



GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS AFIRME

Tipo de documento: Guía

Código: GUI GDO 002

I. AUTORIZACIONES		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ricardo Alberto Saldaña Rubio Auxiliar de Gestion Domiciliaria	Ana Laura Hernández Coordinador de Sistemas de Gestión	C.P. Javier Mendoza Lara / Lic. Irais D. Mendoza Sánchez Director General / Director General Adjunto

Última revisión: octubre 2025

No. de versión: 03

Fecha de emisión: Agosto 2023

Revisó: CSG

Aprobó: DGE

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS AFIRME		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 002
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 2 de 13

INDICE

I.	AUTORIZACIONES	1
II.	OBJETIVO	2
III.	ALCANCE	2
IV.	HISTORIAL DE CAMBIOS	2
V.	ABREVIACIONES Y DEFINICIONES	3
VI.	RESPONSABILIDADES	3
VII.	GENERALIDADES	3
VIII.	SOBRE EL SISTEMA ERP	11
IX.	TIEMPOS DE ENTREGA	13
X.	SANCIONES	13

II. OBJETIVO

Describir el procedimiento y las herramientas que se utilizan en el proceso de Gestión Domiciliaria para la realización de las verificaciones con el cliente Afirme.

III. ALCANCE

Aplica para el personal del proceso de Gestión Domiciliaria, en todas las actividades para realizar las verificaciones del cliente Afirme.

IV. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es/)	Fecha de cambio
01	Versión inicial	CSG	Agosto 2023
02	Se actualizan las responsabilidades y actividades realizadas por el Auxiliar de Gestión domiciliaria. Se incluye punto 9 las actividades realizadas en sistema ERP y sección VIII "Sobre el ERP"	CSG	Julio 2024
03	Se actualizan pasos para ingreso a sistema ERP e imágenes de referencia del sistema ERP	CSG	Enero 2025

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS AFIRME		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 002
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 3 de 13

V. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

- Formatos: Cuestionario para recabar información de los titulares.
- Tipo de producto: Autoplazo, Hipotecario, Crédito Personal, Alta de Nomina.
- Tipo de visita: Domiciliar, **Laboral o ambos**. Un domicilio particular y de trabajo.

VI. RESPONSABILIDADES

- **Auxiliar de Gestión Domiciliaria:** Verificar los folios enviados por el cliente y confirmar si entran o no dentro de nuestra cobertura consultándolo con los Verificadores y en el listado de cobertura; realizar la asignación de los folios al Verificador correspondiente a través del Sistema ERP; revisar que la información recabada en la visita sea correcta para enviarla al cliente por medio de correo electrónico.
- **Verificador:** Confirmar la cobertura, realizar las visitas conforme a las verificaciones asignadas, recabar la información y tomar las fotografías solicitadas por el cliente, para enviarlas al Auxiliar de Gestión Domiciliaria por medio del Sistema ERP, para su revisión.

