



GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS CETELEM

Tipo de documento: Guía

Código: GUI GDO 004

I. AUTORIZACIONES		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<i>Ricardo Saldaña Rubio</i> <i>Auxiliar de Gestión Domiciliaria</i>	<i>Ana Laura Hernández</i> <i>Coordinador de Sistemas de Gestión</i>	<i>C.P. Javier Mendoza Lara / Lic. Irais D. Mendoza Sánchez</i> <i>Director General / Directora general adjunta</i>

Última revisión: [octubre 2025](#)

No. de versión: 01

Fecha de emisión: Enero 2025

Revisó: CSG

Aprobó: DGE

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 004
			VERSIÓN: 01
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: CSG	Página 2 de 16

ÍNDICE

I.	AUTORIZACIONES	1
II.	OBJETIVO	2
III.	ALCANCE	2
IV.	HISTORIAL DE CAMBIOS	2
V.	ABREVIACIONES Y DEFINICIONES	3
VI.	RESPONSABILIDADES	3
VII.	GENERALIDADES	4
VIII.	SOBRE EL SISTEMA ERP	14
IX.	CONSIDERACIONES	16
X.	SANCIONES	¡Error! Marcador no definido.

II. OBJETIVO

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

III. ALCANCE

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

IV. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es/)	Fecha de cambio
01	Versión inicial	AGD	Enero 2025

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 004
			VERSIÓN: 01
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: CSG	Página 3 de 16

V. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

- Normal: Verificación de domicilio asignada por Cetelem al proceso de Gestión Domiciliaria para realizar las visitas.
- RCX: Verificación de domicilio asignada por Cetelem al Call Center para realizar el cobro por la vía telefónica y se realizan las visitas en apoyo y se realizan las visitas en apoyo al proceso de Recuperación de Cartera.

VI. RESPONSABILIDADES

- Auxiliar de Gestión Domiciliaria: Verificar si los folios enviados por el cliente están dentro o fuera de nuestra cobertura; realizar la asignación de los folios al Verificador correspondiente a través del Sistema ERP; informar al Coordinador de Sucursal/Auxiliar Administrativo/Verificador, respecto a la asignación para realizar las visitas; revisar que la información recabada en la visita sea correcta para enviarla al cliente.
- Coordinador de sucursal/Auxiliar administrativo: Confirmar la cobertura de los folios; dar seguimiento a las verificaciones que fueron asignadas al Verificador, para su realización en tiempo y forma; 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.
- Verificador: Confirmar la cobertura de los folios; 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.

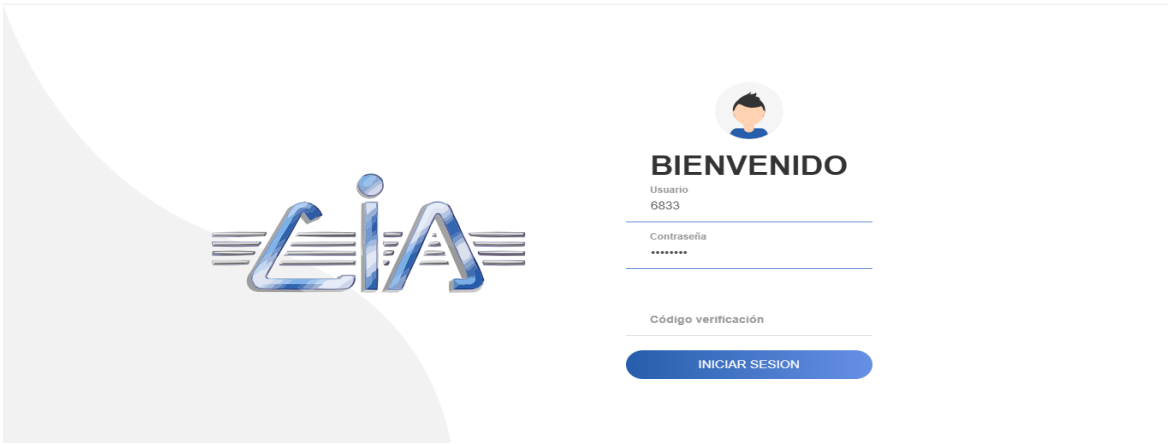
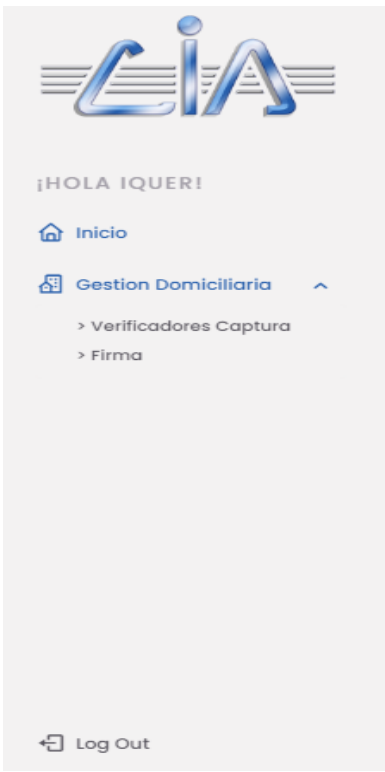
	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 004
			VERSIÓN: 01
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: CSG	Página 4 de 16

