



# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

**Tipo de documento:** Guía

**Código:** GUI GDO 003

<b>I. AUTORIZACIONES</b>		
<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Autorizó:</i>
<i>Ricardo Alberto Saldaña Rubio Auxiliar de Gestión Domiciliaria</i>	<i>Ana Laura Hernández Montaño Coordinador de sistemas de gestión</i>	<i>C.P. Javier Mendoza Lara / Lic. Irais D. Mendoza Sánchez Director General / Director General Adjunto</i>

**Última revisión:** [octubre 2025](#)

**No. de versión:** 03

**Fecha de emisión:** Agosto 2023

**Revisó:** CSG

**Aprobó:** DGE



# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
GUI GDO 003

VERSIÓN:  
03

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.....	¡Error! Marcador no definido.
IX.	TIEMPOS DE ENTREGA.....	13
X.	SANCIONES.....	13

## II. OBJETIVO

Documentar las actividades y herramientas que se utilizan en el proceso de Gestión Domiciliaria para la realización de las verificaciones con el cliente Credimóvil.

## III. ALCANCE

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

## 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 instrucciones para ingresar a ERP e imágenes del sistema	CSG	Enero 2025



# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
GUI GDO 003

VERSIÓN:  
03

Página 3 de 13

## V. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

- Formatos: Cuestionario para recabar información de los titulares.
- Tipo de visita: Domiciliar inmueble particular y Laboral. Un domicilio de trabajo o empresa.

## 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; 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.

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	Credimóvil, 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 objetivo de nuestras verificaciones en campo es <b>asegurar y comprobar</b> 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	En CIA, es muy importante que nuestro personal tenga una imagen profesional, por ello, implementamos el siguiente código de vestimenta para nuestros Verificadores: <ul style="list-style-type: none"><li>• Playera tipo polo</li><li>• Pantalón en buen estado (gabardina, vestir y/o mezclilla)</li></ul> <b>Importante: Llevar siempre la identificación de la organización.</b>



# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
GUI GDO 003

VERSIÓN:  
03

Página 4 de 13

4 Speech

## Presentación de Speech:

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 Credimóvil; el objetivo de mi visita es confirmar y recabar algunos datos con relación al trámite que está realizando con la institución, por lo que estoy buscando al Sr. (a) (Srita) \_\_\_\_\_.

4.1

La información que usted nos brinde, así como las fotografías tomadas, serán manejadas de forma confidencial.

## Cierre de Speech:

Le agradezco su atención y el tiempo brindado recordándole que mi nombre es \_\_\_\_\_, que tenga un(a) excelente día (tarde).

5. ¿Cómo se asignan nuestras verificaciones?

5.1

- a. Credimóvil, envía por medio de correo electrónico, la información del titular y proporciona los documentos oficiales que tenga del cliente (para validar su identidad), indicando adicionalmente el **tipo de visita**, para realizar la verificación.
- b. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, envía la información al Verificador, para confirmar la cobertura, acordar fecha y horario, a fin de realizar la visita.
- c. 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.
- d. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, confirma al Verificador la fecha y horario para realizar la visita, así como el formato a utilizar y asigna la visita por medio de nuestro Sistema ERP.

6. ¿Cómo realizamos nuestras verificaciones?

6.1

- a) El Verificador accede al Sistema ERP a través del navegador de su teléfono móvil, ingresando el siguiente link: <https://erpapp.ciasc.mx/> posteriormente captura su usuario y contraseña otorgados previamente.



# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

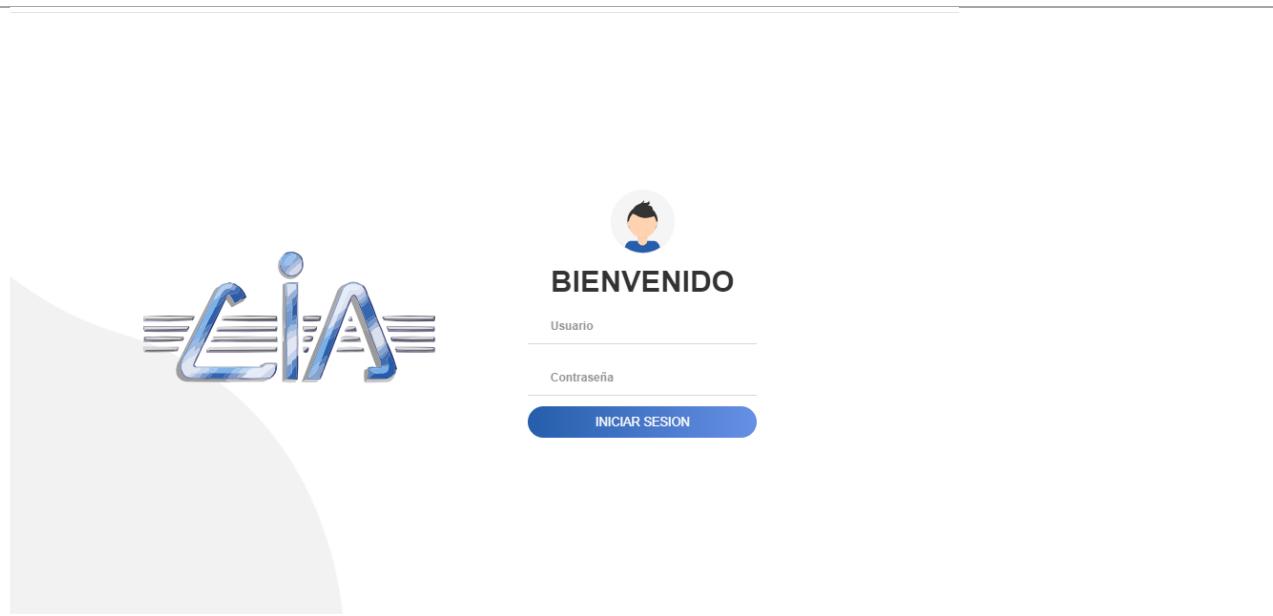
AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

