



MINUTA REVISIÓN POR DIRECCIÓN

Tipo de Documento:

Formato

Código:

FOR DIR 008

Fecha:	Día: 03	Mes: Octubre	Año: 2025
Convocado por:	Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez		
Objetivo de la reunión:	<p>Revisar los Sistemas de Gestión de la Calidad y de la Seguridad de la Información con el propósito de confirmar su conveniencia, adecuación y eficacia, asegurando su alineación continua con la estrategia organizacional, los objetivos institucionales y las directrices de la Dirección.</p> <p>Asimismo, evaluar el desempeño general de ambos sistemas, su contribución al cumplimiento de los compromisos con clientes, partes interesadas y el marco normativo aplicable, fomentando la mejora continua y el fortalecimiento de la cultura de calidad y seguridad dentro de la organización.</p>		
Alcance del SGC	<p>Para Consultores e investigadores en administración, S.C: Gestión y administración de cobranza especializada INFONAVIT, Investigación de crédito (referencias comerciales, verificación de propiedades y sociedades en el RPPyC), recuperación de cartera (Extrajudicial y Judicial), cobranza fiscal y gestión domiciliaria.</p> <p>Para CIA Integración en Admon, S.R.L, de C.V.: Investigación de Crédito (referencias comerciales, verificación de propiedad y sociedades en el RPPyC) y Gestión Domiciliaria.</p> <p>Para Aequitas Administradora de Activos, S.R.L. de C. V.: Gestión y administración de cobranza Especializada INFONAVIT y Recuperación de cartera (Extrajudicial y judicial).</p>		

No. versión:

4

Fecha Revisión:

diciembre 2024

Revisó:

CSG

Aprobó:

DGE

Página 1 de 27

DOCUMENTO CONTROLADO: Su consulta en cualquier medio diferente a Intranet, no es válida como copia maestra de nuestra Organización. Por ello, **su impresión en papel queda restringida a usos de formato y registro siempre validados por firmas autorizadas.**

Caratula.



REVISIÓN POR DIRECCIÓN

PRIMER SEMESTRE 2025



Orden del día.

El Gerente Administrativo da inicio formal a la reunión correspondiente a la primera Revisión por la Dirección del ejercicio 2025, dando la bienvenida a los participantes, presentando el orden del día y destacando la importancia de esta sesión para la evaluación del desempeño, eficacia y alineación de los Sistemas de Gestión de la Calidad y de la Seguridad de la Información con los objetivos estratégicos de la organización.

ORDEN DEL DIA

1. Estado actual de las acciones de la revisión por Dirección previa
2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes a los sistemas de gestión
3. Información sobre el desempeño y eficacia de los sistemas de gestión
4. La adecuación de los recursos
5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
6. Oportunidades de mejora



No. versión:

4

Fecha Revisión:

diciembre 2024

Revisó:

CSG

Aprobó:

DGE

Página 2 de 27

Estado actual de las acciones acordadas en las previas revisiones por dirección.

Se revisó el estado actual de las acciones acordadas en las revisiones por la dirección previas, identificándose que únicamente permanece pendiente el seguimiento del programa “Shark Tank CIA”, cuya responsable es la **Gerencia de Recursos Humanos**, quien informó que se continúa trabajando en el proceso de *onboarding* y en la dinámica denominada “Buscando un Héroe”. Se acordó buscar el cierre de este compromiso para la siguiente Revisión por la Dirección.

Asimismo, se identificó que continúa en proceso el acuerdo relativo a la implementación de acciones orientadas a **incrementar y consolidar la cartera de clientes**. Por parte de la **Dirección General**, se indicó que dichas actividades se mantienen en desarrollo y que forman parte de las estrategias actualmente en ejecución.



1. ESTADO ACTUAL DE LAS ACCIONES ACONDADAS EN LAS PREVIAS REVISIONES POR DIRECCIÓN

Nº	Acuerdo o Compromiso	Responsable	Fecha de Inicio	Estado
1	Dar seguimiento a las propuestas del programa Shark tank CIA - Buscando un héroe - Onboarding	GRH	Junio 2023	En proceso
2	Actualizar las cuestiones externas de la organización - Licitaciones	GAD	Enero 2025	Concluido
3	Validar la opción de realizar la encuesta de satisfacción de cliente interno cada seis meses	GRH	Enero 2025	Concluido
4	Generar mesas de trabajo para definir nuevas metas para los indicadores del área de Recursos humanos	GRH	Enero 2025	Concluido
5	Generar mesas de trabajo para implementar acciones a fin de garantizar la cobertura de vacantes de CPP en tiempo y forma	GRH/GCPP	Enero 2025	Concluido
6	Incluir en las oportunidades de mejora de Investigación de crédito - Ajuste de precios	GAD	Enero 2025	Concluido



1. ESTADO ACTUAL DE LAS ACCIONES ACONDADAS EN LAS PREVIAS REVISIONES POR DIRECCIÓN

Nº	Acuerdo o Compromiso	Responsable	Fecha de Inicio	Estado
7	Cada semana se revisará el estado de resultados con cada área operativa.	DGE	Enero 2025	Concluido
8	La segunda y cuarta semana de cada mes se revisará el estado de resultados con cada área administrativa.	DGE	Enero 2025	Concluido
9	Cada área operativa enviará la información de ingresos y gastos de acuerdo con la tabla de rentabilidad.	DGE	Enero 2025	Concluido
10	Se establece un presupuesto mensual para viáticos e insumos - Tabla: Gastos oficina	DGE	Enero 2025	Concluido
11	El Plan Anual de Capacitación de 2025 debe estar enfocado en desarrollar competencias técnicas y competencias blandas solicitadas: <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Atención al cliente - Adaptación al cambio - Comunicación - Todos los colaboradores deben seguir actualizándose en: - Sistema de Gestión de Calidad - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - Ley de Protección de Datos Personales - Código aplicable a cada departamento 	GRH	Enero 2025	Concluido



1. ESTADO ACTUAL DE LAS ACCIONES ACONDADAS EN LAS PREVIAS REVISIONES POR DIRECCIÓN

Nº	Acuerdo o Compromiso	Responsable	Fecha de Inicio	Estado
12	Se establece como meta para el cumplimiento del PAC el 95%	GRH	Enero 2025	Concluido
13	Realizar acciones que nos ayuden a aumentar y consolidar de nuestros clientes: <ul style="list-style-type: none"> - Consolidar los clientes actuales y nuevos - Adquirir nuevos clientes y/o proyectos - Certificarnos en la NOM ISO18295-1 Centros de contacto - Mejorar la atención del cliente interno 	DGE	Enero 2025	En proceso

Cambio de las cuestiones externas e internas pertinentes a los sistemas de gestión.