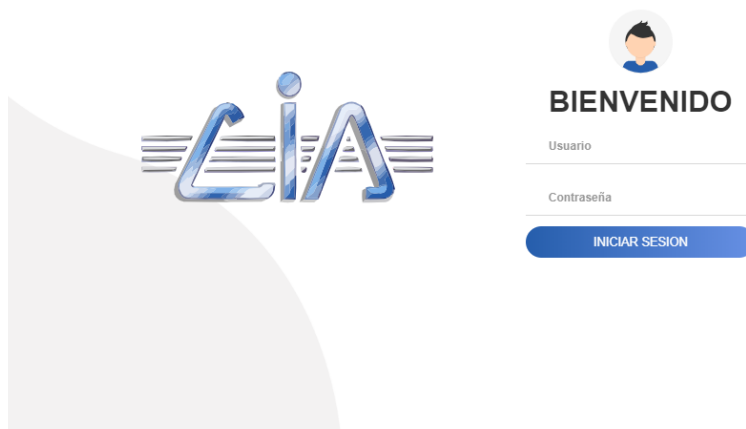
VII. GENERALIDADES

No.	Descripción
1	Sobre Nuestro Cliente
1.1	Afirme o Banca Afirme, es parte de nuestra Familia y en CIA, estamos comprometidos en brindarles una experiencia extraordinaria, superando sus expectativas. Es por ello, que buscamos hacer nuestro trabajo de una manera impecable.
2	Sobre Nuestras Verificaciones
2.1	El <i>objetivo</i> de nuestras verificaciones en campo es asegurar y comprobar la existencia del domicilio, así como corroborar los datos proporcionados por el Cliente, a fin de brindarle información verídica y de primera mano.
3	Vestimenta
3.1	<p>En CIA, es muy importante que nuestro personal tenga una imagen profesional, por ello, implementamos el siguiente código de vestimenta para nuestros Verificadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Playera tipo polo • Pantalón en buen estado (gabardina, vestir y/o mezclilla) <p>Importante: Llevar siempre la identificación de la organización.</p>

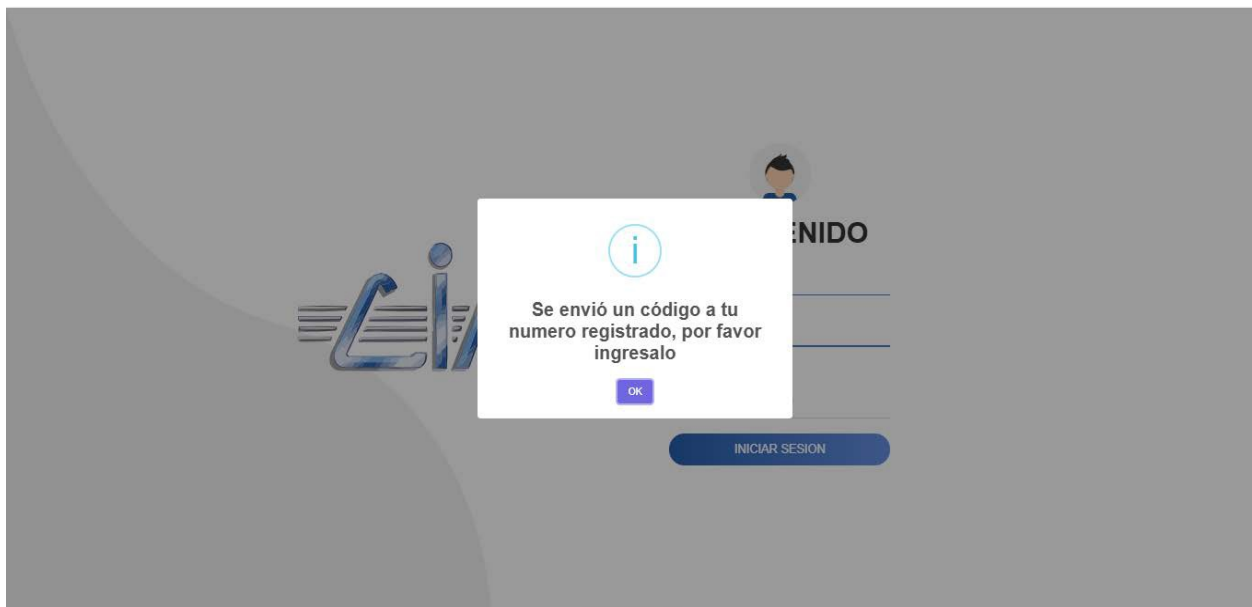
	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS AFIRME		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 002
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 4 de 13