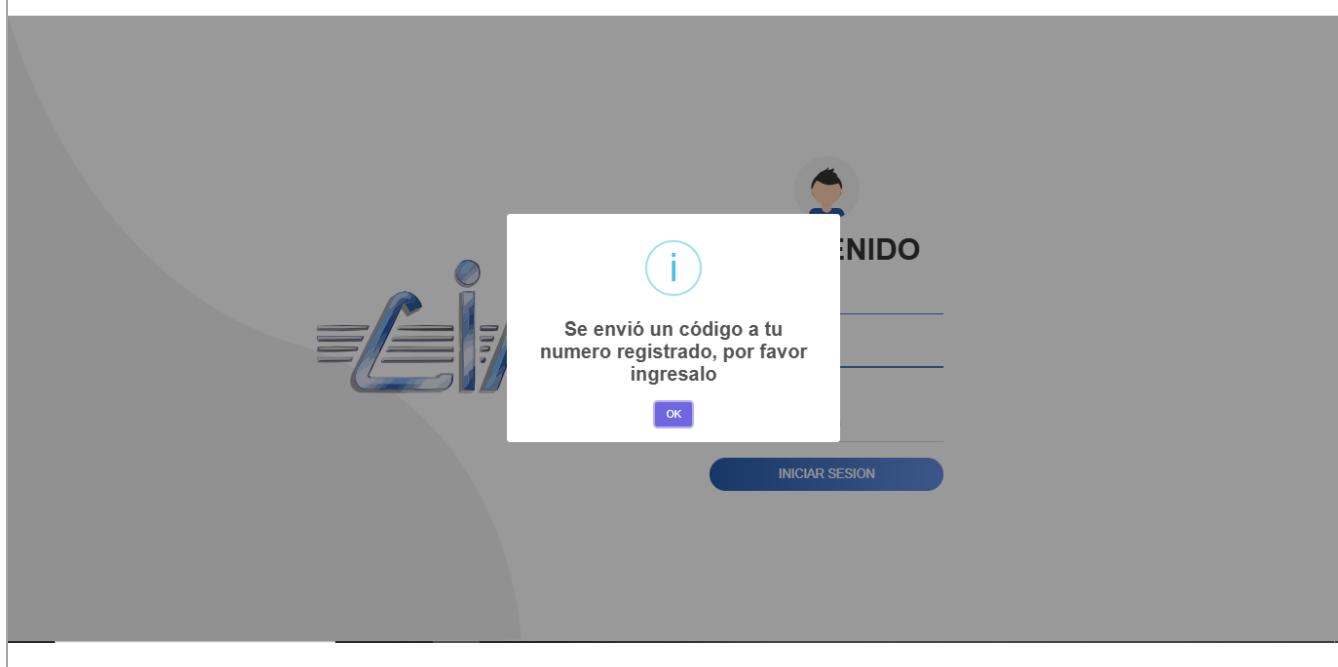
CÓDIGO:  
GUI GDO 003

VERSIÓN:  
03

Página 5 de 13



- b) El sistema solicitará un código de verificación aleatorio el cual le llegará al verificador vía SMS al número de teléfono de trabajo registrado.
- b) El Verificador, accede al apartado: Verificadores Captura / Credimóvil, y selecciona la fecha y hora de asignación correspondiente de las verificaciones:





# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
GUI GDO 003

VERSIÓN:  
03

Página 6 de 13

- c) El Verificador, accede al apartado: Verificadores Captura / Credimóvil, y selecciona la fecha y hora de asignación correspondiente de las verificaciones:

The screenshot shows a software interface for CIA. On the left, there's a sidebar with 'Inicio' and 'Gestion Domiciliaria' sections, and sub-options like 'Verificadores Captura' and 'Firma'. The main area has fields for 'Fecha asiganción' (set to 03/05/2024), 'No. Solicitud' (set to 27 - Hora: 11:00), and various client details like 'Nombre cliente', 'Teléfono', 'Tipo de Visita: Negocio', 'Status: Pendiente', 'Domicilio Personal', and 'Domicilio Laboral'. At the bottom, there are three document icons labeled 'Imagen INE', 'Reverso INE', and 'Comprobante de Domicilio', each with a small file icon. A green-bordered 'Capturar' button is located at the bottom right.

- d) El Verificador sale a campo para comenzar con la localización del domicilio; una vez localizado el domicilio, el Verificador se identifica con la persona que atiende la visita (mostrando su credencial de CIA) **y el speech estudiado previamente**.
- e) El Verificador, da clic en el botón “Capturar” y realiza el llenado del formato de verificación correspondiente, acorde al tipo de producto solicitado por el cliente, (**laboral/domiciliar, ambas**) con el fin de obtener la información verídica; se toman las fotografías requeridas y/o permitidas; al concluir da clic en el botón “Guardar”



# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
GUI GDO 003

VERSIÓN:  
03

Página 7 de 13

[← Regresar](#)

No Solicitud: 29

Nombre del cliente

Se localizó al cliente a la hora de la visita:

Si  No

¿Por qué?

Nombre y apellidos de quien atendió si no está el cliente

Relación con el cliente

7. ¿Cuáles son las fotografías que debemos recabar en las visitas?

7.1

- Fotografía de Fachada del inmueble.
- Fotografía panorámica.
- Fotografía No. Exterior.
- Fotografía de los laterales del inmueble.
- Fotografía de punto de referencia (escuela, farmacia, caseta, etc.)
- Fotografías del interior del inmueble (las que el cliente permita)
- Selfie del verificador con el titular (dentro y fuera del inmueble)

8. ¿Cómo se realiza la revisión y validación de la información de las verificaciones?

