



GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL

Tipo de documento: Guía

Código: GUI GDO 003

I. AUTORIZACIONES		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ricardo Alberto Saldaña Rubio Auxiliar de Gestión Domiciliaria	Ana Laura Hernández Montaña 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 CREDIMOVIL		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 003
			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.....	¡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		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 003
			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 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.

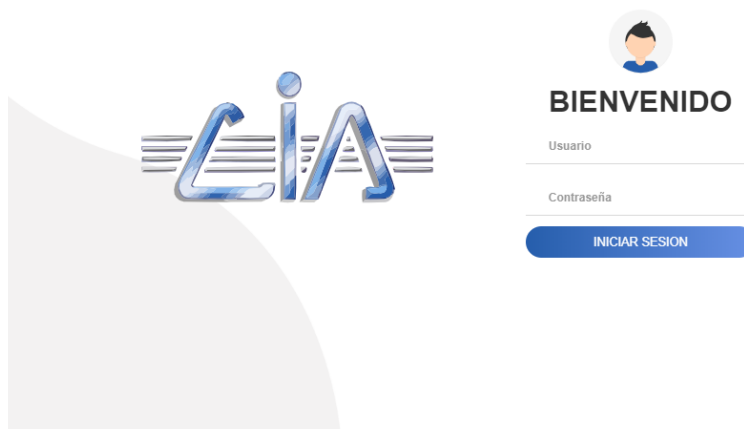
VII. GENERALIDADES

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 <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 CREDIMOVIL		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 003
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 4 de 13

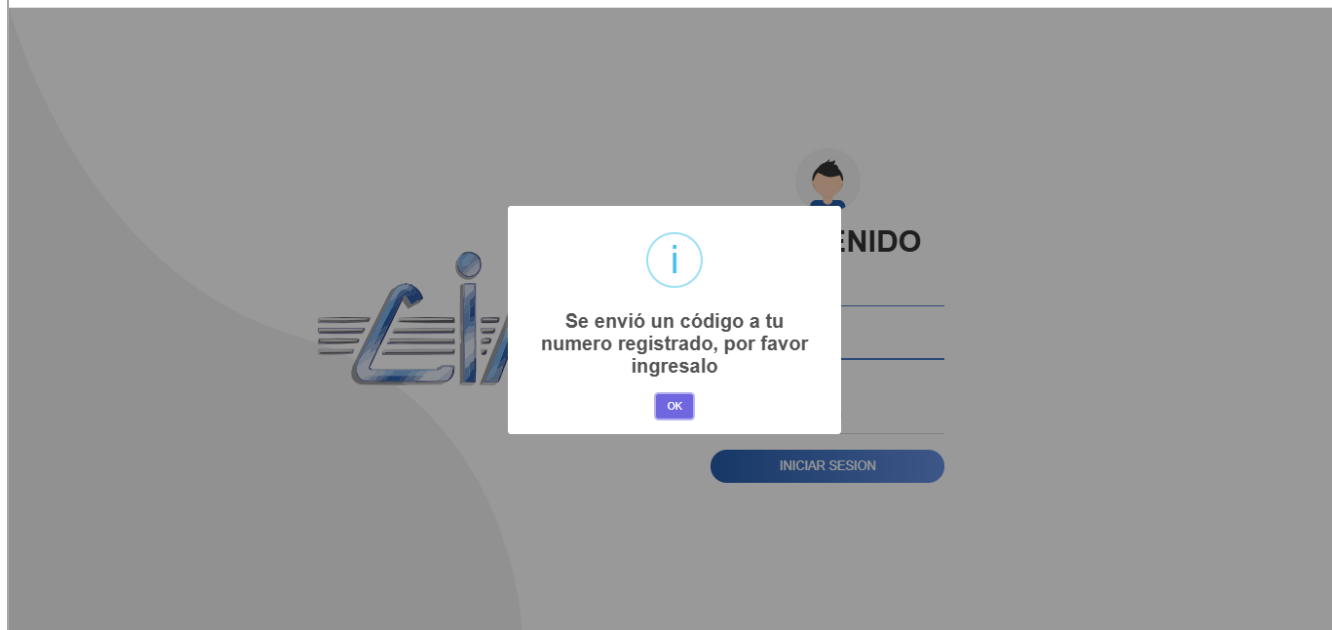
4	Speech
4.1	<div> Presentación de Speech: <p>Buenos días / tardes, mi nombre es _____, vengo de la empresa CIA Integración en Admón., S. de R.L. de C.V. (identificarse con la credencial de la organización) contratada por Credimóvil; el objetivo de mi visita es confirmar y recabar algunos datos con relación al trámite que está realizando con la institución, por lo que estoy buscando al Sr. (a) (Srita) _____.</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. 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
6.	¿Cómo realizamos nuestras verificaciones?
6.1	<p>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.</p>

