

2025

INFORME DE AUDITORÍA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- *CONSULTORES E INVESTIGADORES EN
ADMINISTRACIÓN, S.C.
- * CIA INTEGRACIÓN EN ADMINISTRACIÓN S. DE R.L.
DE C.V.
- * AEQUITAS ADMINISTRADORA DE ACTIVOS S. DE
R.L. DE C.V.

Normalización y Certificación NYCE S.C.

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Solicitud: 202208CSC1053

*CONSULTORES E INVESTIGADORES EN ADMINISTRACIÓN, S.C.

Razón Social:
* CIA INTEGRACIÓN EN ADMINISTRACIÓN S. DE R.L. DE C.V.
* AEQUITAS ADMINISTRADORA DE ACTIVOS S. DE R.L. DE C.V.

1.- VALLE. INSURGENTES SUR No. 686 PISO 9, COL. DEL VALLE. C.P. 03100 - ALCALDÍA BENITO JUÁREZ (CIUDAD DE MEXICO - México)

2.- TOLUCA. HERMELEGINDO GALEANA No. 204, DESPACHO 2, COL. CENTRO. 50000 - TOLUCA (ESTADO DE MÉXICO - México)

3.- REYNOSA. CALLE GUANAJUATO 145 OTE, ENTRE CALLE AGUASCALENTES Y HERON RAMÍREZ, COL. RODRÍGUEZ, C.P. 88630, REYNOSA, TAMAULIPAS

9.- CORPORATIVO. LAGO XOCHIMILCO No. 283 COL. AMPLIACIÓN VICENTE VILLADA. C.P. 57760 - CD. NEZAHUALCÓYOTL (ESTADO DE MÉXICO - México)

10.- VALLE. INSURGENTES SUR No. 686 PISO 9, COL. DEL VALLE. C.P. 03100 - ALCALDÍA BENITO JUÁREZ (CIUDAD DE MEXICO - México)

Domicilio(s) auditado(s):

DATOS DE LA EVALUACIÓN

SGC

Criterios, Norma(s), Estándar(es) o Esquemas de referencia:

- NMX-CC-9001-IMNC-2015 | ISO 9001:2015
- Documentación propia del Sistema de Gestión
- Especificaciones técnicas o regulaciones aplicables

Tipo de auditoría: Vigilancia No. 2

Fechas de auditoría:

03 y 04 /04/2025

Código(s) IAF:

Sector(es)

Económico(s):

IAF 35 NACE 82.91

CONSULTORES E INVESTIGADORES EN ADMINISTRACIÓN S.C.

Los servicios de investigación de Crédito (referencias comerciales, verificación de propiedad y sociedades en el RPPyC), Recuperación de Cartera (Extrajudicial y judicial), Cobranza Punta- Punta y Gestión Domiciliaria, soportado por los procesos de sistemas, compras, recursos humanos y contabilidad y tesorería

Alcance(s) de la certificación en

Español:

CIA INTEGRACION EN ADMON S. DE R.L. DE C.V.

Los servicios de investigación de Crédito (referencias comerciales, verificación de propiedades y sociedades en el RPPyC) y Gestión Domiciliaria, soportado por los procesos de sistemas, compras, recursos humanos y contabilidad y tesorería.

AEQUITAS ADMINISTRADORA DE ACTIVOS S.DE R.L. DE C.V.

Los servicios de Recuperación de Cartera (Extrajudicial y judicial), Cobranza Punta – Punta y Gestión Domiciliaria, soportado por los procesos de sistemas, compras, recursos humanos y contabilidad y tesorería

CONSULTORES E INVESTIGADORES EN ADMINISTRACIÓN S.C.

Credit investigation (business references, verification of properties and companies in the RPPYC), Portafolio recovery (extrajudicial and judicial), Home Management, Top to top collection

CIA INTEGRACION EN ADMON S. DE R.L. DE C.V.

Credit investigation (business references, verification of properties and companies in the RPPYC), Top to top collection

AEQUITAS ADMINISTRADORA DE ACTIVOS S.DE R.L. DE C.V.

Portafolio recovery (extrajudicial and judicial), Home Management, Top to top collection

*CONSULTORES E INVESTIGADORES EN ADMINISTRACIÓN, S.C.

1.- VALLE. INSURGENTES SUR No. 686 PISO 9, COL. DEL VALLE. C.P. 03100 - ALCALDÍA BENITO JUÁREZ (CIUDAD DE MEXICO - México)

2.- TOLUCA. HERMELEGINDO GALEANA No. 204, DESPACHO 2, COL. CENTRO. 50000 - TOLUCA (ESTADO DE MÉXICO - México)

- 3.- REYNOSA. CALLE GUANAJUATO 145 OTE, ENTRE CALLE AGUASCALENTES Y HERON RAMÍREZ, COL. RODRÍGUEZ, C.P. 88630, REYNOSA, TAMAULIPAS.
- 4.- TAMPICO. AV. HIDALGO 5004, LOCAL 7, 3ER PISO, COL. SIERRA MORENA, C.P. 89210, TAMPICO, TAMAULIPAS.
- 5.- CIUDAD VICTORIA. BOULEVARD ADOLFO LÓPEZ MATEOS No. 601, LOCAL E, COL. VALLE DE AGUAYO. 87020 - CD. VICTORIA (TAMAULIPAS - México)
- 6.- MATAMOROS. - CALLE SEXTA, No. 1200, LOCAL B, PISO 2, COL. EUZKADI, C.P. 87370 - MATAMOROS (TAMAULIPAS México)
- 7.- NUEVO LAREDO. - CALLE ARRAYAN No. 5535 INT. 1-2, COL. LOS ENCINOS. C.P. 88290 - NUEVO LAREDO (TAMAULIPAS - México)
- 8.- YUCATÁN. CALLE 13 No. 439, COL. SAN DAMIAN. C.P. 97218 - MÉRIDA (YUCATÁN - México)
- * CIA INTEGRACIÓN EN ADMINISTRACIÓN S.R.L. DE C.V.**
- 9.- CORPORATIVO. LAGO XOCHIMILCO No. 283 COL. AMPLIACIÓN VICENTE VILLADA. C.P. 57760 - CD. NEZAHUALCÓYOTL (ESTADO DE MÉXICO - México)
- AEQUITAS ADMINISTRADORA DE ACTIVOS S.R.L. DE C.V.**
- 10.- VALLE. INSURGENTES SUR No. 686 PISO 9, COL. DEL VALLE. C.P. 03100 - ALCALDÍA BENITO JUÁREZ (CIUDAD DE MEXICO - México)

Objetivos de la auditoría:

Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la organización con los requisitos y regulaciones aplicables. Evaluar la capacidad y eficacia de la organización para cumplir con los objetivos del SG. Revisar los hallazgos de la auditoría previas.

Conforme: Cumplimiento de un requisito.

Tema de preocupación: Hallazgo aplicable para auditorías de certificación de etapa 1, que indica la posible ausencia del cumplimiento parcial o total de algún requisito, que la organización auditada debería atender previo a la auditoría de certificación de etapa 2.

Observación: Inconsistencia en el cumplimiento de un requisito que basado en la experiencia y juicio del auditor no es probable que resulte en una falla del sistema de gestión, incidente aislado o hallazgo encontrado de forma esporádica con un riesgo mínimo de incumplimiento con la norma o estándar de referencia o de impacto a los objetivos del sistema de gestión. Una observación no tiene la categoría de no conformidad; sin embargo, es un hallazgo, el cual debe ser informado al usuario para su revisión con el fin de evitar posibles no conformidades en futuras ocasiones.

No Conforme: Incumplimiento de un requisito conforme de las normas de referencia, los procedimientos propios de la organización o la regulación aplicable.

No conformidad menor: No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

No conformidad mayor: No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos, en las siguientes circunstancias:

- si existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados de la disciplina de referencia.

- una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y por tanto, constituye una no conformidad mayor.

Oportunidad de mejora: Una oportunidad de mejora es una situación o aspecto que a juicio basado en la pericia del auditor / equipo auditor, puede ser mejorado con el objetivo de obtener mejores resultados, optimizar procesos o alcanzar metas más ambiciosas.

