

	Elaboró:	CSG
	Fecha emisión:	Julio 2006
	Última revisión:	Agosto 2023
	Versión:	06
Código: LIS CAL 001		
Lista de información documentada controlada		
La impresión en papel de este DOCUMENTO, o su consulta en cualquier otro medio diferente a Intranet, no es válida como documento oficial de nuestra Organización, por lo que su uso es responsabilidad de la persona que lo imprima o consulte.		

Norma ISO				Código	Nombre	Revisión actual	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Ubicación	Responsable(s) del documento	Tiempo de resguardo	
#	Requisito de la	9001	27001									
1	4.1	X	X	Calidad	DOC CAL 001	Contexto de la organización	12	Enero 2016	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
2	4.2	X	X	Sistemas	LIS GSI 009	Matriz general de Partes Interesadas	03	Junio 2021	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
3	4.3	X		Calidad	MAN CAL 001	Manual de calidad	42	Julio 2006	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Coordinador de Sistemas de Gestión	Versión vigente
4	4.4	X	X	Dirección	PRO RED 001	Diagrama de identificación e integración de procesos (DIP)	01	Octubre 2021	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
5	4.3	X	X	Sistemas	MAN GSI 001	Manual de gestión de seguridad de la información	11	Noviembre 2014	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
6	5.1	X	X	Dirección	IMS DIR 001	Responsabilidad de la Dirección	06	Octubre 2016	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Director General / Director General Adjunto	Versión vigente
7	5.2	X		Calidad	POL CAL 001	Política de calidad	11	Julio 2006	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Coordinador de Sistemas de Gestión	Versión vigente
8	5.2	X		Sistemas	POL GSI 001	Política de Seguridad de la Información	01	Enero 2022	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
9	5.3	X		Calidad	FOR CAL 012	Matriz de responsabilidades	08	Octubre 2016	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
10	5.3		X	Sistemas	FOR GSI 043	Matriz de asignación de roles y responsabilidades	03	Enero 2016	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
11	6.1	X	X	Calidad	FOR CAL 016	Matriz de riesgos y oportunidades del SGC y SGSI	02	Diciembre 2021	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
12	6.1	X	X	Calidad	FOR CAL 017	Plan de tratamiento de riesgos y oportunidades del SGC y SGSI	02	Diciembre 2021	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
13	6.1	X	X	Calidad	PRO CAL 009	Procedimiento para el Tratamiento de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI	04	Diciembre 2021	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
14	6.2	X	X	Calidad	IMS CAL 001	Objetivos de calidad	08	Julio 2006	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Dos años
15	7.2	X	X	Recursos Human	FOR RHE 001	Descripción de puestos	05	Julio 2006	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Versión vigente
16	7.3	X	X	Dirección	POL DIR 001	Política de Prevención de Riesgos Psicosociales	02	Marzo 2023	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Director General / Director General Adjunto	Versión vigente
17	7.4	X	X	Calidad	FOR CAL 001	Minuta de reunión	06	Julio 2006	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Coordinador de Sistemas de Gestión	Un año
18	7.4	X	X	Calidad	FOR CAL 006	Matriz de comunicación	01	Mayo 2022	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Coordinador de Sistemas de Gestión	Un año
19	8.1	X	X	Sistemas	PRO SIS 001	Sistemas	22	Julio 2006	octubre 2025	Página del sistema de gestión	Gerente Administrativo	Versión vigente
20	8.1	X	X	Cobranza Punta	DOM CPP 001	Diagrama de Jurídico	01	Octubre 2023	Noviembre 2024	Página del sistema de gestión	Coordinador Jurídico	Versión vigente
21	8.1	X	X	Cobranza Punta	DOM CPP 002	Diagrama de Mediación	01	Agosto 2023	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
22	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CES 007	Monitoreo y Acompañamiento Tiempo Real	01	Mayo 2021	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Un año
23	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CES 013	Calificación Mensual Monitores	01	Marzo 2021	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Monitrista de calidad	Un año
24	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CES 016	Comportamientos Feedback - Calidad	01	Abril 2021	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Monitrista de calidad	Un año
25	8.1	X	X	Compras	FOR COM 001	Control de gastos	01	Enero 2022	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Compras /	Asistente de Dirección	Un año
26	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 001	Lay out avances	02	Junio 2022	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Coordinador Jurídico	Un año