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 003
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 5 de 13



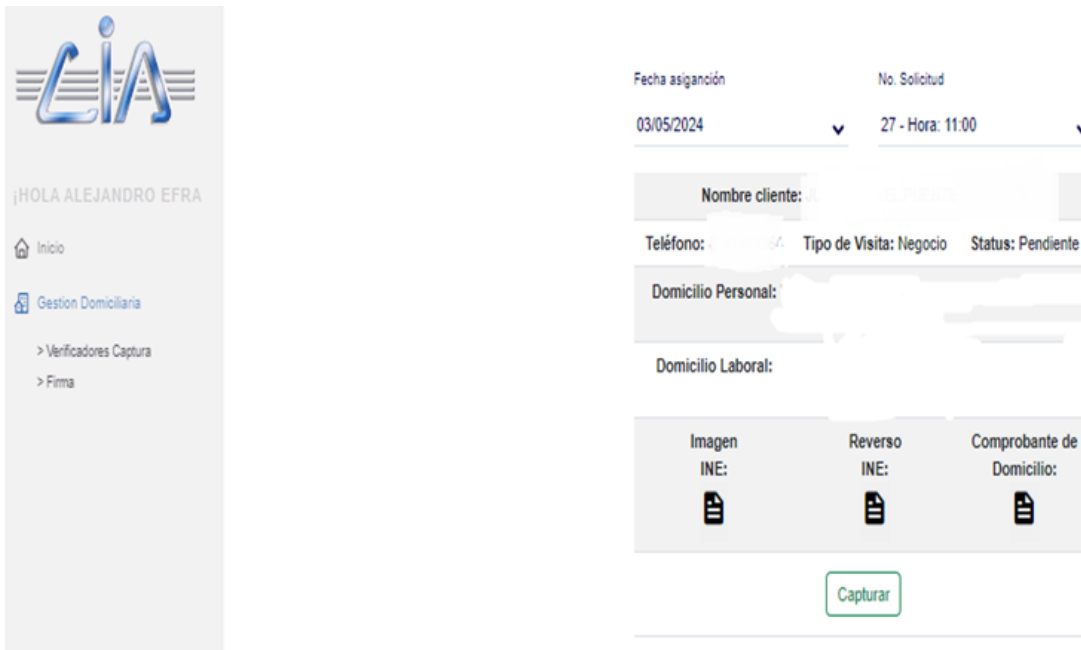
b) El sistema solicitará un código de verificación aleatorio el cual le llegará al verificador vía SMS al número de teléfono de trabajo registrado.

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		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 003
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	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:



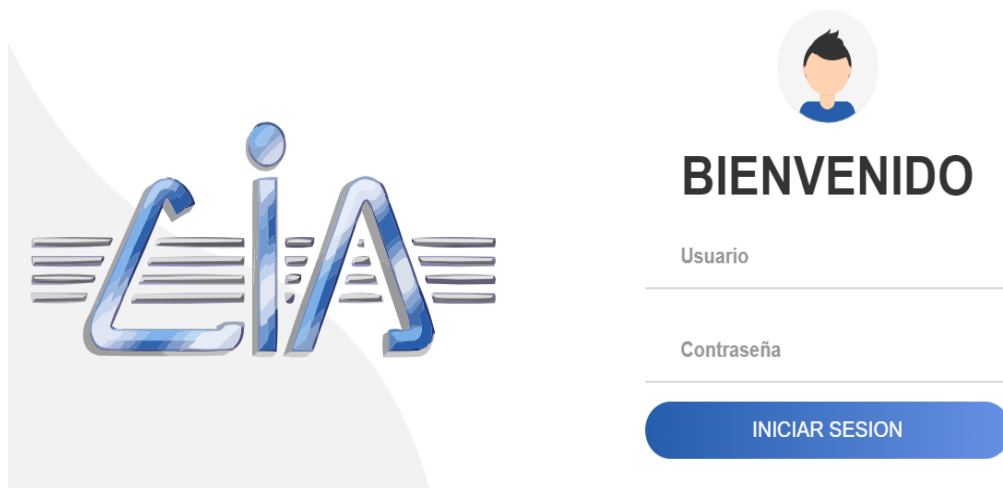
The screenshot displays the Credimóvil application interface. On the left is a sidebar menu with the CIA logo, a greeting '¡HOLA ALEJANDRO EFRA', and navigation options: 'Inicio', 'Gestion Domiciliaria', '> Verificadores Captura', and '> Firma'. The main area shows a form for data entry. At the top, there are dropdowns for 'Fecha asignación' (03/05/2024) and 'No. Solicitud' (27 - Hora: 11:00). Below these are input fields for 'Nombre cliente:', 'Teléfono:', 'Tipo de Visita: Negocio', and 'Status: Pendiente'. There are also sections for 'Domicilio Personal:' and 'Domicilio Laboral:'. At the bottom, there are three buttons labeled 'Imagen INE:', 'Reverso INE:', and 'Comprobante de Domicilio:', each with a document icon. A green 'Capturar' button is located at the bottom right of the form.