Clasificación de hallazgos

DATOS DEL PERSONAL ENTREVISTADO

Nombre	Cargo
Irais Dafne Mendoza Sánchez	Dirección
Salvador Santiago Araujo	Gerente Administrativo
Ana Laura Hernández Montaño	Coordinador del sistema de gestión
Reyna Sánchez	Supervisora de atención a clientes
Juan carlós Castelar	Supervisor de registro publico
Marco Antonio Lara	Supervisor de bancos de investigación de crédito
Luis Fernando	Supervisor de bancos
Jesús Eduardo Martínez Padilla	Asistente de dirección
Gumaro Padilla Morales	Coordinador regional de Tamaulipas con sede Reynosa
Berenice Torres Velasco	Gerente de recursos humanos
Claudia Elena Mendoza Lara	Encargada de contabilidad y tesorería
Gerente recuperación	Ricardo Sánchez Matías
Emmanuel López	Analista de calidad
Ricardo Alberto Saldaña Rubio	Auxiliar admirativo
Rafael Fernando Mendoza	Coordinador de TI
Patricia Ortiz Coninves	Gerente de cobranza punta a punta
Héctor Iván Ramírez Ramírez	Coordinador jurídico

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

Nombre	Rol
Grecia Mireya GARCILAZO GONZÁLEZ	Auditor Líder / ET
Janeth ROSAS BERNABÉ	Auditor
NA	Auditor en entrenamiento

DATOS DE PERSONAL ADICIONAL

Nombre	Rol
Jessica Geraldine ROCHA BARRÓN	Observador
NA	Guía
NA	Testificador
NA	Traductor e intérprete

INFORME DE HALLAZGOS

Aplicable al Sistema Gestión de Calidad

No.	Proceso Servicio Departamento	Numeral y Requisito de Referencia	Descripción	Clasificación de Hallazgo
1	Auditoría interna	9.2	<p>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.</p>	OBS
2	Cobranza punta a punta - TOLUCA	8.5 /	<p>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:</p> <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.”. <p>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.</p>	NC mayor
3	Todos los procesos	6.1	Considerar la evaluación y fortalecimiento de los riesgos que pueden ser aplicables para cada proceso, con el fin, de prevenir o reducir efectos no deseados, así como, lograr la mejora del proceso.	Oportunidad de mejora

Notas

1. La atención de los Temas de Preocupación y las observaciones se revisarán en la siguiente evaluación.
2. La organización cuenta con 45 días naturales posteriores a la fecha de cierre total de la auditoría para entregar su plan de acción a cada no conformidad, que incluya el análisis de causa y evidencia de cumplimiento de conformidad con su procedimiento de acciones correctivas.

RESUMEN DE LA EVALUACIÓN

Durante la ejecución de la auditoría se revisaron los requisitos del Esquema Aplicable:

A continuación, se muestran los resultados de la evaluación, la nomenclatura utilizada es:

C: Conforme | TP: Tema de Preocupación | OB: Observación | NC: No Conforme

Proceso / Servicio:	Área	Referencias normativas asociadas	Resultado
Dirección (Contexto de la organización, Liderazgo, Planificación, Revisión por la Dirección)	SGC	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 9.3	C
Auditorías internas, acciones correctivas, mejora y revisión de hallazgos previos	SGC	9.2, 10.1, 10.2, 10.3	OBS
Contabilidad y Tesorería	Contabilidad	4.4, 6.1, 7.1, 9.1	C
Gestión domiciliaria	Operación	4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2	C
Sistemas	Sistemas	4.4, 6.1, 7.1.3, 9.1	C
Investigación de crédito	Operación	4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2	C
Compras	Compras	4.4, 6.1, 8.4, 9.1	C
Cobranza punta a punta -REYNOSA	Operación	4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2	C
Recursos Humanos	Recursos Humanos	4.4, 6.1, 7.1.2, 7.2, 7.3, 9.1	C
Cobranza punta a punta - VALLE	Operación	4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2	C
Recuperación de cartera - TOLUCA	Operación	4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1	C
Cobranza punta a punta - TOLUCA	Operación	4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2	NCM

DETALLE DE LA EVALUACIÓN

Proceso / Servicio:	Dirección (Contexto de la organización, Liderazgo, Planificación, Revisión por la Dirección)
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	SGC
Personal Relacionado:	Irais Dafne Mendoza Sánchez Salvador Santiago Araujo
	Elementos normativos relacionados
4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 9.3	Información documentada revisada
LIS GSI 009Matriz general de partes interesadas	Descripción de la Evaluación
4.1	<p>Contexto de la organización Se cuenta con foda por cada Cobranza punta a punta Fortalezas: certificación de personal en conocer / experiencia en el rubro del negocio / experiencia de los líderes del proceso / Oportunidades: licitación pública / nuevas tecnologías / cambio de gobierno Debilidades: rotación de personal / sistema de control eficaz< de gastos y del proceso Amenazas: cierre de ventanilla del cierre / cierre de juzgados y oficinas de gobierno</p> <p>Gestión domiciliaria Fortalezas: tiempos de entrega, ERP interno / Capacidad de adaptación a los requisitos del cliente Oportunidades: mayor cobertura territorial / ampliar plantilla en otros estados / ampliar mercado comercial Debilidades: rotación de personal Amenazas: asignación a consideración del cliente Verificadores</p> <p>FODA GENERAL Fortalezas: certificados en la norma ISO 9001:2015 e ISO 27001 Amenazas: Cambio climático / concientización / estrategias de adaptación/</p> <p>4.2 Actualización enero 2025 LIS GSI 009Matriz general de partes interesadas INFONAVIT DEUDORES /necesidades y expectativas ACREDITADOS Clientes / Requisitos y retroalimentación Autoridades reguladoras Colaboradores Socios y accionistas Proveedores Sociedad -> cambio climático tener el menor impacto ecológico en la organización</p> <p>4.3</p>

Manual de calidad

Se excluye requisito 8.3

Cobranza punta a punta

Sitios

- Valle
- Toluca
- Buenavista
- CD. Victoria
- Matamoros
- Nuevo Laredo
- Reynosa
- Tampico
- Morelos
- Yucatán

Investigación de crédito

- Corporativo

Gestión domiciliaria

- Corporativo

Procesos de apoyo

- Corporativo
- Valle
- Toluca

4.4

Cada área cuenta con mapa de proceso

5.2

Estamos comprometidos en cumplir nuestros objetivos y superar las expectativas de nuestras partes interesadas al proporcionar servicios desde la gestión y administración de cobranza punta a punta, investigación de crédito, recuperación de cartera y gestión domiciliaria; mediante un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y una gestión de riesgos de acuerdo a nuestro contexto para mejorar continuamente y fortalecer nuestros procesos conforme a la normatividad legal aplicable

6.1

Riesgos y oportunidades

Cada área y proceso cuenta con matriz de riesgos

Ciudad Victoria

Se realiza revisión cada año. Siguientes revisión abril 2025

6.2

Objetivos de calidad

- Cultura de servicio
- Desarrollo de talento (competencias)
- Rentabilidad de cada área
- Eficiencia operativa (digitación e innovación)

9.3

Cada 6 meses se realiza

Minuta revisión por dirección FOR DIR 008

14 de enero 2025

13 entradas en revisión por la dirección

Cambios en las cuestiones externas e internas

cliente interno y externo 89.53

Seguimiento a las propuestas del programa Shark tank CIA

Actualizar las cuestiones externas de la organización

Validar la opción de realizar la encuesta de satisfacción de cliente interno cada seis meses

Generar mesas de trabajo para definir nuevas metas para los indicadores del área de recursos humanos

Siguiente revisión Julio y Diciembre 2025

Resultado de la Evaluación:	Conforme
Auditor:	Grecia Mireya GARCILAZO GONZÁLEZ

Proceso / Servicio:	Auditorías internas, acciones correctivas, mejora y revisión de hallazgos previos
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	SGC
Personal Relacionado:	Ana Laura Hernández Montaño – coordinador del sistema de gestión
Elementos normativos relacionados	
9.2, 10.1, 10.2, 10.3	
Información documentada revisada	
Procedimiento de auditoría interna PRO-CAL-003 Junio 2024- Versión 20	
Descripción de la Evaluación	
Procedimiento de auditoría interna PRO-CAL-003 Junio 2024- Versión 20	

Periodicidad 1 vez al año

Descripción de puesto auditor líder FOR-REH-001

ISO 9001:2015

19011:2015

ISO 31001:2018

1 a 3 años de experiencia

Descripción de puesto auditor interno

ISO 9001:2015

Experiencia previa 1 a 3 años

Luis Alberto – curso 19011 el día 17 de junio 2024. Se da curso de manera interna / ISO 9001 a través de la plataforma

Lista de verificación FOR CAL 004

Conformidad

No conformidad mayor y menor

Observación y Oportunidad de mejora

Julio 2024

Calendario de auditoría FOR-CAL-014

Nezahualcóyotl

Insurgentes

Toluca

Yucatán

Tampico

Reynosa

Matamoros

3 y 4 de julio 2024

Plan de auditoría FOR-CAL-013

Ana Laura – Auditor líder

Salvador Santiago – Auditor

Marco Antonio – Auditor

Luis Alberto – Auditor. Se realizan algunos cursos a través de plataforma de SGC nivel 1 y 2.