VII. GENERALIDADES	
No.	Descripción
1	Sobre Nuestro Cliente
1.1	Cetelem, es una financiera enfocada en el otorgamiento de crédito automotriz; la cual forma parte de nuestra Familia CIA. Por lo tanto, 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 y/o recabar nuevos datos, a fin de brindar información verídica y de primera mano a nuestro cliente.
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>
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 Cetelem; el objetivo de mi visita es confirmar algunos datos que proporcionó con relación al crédito que aperturó con la institución, por lo que estoy buscando al Sr. (a) (Srta.) _____.</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>

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 004
			VERSIÓN: 01
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: CSG	Página 5 de 16

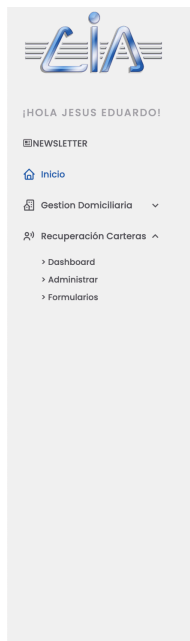
5.	¿Cómo se asignan nuestras verificaciones?
5.1	<p>El procedimiento para realizar nuestras verificaciones es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cetelem, envía por medio de correo electrónico un archivo en formato Excel, que contiene la información de los titulares para realizar las verificaciones. Coordinador de Sucursal de Toluca, envía por medio de correo electrónico el archivo Excel con la asignación de folios al Auxiliar de Gestión Domiciliaria. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, abre el archivo Excel, para realizar el proceso de análisis de cobertura e informa al Coordinador de Sucursal de Toluca, cuáles folios se trabajarán y cuáles no se realizarán. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, realiza la carga del archivo con la asignación en el Sistema ERP, posteriormente realiza la asignación de los folios al Coordinador de Sucursal/Auxiliar Administrativo/Verificador correspondiente. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, informa al Coordinador de Sucursal/Auxiliar Administrativo/Verificador, con respecto a la asignación de folios para que comiencen a realizar las verificaciones en campo. El Verificador recibe la información en el Sistema ERP, para comenzar con la localización del domicilio y realiza las visitas en campo. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, da seguimiento a la realización de las visitas y posteriormente hace la revisión de la información recabada por la persona que realiza la verificación, con el fin de corroborar que los datos sean precisos para enviarlos al cliente. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, envía al Coordinador de Sucursal Toluca, por medio de correo electrónico la base de datos con la información y comparte mediante One Drive el formulario y fotografías recabadas durante las visitas. Coordinador de Sucursal Toluca, envía al cliente Cetelem, la información de las visitas para su análisis, revisión y visto bueno.