27	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 002	Formato de Quejas	02	Junio 2022	Octubre 2024	Archivo de Cobranza especializada / Página	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Un año
28	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 003	Base Jurídico	02	Junio 2022	Noviembre 2024	Página del sistema de gestión	Coordinador Jurídico	Un año
29	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 004	Check List Empalzamiento y Citatorio	02	Octubre 2020	Noviembre 2024	Archivo de Cobranza especializada / Página	Coordinador Jurídico	Un año
30	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 005	Concentrado de Quejas	02	Junio 2022	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Un año
31	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 006	Encuesta de Satisfacción - Cobranza Social Infonavit	02	Junio 2022	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Un año
32	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 007	Seguimiento a quejas	01	Julio 2023	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Un año
33	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 008	Informe Jurídico	01	Julio 2023	Noviembre 2024	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Un año
34	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 009	Carta Aceptación	08	Octubre 2020	Noviembre 2024	Archivo de Cobranza especializada / Página	Coordinador Jurídico	Un año
35	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 010	Carta de aceptación	08	Octubre 2020	Noviembre 2024	Archivo de Cobranza especializada / Página	Coordinador Jurídico	Un año
36	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 011	Monitoreo de Calidad - Campaña Social - FOR CES 011	03	Marzo 2021	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Monitrista de calidad	Un año
37	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 012	Monitoreo de Calibración - Campaña Social - FOR CES 012	03	Marzo 2021	Octubre 2024	microsoft Forms	Monitrista de calidad	Un año
38	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 014	Retroalimentación	02	Marzo 2021	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Monitrista de calidad	Un año
39	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 017	Calendario de actividades diarias	01	Agosto 2023	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Coordinador Regional	Un año
40	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 018	Calendario de sesiones agendadas	01	Agosto 2023	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Coordinador Nacional de Mediación	Un año
41	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 019	Datos de crédito para sesión de mediación	02	Agosto 2023	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Mediadores	Un año
42	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 020	Convenio por firma de pago mediación	01	Agosto 2023	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Mediadores	Un año
43	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 021	Carta Aceptación	08	Enero 2018	Octubre 2024	Archivo de Cobranza especializada / Página	Coordinador Jurídico	Un año
44	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 022	Check List Sentencia -FOR CES 002	02	Enero 2018	Noviembre 2024	Archivo de Cobranza especializada / Página	Coordinador Jurídico	Un año
45	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 023	Check List Exhorto - FOR CES 005	02	Octubre 2020	Noviembre 2024	Archivo de Cobranza especializada / Página	Coordinador Jurídico	Un año
46	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 024	Revisión de estrategia mes actual	01	Agosto 2023	Octubre 2024	Archivo de Cobranza especializada / Página	Coordinador Jurídico	Un año
47	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 025	Actualización de cartera mes actual	01	Agosto 2023	Octubre 2024	Archivo de Cobranza especializada / Página	Coordinador Jurídico	Un año
48	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 026	Check list de recepción de expedientes	02	Agosto 2023	Noviembre 2024	Archivo de Cobranza especializada / Página	Coordinador Jurídico	Un año
49	8.1	X	X	Compras	FOR COM 003	Matriz de evaluación de proveedores	03	Marzo 2017	Abril 2025	Página Sistema de Gestión / Compras /	Asistente de Dirección	Un año
50	8.1	X	X	Compras	FOR COM 002	Solicitud de compra	07	Marzo 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Compras /	Asistente de Dirección	Un año
51	8.1	X	X	Compras	FOR COM 004	Evaluación al proveedor	07	Marzo 2017	Octubre 2024	Página Sistema de Gestión / Compras /	Asistente de Dirección	Un año
52	8.1	X	X	Compras	LIS COM 001	Contratos de arrendamiento	01	Enero 2022	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Compras /	Asistente de Dirección	Versión vigente