Se concentra lista de verificación con los hallazgos detectados

Lista de verificación FOR-CAL-004

1 OM requisitos 4

Observaciones 1 – requisitos 8

No conformidades 1 – requisito 4 / 2 en requisito 7 y 5 en requisito 8

Plan de acción en los hallazgos

7.5

Ishikawa

Causa raíz: se identifica que existe resistencia al cambio ya que anteriormente no se notificaba al personal sobre la actualización de documentos de forma previa

Se muestra evidencia de envío de correo electrónico notificando que todos los documentos de los sistemas de gestión deberán ser revisados por lo menos una vez al año

Procedimientos implementados

31 de diciembre 2024 Cerrada

8.1 Gestión domiciliaria

El mapa de proceso de gestión domiciliaria, indica que diario se llena el formato FOR GDO 006 "Listado de visitas afirme", sin embargo, se identificó que el último registro fue el día 20 de junio 2024 y existen solicitudes posteriores al 29 de junio 2024

5 porqués

23 de diciembre 2024

Todos los hallazgos se encuentran cerrados al momento

Procedimiento acciones correctivas PRO CAL 002 Junio 2024 Versión 8.

Incumplimiento a 3 meses se debe generar plan de acción

Tratamiento de quejas PRO CPP 012 Octubre 2024 versión 01

Resultado de la Evaluación:	OBS
Auditor:	Grecia Mireya GARCILAZO GONZÁLEZ

Proceso / Servicio:	Contabilidad y Tesorería
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Contabilidad y Tesorería
Personal Relacionado:	Claudia Elena Mendoza Lara
Elementos normativos relacionados	
4.4, 6.1, 7.1, 9.1	
Información documentada revisada	
Mapa de proceso de contabilidad y tesorería MAP CON 001	
Descripción de la Evaluación	
Matriz de riesgos <ul style="list-style-type: none"> • Falla de suministro eléctrico • Malas prácticas (soborno y corrupción) • Daño a la información 	

- Portales de banco saturados
- Pishing
- Inseguridad pública

Oportunidades

- Actualización en materia fiscal y contable
- Trato directo con clientes

Mapa de proceso de contabilidad y tesorería MAP CON 001

Control de depósitos contra retiros FOR CON 003

Depósitos que piden por parte de dirección

Comprobación limpieza de oficina Yucatán

1er semana de febrero 2025

Siempre debe venir de parte de compras o dirección

No. De proveedor

Se paga 5 de febrero 2025

Se adjunta comprobante mediante vale provisional

2 de abril 2025

Rubí Sánchez Vázquez

No se da factura

Para CIA INTEGRACIÓN en administración

02/04/2025

Viáticos que se dan

Se cuenta con 1 semana para comprobar

Depósitos a gestores

Gestor Juan Ricardo Luna

Viáticos

Derechos

02/04/2025

Se cuenta resguardo de manera física

Costos Sabadell

Tabla de costos

Fechas de entrega que tardan en entregar búsquedas, verificación de propiedad, verificación de sociedad

Se emite Carta de derecho

indicador

Mantener menos 5% de la cobranza

*No se generan planes de trabajo debido a que se tienen acciones permanentes en pro del cobro de la deuda vencida.

Resultado de la Evaluación:	Conforme
Auditor:	Grecia Mireya GARCILAZO GONZÁLEZ

Proceso / Servicio:	Gestión domiciliaria
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Operación
Personal Relacionado:	Jesús Eduardo Martínez Padilla – asistente de dirección Ricardo Alberto Saldaña Rubio – auxiliar admirativo
	Elementos normativos relacionados
4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2	Información documentada revisada
Mapa de proceso Gestión domiciliaria	Descripción de la Evaluación
Matriz de riesgos Gestión domiciliaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incendio dentro de las instalaciones 2. Falla en el suministro de corriente eléctrica 3. Virus informático 4. Costo alto de transporte público'
Oportunidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar plantilla en otros estados 2. Innovaciones tecnológicas 3. Mayor cobertura territorial
Mapa de proceso Gestión domiciliaria	
Guía de verificación de domicilios AFIRME	
Instructivo de asignación en ERP AFIRME	
Formatos AFIRME	
Solicitud del cliente	
Folio 542020	
1/04/2025	
Visita para Alma Rita Silva	
Giro recolección de residuos comerciales RS	
Teléfono	
Dirección	
Tipo de producto es auto plazo Crédito automotriz	
Programación: se realiza desde conmutador, se coordinan con verificador en campo	
Verificador: Alejandro Trujillo Zermeño	
Visita no EXITOSA. Se identifica domicilio no se pudo contactar al titular	
Listado de visitas AFIRME	
HIPOTECARIO	
21 de marzo	
Visita laboral	
Ángel Aron Sandoval	
Verificador Omar Alejandro	
Recibe empleada del TITULAR	

24/03/2025 se realiza visita
Oficina
Folio 121892
Venta mayoreo y menudeo
Dentro de los formulario
Juan Pablo Morales Quiroz -> se cambia verificador por problemas de automóvil, se comparte información con el titular

CITIBANAMEX
Solicitud 14 de marzo 2025
Agrosilos de la región
Reporte fotográfico

Roberto Saucedo Martínez asistirá 25 de marzo 2025
No. Solicitud 358-113

SITE INSPECTION

7de febrero
Grupo Mayan Palace
10 solicitudes en diferentes direcciones
2 verificadores
Playa del Carmen
Verificadora Yessenia Ramírez
2 reportes 21 de febrero 2025
LOTE 010
No. De solicitud 282-109
12 preguntas
Reporte fotográfico
Lote 085 282-110
Reporte fotográfico

Individuales por cliente
AFIRME
No rebasar las 2 horas para respuesta de correos electrónicos u entrega de información final
CETELEM
Febrero 5.41
Entregar en un lapso menor a 4 días y no tener ningún infirme mayor 5 días
CREDIMOVIL
Resultado 0.10 en marzo cumple
CITIBANAMEX
Resultado 19.32

Resultado de la Evaluación:	Conforme
Auditor:	Grecia Mireya GARCILAZO GONZÁLEZ

Proceso / Servicio:	Sistemas
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Sistemas
Personal Relacionado:	Rafael Fernando Mendoza – Coordinador de TI
Elementos normativos relacionados	
4.4, 6.1, 7.1.3, 9.1	Información documentada revisada
Matriz de riesgos TI	Descripción de la Evaluación
Matriz de riesgos TI	<ul style="list-style-type: none"> • Falla en el suministro eléctrico • Phishing • Virus informático • Cambio climático (reducir)
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas tecnologías para automatizar procesos ERP • Nuevos servicios a clientes existentes / diversificación de servicios
Mapa de proceso	
NEZAHUALCOYOTL	
Prioridad Baja	
Cambio de tóner a la impresora de registro público en el área de bancos	
Marco Antonio Mendoza Lara	
Asignado a Jesús Abraham Ventura Castañeda	
03/04/2025	
INSURGENTES	
Cambios y peticiones de sistemas	
Cambio de responsiva de celular	
Asignación Magda del pilar franco Ramírez	
03/04/2025	
Prioridad ALTA	
Acceso a usuarios ERP	
14/03/2025	
Prioridad media	
Asignado a Alan Hernández	
Se atiende el mismo día	
TOLUCA	

Generar acceso VPN
Prioridad Alto
02/04/2024
Atención el mismo día
Magda del pilar Franco Ramírez

REYNOSA
Impresora
Prioridad Alta
Asignado a Rafael Fernando Mendoza loza
31/03/2025

Mantenimiento preventivo
LIS GSI 010 Programa de mantenimiento
Sucursal Nezahualcóyotl
Mantenimiento en enero a recursos humanos, contabilidad y tesorería, sistemas
Contabilidad
Jesus Abraham

Inventario por sucursal

1. Cumplimiento de los SLA
<1.5. Cumplimiento en los primeros 3 meses
2. Incidente críticos reportados por el usuario
<0. Cumplimiento en los primeros 3 meses
3. Cumplimiento del PMP
100%. Cumplimiento en los primeros 3 meses

Help Desk
Todos los sitios
NEZAHUALCOYOLT, INSURGENTES, TOLUCA, REYNOSA

Resultado de la Evaluación:	Conforme
Auditor:	Grecia Mireya GARCILAZO GONZÁLEZ

Proceso / Servicio:	Cobranza punta a punta - Valle
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Operación
Personal Relacionado:	Patricia Ortiz Coninves – Gerente de cobranza punta a punta Héctor Iván Ramírez Ramírez Correo – Coordinador jurídico