La Dirección General indicó además que debe considerarse la **reestructura organizacional** con el fin de fortalecer la eficiencia interna, optimizar la distribución de funciones y asegurar una adecuada alineación entre las áreas de la organización.



2. Cambio en las cuestiones externas e internas pertinentes a los sistemas de gestión

Cuestiones Externas

- Avances tecnológicos y digitalización
- Fluctuación del tipo de cambio (dólar/peso)
- Captación y retención de nuevos clientes
- Cambio climático y sostenibilidad
- Inseguridad y entorno social
- Incremento en el costo del transporte público
- Aumento en el salario mínimo
- Cambios en la administración pública / gobierno
- Ajustes normativos y regulatorios de clientes

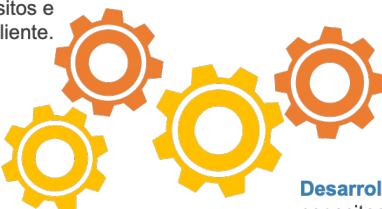
Cuestiones Internas

- Gestión eficiente del flujo de efectivo
- Disponibilidad de personal especializado
- Modernización de la infraestructura tecnológica
- Calidad en la atención y servicio personalizado al cliente
- Reestructura organizacional.

Información sobre el desempeño y la eficacia de los sistemas de gestión

GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Mejorar la **Rentabilidad de la organización**, mediante el cumplimiento de los requisitos e indicadores del cliente.



Eficientizar Nuestros Procesos para realizar nuestros servicios con la mejor calidad y de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.

Generar una **Cultura de Servicio** en donde se genere una experiencia que conlleve a su satisfacción

Desarrollar Nuestro Talento mediante la capacitación y la evaluación de desempeño para mejorar sus competencias técnicas y especializadas



Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

Las encuestas de satisfacción de clientes, nos ayudan a conocer el grado de satisfacción con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas

Objetivo: aumentar la satisfacción del cliente respecto al año anterior

Encuesta de satisfacción del cliente externo

Meta: 90.61%

Fecha de aplicación: Enero 2025

Periodo evaluado: 2024



COBRANZA PUNTA A PUNTA - Cumplimiento de la cobranza

Objetivo: Cumplimiento de la Cobranza Social

Fuente de Información: Reporte INFONAVIT

Meta: Cumplir un 80 puntos sobre la cobranza social

Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Gerente de Cobranza Punta a Punta

Coordinador Social

Orientación: Minimizar

Formula: DCUMMS / DESTAMS x 100

Unidad de Medición: Crédito

Meta:	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Plan de Trabajo	15.00	15.00	7.41	4.17	10.35	7.41	7.50	0.00	0.00				6.48
Plan de Mejora	15.00	15.00	7.50	7.50	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00				13.13
Cédula de Gabinete	15.00	15.00	7.50	7.50	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00				13.13
Gestión de Cartera	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00				15.00
Pool de Facturación	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	14.00	18.00	18.00				18.75
Crecimiento en Facturación	20.00	0.00	20.00	20.00	20.00	20.00	13.50	17.00	17.00				15.94
Resultado:	100.00	80.00	77.41	74.17	95.35	92.41	80.00	80.00	80.00				82.42
Clasificación:	Excelente	Bueno	Malo	Malo	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno				Bueno



ESCALA	
Excelente	Mayor al 90 puntos
Bueno	Del 80 a 90 puntos
Malo	Menor de 80 puntos



COBRANZA PUNTA A PUNTA - Cumplimiento de la mediación

Objetivo: Cumplimiento de Mediación
 Fuente de Información: Reporte INFONAVIT
 Meta: Cumplir un 80 puntos sobre los tiempos de Mediación
 Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Gerente de Cobranza Punta a
 Supervisor de Mediación
 Orientación: Minimizar
 Fórmula: DCUMMS / DESTAMS x 100
 Unidad de Medición: Crédito

	Meta:	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Plan de Trabajo	15.00	10.50	13.35	14.55	13.50	13.50	12.78	13.20	13.50					13.11
Plan de Mejora	15.00	7.50	15.00	9.37	15.00	15.00	15.00	15.00	7.50					12.42
Cédula de Instalaciones	10.00	5.00	10.00	8.90	9.15	10.00	10.00	9.45	10.00					9.06
Supervisión de Invitaciones	10.00	5.00	8.65	5.00	5.00	5.00	10.00	5.00	5.00					6.08
Supervisión de Sesiones	10.00	5.00	9.37	9.00	10.00	5.00	10.00	10.00	5.00					7.92
Sanciones	20.00	0.00	20.00	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	20.00					12.50
Crecimiento en Facturación	20.00	0.00	20.00	19.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00					17.38
Resultado:	100.00	33.00	96.37	65.82	72.65	88.50	97.78	92.65	81.00					78.47
Clasificación	Excelente	Malo	Excelente	Malo	Malo	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno					Malo



ESCALA	
Excelente	Mayor al 90 puntos
Bueno	Del 80 a 90 puntos
Malo	Menor de 80 puntos