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 004
			VERSIÓN: 01
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: CSG	Página 6 de 16

6.	¿Cómo se realizan nuestras verificaciones?
	<p>a) El Verificador, accede al Sistema ERP a través del navegador de su teléfono móvil, ingresando el siguiente link: https://erpapp.ciasc.mx/ ingresando su usuario, contraseña y el código de verificación que llega vía SMS.</p>  <p>b) El Verificador, registra su firma electrónica en el apartado “Firma”. (Este registro solo se realiza por única ocasión al ingresar por primera vez al sistema ERP).</p> 
6.1	

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 004
			VERSIÓN: 01
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: CSG	Página 7 de 16

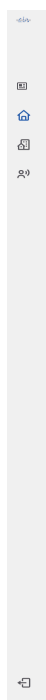
c) El Verificador, accede al apartado: Recuperación de Cartera / Formularios y da clic en el logo de Cetelem.



Formularios



d) El Verificador, da clic en el apartado “Solicitud” para desplegar las verificaciones que tenga asignadas:




CETELEM

Solicitud

✓ Selecciona una
 Cuenta: 42259375669001, Nombre: AGUILAR MARTINEZ DEL CAMPO EMMANUEL
 Cuenta: 42259381279002, Nombre: LARA GUERRA JOSE ANTONIO
 Cuenta: 42263379319001, Nombre: JIMENEZ YANEZ GISELA
 Cuenta: 42273370709001, Nombre: CAMARILLO RODRIGUEZ JOSE ADAN

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 004
			VERSIÓN: 01
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: CSG	Página 9 de 16

7.	¿Cuáles son los resultados que se obtienen en las visitas?
7.1	<ul style="list-style-type: none"> Con Contacto: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Con Titular. ✓ Con Vecino. ✓ Con Tercero. ✓ Con Familiar. ✓ Promesa de Pago. Sin Contacto: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bajo puerta. ○ No existe Dom. ○ No se encuentra. ○ Dom. Abandonado. ○ Sin acceso. ○ No lo conocen. ○ Ilocalizable.
8.	¿Cuáles son las fotografías que debemos recabar en las visitas?
8.1	<p>a) Fotografía del inmueble: Fachada completa</p> <p>b) Fotografía de la calle. Panorámica de la calle o placa de la calle</p> <p>Nota: En caso de no contar con las fotografías requeridas, debemos justificar, indicando el motivo en el apartado de comentarios del formulario.</p>
9.	¿Cómo se realiza la revisión y validación de la información de las verificaciones?
9.1	<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/ ingresando su usuario, contraseña y el código de verificación que llega vía SMS.</p> <div>  </div>

b) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, accede al apartado: Recuperación de Carteras / Administrar:



c) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, ingresa el periodo en el que se trabajaron las visitas “fecha inicial” y “fecha final”, posteriormente da clic el botón “buscar” y en el botón “revisión” para desplegar la lista de las verificaciones realizadas:

Reporte

Revisar

Devolver

Buscar Servicio

ID	Tipo Verificación	Cuenta	Nombre	Calle	Colonia	Delegación/Municipio	Código Postal	Estado	Fecha Alta	Fecha Verificación
1865		42179647689002	CARRERA CASTILLO JUANA	CTO CHAPULTEPEC OTE MZ LT2 int 9 ext 8	BOSQUES DE CHAPULTEPEC	PUEBLA	72520	PUEBLA	2024-08-28	2024-08-28
5061	RCX	42192525359001	HERNANDEZ VICENCIO JUAN FRANCISCO	CAFETALES DE PANTEPEC ext int 00800	CAFETALES	CHIHUAHUA	31125	CHIHUAHUA	2024-10-17	2024-10-17
5063	RCX	42189092349002	HERNANDEZ FLORES JOSE GUADALUPE	8 DE OCTUBRE ext int 87	CDP	CHIHUAHUA	31135	CHIHUAHUA	2024-10-17	2024-10-17
5066	RCX	42198686119002	GRANADOS ORTEGA	CAFETALES ext int 1011	CHIHUAHUA	CHIHUAHUA	31125	CHIHUAHUA	2024-10-17	2024-10-17