Elementos normativos relacionados	
4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1	
Información documentada revisada	
Matriz de riesgos insurgentes FOR –CAL-016	
Mapa de procesos	
Descripción de la Evaluación	
Matriz de riesgos insurgentes FOR –CAL-016	
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento del proceso de cobranza • Licitaciones públicas • Acreditados hostiles 	
Oportunidad	
<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de gobierno • Nuevas licitaciones • Nuevas tecnologías 	
5 partes en la que se divide	
1 vez al año se manda la encuesta de satisfacción	
Recuperación especializada	
PRO CPP 007 Recuperación especializada noviembre 2024	
23 de enero 2025	
Asuntos con nuevo estatus de inactivo 1	
BGJURIDICA Diciembre	
<ul style="list-style-type: none"> • Crédito 2808230654, escritura de dación en pago inscrita • Crédito 909370040, entrega de vivienda con poder notarial • Crédito 2810212332, entrega de vivienda con poder notarial 	
Se entrega relación de expedientes del despacho consultores e investigadores en administración S.C.	
Se observan siguientes claves de cancelación	
<ul style="list-style-type: none"> • CC0002 Escritura de dación en pago inscrita Y C0004 escritura de adjudicación inscrita 	

Se manda layout, día que se acudirá para dejar los expedientes 16 de agosto 11:00 am

FOR CPP 03 Base jurídico

Adjudicación

Sentencia, avalúos, certificados de adeudo, libertad de gravamen

Notaria 24 de la ciudad de México 3 de marzo 2025

Resultado de la Evaluación:	Conforme
Auditor:	Grecia Mireya GARCILAZO GONZÁLEZ

Proceso / Servicio:	Recuperación de cartera -Toluca
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Operación
Personal Relacionado:	Gerente recuperación – Ricardo Sánchez Matías Emmanuel López – Analista de calidad

Elementos normativos relacionados

4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1

Información documentada revisada

Mapa de proceso MAP RCA 001

Descripción de la Evaluación

Matriz de riesgos recuperación de cartera

Riesgos

- Falla en el suministro eléctrico
- Falla telefonía e internet local sucursal
- Demasiada competencia en zona
- Cierre de algunas oficinas de los clientes

Oportunidad

- Diversificar proyectos en centros de contacto / empleados
- Implementar Norma ISO 18295

Mapa de proceso MAP RCA 001

Recuperar el 90% de la cartera

Enero 73%

Febrero 94.39%

Se cuenta por todas las campañas

Dirección proporciona base de datos
Se trabajan con distintas plataformas.
Lugares teléfonos celulares, se restringe. Espacio reservado donde se dejan mochilas y bolsas.
Registro de gestiones en plataforma

Área de calidad realiza monitoreo acorde a la cédula de calidad. Diaria a final de mes se entrega resultado con calificaciones con acreditados y con base a ellos se generan los resultados correspondientes

Emmanuel López – Analista de calidad

Se realizan monitoreo en tiempo real

Semanal se escuchan los audios que quedan guardados

Lunes 31/03/2025

Calidad cetelem

Número de crédito 89001

Fecha y hora 24/03/2025

Raquel Magdaleno

11/03/2025

No menciona aviso de privacidad, no Confirma datos del crédito y/o unidad / no solicita datos adicionales

Retroalimentación verbal en primer instancia

CALF: 100

Blanca Esthela

27/03/2025

CETELEM

Calf: 100

Cédula de calidad

2,000 cuentas

Asignación INVEX

Se comprarte con sistemas LAYOUT

Indicadores Recuperar 90% de cartera 2025

1 monitorista de calidad

Asesores 17 (12 asesores para recuperación de cartera, 5 para cobranza punta a punta)

Créditos a recuperar SEARS

Viernes 28 de marzo 2025

22 cuentas por recuperar

Cartera por recuperar 240

4 pagos recuperado

04/04/2025

2 promesas de pago

Asesores nadie Fabiola y Blanca Esthela

BANCO AZTECA Cartera 243

28/03/2025

2 compromisos y 2 recuperadas

Nadia Fabiola / Jessica Martínez

04/04/2025

2 compromisos de pago

2 asesores nadie Fabiola y Jessica lizeth

CETELEM

28/03/2025

1 pago

Selene Rodríguez

Se tenían 4 créditos

Raquel Magdalena

04/04/2025

No se cuentan con compromisos de pago para el día en curso

Resultado de la Evaluación:	Conforme
Auditor:	Grecia Mireya GARCILAZO GONZÁLEZ

Proceso / Servicio:	Cobranza punta a punta en Toluca
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Operación
Personal Relacionado:	Gerente recuperación – Ricardo Sánchez Matías Emmanuel López – Analista de calidad

Elementos normativos relacionados

4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1

Información documentada revisada

Matriz de riesgos FOR-CAL-016

Descripción de la Evaluación

Matriz de riesgos FOR-CAL-016

Riesgos

- Falla en el suministro eléctrico
- Falla telefonía e internet local sucursal
- Demasiada competencia en zona
- Cierre de algunas oficinas de los clientes

Oportunidad

- Diversificar proyectos en centros de contacto / empleados
- Implementar Norma ISO 18295

Cobranza social telefónica Call center PRO-CPP 001 Versión 4 enero 2025

11/03/2025

Se manda archivo al área de sistemas con los créditos que se van a estar trabajando
Carteta INFONAVIT social, fecha de asignación 10/03/2025 al 31/03/2025

De manera diaria el supervisor informa respecto al número de citas obtenidas antes de terminar turno
(acreditado quiere convenio y lo quiere en físico)

Se reporta a la supervisora de medición

24 de marzo

Fecha de cita 27/03/2025

Firma de mediación

Monitoreo y calidad

183 cargas en el mes de marzo 2025

BASE MADRE

Monitoreo FOR-CPP-011

17 asesores (5 canalizados cobranza punta a punta)

Se CPP 014 y 011

Calendario de actividades diarias

Minuto de reunión FOR CAL 001

Reforzamiento de validación de datos y personalización en la llamada

Supervisora y calidad dan retroalimentación

FOR CES 016 Comportamiento feedback calidad

Verificar los formatos que se utilizan

Monitoreo de calibración FOR-CPP-012 / **FOR – CES – 012 diciembre**

Asesor María Elena Romero

Tono de voz y ritmo resultado 0

Presencia activa resultado 0

Evaluación correspondiente al mes de marzo 2025

Marzo asesor con menor calificación

Zaira 76.45

5 asesores:

- Silvia Gabriela Celaya

- Maria Elena Romero
- Zaira Erzsebet
- Daniel Rivera
- Patricia Azotea

Resultado de la Evaluación:	NCM
Auditor:	Grecia Mireya GARCILAZO GONZÁLEZ

Proceso / Servicio:	Investigación de crédito (NEZAHUALCÓYOTL)
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Investigación de crédito (NEZAHUALCÓYOTL)
Personal Relacionado:	Reyna Sánchez - Supervisora de atención a clientes Juan carlós Castelar - Supervisor de registro publico Marco Antonio Lara - Supervisor de bancos de investigación de crédito Luis Fernando – Supervisor de bancos
Elementos normativos relacionados	
4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2	
Información documentada revisada	
Mapa de procesos de investigación de crédito MAP INV 001, Versión 11 Contexto de la organización DOC CAL 001 Versión 12 Informe sobre sociedad FOR INV 001, junio 2024 versión 5 Registro público de comercial Relación de solicitudes de registro público (Foráneos) del 3/4/2025 al 3/4/2025 Informe sobre propiedades de registro público FOR INV 010 Informe sobre propiedad FOR INV 002 Versión 6 Reporte #1 Forma individual FO CON 001 Bitácora de control de mensajería FOR INV 017 Relación de costos Matriz de riesgos y oportunidades del SGC FOR CAL 016 Versión 02 Cumplimiento de los niveles de servicio FOR CAL 003 Versión 02	
Descripción de la evaluación	
Mapa de procesos de investigación de crédito MAP INV 001, Versión 11 Entradas <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de los clientes de RPPyC con datos de inscripción vía correo o plataforma de distribución • Solicitudes en el opti risk • Relación de solicitudes 	

- Informes capturados
- Solicitudes en el opti risk
- Necesidad de brindar atención al cliente
- Necesidad de documentar posible termino de contrato con el cliente

Salidas

- Informes de propiedad o sociedad – físicas, electrónica, plataforma
- Registro de solicitudes
- Asignación de trabajo
- Planeación y logística de recorridos semanales
- Relación de solicitudes
- Solicitud de viáticos vía correo electrónico especial
- Informe sobre propiedades registro publico
- Informe de sociedad
- Informe sobre referencias
- Cuestionario bancos
- Informe de propiedad
- Informe sobre sociedades registro publico
- Cuestionario comercial
- Informe
- Hoja de trabajo
- Solicitud de referencia
- Correo electrónico con la corrección
- Aclaración solucionada
- Carta de cliente de revisión del contrato
- Acta de entrega-recepción de verificaciones pendientes
- Acta de hechos de destrucción de archivo
- Destrucción de información