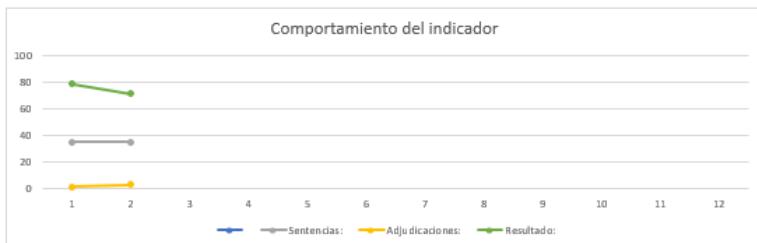


COBRANZA PUNTA A PUNTA - Cumplimiento de la meta solución

Objetivo: Cumplimiento de la Meta Avances procesales Facturables
 Fuente de Información: Base Jurídico
 Meta: Cumplir un 80 puntos sobre los tiempos de Meta Solución
 Frecuencia de medición: Mensual

Gerente de Cobranza Punta a
 Responsables: Punta
 Coordinador Jurídico
 Orientación: Minimizar
 Fórmula: $DCUMMS / DESTAMS \times 100$
 Unidad de Medición: Avance procesal en créditos

Meta:	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Emplazamientos:	90	4150	32.77										37.14
Sentencias:	70	35.00	35.00										35.00
Adjudicaciones:	40	1.87	3.37										2.62
Resultado:	200	78.37	71.14										74.76
Clasificación:	Excelente	Malo	Malo										Malo



ESCALA	
Excelente	Mayor al 90 puntos
Bueno	Del 80 a 90 puntos
Malo	Menor de 80 puntos



INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO - Cumplimiento de los niveles de servicio

Objetivo: Cumplimiento de los Niveles de Servicio
 Fuente de Información: Reporte de Captura, Referencias y RPPyC
 Entregar al cliente el 90% de los informes en los tiempos
 Meta: establecidos contractualmente

Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Supervisores de Bancos
 Supervisor de RPPyC

Orientación: Maximizar

Fórmula: Días de servicio =<TC (Servicio, plaza)

Unidad de Medición: Informes

Meta:	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Resultado:	91.1%	90.98%	91.43%	91.20%	99.62%	99.67%	99.01%	99.34%					95.3%



ESCALA	
Excelente	Mayor al 98 %
Bueno	Del 90 % al 98 %
Malo	Menor al 90 %



INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO - Índice de aclaraciones

Objetivo: Índice de Aclaraciones Externas
 Fuente de Información: Reporte de Atención a Clientes
 Meta: Obtener máximo 5 aclaraciones en el periodo.
 Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Supervisión de Atención a
 Orientación: Minimizar
 Formula: Sumatoria de Aclaraciones
 Unidad de Medición: Informes

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Anual
Meta:	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Resultado:	4	6	2	2	2	0	0	1					2
Clasificación:	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno					Bueno



ESCALA	
Bueno	De 0 a 5 Reportes de Aclaraciones
Malo	6 o Más Reportes de Aclaraciones



GESTIÓN DOMICILIARIA - Tiempo de entrega de informes (AFIRME)

Objetivo: Cumplimiento de tiempo de respuesta y entrega de información
 Fuente de Información: Datos ERP
 Meta: No retrasar las dos horas para respuesta de correos electrónicos y entrega de información final
 Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Auxiliar de Gestión Domiciliaria
 Orientación: Minimizar
 Formula: Suma de horas de respuesta y entrega
 Unidad de Medición: Horas

	Enero	Febrero	Marzo	Abreil	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
Tiempo de respuesta de correos electrónicos:	0.03	0.04	0.04	0.03	0.02	0.02	0.01	0.03	0.04				0.03
Tiempo de entrega de información:	0.04	0.09	0.02	0.03	0.03	0.04	0.02	0.02	0.03				0.04
Total:	0.04	0.07	0.03	0.03	0.03	0.03	0.02	0.03	0.04				0.03
Clasificación:	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno				Bueno



ESCALA	
Bueno	De 0 a 2 horas
Malo	Mas de 2 horas

Período de evaluación	Plan de Acción (PHVA)	Fecha Compromiso de Cierre	% de avance	Fecha de Cierre Real	Observaciones
Planear					
Hacer					
Verificar					
Actuar					

Nota* En caso de no llegar a la meta por más de 3 períodos consecutivos, el área deberá realizar un plan de acción a fin de mejorar los indicadores.



GESTIÓN DOMICILIARIA - Tiempo de entrega de informes (CREDIMOVIL)

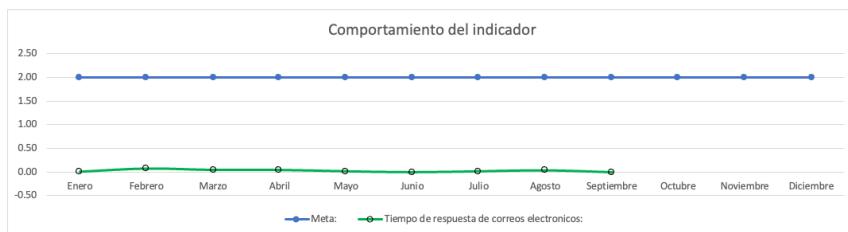
Objetivo: Cumplimiento de tiempo de respuesta y entrega de información
 Fuente de Información: Datos ERP
 Meta: No retrasar las dos horas para respuesta de correos electrónicos y entrega de información final
 Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Auxiliar de Gestión Domiciliaria
 Orientación: Minimizar

Formula: Suma de horas de respuesta y entrega

Unidad de Medición: Horas

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
Tiempo de respuesta de correos electrónicos:	0.01	0.08	0.05	0.05	0.02	0.00	0.02	0.04	0.00				0.03
Tiempo de entrega de información:	0.07	0.09	0.09	0.15	0.03	0.06	0.08	0.12	-0.07				0.07
Total:	0.04	0.09	0.07	0.10	0.03	0.03	0.05	0.08	-0.04				0.05
Clasificación:	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno				Bueno



ESCALA	
Bueno	De 0 a 2 horas
Malo	Mas de 2 horas

GESTIÓN DOMICILIARIA - Tiempo de entrega de informes (CETELEM)