53	8.1	X	X	Compras	MAP COM 002	Mapa de Proceso de Compras	07	Marzo 2017	Abril 2025	Página Sistema de Gestión / Compras /	Asistente de Dirección	Versión vigente
54	8.1	X	X	Cobranza Punta	MAP CPP 001	Mapa de proceso de cobranza punta a punta	02	Octubre 2022	Noviembre 2024	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
55	8.1	X	X	Cobranza Punta	PRO CPP 001	Cobranza social telefónica Call center	04	Octubre 2020	Enero 2025	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
56	8.1	X	X	Cobranza Punta	PRO CPP 002	Recuperación Prejudicial	14	Junio 2010	Agosto 2024	Página del sistema de gestión	Coordinador Jurídico	Versión vigente
57	8.1	X	X	Cobranza Punta	PRO CPP 005	Cobranza administrativa	03	Octubre 2020	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
58	8.1	X	X	Cobranza Punta	PRO CPP 006	Mediación Punta a Punta	04	Octubre 2020	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
59	8.1	X	X	Cobranza Punta	PRO CPP 007	Recuperación Especializada	06	Mayo 2019	Noviembre 2024	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
60	8.1	X	X	Cobranza Punta	PRO CPP 011	Proceso de Reembolsos	03	Octubre 2022	Diciembre 2024	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
61	8.1	X	X	Cobranza Punta	PRO CPP 012	Tratamiento de quejas	01	Agosto 2023	Octubre 2024	Página del sistema de gestión	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
62	8.1	X	X	Contabilidad y	FOR CON 001	Reporte #Viáticos forma individual	03	Octubre 2012	Julio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Auxiliar de Control de Gastos	Un año
63	8.1	X	X	Contabilidad y	FOR CON 003	Control de Depósitos Contra Retiros	02	Junio 2022	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Auxiliar de Control de Gastos	Un año
64	8.1	X	X	Contabilidad y	FOR CON 005	Control de cobranza	01	Junio 2022	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Auxiliar de Control de Gastos	Un año
65	8.1	X	X	Contabilidad y	FOR CON 006	Control de Facturas	01	Junio 2022	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Auxiliar de Control de Gastos	6 años
66	8.1	X	X	Contabilidad y	FOR CON 011	Registro de Gastos, Salidas, Entregas y Pendientes en el R.P.P	02	Junio 2014	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Auxiliar de Control de Gastos	Un año
67	8.1	X	X	Contabilidad y	FOR CON 014	Nota de debito	01	Marzo 2015	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Auxiliar de Control de Gastos	Un año
68	8.1	X	X	Contabilidad y	FOR CON 017	Viáticos generales	04	Mayo 2014	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Auxiliar de Control de Gastos	Un año
69	8.1	X	X	Contabilidad y	FOR CON 019	Concentrado de depósitos a gestores	01	Diciembre 2023	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Auxiliar de Control de Gastos	Un año
70	8.1	X	X	Contabilidad y	FOR CON 020	Concentrado de reportes de gastos de gestores	01	Diciembre 2023	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Auxiliar de Control de Gastos	Un año
71	8.1	X	X	Contabilidad y	FOR CON 021	Control de registro SAL	01	Diciembre 2023	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Auxiliar de Control de Gastos	Un año
72	8.1	X	X	Contabilidad y	MAN CON 001	Manual de facturación	03	Marzo 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Auxiliar de Facturación	Versión vigente
73	8.1	X	X	Contabilidad y	MAP CON 001	Mapa de proceso de Contabilidad y Tesorería	07	Marzo 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Tesoroero / Contador	Versión vigente
74	8.1	X	X	Contabilidad y	BEG CON 004	Carpeta de contabilidad (póliza de diario, egresos, transferencias e ingresos) se quita	01	Enero 2023	Agosto 2024	Carpeta física	Auxiliar de Control de Gastos	Versión vigente
75	8.1	X	X	Contabilidad y	REG CON 005	Carpeta de liquidaciones ante el IMSS, SAR e Infonavit	01	Enero 2023	Agosto 2024	Carpeta física	Auxiliar de Control de Gastos	Versión vigente
76	8.1	X	X	Contabilidad y	REG CON 007	Carpeta de pagos 3% sobre nómina	01	Enero 2023	Agosto 2024	Carpeta física	Auxiliar de Control de Gastos	Versión vigente
77	8.1	X	X	Contabilidad y	REG CON 009	Carpeta de Pagos de Impuestos	01	Enero 2023	Agosto 2024	Carpeta física	Auxiliar de Control de Gastos	Versión vigente
78	8.1	X	X	Contabilidad y	REG CON 010	Declaración anual	01	Enero 2023	Agosto 2024	Carpeta física	Contador General	Versión vigente
79	8.1	X	X	Contabilidad y	REG CON 011	Carpeta de conciliaciones bancaria	01	Enero 2023	Agosto 2024	Carpeta física	Auxiliar de Control de Gastos	Versión vigente
80	8.1	X	X	Contabilidad y	REG CON 012	Pago de nómina	01	Enero 2023	Agosto 2024	Carpeta física	Auxiliar de Control de Gastos	Versión vigente

81	8.1	X	X	Contabilidad y REG CON 014	Carpeta de Notas de débito (FOR CON 014)	01	Enero 2023	Agosto 2024	Carpeta física	Auxiliar de Control de Gastos	Versión vigente