8.1

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/>



# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

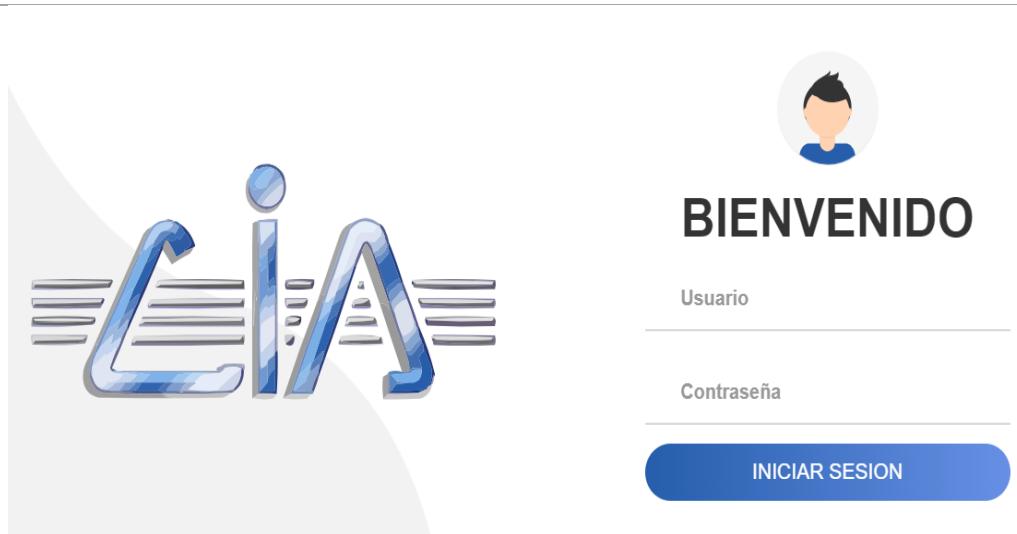
AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
GUI GDO 003

VERSIÓN:  
03

Página 8 de 13



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

## Solicitudes





# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
GUI GDO 003

VERSIÓN:  
03

Página 9 de 13

- 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 “Consultar”:

The screenshot shows a user interface for searching through pending requests. At the top, there are three tabs: "Solicitudes Activas" (Active Requests), "Solicitudes Revisión" (Review Requests), and "Formatos Terminados" (Completed Formats). The "Solicitudes Revisión" tab is highlighted in blue. Below the tabs is a date input field labeled "Fecha" with the placeholder "dd/mm/aaaa". A calendar modal is open, showing the month of May 2024. The date "04" is selected and highlighted in blue. Other dates in the month are visible, including 28, 29, 30, 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31. Buttons at the bottom of the calendar include "Borrar" (Delete) and "Hoy" (Today).

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

The screenshot shows the search results for pending requests. At the top, there are three tabs: "Solicitudes Activas", "Solicitudes Revisión" (highlighted in blue), and "Formatos Terminados". Below the tabs is a date input field labeled "Fecha" with the value "03/05/2024". There are two buttons: "Consultar" (Search) in blue and "Limpiar" (Clear) in green. The main area displays a table of search results. The table has columns: "No.", "F. alta", "F. visita", "Domicilio personal", "Domicilio Laboral", and "Teléfono". The table contains 3 rows of data. Row 27 is highlighted in blue, indicating it is the selected record. Row 28 is in light gray, and row 29 is white. Each row shows a date range (e.g., 2024/05/02 to 2024/05/03), a visit time (e.g., 11:00, 12:00, 13:30), and two address lines along with a phone number. At the bottom left, it says "Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros 1 row selected". At the bottom right, there are navigation buttons: "Anterior" (Previous), a page number "1", and "Siguiente" (Next).



# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
GUI GDO 003

VERSIÓN:  
03

Página 10 de 13

- 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”.