Contexto de la organización DOC CAL 001 Versión 12

FODA Investigación de crédito

Fortalezas

- Experiencia/profesionalismo en líderes y operativos
- Adquisición de nuevos clientes y nuevos servicios
- Servicio al cliente (atención personalizada)
- Cobertura a nivel nacional
- Segmentación de funciones y responsabilidades
- Calidad en el servicio

Oportunidades

- Captación de nuevos clientes
- nuevos servicios a clientes existentes/ Diversificación de servicios
- Nuevas tecnologías para automatizar procesos (Sistemas ERP)
- Impulsar otorgamiento de créditos bancarios

Debilidades – se alinean a los indicadores

- Tiempos de entrega prolongados
- Falta de seguimiento a los monitoreos

- Personal reactivo (Poco proactivo)

Amenazas

- Proceso de digitalización en la documentación del RPPyC.
- Cambios en los procesos internos del RPPyC
- Pérdida de clientes
- Nivel de exigencia de los clientes
- Aumento de los costos en los procesos externos
- Menores tiempos de la competencia
- Cierre de oficinas gubernamentales (citas)
- Inseguridad
- Cambio de gobierno
- Solicitud de tarifas por parte del cliente

12 clientes activos

Se muestra evidencia de solicitud del cliente: Banorte

Fecha: 1/4/2025

- Nombre solicitante: Mariano Israel Gonzales Ortiz
- Sociedad: IDFINANCE PLAZO, S.L. UNIPERSONAL
- Folio mercantil: 2021033893
- Fecha de correo 2/472025
- Gestiona de verificación de sociedad

Se da respuesta con otro correo confirmando la recepción de la información // Se captura en plataforma de registro público //

Se envía por correo el informe.

Informe sobre sociedad FOR INV 001, junio 2024 versión 5 // Se colocan las notas de los faltantes, posteriormente se hace la relación de los documentos faltantes.

Registro público de comercial

- Pro instrumento No. 77597
- Libro 1592
- Nombre o denominación: IDFINANCE PLAZO, S.L. UNIPERSONAL
- Duración: indefinida

Se utiliza para validar la información pública de la sociedad.

Opti risk donde se registra los datos del cliente se categoriza como urgente u ordinario // Se consideran las distancias para categorizar si son locales o foráneos // Relación de solicitudes de registro público (Foráneos) del 3/4/2025 al 3/4/2025:

7 Pendientes Huejotzingo, Puebla:

- Servicio solicitado: Verificación de propiedad
- Fecha de solicitud: 1/4/2025
- Prioridad: normal
- Nombre del investigado: Ajemex, S.A. de C.V. – Inmobiliaria Ampamayo, S.A. de C.V.
- Fecha asignada: 1/4/2025

1 Pendiente CD. Guzmán, Jalisco:

- Servicio solicitado: Verificación de propiedad
- Fecha de solicitud: 2/4/2025

- Prioridad: Urgente
- Nombre del investigado: Carlos Noval Hallat
- Fecha asignada: 2/4/2025

Se les da los gestores para que puedan trabajar en la oficina registral // Datos de inscripción, se cuenta con matriz registro público interna.

Informe sobre propiedades de registro público FOR INV 010, se pueden utilizar hojas en blanco o el formato del cliente si no alcanzan las hojas blancas.

Informe sobre propiedad FOR INV 002 Versión 6

Cliente: Banorte, .S.A

- Área /Depto.: Banorte / Legaría
- Folio: 28/03
- Fecha recibido: 31/3/2025
- Fecha de entrega: 1/4/2025
- Operación: Contrato de arrendamiento
- Fecha de inscripción 16/3/2005
- Folio real: 9309662
- Plaza de inscripción Ciudad de México
- Fecha de inscripción 30/5/1997
- Escritura: 51822

La comunicación interna y externa se lleva mediante vía telefónica y correo electrónico.

Reporte #1 Forma individual FO CON 001 se registran los viáticos utilizados para los traslados.

Se muestra reporte de viatico del 31/3/2025

Gestor Abel Trejo Moreno

Se muestra correo:

Fecha 21/3/2024

- Apoyo con monitoreo
- Se muestra liga se documenta las evidencias de retroalimentación, se archivan en carpeta en la parte de calidad y atención al clientes.
- Evidencia de retroalimentación FOR INV 013 versión 02
- Captura registro público y referencias (áreas)
- Fecha 26/2/2025
- Retroalimenta: Luis Gerardo Torres Flores
- Retroalimentado: Eliot Alejandro Guevara Torres
- No se colocó la razón social original de la sociedad la cual es importante ya que se presentó un cambio en el nombre (no se puso al razón social original)
- La envío un cliente: Banamex
- Se verificará que no existan cambios en la razón social para colocar la información correcta
- Aclaración externa
- ID del servicio 32307 A

Quejas las lleva el área de calidad y dirección - No se han presentado quejas

Bitácora de control de mensajería FOR INV 017

Fecha 26/3/2025

- Cliente MULTIVA
- Tipo de documento certificado
- Fecha 3/4/2025
- INVES
- Firma de la persona que monitorea
- Nombre del remitente

Relación de costos // se muestra relación de costos del mes de febrero - 21 al 27 de febrero 2025 // Cuando se realiza relación mensual se coloca la factura se firma de recibido y se confirma que esta entregados.

Riesgos

Matriz de riesgos y oportunidades del SGC FOR CAL 016 Versión 02

Procedimiento para el tratamiento de riesgos y oportunidades del SGC y SGSI PRO CAL 009 versión 4

Próxima revisión abril 2025 y octubre 2025

- Fuga de información // aceptable // solo se trata los riesgos que se pretenden eliminar
- Cierre de oficinas gubernamentales // aceptar
- Oportunidad - cambio climático // reducir
- Falla en el suministro eléctrico CFE // En caso de que se materialice este riesgo se debe compartir con la compañía de CFE, ya que, es responsabilidad de dicha compañía aplicar las soluciones necesarias, las responsabilidades de nuestra empresa es reportar el incidente al número 071.
- Falla telefónica e internet en sucursal // compartir // En caso de que se materialice este riesgo se debe compartir con el proveedor. Ya que, es responsabilidad de el aplicar las soluciones la empresa debe reportar en tiempo y forma con sistemas para que sistemas sea quien levante el ticket y lo escale con ejecutivo de cuenta.

Indicadores

Cumplimiento de los niveles de servicio FOR CAL 003 Versión 02

- Excelente mayor al 98%
- Bueno 90- 98%
- Malo menor 90%

Se hacen reuniones quincenales para revisar los resultados para buscar la mejora

- Cumplimiento de los niveles de servicio // mensual // meta entregar el 90% de los informes en los tiempos establecidos contractualmente // enero 91.1%, febrero 90.98%
- Índice de aclaraciones externas // meta obtener máximo 5 aclaraciones en el periodo // mensual // enero 4, febrero 6 – cada tres meses se hace plan de acción – de manera personal seda retroalimentación al personal 7 motivos por los cuales se realizan los reporte de aclaración

Resultado de la evaluación:	Conforme
Auditor:	Janeth Rosas Bernabe

Proceso / Servicio: Compras (NEZAHUALCÓYOTL)

Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Compras (NEZAHUALCÓYOTL)							
Personal Relacionado:	Jesús Eduardo Martínez Padilla – Asistente de dirección							
Elementos normativos relacionados								
4.4, 6.1, 8.4, 9.1								
Información documentada revisada								
Mapa de procesos compras MAP COM 001 Control de gastos FOR COM 001 Versión 001 Evaluación al proveedor FORM-COM-004 Versión 6 Evaluación de proveedores FOR CAL 003 Tabla de acciones correctivas 2024 LIS CAL 003 Versión 1 Matriz de riesgos y oportunidades FOR CAL 016 Versión 02								
Revisión de hallazgos previos*								
No.	Proceso Servicio Departamento	Numeral y Requisito de Referencia	Descripción	Clasificación de Hallazgo	Descripción de la Atención			
1	Compras	8.4	Asegurar que en el mapa de procesos de compras MAP-COMP-001, se defina, como se procedería en caso de tener una evaluación a un proveedor menor a 35 puntos, adicional a eso considerar evaluar a proveedores tipo Freelancer's (proveedores de campo).	Observación	Actualización del Mapa de procesos Compras MAP COM 001, donde se señala la calificación de 35 puntos se descartan. Se incrementó un formato de evaluación para los proveedores de campo.			
Descripción de la evaluación								
Mapa de procesos compras MAP COM 001 Entradas <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de producto o servicios Solicitud de compra Catálogo de proveedores Salidas <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Evaluación de proveedores Control de gasto Facturas Correo de liberación y entrega producto o servicio Cuenta con 300 proveedores registrados e servicios, arrendamiento, insumos. Control de gastos FOR COM 001 Versión 001 // Cuando buscan a los proveedores, como los evalúan para considerar que son los adecuados para la operación // Se realiza cotización por lo menos con 2 máximo 3 // Tiempo de entrega, costo calidad, disponibilidad del producto o servicios // No se han adquirido más proveedores.								

