprador.
- c. Un tercer pago por la cantidad de \$XXXX con crédito tradicional FOVISSSTE. Este pago se realizará por parte de FOVISSSTE en 30 días después de firmada la escritura.
- d. El precio pactado es el justo y el real del INMUEBLE objeto del presente contrato, por lo que no existe error, ni lesión, ni enriquecimiento ilegítimo alguno.

**TERCERA. - DE LA ENTREGA Y TRASLADO DE DOMINIO DEL INMUEBLE.** - Convienen las partes

☎ 465 101 66 36

✉ informes@cinthyacarrillo.com



/cinthyacarrilloasesorainmobiliaria

📍 Venustiano Carranza #32-A col.  
Centro Pabellón de Arteaga, Ags.



www.cinthyacarrillo.com

en que LOS VENDEDORES entregarán la posesión jurídica y real a EL COMPRADOR el día que quede pagado en su totalidad el bien inmueble, o bien, si así lo deciden las partes, el vendedor de entregar anticipadamente se realizará una vez firmada la escritura definitiva y recibida la diferencia a pagar con respecto del valor total del inmueble quedando solo pendiente el pago de la parte de FOMISSSTE. Describo lo anterior, se reserva LOS VENDEDORES la propiedad del INMUEBLE objeto de la promesa de venta y que prevalecerá el derecho de tanto hasta el momento en que le sea pagado (finiquitado) el total de la venta descrita en la cláusula tercera del precio.

Una vez firmada la escritura ante un notario público, queda EL COMPRADOR con la obligación y responsabilidad de pagar el predial y la parte vendedora pagará todos los servicios (como agua, energía eléctrica, (luz,) Gas L.P. Etc.) hasta que sea entregada la propiedad a la parte compradora y una vez entregada queda con la responsabilidad y obligación de los daños por causas naturales, de vandalismo o mal uso, incluidos los de remodelación o ampliación.

**CUARTA. - DE LA ESCRITURACIÓN, DE LOS PLAZOS DE FIRMA Y PAGOS.** - La firma de la escritura de compraventa se formalizará y realizará ante la fe de un Notario Público en el estado de Aguascalientes, para hacer cumplir de las obligaciones y acuerdos establecidos en el presente contrato de promesa de venta. De igual forma, las partes se obligan a entregar todos los documentos que sean requeridos y necesarios para la tramitación y formalización de la escritura definitiva ante la notaría pública y ante la Instituciones correspondientes al crédito, así como ante la inmobiliaria prestadora de servicios. Asimismo, conviene que los gastos y honorarios que de este contrato se generen y de su celebración se desprendan, como de la escrituración, serán pagadas por EL COMPRADOR. Así como el avalúo ante una unidad de valuación autorizada por la institución de crédito.

Los gastos generados por la venta (Impuesto Sobre la Renta) ISR, serán cubiertas por LOS VENDEDORES. Acuerdan las partes que a partir de la fecha de ingreso del expediente a la financiera EQUIPAT, se dará un plazo que la misma financiera y el notario público determine para la firma definitiva de escrituras.

En caso de no firmar y no pagar el total de esta operación de venta en este tiempo, la parte VENDEDORA determinará si cancela esta operación de compraventa sin perjuicio alguno para esta última.

El tiempo para el pago lo realizará el FOMISSSTE a la cuenta de El Vendedor, se darán 30 días naturales aproximadamente a partir de la firma definitiva ante notario público.

La parte vendedora pagará la comisión por los servicios de venta correspondiente y acordada en el contrato de prestación de servicios a la empresa Bienos Raíces CRM SA de CV, representada por la Lic. Mónica Mireya Arroyo Salazar.