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

Reporte

Revisar

Devolver

Buscar Servicio

ID	Tipo Verificación	Cuenta	Nombre	Calle	Colonia	Delegación/Municipio	Código Postal	Estado	Fecha Alta	Fe Verifica
1865		42179647689002	CARRERA CASTILLO JUANA	CTO CHAPULTEPEC OTE MZ LT2 int 9 ext 8	BOSQUES DE CHAPULTEPEC	PUEBLA	72520	PUEBLA	2024-08-28	2024-10-17
5061	RCX	42192525359001	HERNANDEZ VICENCIO JUAN FRANCISCO	CAFETALES DE PANTEPEC ext int 00800	CAFETALES	CHIHUAHUA	31125	CHIHUAHUA	2024-10-17	2024-10-17
5063	RCX	42189092349002	HERNANDEZ FLORES JOSE GUADALUPE	8 DE OCTUBRE ext int 87	CDP	CHIHUAHUA	31135	CHIHUAHUA	2024-10-17	2024-10-17
5066	RCX	42198686119002	GRANADOS ORTEGA	CAFETALES ext int 1011	CHIHUAHUA	CHIHUAHUA	31125	CHIHUAHUA	2024-10-17	2024-10-17

e) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, realiza la revisión de la información capturada por “El Verificador”, desplazándose con el botón centrado de color azul ubicado en la parte inferior y al finalizar la revisión da clic en el botón “Guardar”.

Reporte

Revisar

Devolver

Buscar Servicio

ID	Tipo Verificación	Cu
1865		42179647
5061	RCX	42192525
5063	RCX	42189092
5066	RCX	42198686

SREC (S VENCIDO)

TO DU (S TOTAL)

\$ 0.00

\$ \$261,863.95

MENSUALIDAD

\$ 6177.41

NOMBRE DEL CLIENTE

DOSSIER

CARRERA CASTILLO JUANA

42179647689002

FOYER

REFERENCIA PAGO

4217964768

421796476890029

MODELO VEHICULO

MARCA

SOULEX 2.0L AT

KIA

NO SERIE

AÑO

KNDJP3A4XG7347551

2016

DIRECCIÓN

CTO CHAPULTEPEC OTE MZ LT2 int 9 ext 8 #8 9, BOSQUES DE CHAPULTEPEC, PUEBLA, PUEBLA, C.P. 72520

Si

No

¿Se localizó el domicilio?

Cerrar

Guardar

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

Fecha Inicial

30/ 11 /2024

Fecha Final

01/ 11 /2024

Buscar

Concentrado

Selecciona vista

☐ Pendientes

☐ Revisión

☒ Exportación

Reporte

Seleccionar Todos

Deseleccionar Todos

Buscar: Buscar Servicio

ID	Tipo Verificación	Cuenta	Nombre	Calle	Colonia FILTRAR POR COLONIA	Delegación/Municipio	Código Postal	Estado FILTRAR POR ESTADO	Fecha Alta
2896		42265013879001	LEAL CASTILLO OVIDIO	AV PRESIDENTE BENITO JUAREZ 1522	FRACC EXPOSICION	GUADALUPE	67150	NUEVO LEON	2024-09-23
2897		42265013879002	LEAL CASTILLO OVIDIO	AV PRESIDENTE BENITO JUAREZ 1522	FRACC EXPOSICION	GUADALUPE	67150	NUEVO LEON	2024-09-23
2898		42265013879002	LEAL CASTILLO OVIDIO	AV PRESIDENTE BENITO JUAREZ 1522	FRACC EXPOSICION	GUADALUPE	67150	NUEVO LEON	2024-09-23
5061	RCX	42192525359001	HERNANDEZ VICENCIO JUAN FRANCISCO	CAFEALES DE PANTEPEC ext int 00800	CAFEALES	CHIHUAHUA	31125	CHIHUAHUA	2024-10-17
5062	RCX	42177227869001	HERNANDEZ ESPINO BLANCA JAZMIN	CALLE NARCISOS ext int 01711	CAMPESINA	CHIHUAHUA	31410	CHIHUAHUA	2024-10-17
5063	RCX	42189092349002	HERNANDEZ FLORES JOSE GUADALUPE	8 DE OCTUBRE ext int 87	CDP	CHIHUAHUA	31135	CHIHUAHUA	2024-10-17
5064	RCX	42173060289001	GUTIERREZ MORALES ANTONIO	TRIBUNAL POPULAR ext int	CDP	CHIHUAHUA	31135	CHIHUAHUA	2024-10-17