Objetivo: El tiempo en días hábiles para la entrega de informes
 Fuente de Información: Datos ERP
 Entregar en un lapso menor a 4 días y no tener ningún informe
 Meta: mayor a 5 días
 Frecuencia de medición: Mensual

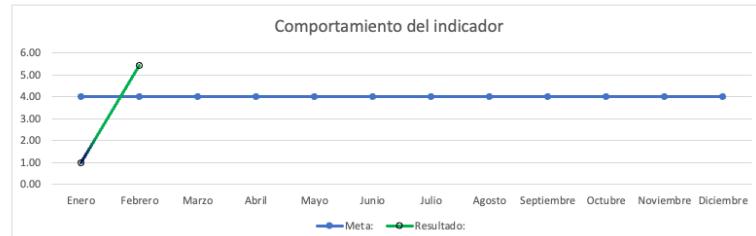
Responsables: Encargado de Gestión Domiciliaria

Orientación: Minimizar

Formula: # de informes entregados en tiempo

Unidad de Medición: Días

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Resultado:	0.99	5.41											3.20
Clasificación:	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno



ESCALA	
Bueno	De 1 a 3 días y ninguno mayor a 5 días
Malo	Mas de 3 días o alguno mayor a 5 días

RECUPERACIÓN DE CARTERA - Índice de recuperación

Objetivo: Índice de Recuperación de la Meta Establecida

Fuente de Información: Reporte de Recuperación.

Meta: Recuperar el 100 % de la cartera

Frecuencia de medición: Mensual

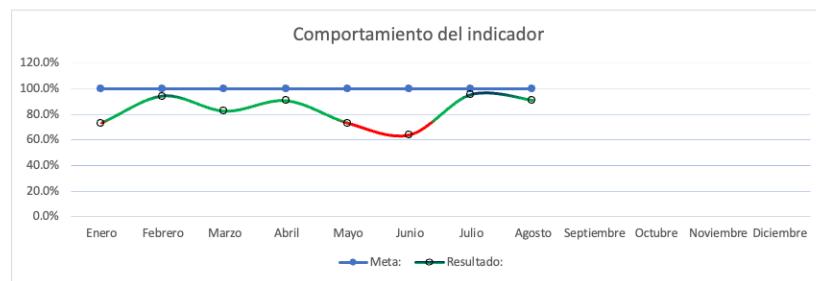
Responsables: Gerente de Recuperación

Orientación: Maximizar

Formula: Cart.Rec / Cart.Tol*100

Unidad de Medición: % de cartera recuperada

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	100.0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
Resultado:	73.27%	94.39%	82.43%	90.67%	73.02%	63.89%	95.51%	90.88%					
Clasificación:	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	Malo	Bueno	Bueno					



ESCALA	
Excelente	Mayor al 100 %
Bueno	Del 80 % al 99 %
Malo	Menor al 80 %

SISTEMAS - Cumplimiento de los SLA

	Elaboró: CSG	Cumplimiento de los SLA Área / Proceso: Sistemas - 2025
	Fecha emisión: Julio 2018	
	Última revisión: Diciembre 2024	
	Versión: 02	
	Código: FOR CAL 003	

Objetivo: Cumplimiento de los SLA

Fuente de Información: CIA – DESK

Meta: Cumplir con los tiempos del SLA (1.5 horas).

Frecuencia de medición: Mensual

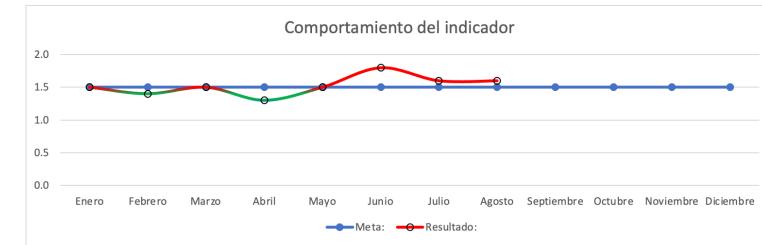
Responsables: Coordinador de Sistemas TI

Orientación: Minimizar

Formula: HRUTIL / HRASIG x 100

Unidad de Medición: Ticket Atendidos

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5
Resultado:	1.5	1.4	1.5	1.3	1.5	1.8	1.6	1.6					1.5
Clasificación:	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	Malo	Malo					Malo



ESCALA	
Excelente	Menor a 1 Hora
Bueno	Del 1 al 1.5 Hora
Malo	Mayor a 1.5 Hora

No. versión:

4

Fecha Revisión:

diciembre 2024

Revisó:

CSG

Aprobó:

DGE

Página 11 de 27

SISTEMAS - Índice de incidentes críticos

Objetivo: Índice de Incidentes Críticos Reportados por el Usuario.

Fuente de Información: CIA – DESK

No tener ninguna incidencia que ponga en riesgo la confidencialidad,

Meta: disponibilidad e integridad de la información.

Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Coordinador de Sistemas TI

Orientación: Minimizar

Formula: Suma de Incidentes Críticas

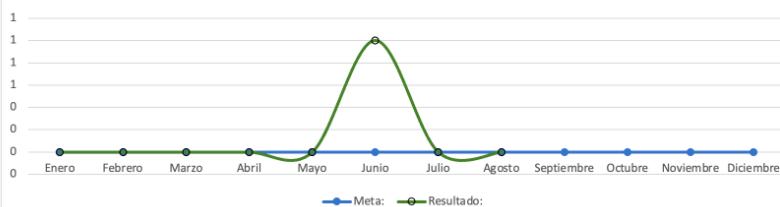
Reportadas

Incidencias Críticas Reportadas o

Unidad de Medición: Detectadas

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado:	0	0	0	0	0	1	0	0					0
Clasificación:	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Malo	Excelente	Excelente					Excelente