**QUINTA. - DE LA RESCISIÓN DEL CONTRATO.** Las partes convienen expresamente en dar por rescindido el presente contrato, si para el caso de incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente instrumento. Las partes podrán optar por la rescisión del contrato, en cuyo caso, se estará dispuesto a lo siguiente:

- a. En caso de que la parte que diera lugar a la rescisión fuera de LOS VENDEDORES, solamente por cambiar de opinión en vender, EL COMPRADOR podrán optar por la rescisión del presente contrato y solicitar el reintegro de las cantidades que hubiera entregado como pago de apartado y anticipos descrita en la cláusula segunda y se penalizará con la cantidad entregada como apartado.
- b. En caso de que la parte que diera lugar a la rescisión del presente contrato, fuera de EL COMPRADOR, solo por cambiar de opinión en comprar, se penalizará con EL pago del monto de apartado.
- c. Quedando establecido que si el precio emitido por un perito valuador es mayor al de venta prevalecerá y se respetará el valor de venta acordado en el presente contrato promesa de venta, y si el resultado

del valor establecido por el perito valuador es menor, de igual manera, quedará y se respetará el valor de venta estipulado en el presente contrato promesa de venta y no será causa de cancelación por las partes. Así mismo, queda establecido y autorizado que el valor de venta solo para fines de escrituración se podrá realizar a valor avalúo, o también, a un monto que se estipule por las partes de un 10% mayor al de valor avalúo o un 10 % menor al del valor avalúo.

- d. Serán causas de rescisión del presente contrato, cualquier acto que realicen las partes en contravención a lo establecido en las presentes cláusulas del presente contrato, o por mala fe, engaño, abuso, lesión o dolo. Así como aquellos casos que señala la Legislación Civil en la materia del estado de Aguascalientes.

**SEXTA. - DE LOS GASTOS.** - Las partes convienen en que los gastos, impuestos, derechos, avalúo y honorarios del Notario Público que se originen por la compraventa materia del presente contrato, serán pagados única y exclusivamente por la parte compradora, mientras que el pago del impuesto sobre la renta por la venta que en su caso se llegue a originar, será cubierto por LOS VENDEDORES.

- a. Asimismo, si resultara algún adeudo en los pagos de servicios como luz, agua, predial, teléfono o gas natural, o cualquier servicio, LOS VENDEDORES se obligan a cubrirlo o cubrirlos antes de que EL COMPRADOR entren en posesión del INMUEBLE.

**SÉPTIMA. - DE LOS DOMICILIOS.** Para los efectos legales del presente contrato, las partes señalan como su domicilio:

LOS VENDEDORES EN Calle: XXXXXXXX.

EL COMPRADOR: Calle: XXXXXX.

**OCTAVA. - DE LA JURISDICCIÓN.** Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato las partes que lo suscriben se someten a la Jurisdicción de los Tribunales del Estado de AGUASCALIENTES, por lo que renuncian a cualquier fuero que tengan o llegaren a adquirir en razón de su domicilio.

**NOVENA. - DE LA VOLUNTAD.** El contrato se celebra con la libre y espontánea voluntad de las partes contratantes, por lo que no existe vicio alguno del consentimiento que pueda provocar su invalidez, ni causa alguna que genere el enriquecimiento ilegítimo para cualquiera de ellas, por lo que, desde ahora, ambas partes renuncian al derecho de pedir nulidad por causas de invalidez o reclamar el pago de lo indebido.

**DÉCIMA. - DE LA NO EXISTENCIA DE VICIOS.** Manifiestan las partes bajo protesta de decir verdad, que el presente contrato de promesa de venta se encuentra elaborado de acuerdo a sus instrucciones, que, en él, no media dolo, ni mala fe, ni vicios del consentimiento que pudieran afectar la fuerza y alcance legal del mismo, y teniendo a la mano los Códigos aplicados y explicadas las obligaciones, derechos y alcance que se genera a la firma del presente contrato. Las partes están de acuerdo en que conocen el alcance y aplicación de la Ley de lavado de dinero y de extinción de dominio; así como las del código civil del Estado de Aguascalientes.

**DÉCIMA PRIMERA. - SANAMIENTO EN CASO DE EVICCIÓN.** LOS VENDEDORES se obligan a responder frente a LOS COMPRADORES del saneamiento para el caso de evicción que pudiera llegar a sufrir El Comprador respecto de "El Inmueble."