Evaluación al proveedor FORM-COM-004 Versión 6 // Se evalúan de manera trimestral // El día de hoy (3/4/2025) se realizará la retroalimentación a los proveedores.

- Mayor de 35 puntos – se mantiene
- Menor de 35 puntos – se descartan

Bernardo enrique Paniagua Dorantes

- Fecha de evaluación 1/4/2025
- Clasificación: servicio
- Servicio: asesoría laboral
- Puntaje: 40

Compuevolucion, S.A. de C.V.

- Fecha de evaluación 1/4/2025
- Clasificación: servicio
- Servicio: licencias de Microsoft office
- Puntaje: 50

Operadora de soluciones para oficina

- Fecha de evaluación 1/4/2025
- Clasificación: producto
- Servicio: artículos de papelería
- Puntaje: 50

Comunicación, correo electrónico, portal de proveedores, WhatsApp dependiendo el servicio o producto

Operadora de soluciones para oficina

- Correo fecha 25/3/2025
- Cotización o referencia 51123545 (es la misma referencia de los datos de transferencias)
- Tipo de entrega: entrega abierta
- Una vez solicitado el pago la entrega se realiza al día siguiente
- Artículos de papelería

Compuevolucion - se tiene contratado el servicio, facturación de suscripción

- Correo fecha: 1/3/2025 donde se envía la factura por la suscripción CSP- CE 26153
- Factura ce- 26153
- Pago en una sola exhibición
- Pesos mexicano

Bernardo servicios continuos pago conforme al servicio

- Fecha de factura 5/3/2025
- Moneda peso mexicano
- Factura A-46
- Asesoría legal marzo 2025

RIESGO - Periodo Abril – Octubre 2024

- Incendio dentro de las instalaciones
- Falla en el suministro eléctrico CFE
- Falla en el suministro eléctrico inmueble

- Nuevas variantes de covid 19
- Sismos
- Falla de computadoras
- Falla de impresoras
- Falla telefónica e internet local sucursal
- Virus informático
- Pishing
- Malas prácticas (anti soborno y corrupción)
- Fuga de información
- Daños en los equipos tecnológicos
- Incumplimiento en procesos internos
- Crisis económica
- Falta de pago por parte del cliente
- alza del dólar
- Reestructura administrativa
- Procesos burocráticos
- Incumplimiento de productos y/o servicios de parte de los proveedores
- Incumplimiento de los pilares de seguridad de la información (proveedores)

Indicadores

Evaluación de proveedores FOR CAL 003

- Evaluación de proveedores // trimestral // meta: cada proveedor debe obtener un mínimo de 35 puntos durante el periodo de evaluación // 1 trimestre 2025: 35.0
- Se realizó una reunión para la actualización del mapa de procesos, no se cuenta con evidencia de que se haya ejecutado la reunión debido a que solo se vio la parte de calidad y compras (2 personas que se sientan en conjunto)

Tabla de acciones correctivas 2024 LIS CAL 003 Versión 1

Código de asignación AE-24-001

- Sucursal: Nezahualcóyotl
- Fecha de apertura: 11/03/2024
- Fecha compromiso: 19/4/2024
- Fecha de cierre (real): 30/4/2024
- Estatus: cerrada

Resultado de la evaluación:	Conforme
Auditor:	Janeth Rosas Bernabe

Proceso / Servicio:	Cobranza punta a punta (Reynosa)
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Cobranza punta a punta. (Reynosa)
Personal Relacionado:	Gumaro Padilla Morales – Coordinador regional de Tamaulipas con sede Reynosa

Elementos normativos relacionados

4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2

Información documentada revisada

Mapa de procesos de Cobranza punta a punta MAP CPP 001 Versión 02

BGJURIDICA SIAL_DICIEMBRE 2024

Matriz de riesgos y oportunidades FOR CAL 016 Versión 02

Cumplimiento de la meta solución FOR CAL 003 Versión 02

Lay out de avances FORCPP 001 Versión 02

Descripción de la evaluación

Mapa de procesos de Cobranza punta a punta MAP CPP 001 Versión 02

Entradas

- Infonavit / registro publico
- Correo de actualización del archivo de cuentas asignadas
- Base revisión de estrategia actual del infonavit escriturado con negativa de negociación en etapa jurídica
- Asignación mensual

Salidas

- Cobranza pre jurídica
- Cobranza jurídica
- Cobranza administrativa
- Cobranza telefónica
- Recuperación judicial del inmueble
- Convenio de pago administrativos
- Encuesta de satisfacción – 6 meses

FODA

Fortalezas

- Certificación de personal en CONOCER
- Experiencia en el rubro del negocio
- Experiencia de los líderes del proceso
- Adaptación al cambio
- Trabajo en equipo

Oportunidades

- Licitación publica
- Nuevas tecnologías
- Cambio de gobierno

Debilidades

- Rotación de personal
- Sistema de control eficaz de gastos y del proceso
- Mejor oferta laboral de la competencia
- Resistencia al cambio

Amenazas

- Cierre de ventanillas del cliente
- Cierre de oficinas de gobierno
- Falta de pago oportuno del cliente
- Cambios en personal administrativo del cliente

- Licitación publica
- Cambio de gobierno
- Cobranzas desleal – cliente principal INFONAVIT

Cobranza pre jurídica // Tienen periodos de morosidad, 1 a 3 meses pagan, cliente moroso es regular de pago // Recuperación de cartera

Jurídico - recibir las escrituras, ver si las escrituras cumplen con requisitos para demandar

El infonavit asigna 1 cuenta o dos al mes // cartera constante

Carpeta cobranza jurídica – one drive - BGJURIDICA SIAL_DICIEMBRE 2024, a partir de enero se dejó de utilizar.

Se lleva de manera telefónica o correo electrónico

Se muestra correo con fecha 18/12/2024

- Datos de contacto del despacho - asignación de crédito
- Se envía la información
- Fecha: 13/12/2024
- Asignación a despacho

Riesgos

Matriz de riesgos y oportunidades FOR CAL 016 Versión 02

- Incendio dentro de las instalaciones
- Falla en el suministro eléctrico CFE
- Falla en el suministro eléctrico inmueble
- Nuevas variantes de covid 19
- Sismos
- Inundaciones
- Huracanes
- Falla de celulares
- Falla de computadoras
- Falla de impresoras
- Falla de plataforma bluemessagin
- Falla de plataforma Kaizala
- Falla telefónica e internet local sucursal
- Virus informático
- Acreditaciones hostiles
- Cambios de gobierno
- Mensajes del gobierno federal tergiversado
- Crisis económica
- Licitaciones publicas

Indicadores

Cumplimiento de la meta solución FOR CAL 003 Versión 02

Cumplimiento de la meta avances procesales facturables // Meta: cumplir con el 80 puntos sobre los tiempo de mate solución // mensual // enero 78.31 febrero 71.14 (malo) – se cerró la plataforma de SIAL de INFORMAVIT donde se registraba los avance jurídico, a partir de febrero ya no se pudo ingresar informar

Escala

- Excelente mayor de 90 puntos
- Bueno 80 a 90

- Malo menor de 80

Se utilizó el Lay out de avances FORCPP 001 Versión 02, se pararon actividades por parte del cliente minuta de reunión para paro de actividades 8/3/2025 – resguardo de expedientes hasta nuevo aviso se envían las escrituras y se solicitan los certificados de adeudo

se muestra correo, se dónde se envía llena el lay out, de la respuesta se recibe el certificado de adeudo y se envían a la delegación se pasan a firma, la sucursal de victoria se valida que todo esté firmado para pasarlo a cada sucursal para comenzar la demanda

Fecha: 19/11/2024

- Despacho CONINVES
- Localidad: Tampico, Reynosa, Camargo y Matamoros
- 14 certificados
- Respuesta 19/11/2024
- Donde se envía los 14 certificados