Comportamiento del indicador



ESCALA

Excelente	0
Malo	Más de una incidencia

SISTEMAS - Cumplimiento del PMP

Objetivo: Cumplimiento del PMP

Fuente de Información: Programa Anual de Mantenimientos Preventivos

Meta: Cumplir con el 100% el Programa de Mantenimiento Preventivo

Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Coordinador de Sistemas TI

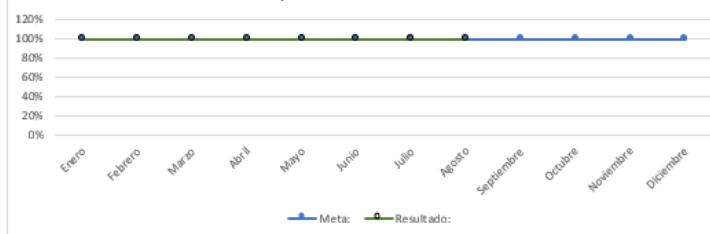
Orientación: Maximizar

Formula: MPR / MPP * 100

Unidad de Medición: Conformidades de Mantenimientos

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Resultado:	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Clasificación:	Excelente					Excelente							

Comportamiento del indicador



ESCALA

Excelente	100%
Malo	Menor al 100 %

COMPRAS - Evaluación de proveedores

Objetivo: Evaluación de Proveedores

Fuente de Información: Reporte de Gastos y Compras

Cada proveedor debe obtener un mínimo de 35 puntos durante el periodo de evaluación

Meta: Trimestral

Responsables: Auxiliar de compras

Orientación: Maximizar

 Formula: $SDP / 100 * 0.100$

Unidad de Medición: Cumplimiento de Proveedores

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Resultado:	35.0				35.0				35.0				35.0
Clasificación:	Bueno				Bueno				Bueno				Bueno



RECURSOS HUMANOS - Rotación de empleados

Objetivo: Reducir la Rotación Voluntaria e Involuntaria de Empleados

Fuente de Información: File Maker

Meta: 3 % sobre la plantilla total de empleados (Áreas de apoyo)

Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Gerente de recursos humanos

Orientación: Minimizar

 Formula: $PDB / ((PDEI + PDEF) / 2) \times 100$

Unidad de Medición: Empleados

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Resultado:	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%					3.5%
Clasificación:	Mal	Excelente	Excelente	Mal	Mal	Excelente	Excelente	Excelente					Excelente



RECURSOS HUMANOS - Cobertura de vacantes

Objetivo: Cobertura de Vacantes

Fuente de Información: CIA - DESK RH

10 días para puestos operativos = 35 % Impacto

Meta: 20 días para puestos de confianza = 35 % Impacto

20 días para puestos administrativos = 30 % Impacto

Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Coordinador de R y S

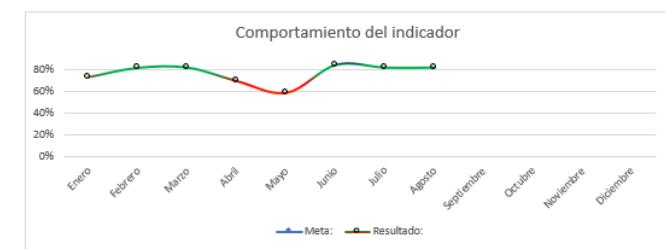
Gerente de RH

Orientación: Maximizar

Fórmula: vacubtlem / vapub x imp

Unidad de Medición: Empleados

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Resultado:	74%	82.3%	82.5%	70.0%	59.2%	85.0%	82.5%	82.5%					77.2%
Clasificación:	Malo	Bueno	Bueno	Malo	Malo	Bueno	Bueno	Bueno					Bueno



ESCALA	
Excelente	Mayor al 95 %
Bueno	Del 75 % al 95 %
Malo	Menor al 75 %

RECURSOS HUMANOS - Reducir la Rotación Voluntaria e Involuntaria de Empleados

Objetivo: Reducir la Rotación Voluntaria e Involuntaria de Empleados

Fuente de Información: File Maker

Meta: 5 % sobre la plantilla total de empleados (Áreas operativas)

Frecuencia de medición: Mensual

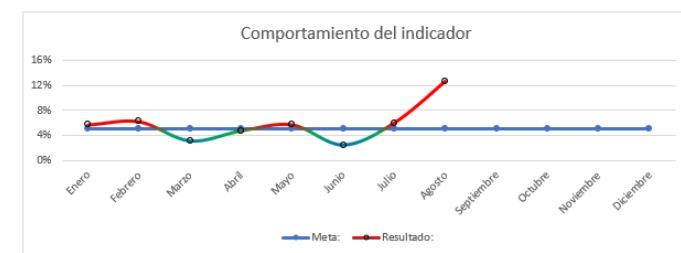
Responsables: Gerente de recursos humanos

Orientación: Minimizar

 Fórmula: $PDB / ((PDEI + PDEF) / 2) \times 100$

Unidad de Medición: Empleados

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Resultado:	5.7%	6.2%	3.1%	4.7%	5.7%	2.5%	6.0%	12.7%					5.8%
Clasificación:	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Malo					Bueno



ESCALA	
Excelente	Menor al 5 %
Bueno	Del 5 % al 7 %
Malo	Mayor al 7 %

No. versión:

4

Fecha Revisión:

diciembre 2024

Revisó:

CSG

Aprobó:

DGE

Página 14 de 27

RECURSOS HUMANOS -

Interacción de los colaboradores con las publicaciones internas

Objetivo: Interacción de los colaboradores con las publicaciones internas

Fuente de Información: Flipsnack

Meta: Interacción del 91% de la plantilla de empleados con la publicación mensual

Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Gerente de recursos humanos

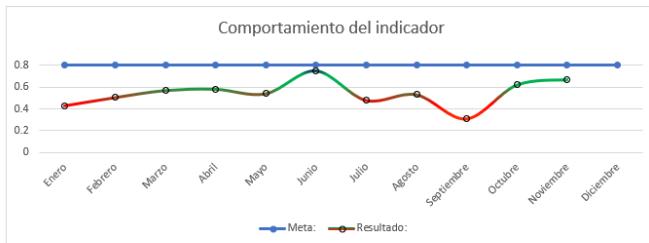
Coordinador de Comunicación Interna

Orientación: Maximizar

Fórmula: (Promedio de vistas / Plantilla activa)*100

Unidad de Medición: Interacciones

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Resultado:	86.0%	92.0%	95.2%	93.0%	82.0%	87.0%	82.0%	75.0%					86.5%
Clasificación:	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno					Excelente



ESCALA	
Excelente	Mayor al 90%
Bueno	Del 75% al 90%
Malo	Menor al 75%

CONTABILIDAD Y TESORERÍA -

Índice de Porcentaje de Deuda Vencida.