82	8.1	X	X	Contabilidad y REG CON 016	Carpeta de Notas de crédito (facturas)	01	Enero 2023	Agosto 2024	Carpeta física	Auxiliar de Control de Gastos	Versión vigente
83	8.1	X	X	Contabilidad y REG CON 017	Carpeta de Facturas	01	Enero 2023	Agosto 2024	Carpeta física	Auxiliar de Control de Gastos	Versión vigente
84	8.1	X	X	Sistemas FOR GSI 058	Carta compromiso de accesos CIBanamax	01	Enero 2021	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Un año
85	8.1	X	X	Gestión Domiciliar FOR GDO 005	Layout de Facturación	01	Junio 2022	Enero 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Un año
86	8.1	X	X	Gestión Domiciliar FOR GDO 006	Listado de visitas Afirme	02	Octubre 2023	Marzo 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Un año
87	8.1	X	X	Gestión Domiciliar FOR GDO 007	Reporte de váticos de gestión domiciliaria	01	Enero 2024	Enero 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Un año
88	8.1	X	X	Gestión Domiciliar GUI GDO 002	Guía Verificación de Domicilios - Afirme	02	Agosto 2023	Julio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Versión vigente
89	8.1	X	X	Gestión Domiciliar MAP GDO 001	Mapa de proceso Gestión Domiciliaria	10	Junio 2017	Abril 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Versión vigente
90	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 001	Informe sobre sociedad	05	Abril 2007	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de Captura	Un año
91	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 002	Informe sobre propiedad	06	Abril 2007	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de Captura	Un año
92	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 003	Informe sobre referencias	06	Abril 2007	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de Referencias	Un año
93	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 004	Reportes	05	Abril 2007	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de Captura	Un año
94	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 005	Cuestionario bancos	05	Abril 2007	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de Referencias	Un año
95	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 006	Cuestionario bancos inglés	05	Abril 2007	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de Referencias	Un año
96	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 007	Cuestionario comercial	03	Abril 2007	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de Referencias	Un año
97	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 008	Cuestionario comercial Inglés	06	Abril 2007	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de Referencias	Un año
98	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 009	Informe para la dirección	02	Junio 2022	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Investigación de Crédito	Un año
99	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 010	Informe sobre propiedades registro público	03	Abril 2007	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de RPPyC	Un año
100	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 011	Informe sobre sociedades registro publico	03	Abril 2007	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de RPPyC	Un año
101	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 013	Evidencia de Retroalimentación	01	Agosto 2021	Junio 2024	Microsoft Forms	Supervisores de Captura, Referencias y RPPyC	Un año
102	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 015	Relación de costos	04	Abril 2007	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisores de Captura, Referencias y RPPyC	Un año
103	8.1	X	X	Investigación de FOR INV 017	Bitácora de control de mensajería	01	Julio 2023	Junio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisores de atención a clientes	Un año
104	8.1	X	X	Investigación de MAP INV 001	Mapa de proceso de Investigación de crédito	11	Marzo 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisores y Gerente de operaciones	Versión vigente
105	8.1	X	X	Investigación de POL INV 001	Política de referencias	03	Abril 2007	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de Referencias	Versión vigente
106	8.1	X	X	Investigación de REG INV 003	Carpeta de reuniones	01	Enero 2023	Junio 2024	Carpeta física	Supervisores de atención a clientes	Versión vigente
107	8.1	X	X	Recuperación de FOR RCA 001	Monitoreo Telefónico	06	Abril 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de Call Center	Un año
108	8.1	X	X	Recuperación de FOR RCA 002	Carta Convenio de pago	06	Abril 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Supervisor de Call Center	Un año
109	8.1	X	X	Recuperación de MAP RCA 001	Mapa de Proceso de Recuperación de cartera	06	Marzo 2017	Marzo 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recuperación de Cartera	Versión vigente