Fecha: 12/12/2024

- Se solicitan certificados
- Despacho CONINVES
- Dos certificados
- Localidad Tampico y Reynosa
- Envieron certificados erróneos y se vuelven a solicitar mediante le mismo correo
- Fecha de entrega de certificados 12/12/2024

Cuando se reciben los certificados firmado se envía el lay out y se firma de recibido y se queda en la sede correspondiente

Resultado de la evaluación:	Conforme
Auditor:	Janeth Rosas Bernabe

Proceso / Servicio:	Recursos Humanos (NEZAHUALCÓYOTL)
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Recursos Humanos (NEZAHUALCÓYOTL)
Personal Relacionado:	Berenice Torres Velasco – Gerente de recursos humanos

Elementos normativos relacionados
4.4, 6.1, 7.1.2, 7.2, 7.3, 9.1
Información documentada revisada

Mapa de procesos RECURSOS HUMANOS MAP REH 001 Version 007
Requisición de personal FOR REH 009 Versión 04
Descripción de puesto FOR REH 001, Versión 5
Entrevista estructurada FOR REH 018 Versión 06
Ficha de identificación (ERP)FO REH 002 VERSION 2
Formulario a nuevos ingresos FOR REH 010 Versión 3
Referencias Laborales FOR REH 007 VERSION 2
Matriz de comunicación FOR CAL 006 Versión 1

Plan de capacitación fecha de elaboración 21/2/2025

plataforma de onboarding

Matriz de riesgos y oportunidades FOR CAL 016

Revisión de hallazgos previos*

No.	Proceso Servicio Departamento	Numeral y Requisito de Referencia	Descripción	Clasificación de Hallazgo	Descripción de la Atención
1	Recursos Humanos	7.1.4 a)	Asegurar se eliminen campos de edad en los perfiles de puestos ya que se consideran discriminatorios.	Observación	Modificación del formato de perfiles de puesto FOR REH 001, Versión 5, eliminando la parte de la edad

Descripción de la evaluación

Mapa de procesos RECURSOS HUMANOS MAP REH 001 Version 007

Entradas

- Requisición de personal
- Descripción y perfil de puestos

Salidas

- Publicación de vacante
- Monitoreo de la vacante
- Solicitud de empleo
- Entrevista estructurada
- Correo o llamada

Áreas: reclutamiento y selección // capacitación // comunicación interna // nomina (administración de personal) // relaciones laborales

Expediente de nuevo ingreso

A los 15 y 45 días envían evaluación a los integrantes de nuevo ingreso

Requisición de personal FOR REH 009 Versión 04

Nombre: Juan Carlos Castelán

- Puesto supervisor de registro público
- Área investigación de crédito
- Renuncia voluntaria
- Tipo de puesto confianza
- Puesto gestor de registro público
- Educación secundaria
- Experiencia de 1 a 3 años
- Conocimiento en office, trámites diversos en oficinas gubernamentales
- Competencia autodesarrollo, trabajo en equipo, comunicación efectiva, adaptables a cambios, manejo de estrés laboral, liderazgo poder personal (lograr que sucedan las cosas)

Descripción de puesto FOR REH 001, Versión 5

- Puesto: Gestor
- Depto.: investigación
- Competencias adaptabilidad, autodesarrollo, comunicación efectiva, liderazgo, negociación, orientación al cliente, orientación al resultado, trabajo en equipo, norma ISO 9001 e ISO 27001

- Educación: mínimo preparatoria
- Experiencia: 6 meses a un año
- Conocimiento /herramientas: conocimiento en RPPyC, trabajo en campo, manejo de geolocalización, paquetería office, opti-risk
- Disponibilidad para viajar: si

Nombre: Gustavo Antonio herrera Uribe

- CV
- Entrevista estructurada FOR REH 018 Versión 06
- Pruebas psicométricas PSICOTEST
- Consulta a su círculo laboral – prevención de lavado de dinero, persona políticamente expuesta, etc.)
- acta de naciendo
- INE
- CURP
- RFC
- IMSS
- Comprobante de domicilio
- Comprante de estudios técnico en computación fiscal contable
- Cartas de recomendación (al menos una laboral y 1 personal)
- Referencias laborales (del último trabajo) cuando no se cuenta con carta de recomendación
- Cuenta para nomina
- Certificado medico
- Ficha de identificación (ERP)FO REH 002 VERSION 2
- Formulario a nuevos ingresos FOR REH 010 Versión 3
- Contrato firmado (se cuentan hasta 45 días para recabar la firma de patrón)
- Carta compromiso, carta de aceptación, carta de confidencialidad

Puesto: Gestión Domiciliaria

- Nombre: Luis Ángel Hernández Rivera
- CV
- Entrevista estructurada
- PSICOTEST
- Circulo laboral
- Acta de nacimiento
- INE
- CURP
- RFC
- IMSS
- Comprobante de domicilio
- Comprobante de estudios
- Cartas de recomendación
- Referencias Laborales FOR REH 007 VERSION 2
- Cuenta bancaria
- Certificado medico
- Contrato de capacitación firmado

Requisición

- Fecha: 14/2/2025
- Puesto: Asistente de dirección

- Nombre: Jesús Eduardo Martínez Padilla
- Renuncia: voluntaria
- Tipo de puesto: operativo
- Puesto: auxiliar administrativo (gestión domiciliaria)
- Educación mínima preparatoria
- Experiencia: 6 meses a un año
- Conocimientos: administrativa y/o logística
- Competencias: Autodesarrollo, comunicación efectiva, orientación a resultados, adaptables a cambio, trabajo en equipo, orientación al cliente, negociación , manejo de estrés laboral
- Liderazgo, manejo de personal, negociación, toma de decisiones, poder personal

Descripción de puesto

- Puesto: auxiliar de gestión domiciliaria
- Competencias: adaptabilidad, autodesarrollo, comunicación efectiva, liderazgo, negociación, orientación al cliente, trabajo en equipo
- Educación: preparatoria y/o carrera técnica
- Experiencia: 6 meses
- Jornada tiempo completo

Comunicación

Matriz de comunicación FOR CAL 006 Versión 1 // Anual // se actualizó en diciembre 2024

Se muestra matriz de comunicación, clasificada de manera interna o externa, procesos responsables

Plan de capacitación fecha de elaboración 21/2/2025

Se divide en el onboarding, desarrollo personal, cada una de las áreas // se consideran 40 para el 2025 // se le entrega constancias de cursos por plataforma // se muestra constancias de Luisa Ángel Hernández y Gustavo Antonio herrara Uribe Conocimiento CIA, SGC NIVEL 1, SGC NIVEL 2, SGSI, anticorrupción y anti soborno, LFPDPPP, introducción a la NOM 035 // interno e-learning y coordinadora capacitación.

Dentro de la plataforma de onboarding se genera registro de quien tomo el cursos y que cursos le hace falta a cada colaborador. Se muestra el registro de Luis Ángel Gustavo
plataforma UNIVERSIA

Riesgos - Matriz de riesgos y oportunidades FOR CAL 016

- Incendio dentro de las instalaciones
- Falla en el suministro eléctrico CFE
- Falla en el suministro eléctrico inmueble
- Nuevas variantes de covid 19
- Sismos
- Falla de computadoras
- Falla de impresoras
- Falla de plataforma COMPUTRABAJO
- Falla de plataforma OCC
- Falla telefónica e internet local sucursal
- Virus informático
- Phishing
- Capacitación laboral

- Malas prácticas (anti sobornos y corrupción)
- Resistencia al cambio
- Daños a la información
- Rotación de talento

Incentivos al personal
Indicadores

- Índice de rotación voluntaria e involuntaria de personal // mensual // 5% sobre la plantilla total de empleados (área operativas) // enero 5.7% febrero 6.2% marzo 3.1%
- Administrativas y áreas de apoyo // mensual // 3% sobre la plantilla total de empleados (área de apoyo) // enero 6.7%, febrero 0.0%, marzo 0.0%
- Cobertura de vacantes // mensual // 10 días para puestos operativos =35%, 20 días confianza =35% impacto , 20 administrativos =30% impacto // enero 74%, febrero 82.3%, marzo 82.5% se sabe que en el mes de enero y diciembre sale el indicador bajo
- Interacción de los colaboradores con las publicaciones internas // mensual /// interacción del 91% de la plantilla de empleados con la publicación mensual // enero 86.0%, febrero 92.0%, marzo 95.2%

Resultado de la evaluación:	Conforme
Auditor:	Janeth Rosas Bernabe

CONCLUSIONES

Compromiso de parte de Dirección.

Compromiso del personal con sus actividades operativas.

Fortalezas
 Experiencia y Conocimiento Técnico para las actividades relacionadas con la Prestación del Servicio
 Personal entrevistado con excelente apertura

Quejas Se cuentan con mecanismos para atención en caso de presentar.