Objetivo: Índice de Porcentaje de Deuda Vencida.

Fuente de Información: Reporte CPC

Meta: Mantener menos del 5% de deuda vencida.

Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Encargado de Contabilidad

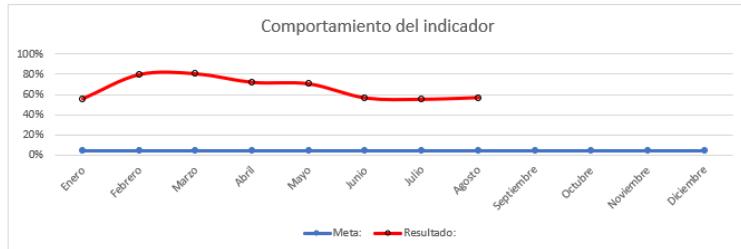
Auxiliar Contable

Orientación: Minimizar

Fórmula: FC / FPC = -1 = * 100

Unidad de Medición: Deuda vencida

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Anual
Meta:	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Resultado:	55.48%	79.44%	80.24%	71.72%	70.24%	56.24%	54.98%	56.64%					65.62%
Clasificación:	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo					Malo



ESCALA	
Bueno	Menor al 5 %
Malo	Mayor al 5 %

CORPORATIVO – Gestión Domiciliaria

Módulo	Presupuesto	Gastado
Viaticos	\$2,400.00	\$2,411.05
Insumos	\$7,500.00	\$1,198.86

CORPORATIVO – Investigación de Crédito

Módulo	Presupuesto	Gastado
Viaticos	\$230,000.00	\$233,911.79
Insumos	\$0	\$0

INSURGENTES - RE

Módulo	Presupuesto	Gastado
Viaticos	\$10,000.00	\$9,550.63
Insumos	\$6,000.00	\$8,465.35

INSURGENTES - Social

Módulo	Presupuesto	Gastado
Viaticos	\$8,400.00	\$7,910.00
Insumos	\$1,000.00	\$1,457.03

MORELOS

Módulo	Presupuesto	Gastado
Viaticos	\$5,000.00	\$5,460.00
Insumos	\$1,000.00	\$0

MERIDA

Módulo	Presupuesto	Gastado
Viaticos	\$0	\$0
Insumos	\$0	\$0

TOLUCA

Módulo	Presupuesto	Gastado
Viaticos	\$2,100.00	\$3,786.00
Insumos	\$1,600.00	\$2,049.27

MATAMOROS

Módulo	Presupuesto	Gastado
Viaticos	\$0	\$0
Insumos	\$500.00	\$0

REYNOSA

Módulo	Presupuesto	Gastado
Viaticos	\$0	\$420.00
Insumos	\$750.00	\$755.00

NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Auditoría externa al SGC

Descripción del hallazgo	Clasificación del hallazgo	Estatus de la no conformidad
Verificar la clasificación que se dan a las No conformidades, ya que, dentro del Procedimiento de auditoría interna PRO-CAL-003 se hace mención que cuentan con dos tipos: menores y mayores, sin embargo, durante la ejecución de auditoría interna en julio 2024 se observa que solo se hace uso del término No conformidad para estos hallazgos.	OBS	Cerrada
Dentro del procedimiento Cobranza social telefónica Call center PRO-CPP-001 Versión 4 enero 2025 se identifica una desviación y falta de documentos en los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> 3.2 envía de forma semanal al supervisor y coordinador regional los monitoreos realizados mediante el formato de monitoreos FOR-CPP-011 3.3 realiza retroalimentación y se registra en el formato de retroalimentación FOR-CPP-014 3.5 comparten al asesor telefónico el resultado obtenido en la calibración formato monitoreo de calibración FOR CPP-012.”. Estos formatos y actividades no se encontraron en el muestreo para la Carteta INFONAVIT social, fecha de asignación 10/03/2025 al 31/03/2025.	NC mayor	Cerrada
Considerar la evaluación y fortalecimiento de los riesgos que pueden ser aplicables para cada proceso, con el fin, de prevenir o reducir efectos no deseado	OM	Cerrada

Adecuación de los recursos

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Adecuaciones de Recursos en Seguridad de la Información

Durante el periodo se realizaron adecuaciones significativas en infraestructura, controles tecnológicos y procesos de seguridad, con el propósito de fortalecer la protección de los activos de información y garantizar la continuidad operativa de la organización.

Adecuaciones Implementadas**1. Fortinet y seguridad perimetral**

- Reforzamiento de la configuración del firewall Fortinet.
- Implementación de **nuevas VLAN segmentadas por área**, lo que impide el tráfico entre departamentos y reduce riesgos de propagación de amenazas.
- Nuevas políticas de firewall**, alineadas a las necesidades de cada área de la organización.
- Nuevos perfiles de seguridad avanzados**, incluyendo: análisis profundo de antivirus, filtrado web, IPS, inspección SSL, control de aplicaciones, entre otros.
- Activación de **calendarios de restricción horaria de tráfico**:
 - Oficinas Nezahualcóyotl e Insurgentes: sin tráfico antes de las 8:30 am ni después de las 8:30 pm.
 - Oficina Toluca: sin tráfico antes de las 6:30 am ni después de las 8:30 pm.
- Integración de **conectores externos de inteligencia de amenazas**, con actualización en tiempo real de hash, IP y dominios maliciosos.
- Asignación de **usuarios individuales para cada colaborador**, con autenticación a través de un **portal cautivo personalizado Fortinet**, garantizando que cada usuario acceda únicamente a su VLAN y bajo sus condiciones de seguridad definidas.
- Personalización de mensajes del firewall**, reforzando la comunicación y concientización en seguridad de la información.
- Instalación de certificado SSL en todos los **equipos de cómputo**, asegurando la comunicación cifrada entre el equipo y el firewall.