4	Speech
4.1	<div> Presentación de Speech: <p>Buenos días / tardes, mi nombre es _____, vengo de la empresa CIA Integración en Admón., S. de R.L. de C.V. (identificarse con la credencial de la organización) contratada por Afirme; el objetivo de mi visita es confirmar y recabar algunos datos con relación al trámite que está realizando con el banco, por lo que estoy buscando al Sr. (a) (Srita) _____.</p> <p>La información que usted nos brinde, así como las fotografías tomadas, serán manejadas de forma confidencial.</p> </div> <div> Cierre de Speech: <p>Le agradezco su atención y el tiempo brindado recordándole que mi nombre es _____, que tenga un(a) excelente día (tarde).</p> </div>
5.	¿Cómo se asignan nuestras verificaciones?
5.1	<p>a. <i>Afirme, envía por medio de correo electrónico, la información del titular, indicando adicionalmente el tipo de visita y tipo de producto, para realizar la verificación.</i></p> <p>b. <i>El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, envía la información al Verificador, para confirmar la cobertura, acordar fecha y horario, a fin de realizar la visita.</i></p> <p>c. <i>En caso de tener cobertura, el Auxiliar de Gestión Domiciliaria, procede a contactar al Titular por medio de llamada telefónica, para agendar la visita y se da aviso por medio de correo electrónico a nuestro cliente, indicando el horario y la fecha en que se programó; en caso de no tener cobertura o no poder contactar al Titular, se da aviso por medio de correo electrónico a nuestro cliente.</i></p> <p>d. <i>El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, confirma al Verificador la fecha y horario para realizar la visita, así como el tipo de producto a realizar y asigna la visita por medio de nuestro Sistema ERP.</i></p>
6.	¿Cómo realizamos nuestras verificaciones?
6.1	<p>a) <i>El Verificador accede al Sistema ERP a través del navegador de su teléfono móvil, ingresando el siguiente link: https://erpapp.ciasec.mx/ posteriormente captura su usuario y contraseña otorgados previamente.</i></p>

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS AFIRME		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 002
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 5 de 13



- b) Posteriormente, una vez ingresado su usuario y contraseña, el sistema le solicitara un “código de verificación” aleatorio el cual llega al verificador vía SMS al número de trabajo registrado.



A

c) Una vez que el verificador ingrese al sistema ERP debe acceder al apartado de Gestion Domiciliaria, verificadores captura e ingresar al módulo de AFIRME.



d) El Verificador selecciona la fecha de visita correspondiente y posteriormente da clic en el folio con la hora que se programó la cita.

Captura

Fecha de visita:
29/06/2024

Citas asignadas:
416 - Hora: 12:00

Folio: 55555

Tipo de servicio: Autoplazo

Domicilio a visitar: Domiciliar

Nombre del titular: RICARDO ALBERTO SALDAÑA RUBIO

D.P. Calle numero: LAGO XOCHIMILCO 283

D.P. Colonia: AMPLIACION PANTITLAN

D.P. Población: NEZAHUALCOYOTL

D.P. Estado: MEXICO

D.P. Código postal: 7500

Hora visita: 12:00

Comentario encargado:

Capturar

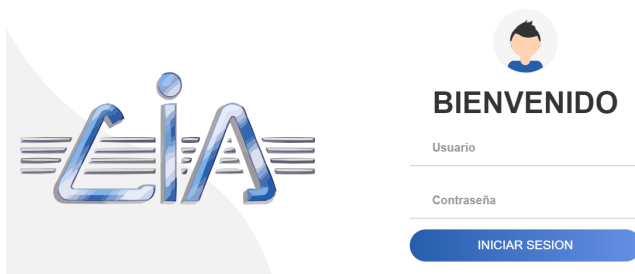
- e) El Verificador sale a campo para comenzar con la localización del domicilio; una vez ubicado, el verificador se identifica con la persona que atiende la visita (mostrando su credencial de CIA y su speech estudiado).
- f) El Verificador, da clic en el botón “Capturar” y realiza el llenado del formato de verificación, correspondiente, entrevistando al titular, recabando la información y las fotografías solicitadas por el cliente, al igual que la firma del informante para darle validez a los datos obtenidos, una vez concluida la entrevista, el Verificador da clic en “guardar” y posteriormente en “terminar captura”.