The screenshot shows a modal window titled "Detalles de las solicitudes" (Details of requests) with the sub-titile "No Solicitud: 72". Inside, it displays the following information:

- Nombre del cliente: MARIA DEL ROBLE SOTO CALDERA
- Se localizo al cliente a la hora de la visita:  Si  No
- Validar del domicilio: calle, numero, exterior, interior, colonia, ciudad  
AVENIDA DE LOS AROMAS 402 FRACC MISION DE LA SILLA GUADALUPE NUEVO LEON
- Validar teléfono  
8129404902

At the bottom of the modal are two buttons: "Siguiente" (Next) and "Guardar" (Save).

- 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”:

The screenshot shows the "Formatos Terminados" (Completed Forms) section of the application. At the top, there are three tabs: "Solicitudes Activas", "Solicitudes Revisión", and "Formatos Terminados". Below the tabs, there is a date input field labeled "Fecha" (Date) with the placeholder "dd/mm/aaaa". A date picker calendar is displayed, showing the month of May 2024. The date "4" is highlighted in blue, indicating it is selected. At the bottom of the date input field, there are two buttons: "Borrar" (Delete) and "Hoy" (Today).



# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
GUI GDO 003

VERSIÓN:  
03

Página 11 de 13

- 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:

- **Exportar Excel:** Se descarga el archivo Excel con la información validada previamente.
- **Exportar PDF:** Se descarga el archivo que contiene las fotografías capturadas.

No.	Tipo Solicitud.	F. alta	F. visita	Domicilio personal	Domicilio Laboral	Teléfono
27	Negocio	2024/05/02 11:08	2024/05/03 11:00	BOSQUES DE YURIRIA #2505, COL. MIRADOR, CHIHUAHUA	BOSQUES DE YURIRIA #2505, COL. MIRADOR, CHIHUAHUA	6141960264
28	Domicilio	2024/05/02 11:11	2024/05/03 12:00	MISIÓN TIERRA DE FUEGO #9967, FRACC. MISIÓN DEL VALLE, CHIHUAHUA	MISIÓN TIERRA DE FUEGO #9967, FRACC. MISIÓN DEL VALLE, CHIHUAHUA	6141960264
29	Negocio	2024/05/02 11:25	2024/05/03 13:30	CARRETERA CUAHITEMOC KM 10 12 LABOR DE TERRAZAS CP 31415, CHIHUAHUA CHIHUAHUA MEXICO.	CARRETERA CUAHITEMOC KM 10 12 LABOR DE TERRAZAS CP 31415, CHIHUAHUA CHIHUAHUA MEXICO.	6141960264

- i) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, guarda el archivo Excel y el PDF, en la siguiente carpeta: "fotografías de las visitas"  
j) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, envía el archivo correspondiente al cliente Credimóvil por medio de correo electrónico.

9. ¿Cuáles son los formatos que utilizamos para realizar nuestras verificaciones?

9.1 Formatos para la Verificación de domicilio:

- Verificación de Domicilio
- Verificación al Negocio

## VIII. SOBRE EL SISTEMA ERP

No.	Descripción
-----	-------------

**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.



# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
GUI GDO 003

VERSIÓN:  
03

Página 12 de 13

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



# GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
GUI GDO 003

VERSIÓN:  
03

Página 13 de 13

5	Secciones del Sistema ERP
5.1	<p><b>Captura solicitudes: Credimóvil</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipo de solicitud: Domicilio, Negocio, ambos</li><li>• Capturar Nombre, Teléfono, Dirección, fecha y hora de la visita, ¿se cuenta con cobertura? Fecha y hora de recepción del correo, fecha y hora de respuesta del correo.</li><li>• Subir fotografías (INE y Comprobante de domicilio)</li></ul>
5.2	<p><b>Solicitudes: CREDIMÓVIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud Activas / Solicitud Revisión / Formatos Terminados</li></ul>
5.3	<p><b>Verificadores captura: Credimóvil</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fecha y hora de asignación</li><li>• No. de solicitud</li></ul>

## IX. TIEMPOS DE ENTREGA

- Envió de la información:

Menores a 2 horas después del horario programado.

Pago de comisión completa

## X. SANCIONES

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