Mostrando 1 a 100 de 809 entradas 0 filas seleccionadas 0 columnas seleccionadas 0 celdas seleccionadas

Primero Anterior 1 2 3 4 5 - 9 Siguiete Último

g) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, selecciona la fila del folio correspondiente (se resaltará en azul) y da clic en el botón “Reporte” para descargar el formulario y fotografías de la visita:

Fecha Inicial

30/ 11 /2024

Fecha Final

01/ 11 /2024

Buscar

Concentrado

Selecciona vista

☐ Pendientes

☐ Revisión

☒ Exportación

Reporte

Seleccionar Todos

Deseleccionar Todos

Buscar: Buscar Servicio

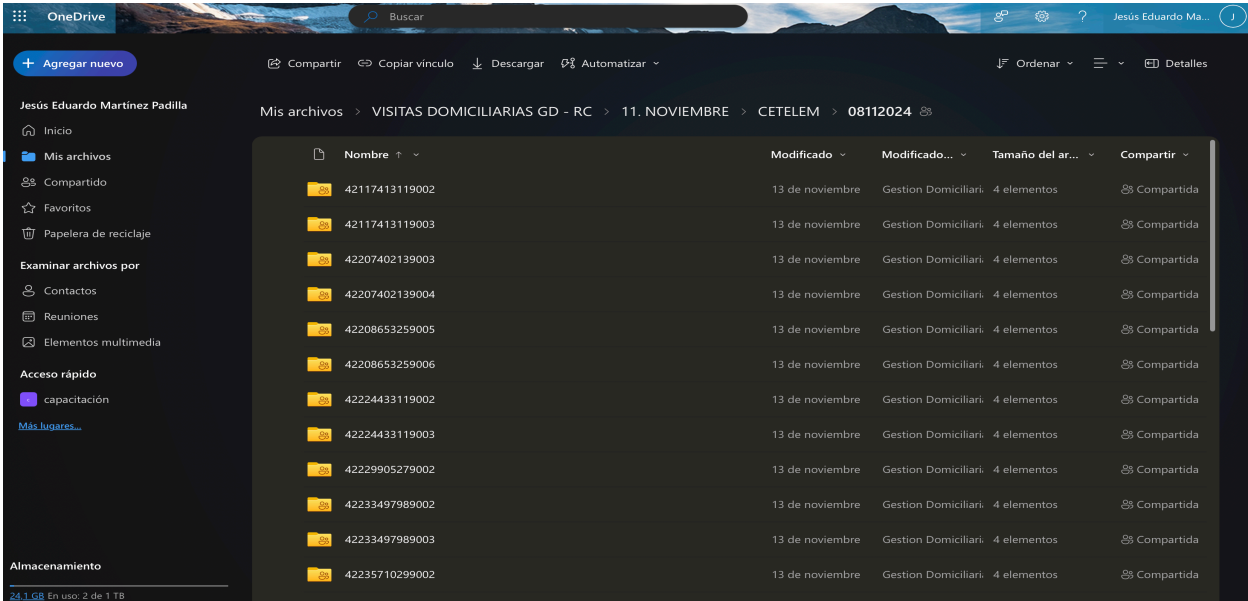
ID	Tipo Verificación	Cuenta	Nombre	Calle	Colonia FILTRAR POR COLONIA	Delegación/Municipio	Código Postal	Estado FILTRAR POR ESTADO	Fecha Alta
2895		42265013879001	LEAL CASTILLO OVIDIO	AV PRESIDENTE BENITO JUAREZ 1522	FRACC EXPOSICION	GUADALUPE	67150	NUEVO LEON	2024-09-23
2896		42265013879001	LEAL CASTILLO OVIDIO	AV PRESIDENTE BENITO JUAREZ 1522	FRACC EXPOSICION	GUADALUPE	67150	NUEVO LEON	2024-09-23
2897		42265013879002	LEAL CASTILLO OVIDIO	AV PRESIDENTE BENITO JUAREZ 1522	FRACC EXPOSICION	GUADALUPE	67150	NUEVO LEON	2024-09-23
2898		42265013879002	LEAL CASTILLO OVIDIO	AV PRESIDENTE BENITO JUAREZ 1522	FRACC EXPOSICION	GUADALUPE	67150	NUEVO LEON	2024-09-23
5061	RCX	42192525359001	HERNANDEZ VICENCIO JUAN FRANCISCO	CAFEALES DE PANTEPEC ext int 00800	CAFEALES	CHIHUAHUA	31125	CHIHUAHUA	2024-10-17
5062	RCX	42177227869001	HERNANDEZ ESPINO BLANCA JAZMIN	CALLE NARCISOS ext int 01711	CAMPESINA	CHIHUAHUA	31410	CHIHUAHUA	2024-10-17
5063	RCX	42189092349002	HERNANDEZ FLORES JOSE GUADALUPE	8 DE OCTUBRE ext int 87	CDP	CHIHUAHUA	31135	CHIHUAHUA	2024-10-17