4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

2. Redes inalámbricas

- Implementación de **nuevos access points Huawei**, con SSID personalizados y vinculados a cada VLAN de la organización.
- Creación de una **red de invitados aislada**, que no comparte tráfico con las demás VLAN.

3. Infraestructura en la nube (AWS)

- Migración de servicios críticos a **plataformas seguras en la nube**, con un nuevo dominio corporativo y segmentación de redes.
- Establecimiento de políticas de acceso remoto a través de **VPN seguras y autenticadas**.
- Gestión centralizada de recursos, monitoreo y refuerzo de controles de seguridad de la información en entornos cloud.

Adecuaciones en implementación

- Se está desplegando un **nuevo Directorio Activo en AWS**, con mayor resiliencia y administración centralizada de usuarios y equipos.
- Se implementarán **nuevas políticas de seguridad mediante GPO**, reforzando contraseñas, bloqueos automáticos y restricciones de dispositivos externos.
- A las impresoras se les añadirá un **control de impresión por contraseña**, garantizando la protección de documentos sensibles y evitando impresiones no autorizadas.



No. versión:

4

Fecha Revisión:

diciembre 2024

Revisó:

CSG

Aprobó:

DGE

Página 21 de 27

Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades

5. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS

ÁREA	RIESGO	NIVEL TOTAL APRECIADO	ESTRATEGIA
Sistemas	Ransomware (amenazas cibernéticas)	-30	Reducir
ESTRATEGIA	Derivado del análisis de riesgos, se identificaron las amenazas cibernéticas como un riesgo potencial crítico para la continuidad operativa de la organización. En consecuencia, deberán implementarse controles técnicos orientados a mitigar dicho riesgo, entre los que se incluyen: la aplicación de nuevos perfiles de configuración en cada endpoint, la actualización y endurecimiento de las políticas de seguridad en el firewall Fortinet, la segmentación y aseguramiento de las VLAN en switches, así como la integración de mecanismos de monitoreo y validación continua. Estas medidas buscan garantizar la reducción efectiva de la superficie de ataque y la protección integral de la infraestructura tecnológica.		



5. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS

ÁREA	RIESGO	NIVEL TOTAL APRECIADO	ESTRATEGIA
Contabilidad y Tesorería	Falla de plataforma SAT	-30	Aceptar
ESTRATEGIA	Derivado del análisis de contexto interno y externo, la organización establece acciones para aceptar el riesgo de falla de la plataforma SAT a través de planes de contingencia en los procesos contables y reprogramación de actividades fiscales durante las interrupciones, con el fin de minimizar su impacto y aumentar la resiliencia organizacional.		



5. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS

ÁREA	RIESGO	NIVEL TOTAL APRECIADO	ESTRATEGIA
Contabilidad y Tesorería	Falla de plataforma ASPEL	-26	Aceptar
ESTRATEGIA	Como resultado del análisis de riesgos, la organización opta por aceptar el riesgo de una falla en la plataforma ASPEL. Se mantienen respaldos periódicos del sistema y protocolos de recuperación para reanudar rápidamente los procesos de contabilidad, nómina y generación de reportes financieros tras una interrupción, con el fin de minimizar el impacto y fortalecer la resiliencia organizacional.		

5. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS

ÁREA	RIESGO	NIVEL TOTAL APRECIADO	ESTRATEGIA
Contabilidad y Tesorería	Falla de plataforma bancaria	-22	Aceptar
ESTRATEGIA	Tras evaluar el contexto externo, la organización acepta el riesgo de fallas en las plataformas bancarias. Para ello, implementa un monitoreo constante de la disponibilidad de dichos servicios y ajustes en los cronogramas de conciliación de pagos y facturación durante las interrupciones, con el objetivo de minimizar las demoras financieras y preservar la continuidad operativa.		

Oportunidades de mejora

PROCESOS OPERATIVOS

ÁREA/ PROCESO	OPORTUNIDAD
Cobranza punta a punta	Participación en nuevas licitaciones.
	Implementación de nuevas tecnologías para mejorar tiempos de gestión.
	Obtención de nuevas certificaciones que fortalezcan la confianza de clientes.
Investigación de crédito	Nuevos servicios a clientes existentes / Diversificación de servicios
	Uso de nuevas tecnologías para automatizar procesos (ERP, RPA, IA).



PROCESOS OPERATIVOS

ÁREA/ PROCESO	OPORTUNIDAD
Recuperación de cartera	Diversificar proyectos en centros de contacto
	Implementar norma ISO 18295 para mejorar la calidad en la atención al cliente.
	Fortalecer alianzas con clientes clave para proyectos de cobranza.
Gestión domiciliaria	Mayor cobertura territorial mediante expansión de red operativa.
	Establecimiento de metas más retadoras con seguimiento en tiempo real.
	Incorporación de innovaciones tecnológicas (apps móviles, geolocalización, automatización de rutas).



PROCESOS ADMINISTRATIVOS

ÁREA/ PROCESO	OPORTUNIDAD
Contabilidad y tesorería	Actualización constante en materia fiscal y contable (cumplimiento normativo).
	Trato directo con clientes para fortalecer la cobranza efectiva.
Compras	Implementación de plataformas tecnológicas para agilizar procesos de adquisición.
	Potenciar relaciones comerciales con proveedores estratégicos.
	Diversificar proveedores para obtener mejor calidad, costo y servicio.