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS AFIRME		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 002
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 7 de 13

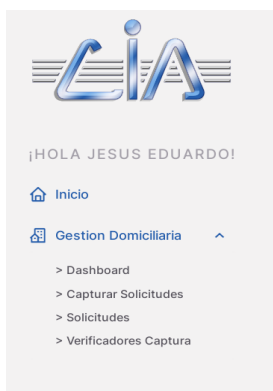
7.	¿Cuáles son los formatos que utilizamos para realizar nuestras verificaciones?
7.1	<p>Formatos para la Verificación de domicilio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoplazo Laboral / domiciliar • Hipotecario Laboral / Domiciliar • Crédito Personal Laboral / Domiciliar • Alta de nómina. <p>- El formato a utilizar durante la visita es indicado por el cliente al momento de enviar el detalle de la verificación.</p>
8.	¿Cuáles son las fotografías que debemos recabar en las visitas?
	<ul style="list-style-type: none"> • Foto de fachada. • Foto de número exterior (en caso de existir). • Foto de placa de la calle (en caso de existir). • Fotos interiores. (todas las que el titular nos autorice) • Fotos de las calles de los lados (calle de lado izquierdo y lado derecho frente al domicilio). • Foto de la identificación oficial de la persona que atiende (ambos lados). • Fotografía selfie con el titular/persona que atienda o en la fachada del domicilio.
9.	¿Cómo se realiza la revisión y validación de la información de las verificaciones?

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS AFIRME		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 002
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 8 de 13

- a) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, ingresa al Sistema ERP a través del navegador de su teléfono móvil o computadora, ingresando el siguiente link: <https://erpapp.ciasc.mx/>



- b) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, ingresa al Sistema ERP, con su usuario y contraseña asignados previamente al igual que con su código de verificación aleatorio.
- c) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, accede al apartado de Solicitudes / Afirme



Solicitudes



- d) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, accede al apartado "Solicitudes Revisión", selecciona la fecha en que se trabajaron las verificaciones y da clic en el botón "Buscar":

e) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, selecciona la fila del folio correspondiente (se resaltará en azul) y da clic en el botón “Revisar”:

Solicitudes Activas

Solicitudes Revisión

Formatos Terminados

Fecha Búsqueda:
28/06/2024

Buscar

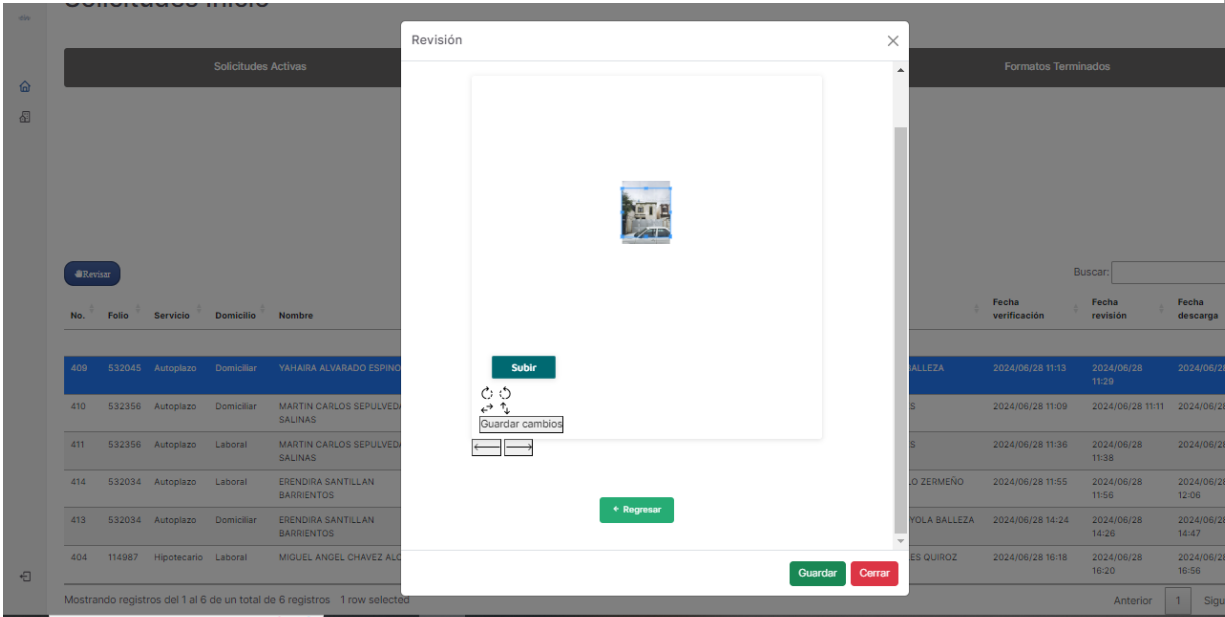
Revisar

No.	Folio	Servicio	Domicilio	Nombre	Colonia	Estado	Fecha asignación	Fecha visita	Usuario asignado	Fecha verificación	Fecha revisión	Fecha descarga
409	532045	Autoplazo	Domiciliar	YAHIRA ALVARADO ESPINOSA			2024/06/27 13:45	2024/06/28 10:00	OMAR ALEJANDRO BALLEZA GONZALEZ	2024/06/28 11:13	2024/06/28 11:29	2024/06/28 11:30
410	532356	Autoplazo	Domiciliar	MARTIN CARLOS SEPULVEDA SALINAS			2024/06/28 09:51	2024/06/28 11:00	ELIEZER RUIZ TORRES	2024/06/28 11:09	2024/06/28 11:11	2024/06/28 11:45
411	532356	Autoplazo	Laboral	MARTIN CARLOS SEPULVEDA SALINAS	SAN RAFAEL	NUEVO LEON	2024/06/28 09:53	2024/06/28 11:40	ELIEZER RUIZ TORRES	2024/06/28 11:36	2024/06/28 11:38	2024/06/28 11:50
414	532034	Autoplazo	Laboral	ERENDIRA SANTILLAN BARRIENTOS	RESIDENCIAL SAN AGUSTIN	NUEVO LEON	2024/06/28 10:46	2024/06/28 12:00	ALEJANDRO TRUJILLO ZERMEÑO	2024/06/28 11:55	2024/06/28 11:56	2024/06/28 12:06
413	532034	Autoplazo	Domiciliar	ERENDIRA SANTILLAN BARRIENTOS			2024/06/28 10:45	2024/06/28 14:00	JORGE ANTONIO NOYOLA BALLEZA	2024/06/28 14:24	2024/06/28 14:26	2024/06/28 14:47
404	114987	Hipotecario	Laboral	MIQUEL ANGEL CHAVEZ ALONSO	DE VALLE	NUEVO LEON	2024/06/28 13:37	2024/06/28 16:00	JUAN PABLO MORALES QUIROZ	2024/06/28 16:18	2024/06/28 16:20	2024/06/28 16:56