110	8.1	X	X	Recursos Human FOR RH 002	Ficha de identificación	04	Diciembre 2021	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Expediente + 6 años
111	8.1	X	X	Recursos Human FOR RH 003	Información para el alta e integración de expedientes del personal	04	Noviembre 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Expediente + 6 años
112	8.1	X	X	Recursos Human FOR RH 007	Referencias laborales	02	Noviembre 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Expediente + 6 años
113	8.1	X	X	Recursos Human FOR RH 009	Requisición de personal	04	Noviembre 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Un año
114	8.1	X	X	Recursos Human FOR RH 010	Formulario a nuevos ingresos	03	Noviembre 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Un año
115	8.1	X	X	Recursos Human FOR RH 018	Entrevista estructurada	06	Noviembre 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Expediente + 6 años
116	8.1	X	X	Recursos Human FOR RH 019	Bitácora de recepción de documentos	01	Agosto 2023	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos / Implant de	Un año
117	8.1	X	X	Recursos Human FOR RH 020	Bitácora de envío de contratos	01	Agosto 2023	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos / Implant de	Un año
118	8.1	X	X	Recursos Human MAN RH 001	Firma de contrato y anexos	05	Diciembre 2011	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Versión vigente
119	8.1	X	X	Recursos Human POL RH 001	Política de Vacaciones	03	Marzo 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Versión vigente
120	8.1	X	X	Recursos Human POL RH 002	Política Antisoborno y Anticorrupción	02	Junio 2022	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Versión vigente
121	8.1	X	X	Recursos Human REG RH 005	Encuesta de Satisfacción al Cliente Interno	01	Diciembre 2021	Agosto 2024	Microsoft Forms	Gerente de Recursos Humanos	Versión vigente
122	8.1	X	X	Recursos Human REG RH 006	Encuesta de Satisfacción al Cliente Interno - Estrategia	01	Diciembre 2021	Agosto 2024	Microsoft Forms	Gerente de Recursos Humanos	Versión vigente
123	8.1	X	X	Sistemas MAP S15 001	Mapa de proceso Sistemas	05	Marzo 2017	octubre 2025	Página del sistema de gestión	Gerente Administrativo	Versión vigente
124	8.1	X	X	Sistemas FOR S15 008	Check list revisión de seguridad de instalaciones	02	Mayo 2017	octubre 2025	Carpeta sistemas almacén	Gerente Administrativo	Un año
125	8.1	X	X	Sistemas FOR S15 006	Check list revisión de instalaciones	04	Enero 2016	octubre 2025	Carpeta sistemas almacén	Gerente Administrativo	Un año
126	8.1	X	X	Sistemas FOR S15 005	Entradas y salidas de equipos	03	Julio 2015	octubre 2025	Página del sistema de gestión	Gerente Administrativo	Un año
127	8.1	X	X	Sistemas FOR S15 003	Monitoreo de seguridad de informática	07	Julio 2015	octubre 2025	Carpeta sistemas almacén	Gerente Administrativo	Un año
128	8.5	X	X	Calidad PRO CAL 006	Plan de contingencias	15	Abril 2007	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
129	8.7	X	X	Calidad PRO CAL 004	Control de salidas no conformes	16	Junio 2016	octubre 2025	Página del sistema de gestión	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
130	9.1	X	X	Dirección FOR DIR 001	Encuesta de Satisfacción al Cliente (Investigación de Crédito)	01	Octubre 2016	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Dos años
131	9.1	X	X	Dirección FOR DIR 005	Encuesta de Satisfacción al Cliente (Gestión Domiciliaria)	01	Octubre 2016	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Dos años
132	9.2	X	X	Calidad FOR CAL 004	Lista de verificación	03	Octubre 2016	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
133	9.2	X	X	Calidad FOR CAL 013	Plan de auditorías del SGC y SGI	02	Octubre 2016	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
134	9.2	X	X	Calidad FOR CAL 014	Calendario de auditorías	01	Enero 2022	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
135	9.2	X	X	Calidad FOR CAL 018	Check list de cumplimiento a las políticas	01	Octubre 2023	octubre 2025	Servidor	Coordinador de Sistemas de Gestión	Un año
136	9.2	X	X	Calidad PRO CAL 003	Auditorías Internas	20	Julio 2006	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
137	9.2	X	X	Sistemas FOR S15 011	Check List de Supervisión Sistemas	01	Octubre 2022	octubre 2025	Servidor	Coordinador de Sistemas TI	Un año
138	9.2	X	X	Sistemas FOR GSI 048	Lista de verificación para el SGC	03	Mayo 2017	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
139	9.3	X	X	Calidad FOR CAL 005	Calendario de revisiones por la dirección	01	Mayo 2022	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Dos años
140	9.3	X	X	Dirección FOR DIR 008	Minuta de revisión por dirección	04	Diciembre 2012	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
141	10.2	X	X	Calidad FOR CAL 002	Plan de acción	09	Julio 2006	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