QUEDANDO LAS PARTES PERFECTAMENTE ENTERADAS DEL CONTENIDO Y ALCANCE DE TODAS Y CADA UNA DE LAS CLAUSULAS ANTERIORES, POR LO QUE MANIFIESTAN SU CONFORMIDAD Y FIRMAN EL PRESENTE CONTRATO DE PROMESA DE VENTA POR DUPLICADO Y ANTE UN TESTIGO, EN PABELLÓN DE ARTEAGA, AGUASCALIENTES; A LOS 21 DÍAS DEL MES DE XXX DE 2021.

"LOS VENEDORES"

"EL COMPRADOR"

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

"TESTIGO"

\_\_\_\_\_  
CINTHYA CARRILLO LEOS.

☎ 465 101 66 36    ✉ informes@cinthyacarrillo.com

f /cinthyacarrilloasesorainmobiliaria

📍 Venustiano Carranza #32-A col.  
Centro Pabellón de Arteaga, Ags.

🌐 www.cinthyacarrillo.com

## 11. CONCLUSIÓN

El presente Manual de Procedimientos es un instrumento de apoyo necesario para el correcto cumplimiento de formalización del crédito hipotecario Infonavit, su objetivo es evitar la duplicidad de funciones en los puestos, documentos e información y deslindar responsabilidades.

Este documento contiene la información detallada referente al proceso de solicitud de un crédito hipotecario, antecedentes históricos, leyes, códigos, reglamentos, funciones y atribuciones que integran a esta organización. Apoya a la correcta ejecución, y facilita la comprensión y orientación al cliente durante su asesoramiento, con esto se propicia un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales para ayudar a reducir los costos de operaciones de la organización.

**CINTHYA CARRILLO ASESORA INMOBILIARIA**

**LA DECISIÓN**

**MAS IMPORTANTE**

**DE TU VIDA**

---

*Cinthya Carrillo*  
asesora inmobiliaria

## **CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES**

### **6.1 Conclusiones del proyecto.**

A lo largo de este proceso de elaboración del manual de procedimientos como proyecto de residencia profesional para la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria, me permitió aplicar y desarrollar conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera en la Ingeniería en Gestión Empresarial en el Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga.

El Manual de Procedimientos es un instrumento de apoyo para la administración de la empresa ya que proporciona la información básica al personal y al cliente para realizar las actividades de formalización de un crédito hipotecario, mediante la descripción del procedimiento del trámite que integra el crédito Infonavit a la empresa, evitando la duplicidad de labores, documentos, información etc. Y con ello se facilita la organización ayudando al continuo aumento de la calidad de los servicios.

En base a todo el proceso de investigación realizado para llevar a cabo este manual se llegó a la conclusión de que el tener un instrumento administrativo que respalde la información, leyes, procesos, funciones y la estructura funcional de la empresa resultan ser indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra tener mayor eficiencia ya que facilitan la estandarización de los procesos realizados diariamente, al igual que resulta mucho más fácil la integración a sus funciones a personal de nuevo ingreso a la empresa.

Es por esto que también se puede concluir que, sin una estructura organizacional adecuada, el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la empresa ya que una organización será eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades y requerimientos.

Para la obtención de los resultados del presente manual de procedimientos se utilizaron distintas técnicas y series de pasos para el proceso de elaboración como lo fue el diagrama de flujo, fue realizado desde mi observación y análisis del proceso durante mi jornada de trabajo y auxiliando a mi asesora en la elaboración y llenado de formatos cuando se realizaba algún trámite, dichas técnicas fueron de bastante utilidad para el desarrollo del manual de procedimientos.

La empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria ahora puede disponer de un manual de procedimientos, el cual se conforma por una breve introducción, objetivo del manual, antecedentes históricos, misión, visión y valores, por un marco jurídico el cual rige a las empresas inmobiliarias, teniendo como contenido la historia de la empresa, leyes, códigos, reglamentos, atribuciones y funciones, diagrama de flujo, y la descripción de procedimiento que se lleva a cabo.