Mostrando 1 a 100 de 809 entradas 3 filas seleccionadas 0 columnas seleccionadas 0 celdas seleccionadas

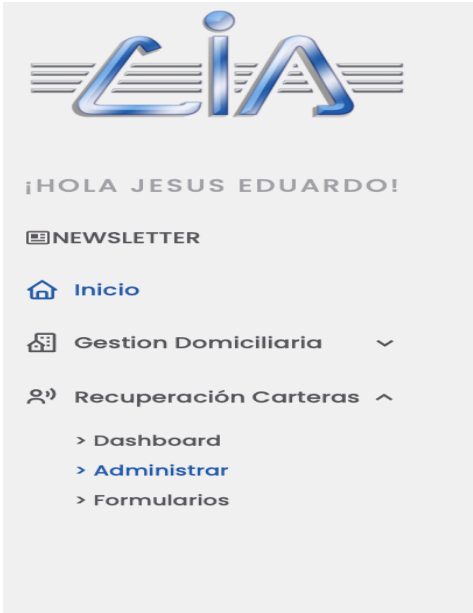
Primero Anterior 1 2 3 4 5 - 9 Siguiete Último

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 004
			VERSIÓN: 01
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: CSG	Página 13 de 16

- h) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, guarda el archivo ZIP y los archivos en la siguiente ruta dentro del servidor de CIA: Gestión Domiciliaria 2016 / 2024 / Cetelem / Visitas realizadas / Mes y día de asignación correspondiente.
- i) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, sube los archivos al One Drive de CIA, siguiendo la ruta: Visitas Domiciliarias GD – RC / Mes correspondiente / Cetelem (visitas normales) ó RCX / Día de asignación correspondiente:



- j) El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, accede al apartado: Recuperación de Carteras / Administrar:



	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 004
			VERSIÓN: 01
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: CSG	Página 15 de 16

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 o computadora: 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. Da clic en "<u>Iniciar Sesión</u>" y ¡listo! estás dentro.</p>
5	Secciones del Sistema ERP
5.1	Dashboard: Cetelem <ul style="list-style-type: none"> • Fecha inicial / Fecha final • Folio / Resultados / Indicadores / Pendientes / Comisiones
5.2	Administrar: Cetelem <ul style="list-style-type: none"> • Layout: Seleccionar y cargar archivo (asignación) • Fecha inicial / Fecha Final • Selección vista: Pendientes / Revisión / Exportación • Verificadores • Tabla de solicitudes/verificaciones
5.3	Formularios: Cetelem <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes • Capturar • Formulario

	GUÍA VERIFICACIÓN DE DOMICILIOS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: GUI GDO 004
			VERSIÓN: 01
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: CSG	Página 16 de 16

IX. CONSIDERACIONES

- **Notificación (únicamente visita RCX):**
En caso de que no encuentres al titular o a alguien que atienda la visita, es necesario dejar la notificación de visita y si lo requiere el Cliente, *regresar* para hacer nuestra verificación.

X. TIEMPOS DE ENTREGA

- **Días de entrega:**

1-3 días	Pago de comisión completa
4 o más días	Pago de comisión a la mitad

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