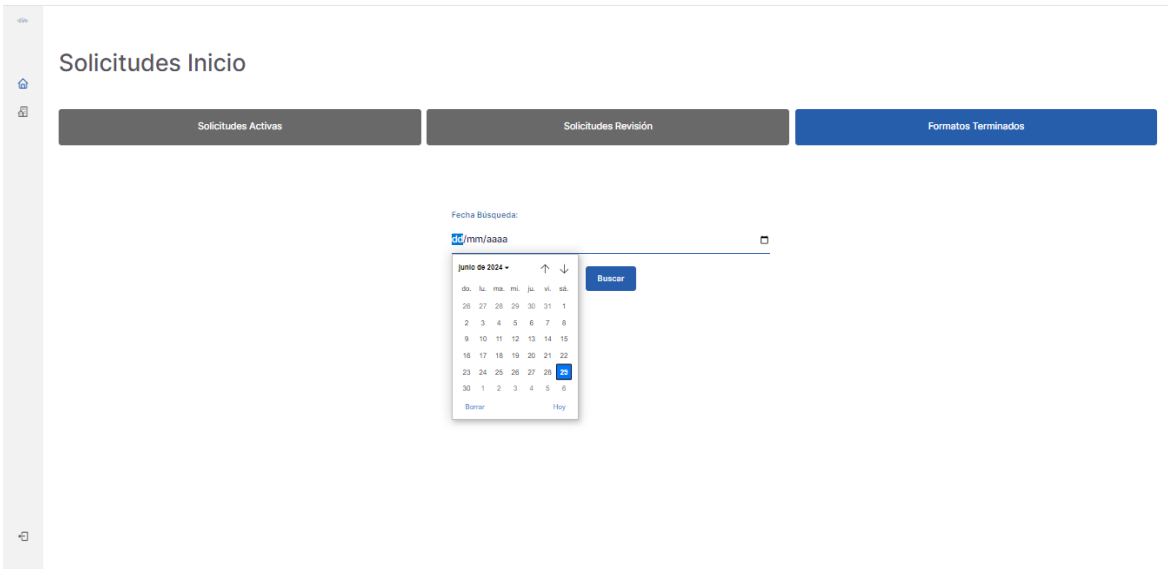
Mostrando registros del 1 al 6 de un total de 6 registros 1 row selected

Anterior 1 Siguiente

f) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, realiza la revisión de la información capturada por “El Verificador”, desplazándose con el botón “Siguiente”, dentro del cuestionario ubicado en la sección “Revisar solicitud” y al finalizar la revisión da clic en el botón “Guardar”.



g) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, accede al apartado “Formatos terminados”, selecciona la fecha en que realizó la revisión de la información de las verificaciones y da clic en el botón “Consultar”:



h) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, selecciona la fila del folio correspondiente (se resaltará en azul) y da clic en los siguientes botones según corresponda:

- **Seleccionar todo:** Se seleccionan y cambian de color a azul todas las visitas realizadas en la fecha indicada.
- **Quitar selección:** Se quita la selección previa de los formatos.
- **Reporte:** Se descarga el formato y las fotografías comprimidos en un archivo ZIP.
- **PDF:** Se descarga solamente el archivo PDF del formato previamente llenado y revisado.

Solicitudes Inicio

Solicitudes Activas

Solicitudes Revisión

Formatos Terminados

Fecha Búsqueda:
28/06/2024

Buscar

Seleccionar Todo

Quitar Selección

PDF

Reporte

Buscar:

No.	Folio	Servicio	Domicilio	Nombre	Colonia	Estado	Fecha asignación	Fecha visita	Usuario asignado	Fecha verificación	Fecha revisión	Fecha descarga
409	532045	Autoplazo	Domiciliar	YAHARA ALVARADO ESPINOSA			2024/06/27 13:45	2024/06/28 10:00	OMAR ALEJANDRO BALLEZA GONZALEZ	2024/06/28 11:13	2024/06/28 11:29	2024/06/28 11:30
410	532356	Autoplazo	Domiciliar	MARTIN CARLOS SEPULVEDA SALINAS			2024/06/28 09:51	2024/06/28 11:00	ELIEZER RUIZ TORRES	2024/06/28 11:09	2024/06/28 11:11	2024/06/28 11:45
411	532356	Autoplazo	Laboral	MARTIN CARLOS SEPULVEDA SALINAS	SAN RAFAEL	NUEVO LEON	2024/06/28 09:53	2024/06/28 11:40	ELIEZER RUIZ TORRES	2024/06/28 11:36	2024/06/28 11:38	2024/06/28 11:50
414	532034	Autoplazo	Laboral	ERENDIRA SANTILLAN BARRIENTOS	RESIDENCIAL SAN AGUSTIN	NUEVO LEON	2024/06/28 10:46	2024/06/28 12:00	ALEJANDRO TRUJILLO ZERMEÑO	2024/06/28 11:55	2024/06/28 11:56	2024/06/28 12:06
413	532034	Autoplazo	Domiciliar	ERENDIRA SANTILLAN BARRIENTOS			2024/06/28 10:45	2024/06/28 14:00	JORGE ANTONIO NOYOLA BALLEZA	2024/06/28 14:24	2024/06/28 14:26	2024/06/28 14:47