PROCESOS ADMINISTRATIVOS

ÁREA/ PROCESO	OPORTUNIDAD
Recursos humanos	Participación en ferias de empleo para atraer talento especializado.
	Actualización y capacitación en cambios normativos de la STPS.
	Implementación de esquemas de teletrabajo / híbrido para mayor flexibilidad.
	Fortalecimiento de programas de capacitación y aprendizaje continuo.
Sistemas	Acceso simplificado a tutoriales y cursos para capacitación técnica
	Uso de aplicaciones de código abierto más estables y seguras.
	Ampliación del portafolio de proveedores de TI.
	Migración y escalabilidad con aplicaciones en la nube.
	Implementación de nuevas tecnologías de seguridad informática.



Acuerdos establecidos en esta primera reunión por dirección del ejercicio 2025

Item	Acuerdo	Responsable	Fecha de Inicio
1	Se debe considerar la satisfacción del cliente interno para la siguiente reunión por dirección.	Gerencia Administrativa y Dueños de procesos operativos	Octubre 2025
2	Se deben cambiar las preguntas para la siguiente encuesta de satisfacción externa.	Gerencia Administrativa y Dueños de procesos operativos	Octubre 2025
3	Se debe cambiar el indicador de la meta solución conforme a las actividades de recuperación de vehículos de Volkswagen.	Gerencia Administrativa y Gerencia de cobranza punta a punta.	Octubre 2025
4	Se debe actualizar el mapa de proceso de cobranza punta a punta, y procedimientos correspondientes	Gerencia Administrativa y Gerencia de cobranza punta a punta.	Octubre 2025
5	Se deberán presentar los indicadores de desempeño del equipo de desarrollo, con el propósito de evaluar su eficacia y asegurar que los resultados obtenidos se mantengan alineados con los objetivos establecidos.	Gerencia Administrativa y Coordinador TI.	Octubre 2025
6	Se deberá revisar el indicador de cumplimiento de investigación de crédito, ya que durante la reunión se identificó que la etiqueta de cada periodo aparecía como "Excelente", cuando en realidad existen faltantes de información correspondientes a los meses de junio, julio y agosto.	Gerencia Administrativa y Líderes de Investigación de Crédito	Octubre 2025
7	Se deberá revisar el indicador correspondiente a Afirme, a fin de verificar que los datos y resultados reflejen correctamente el desempeño real del periodo evaluado.	Gerencia Administrativa y Líderes de Gestión Domiciliaria.	Octubre 2025
8	Se deberá generar el plan de acción correspondiente al incidente crítico (virus), incluyendo las medidas de contención, corrección y prevención necesarias para evitar su recurrencia.	Gerencia Administrativa y Coordinador de TI	Octubre 2025
9	Se deberá elaborar un inventario completo de todos los equipos provenientes de las oficinas que fueron cerradas, asegurando su correcta identificación, estado físico y ubicación actual.	Gerencia Administrativa y Coordinador de TI	Octubre 2025
10	Se deberá revisar el tema del dominio ciasc.mx y realizar las modificaciones necesarias en todos los sistemas donde sea posible, a fin de evitar ataques colaterales y garantizar la estabilidad y seguridad de los servicios.	Gerencia Administrativa y Coordinador de TI	Octubre 2025
11	Se deberá revisar el indicador de mediación, ya que actualmente muestra cumplimiento, cuando la realidad operativa evidencia inconsistencias que reflejan un desempeño diferente al reportado.	Gerencia Administrativa y Gerencia de cobranza punta a punta.	Octubre 2025
12	Sucursal Toluca: Se deberá actualizar y validar los inventarios para garantizar que toda la información de equipos y activos esté correctamente registrada. Asimismo, se deberá activar y verificar el funcionamiento de las cámaras de seguridad, asegurando la correcta grabación y respaldo de las imágenes. Finalmente, será necesario revisar el esquema de comisiones, confirmando que se aplique conforme a los criterios establecidos y que refleje de manera justa el desempeño operativo del personal.	Gerencia Administrativa, Coordinador de TI y Gerente de Recuperación de Cartera.	Octubre 2025



MINUTA REVISIÓN POR DIRECCIÓN

Tipo de Documento:

Formato

Código:

FOR DIR 008

Participantes		
No.	Nombre	Firma de asistencia
1	CP. Javier Mendoza	Asistió en línea
2	Lic. Irais Mendoza.	Asistió en línea
3	CP. Socorro Sánchez	Asistió en línea
4	CP. Claudia Mendoza.	Asistió en línea
5	Lic. Patricia Ortiz.	Asistió en línea
6	Lic. Berenice Torres.	Asistió en línea
7	Lic. Ricardo Sánchez.	Asistió en línea
8	Ing. Salvador Santiago.	Asistió en línea
9	Ing. Rafael Mendoza	Asistió en línea
10	Lic. Hector Correa	Asistió en línea
11	Lic. Luis Torres.	Asistió en línea
12	Lic. Jesús Padilla.	Asistió en línea
13	Lic. Ricardo Saldaña.	Asistió en línea
14	Lic. Juan Castelán.	Asistió en línea
15	CP. Marco Mendoza.	Asistió en línea
16	Lic. Luis Velasco.	Asistió en línea
17	Lic. Reyna Sánchez.	Asistió en línea
18	Lic. Claudia Puch	Asistió en línea
19	Lic. Gumaro Padilla.	Asistió en línea
20	Lic. Alicia Alonso	Asistió en línea

Nota: para las reuniones en línea, el responsable de redactar la minuta colocara la leyenda "Asistió en línea" para corroborar la asistencia a la reunión.

No. versión:

4

Fecha Revisión:

diciembre 2024

Revisó:

CSG

Aprobó:

DGE

Página 27 de 27

DOCUMENTO CONTROLADO: Su consulta en cualquier medio diferente a Intranet, no es válida como copia maestra de nuestra Organización. Por ello, su impresión en papel queda restringida a usos de formato y registro siempre validados por firmas autorizadas.