Uso de marca Se utiliza logo NYCE dentro de la página en certificaciones y pie de página ISO acorde a reglamento

 Indicar fecha o mes de su próxima auditoría. **Enero - Febrero 2026**

El número de personal dentro del alcance de la norma, estándar, o esquema evaluado es de: 190

Sitios CRÍTICOS a evaluar: Nezahualcóyotl, Toluca, Insurgentes
Sitios NO CRÍTICOS, se revisaran acorde al muestreo MD1

En caso de identificarse cambios en el número de personal por reducción o ampliación, es necesario indicar en cuáles posiciones o cargos se han dado esos cambios mencionando el impacto del ajuste. En caso de ser necesario, se recalcularán tiempos de auditoría.

Información para la próxima evaluación

Número personal total en la organización.	Confirmación del número total de personal total en la organización.	¿Se identifica personal adicional? Indicar cuáles posiciones se adicionan, impacto al SG y alcance evaluado, sitios donde se identifica.
190	190	NO

Cuando aplique:

- Indicar si se requieren más días en próximas evaluaciones y su justificación. **NO SE REQUIEREN DE MÁS DIAS**
- Indicar si se requieren expertos técnicos o cambio de miembros de grupo auditor en próximas auditorías, asociados a temas de imparcialidad o competencia. **NO SE REQUIERE CAMBIO.**
- Confirmar si existen condiciones adecuadas para realizar auditorías vía remota considerando la disponibilidad de información, la posibilidad de realizar recorridos virtuales entre otros, o indicar la justificación de requerir la auditoría presencial en la siguiente evaluación. **EXISTEN CONDICIONES PARAREALIZAR AUDITORIAS REMOTAS**

Alcance:	
Información técnica de la(s) Norma(s), Estándar(es) o Esquema(s) de referencia Evaluado(s)	El alcance del Sistema de Gestión se considera adecuado Código IAF(s) y NACE(s) IAF 35 NACE 82.91 Se confirmó que el código IAF y sector económico es adecuado
Objetivos	Se cumplieron los objetivos de esta evaluación. Fue posible cumplir los objetivos en modalidad remota
Aplicabilidad de requisitos y/o controles	Se identifica como no aplicable requisitos 8.3
Grado de eficacia mostrado	Sistema de Gestión: Alto Medio Bajo. Auditoría interna: Alto Medio Bajo Revisión por la dirección: Alto Medio Bajo
Comentarios del equipo auditor	<i>La organización debe cerrar las no conformidades en este informe para proceder con la dictaminación de esta evaluación.</i> RECOMENDACIÓN <i>De acuerdo al análisis mostrado en este informe, el equipo auditor recomienda MANTENER la certificación del Sistema de Gestión de CALIDAD de *CONSULTORES E INVESTIGADORES EN ADMINISTRACIÓN, S.C.* CIA INTEGRACIÓN EN ADMINISTRACIÓN S. DE R.L. DE C.V. * AEQUITAS ADMINISTRADORA DE ACTIVOS S. DE R.L. DE C.V. evaluado bajo las normas ISO 9001:2015</i>
Modificaciones realizadas	NA

PROGRAMA DE AUDITORÍA

AGREGAR EL PROGRAMA DE AUDITORÍA EN AUDITORÍAS DE ETAPA 2, VIGILANCIAS Y RENOVACIONES
SI NO APLICA ELIMINAR ESTA SECCIÓN.

FORCSG-P12.31.9	Organización:	*CONSULTORES E INVESTIGADORES EN ADMINISTRACIÓN, S.C.	
	Período de vigilancia:	ANUAL	
	Período de vigilancia:	2DA VIGILANCIA	RENOVACIÓN
	Mes:	abr-25	enero- febrero 2026
	Porcentaje de Auditoría Remota:	100%	por definir
	Áreas a revisar:	Las indicadas en el plan	Las indicadas en el plan
		NEZAHUALCOYOTL, INSURGENTES, TOLUCA y sitios adicionales acorde a MD 1 y tiempo de auditoría asignado	'NEZAHUALCOYOTL, INSURGENTES, TOLUCA y sitios adicionales acorde a MD 1 y tiempo de auditoría asignado
	Turnos a revisar:	9:00 a 6:00	9:00 a 6:00
	Tamaño de la organización y complejidad:	mediano	mediano
	Alcance del Sistema de Gestión:	CONSULTORES E INVESTIGADORES EN ADMINISTRACIÓN S.C. ● INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO (REFERENCIAS COMERCIALES, VERIFICACIÓN DE PROPIEDADES Y SOCIEDADES EN EL RPPYC). ● RECUPERACIÓN DE CARTERA (EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL).	
Procesos o actividades a revisar:		"Dirección Auditorias	"Dirección Auditorias

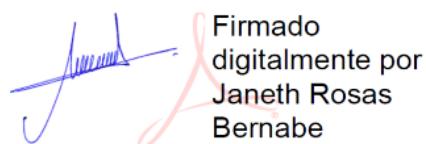
REQUISITOS DE NYCE

Revisión del cumplimiento del reglamento de uso de marca y logo NYCE, Acreditaciones emitidas, IAF, ISO	✓	✓	✓
Revisión de hallazgos previos	✓	✓	✓
Quejas, cambios en los requisitos de certificación o legales	✓	✓	✓

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NMX-CC-9001- IMNC-2015 /ISO 9001:2015			
Comprensión de la organización y su contexto	4.1	✓		✓
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	✓		✓
Determinación del alcance del sistema de	4.3	✓		✓

PERSONAL QUE REALIZÓ LA EVALUACIÓN

Grecia Mireya GARCILAZO GONZÁLEZ
Auditor Líder / ET



Firmado
digitalmente por
Janeth Rosas
Bernabe

Janeth ROSAS BERNABÉ
Auditor

ACEPTACIÓN DEL INFORME

Ing. Salvador Santiago Araujo
Gerente Administrativo

Notas

1. A la firma del presente informe se da por entendido que el contenido de éste ha sido aclarado y entendido por el solicitante y sus representantes. Firmando de aceptación de su contenido y bajo conciencia que los datos referenciados respecto al alcance, domicilio (s) y datos referenciados son irrefutables y aparecerá tal cual en el certificado de registro como empresa certificada.
2. La auditoría fue realizada mediante un muestreo, lo que implica que no se garantiza el no encontrar no conformidades en futuras auditorías.
3. Teniendo en cuenta las no conformidades que se hayan presentado en este informe, el solicitante se compromete a presentar a NYCE la documentación y evidencia del cierre de cada una en el plazo indicado en el informe de no conformidades registradas.
4. Para los temas de preocupación, si debido a los resultados de la etapa 1 en la recomendación y conclusiones generales del equipo auditor se indica se deba enviar un plan de acción de los temas de preocupación, se debe proceder así para continuar con la programación de la etapa 2. En caso de que el equipo auditor no indique lo anterior, solo bastará con informar a NYCE por correo electrónico que los temas de preocupación se han atendido conforme a su sistema de gestión sin necesidad de ingresar el plan. En caso de que los temas de preocupación detectados en la etapa 1, no se hayan atendido debidamente existe la posibilidad de que se detecten nuevamente y se escalen a no conformidad en la etapa 2.
5. Para las observaciones y temas de preocupación no es necesario se ingrese información de su atención a NYCE, pero sí de atenderlas conforme a su sistema de gestión debido a que si en una próxima auditoría se detectan nuevamente se escalarán estos hallazgos a no conformidad.
6. El solicitante deberá considerar recibir su auditoría de renovación 90 días naturales antes del término de la vigencia de su certificado de registro de empresa con la finalidad de que, en caso de que se detecten hallazgos clasificados como no conformidades se dé oportunidad de este tiempo para atender dichos hallazgos.
7. Para las organizaciones que tengan un alcance con multisitio, la relación de todos los sitios que se incluyen en la totalidad del alcance se puede presentar en formato libre (Word o Excel) pero con los datos completos de cada domicilio del sitio y se anexará a este informe como parte integral del mismo. En caso de tener sitios temporales es importante señalarlos como tal en esta relación.
8. Para el alcance en idioma inglés, será necesario que la organización lo envíe por correo electrónico al contacto de logística, con el fin de liberar los certificados que lleguen a emitirse.
9. La información que se obtenga durante el proceso de auditoría será tratada de forma confidencial.
10. Para cualquier queja, apelación o aclaración comunicarse con: Gerente Corporativo de la Calidad Tel. +52(55) 12045190 ext. 423, correo: ncanuto@nyce.org.mx, Directora Técnica y de Certificación, Tel. +52(55) 1204 5190 ext. 402, correo: lcamps@nyce.org.mx