142	10.2	X	X	Calidad LIS CAL 003	Tabla de acciones correctivas	01	Junio 2022	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
143	10.2	X	X	Calidad PRO CAL 002	Acciones correctivas	07	Julio 2006	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
144	10.2	X	X	Calidad FOR CAL 011	Plan de cambios y mejoras	02	Enero 2016	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
145	7	X	X	Recursos Human MAP RH 001	Mapa de procesos de recursos humanos	08	Marzo 2017	Octubre 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Versión vigente
146	7.1.3	X	X	Dirección FOR DIR 010	Entrega y recepción de auto unitario	01	Agosto 2023	octubre 2025	Servidor	Director General / Director General Adjunto	Un año
147	7.1.3	X	X	Sistemas LIS GSI 010	Programa Anual de Mantenimiento Preventivo	01	Enero 2021	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
148	7.1.3	X	X	Sistemas FOR S15 010	Recertificación de accesos	03	Diciembre 2021	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
149	7.1.3	X	X	Sistemas FOR S15 001	Formato de conformidad de mantenimiento preventivo	08	Julio 2009	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
150	7.5.2	X	X	Calidad LIS CAL 001	Lista de información documentada controlada	06	Julio 2006	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Coordinador de Sistemas de Gestión	Versión vigente
151	7.5.2	X	X	Calidad LIS CAL 002	Lista de información documentada externa controlada	03	Enero 2016	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Coordinador de Sistemas de Gestión	Versión vigente
152	7.5.2	X	X	Calidad PRO CAL 001	Control de información documentada	19	Julio 2006	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Coordinador de Sistemas de Gestión	Versión vigente
153	7.5.3	X	X	Calidad FOR CAL 007	Dstrucción de información documentada	05	Febrero 2012	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Coordinador de Sistemas de Gestión	Un año
154	9.1.2	X	X	Calidad Sin clave	Encuesta de satisfacción del cliente	01	Octubre 2016	octubre 2025	Microsoft Forms	Director General / Director General Adjunto	Un año
155	9.1.3	X	X	Calidad FOR CAL 003	Indicadores de desempeño	02	Julio 2018	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Dos años
156	Anexo	X	X	Sistemas PRO GSI 100	Plan de Recuperación de Desastres	02	Octubre 2021	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
157	Anexo	X	X	Sistemas PRO GSI 047	Procedimiento de vigilancia	01	Agosto 2023	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
158	Anexo	X	X	Sistemas PRO GSI 046	Desarrollo seguro	08	Julio 2016	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
159	Anexo	X	X	Sistemas PRO GSI 039	Operativo para las TIC	07	Agosto 2015	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
160	Anexo	X	X	Sistemas PRO GSI 032	Respaldo y eliminación de información	11	Agosto 2015	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
161	Anexo	X	X	Sistemas PRO GSI 030	Proveedores	06	Agosto 2015	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
162	Anexo	X	X	Sistemas PRO GSI 029	Cumplimiento legal	09	Agosto 2015	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
163	Anexo	X	X	Sistemas PRO GSI 020	Gestión de incidentes	07	Agosto 2015	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
164	Anexo	X	X	Sistemas PRO GSI 019	Continuidad de la seguridad de la información	07	Agosto 2015	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
165	Anexo	X	X	Sistemas PRO GSI 016	Control de accesos	10	Agosto 2015	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
166	Anexo	X	X	Sistemas PRO GSI 015	Gestión de activos, clasificación y control de la información	10	Agosto 2015	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
167	Anexo	X	X	Sistemas POL GSI 001	Políticas generales de seguridad de la información	07	Enero 2018	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente

168	Anexo		X	Sistemas	LIS GSI 025	Catálogo de Servicios y SLA's	01	Enero 2023	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
169	Anexo		X	Sistemas	LIS GSI 024	Inventario y Clasificación de Software	01	Enero 2021	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
170	Anexo		X	Sistemas	LIS GSI 023	Inventario y Clasificación de activos	03	Mayo 2018	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
171	Anexo		X	Sistemas	LIS GSI 012	Bitácora de Pruebas	01	Enero 2022	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
172	Anexo		X	Sistemas	LIS GSI 007	Declaración de aplicabilidad (SOA)	09	Julio 2015	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
173	Anexo		X	Sistemas	LIS GSI 004	Catálogo de software y aplicaciones permitidas en CIA	01	Julio 2016	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