- 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		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 003
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 7 de 13

	<p style="text-align: center;">← Regresar</p> <p>No Solicitud: 29</p> <hr/> <p>Nombre del cliente</p> <p>¿CÓMO SE ENCONTRO EL PASANTE DEL PASANTE?</p> <p>Se localizó al cliente a la hora de la visita:</p> <p><input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No</p> <p>¿Por qué?</p> <hr/> <p>Nombre y apellidos de quien atendió si no está el cliente</p> <hr/> <p>Relación con el cliente</p>
7.	¿Cuáles son las fotografías que debemos recabar en las visitas?
7.1	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>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/</p>

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 003
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	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 Solicitudes / Credimóvil

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 “Consultar”:

Solicitudes Activas

Solicitudes Revisión

Formatos Terminados

Fecha

dd/mm/aaaa

mayo de 2024

do. lu. ma. mi. ju. vi. sa.

28 29 30 1 2 3

4 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 1

2 3 4 5 6 7 8

Buscar

Hoy

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

03/05/2024

Consultar

Limpiar

← Regresar

Revisar

Buscar:

No	F. alta	F. visita	Domicilio personal	Domicilio Laboral	Teléfono
27	2024/05/02 11:08	2024/05/03 11:00	BOSQUES DE YURIRÁ #2505, COL. MIRADOR, CHIHUAHUA	BOSQUES DE YURIRÁ #2505, COL. MIRADOR, CHIHUAHUA	614196026
28	2024/05/02 11:11	2024/05/03 12:00	MISION TIERRA DE FUEGO #9967, FRACC. MISION DEL VALLE, CHIHUAHUA	MISION TIERRA DE FUEGO #9967, FRACC. MISION DEL VALLE, CHIHUAHUA	614196026
29	2024/05/02 11:25	2024/05/03 13:30	CARRETERA CUAHTEMOC KM 10 12 LABOR DE TERRAZAS CP 31415, CHIHUAHUA	CARRETERA CUAHTEMOC KM 10 12 LABOR DE TERRAZAS CP 31415, CHIHUAHUA	614196026

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 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:

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

Fecha: 03/05/2024

Consultar Limpiar

Exportar Excel Exportar PDF

Buscar:

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	MISION TIERRA DE FUEGO #9967, FRACC. MISION DEL VALLE, CHIHUAHUA	MISION TIERRA DE FUEGO #9967, FRACC. MISION DEL VALLE, CHIHUAHUA	6141960264
29	Negocio	2024/05/02 11:25	2024/05/03 13:30	CARRETERA CUAHTEMOC KM 10 12 LABOR DE TERRAZAS CP 31415, CHIHUAHUA MEXICO.	CARRETERA CUAHTEMOC KM 10 12 LABOR DE TERRAZAS CP 31415, CHIHUAHUA MEXICO.	6141960264

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros 1 row selected

Anterior 1 Siguiente

- 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	<p>Formatos para la Verificación de domicilio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificación de Domicilio• Verificación al Negocio

VIII. SOBRE EL SISTEMA ERP	
No.	Descripción

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 003
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 12 de 13

1	¿Qué es?
1.1	<p>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.</p>
2	Consideraciones
2.1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es un Sistema, no una Aplicación; por lo que, se accede mediante el navegador de tu dispositivo. ✓ 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. El sistema te solicitará un código de verificación aleatorio el cual llegará vía SMS al número de trabajo registrado.</p> <p>D. Da clic en "<u>Iniciar Sesión</u>" y ¡listo! estás dentro.</p>

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CREDIMOVIL		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 003
			VERSIÓN: 03
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 13 de 13

5	Secciones del Sistema ERP
5.1	Captura solicitudes: Credimóvil <ul style="list-style-type: none"> Tipo de solicitud: Domicilio, Negocio, ambos 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. Subir fotografías (INE y Comprobante de domicilio)
5.2	Solicitudes: CREDIMÓVIL <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes Activas / Solicitudes Revisión / Formatos Terminados
5.3	Verificadores captura: Credimóvil <ul style="list-style-type: none"> Fecha y hora de asignación No. de solicitud

IX. TIEMPOS DE ENTREGA

➤ Envío 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.