Finalmente, este manual de organización deber ser actualizado conforme el crecimiento y cambios dentro de la empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria, para una mejora continua de sus funciones y servicios.

## **CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS**

### **7.1 Competencias desarrolladas y/o aplicadas.**

- ✓ Adaptabilidad: desarrollé esta competencia al momento de enfrentarme a un nuevo medio con personas distintas y ser eficaz para brindarles el mejor servicio, tuve la capacidad de adaptarme a un entorno cambiante de nuevas tareas y retos.
- ✓ Atención al cliente: asumir el compromiso de detectar las expectativas del cliente mostrando empatía y respeto hacia sus necesidades, proporcionar ideas y soluciones para brindar un servicio de calidad y satisfacción de sus necesidades.
- ✓ Automotivación: trabajar con satisfacción, tener por uno mismo las razones de alcanzar los objetivos con éxito, tener entusiasmo e interés y darme a mí misma la fuerza y motivación de acabar mis residencias profesionales para concluir mi carrera exitosamente.
- ✓ Compromiso: cumplir con mis labores diarias de manera responsable, elaborar mis residencias y tener el compromiso y obligación de entregar el presentes proyecto en tiempo y forma para la culminación de mi carrera profesional.
- ✓ Trabajo en equipo: el trabajo en una empresa inmobiliaria requiere de tener un buen ambiente laboral ya que para cerrar una venta o crear citas conlleva a un proceso y en ocasiones no depende de una sola persona, me desarrolle en este aspecto al saber compartir mi trabajo, información y comisiones para el logro de los objetivos personales y laborales.

- ✓ Desarrolle la habilidad de la expresión oral.
- ✓ Aplique y cree instrumentos para la recolección de datos.
- ✓ Obtuve conocimientos en programas de software.
- ✓ Diseñe e implemente estrategias de mercadotecnia basadas en información recopilada de fuentes primarias y secundarias, para incrementar la competitividad de la organización.

## **CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **8.1 Fuentes de información.**

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA], 2019; Wood, 2019.

Sitio web: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853537039>

BBVA México, (2022) S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México. Avenida Paseo de la Reforma 510, colonia Juárez, código postal 06600, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Sitio web: <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/creditos/caracteristicas-de-un-credito-hipotecario.html>

Continolo, G. (1984). Dirección y organización del trabajo administrativo. Deusto, España: p. 432.

Franklin Fincowsky, E. B., (2009). Organización de Empresas. 3ra Edición. México: McGraw-Hill.

Lazzaro, V. (1995). Sistemas y procedimientos: Un manual para los negocios y la industria. 2da Edición. México: Editorial Diana.

Millán, A. (2011). Diagrama de flujo.

Sitio web: <https://www.monografias.com/trabajos59/diagrama-flujo/diagrama-flujo>

Palma, J. (2009). Manual de procedimiento. Santa Fe, Argentina, Argentina: El Cid Editor | apuntes.

Sitio web: <https://elibro.net/es/ereader/parteaga/29737?page=6>.

Prieto, José M. (1997). Los procedimientos del trabajo en el punto de mira didáctico.

Sitio web: <http://www.ucm.es/info/Psyap/taller/procedimientos/sld002.htm>

Rodríguez Valencia, J. (2002). Como elaborar y usar los manuales administrativos. 3ra.Edición. México: ECAFSA, pp. 101-102.

Terry, G. (1982). Administración y control de oficinas. México: CECOSA pp. 645 - 646.

Valencia, J. R. (2012). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. México: Cengage Learning.