- i) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, guarda el archivo ZIP, en la siguiente carpeta:”FOTOGRAFIAS DE LAS VISITAS”
- j) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, envía el archivo al cliente Afirme, solamente las fotografías y el formulario llenado en formato JPG, JPGE O PNG. (no en formato PDF)

VIII. SOBRE EL SISTEMA ERP	
No.	Descripción
1	¿Qué es?
1.1	Es un Sistema interno que nos permite realizar nuestras verificaciones de domicilio, de una forma eficaz, reduciendo tiempos, errores humanos en la captura y envío de la información. Con el uso de esta herramienta mantenemos segura la información asignada por parte de nuestro cliente.
2	Consideraciones
2.1	✓ Es un Sistema, no una Aplicación; por lo que, se accede mediante el navegador de tu dispositivo.

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS AFIRME		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 002
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 12 de 13

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Corroborar que tenga datos móviles para internet y que la ubicación esté activada en el teléfono móvil. ✓ Contar con usuario y contraseña del sistema. ✓ Llenar todos los campos con la información solicitada, ya que, si no lo haces, <i>no podrás avanzar a la siguiente sección.</i>
3	Ventajas
3.1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantiza la seguridad de la información que nos proporciona nuestro cliente ✓ Optimiza los tiempos de captura y envío de la información. ✓ Reduce los errores humanos.
4	¿Cómo ingresar al Sistema ERP?
4.1	<p>A. Debes ingresar el siguiente enlace, por medio de cualquier navegador, instalado en tu equipo móvil: https://erpapp.ciasc.mx/</p> <p>B. Una vez ingresando al enlace, aparecerá el apartado donde te pedirá ingresar el usuario y contraseña asignado.</p> <p>C. <i>Te llegará un código de verificación aleatorio vía SMS al número de trabajo registrado.</i></p> <p>D. Da clic en <i>"Iniciar Sesión"</i> y ¡listo! estás dentro.</p>

5	Secciones del Sistema ERP
5.1	<p>Dashboard: Afirme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha inicio / Fecha fin • Folios / pendientes / indicadores / comisiones • Concentrado
5.2	<p>Captura solicitudes: Afirme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de servicio • Folio • Nombre del titular o razón social

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS AFIRME		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 002
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 13 de 13

	<ul style="list-style-type: none"> Domicilio: particular/laboral/ ambos Dirección de la visita ¿Cuenta con cobertura? Números de contacto Fecha y hora de la visita Fecha y hora de recepción del correo (solicitud de la visita) Fecha y hora de respuesta del correo.
5.3	Solicitudes: AFIRME <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes Activas / Solicitudes Revisión / Formatos Terminados

IX. TIEMPOS DE ENTREGA

➤ Envío de la información:

Menores a 2 horas después del horario programado.

Pago de comisión completa

X. SANCIONES

➤ DESCUENTO DE \$50 EN EL MONTO DEL PAGO POR VERIFICACION POR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:

LLEGAR TARDE LA CITA

CANCELAR VISITA

REAGENDAR VISITA

➤ Información falsa: si alguna información es falseada, se levantará un acta administrativa y se procederá a la baja del responsable.