Sitio web: [file:///C:/Users/SONY/Downloads/feismo.com-como-elaborar-y-usar-los-manuales-administrativos-4ed-1-pr-be2ac546eacd05809b6eedb3f9aad7e7%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/SONY/Downloads/feismo.com-como-elaborar-y-usar-los-manuales-administrativos-4ed-1-pr-be2ac546eacd05809b6eedb3f9aad7e7%20(3).pdf)

## CAPÍTULO 9: ANEXOS

### 9.1 Anexos.

  
Cinthya Carrillo  
asesora inmobiliaria

**LA DECISIÓN  
MÁS IMPORTANTE  
DE TU VIDA**

AGUASCALIENTES AGS, 02 DE AGOSTO 2022.  
ASUNTO: Carta de Aceptación.

**DR. JOSE ERNESTO OLVERA GONZALEZ  
DIRECTOR DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO  
DE PABELLÓN DE ARTEAGA.**

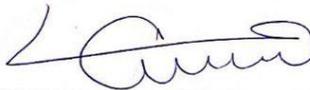
#### **PRESENTE:**

Por este conducto, **CINTHYA CARRILLO ASESORA INMOBILIARIA**, hace de su conocimiento que hemos aceptado a la alumna: **YATZARY ALEXSANDRA GARCÍA PRIETO** de la carrera de **"INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL"** quien se identifica con credencial expedida por el **INSTITUTO TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO CAMPUS PABELLÓN DE ARTEAGA** con vigencia 2022 la cual tiene los datos del estudiante y número de matrícula **181050008**.

Para que desarrolle su proyecto de residencia: **"ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE UN CRÉDITO HIPOTECARIO"** debiendo cumplir su programa educativo en el periodo comprendido de agosto a diciembre del presente año.

Sin otro particular por el momento, me despido enviándoos un cordial saludo, y quedando a su completa disposición para cualquier duda o aclaración.

**ATENTAMENTE**



L.A.E. Cinthya Carrillo Leos.

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA CINTHYA CARRILLO ASESORA INMOBILIARIA

Lic. Cinthya Carrillo Leos  
465 101 66 36

☎ 465 101 66 36 ✉ informes@cinthyacarrillo.com

📘 /cinthyacarrilloasesorainmobiliaria

📍 Venustiano Carranza 32 – A, Centro  
Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.

🌐 www.cinthyacarrillo.com

**Figura 8.** Carta de aceptación de residencias profesionales.

AGUASCALIENTES AGS, 02 DE DICIEMBRE 2022.  
ASUNTO: Carta de termino de Residencias Profesionales.

**DR. JOSÉ ERNESTO OLVERA GONZÁLEZ  
DIRECTOR DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO  
DE PABELLÓN DE ARTEAGA.**

**Yulissa Elayne Cosme Castorena  
Jefe(a) del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación**

Por este medio me permito informarle que el (la) C. **YATZARY ALEXSANDRA GARCÍA PRIETO** con número de control: 181050008 de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, ha concluido satisfactoriamente sus Residencias Profesionales en esta empresa, durante el periodo comprendido de **AGOSTO – DICIEMBRE 2022**, acumulando un total de **500** horas bajo la asesoría de Cinthya Carrillo Leos Gerente General, con el proyecto denominado: **"ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE UN CRÉDITO HIPOTECARIO"**, en la empresa **Cinthy Carrillo Asesora Inmobiliaria**, el cual fue entregado en esta empresa.

En la ciudad de Pabellón de Arteaga, a los 03 días del mes de diciembre del año 2022, se extiende la presente Carta de Terminación de Residencias Profesionales, para los fines que el (la) interesado (a) convenga.

**ATENTAMENTE**



**L.A.E. Cinthya Carrillo Leos.  
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA CINTHYA CARRILLO ASESORA INMOBILIARIA**

**Lic. Cinthya Carrillo Leos  
465 101 66 36**

☎ 465 101 66 36 ✉ informes@cinthyacarrillo.com

📌 /cinthyacarrilloasesorainmobiliaria

📍 Venustiano Carranza 32 – A, Centro  
Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.

🌐 www.cinthyacarrillo.com

**Figura 9.** Carta de terminación de residencias profesionales.