174	Anexo		X	Sistemas	LIS GSI 002	Revisión de Logs	02	Octubre 2020	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
175	Anexo		X	Sistemas	LIS GSI 001	Control de excepciones	02	Julio 2018	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
176	Anexo		X	Sistemas	FOR SIS 009	Excepciones por puesto	01	Marzo 2023	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
177	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 053	Revisión de visor	01	Septiembre 2023	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Director General / Director General Adjunto	Un año
178	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 052	Bitácora de recepción de documentos a destrucción	01	Agosto 2023	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
179	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 051	Carta responsiva de excepciones permanente	02	Julio 2023	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
180	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 050	Simulacro	02	Enero 2021	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Dos años
181	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 049	Directorio para contacto con autoridades	01	Enero 2022	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
182	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 047	Escapiones	04	Mayo 2017	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
183	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 059	Carta compromiso de accesos BBVA	01	Mayo 2022	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Hasta el termino del contrato
184	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 035	Carta compromiso de accesos	01	Octubre 2016	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
185	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 033	Control de accesos a visitantes	04	Septiembre 2019	octubre 2025	Archivo físico	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
186	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 032	Autorización de acceso	03	Mayo 2017	octubre 2025	Archivo físico	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
187	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 031	Carta responsiva de equipos	10	Diciembre 2015	octubre 2025	Archivo físico	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
188	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 025	Matriz de roles por activos de información críticos	04	Julio 2016	octubre 2025	Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
189	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 024	Formato de incidentes de SI	04	Julio 2019	octubre 2025	Archivo físico	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
190	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 022	Convenio de confidencialidad con el proveedor	01	Noviembre 2020	octubre 2025	Carpeta física	Gerente Administrativo / Coordinador de	Hasta el termino del contrato
191	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 004	Bitácora de acceso a las áreas seguras	05	Agosto 2015	octubre 2025	Carpeta física	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
192	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 002	Hoja de vida e implementación	02	Diciembre 2018	octubre 2025	Carpeta física	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
193	Anexo		X	Dirección	PRO DIR 001	Plan de Protección Civil CIA	02	Enero 2022	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
194	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 100	Matriz de niveles de servicio	02	Enero 2023	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Versión vigente
195	8.4	X	X	Compras	FOR COM 005	Evaluación al proveedor de campo	01	Abril 2024	Abril 2025	Página Sistema de Gestión / Compras /	Asistente de Dirección	Un año
196	8.1	X	X	Contabilidad y	REG CON 018	Carpeta de pagos de FONACOT	01	Mayo 2024	Mayo 2024	Carpeta física	Auxiliar de Control de Gastos	Versión vigente
197	8.1	X	X	Gestión Domicil	FOR GDO 008	Listado de visitas Credimovil	02	Enero 2024	Marzo 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Versión vigente
198	8.1	X	X	Gestión Domicil	GUI GDO 003	Guía Verificación de Domicilios - Credimovil	02	Agosto 2023	Julio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Versión vigente
199	8.1	X	X	Gestión Domicil	INS GDO 003	Instructivo de asignación - Afirme	03	Agosto 2020	Julio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Versión vigente
200	8.1	X	X	Gestión Domicil	INS GDO 004	Instructivo de asignación - Credimovil	03	Agosto 2020	Julio 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Versión vigente
201	8.1	X	X	Contabilidad y te	FOR CON 022	Entrega de derechos	01	Agosto 2024	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Versión vigente
202	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 054	Carta compromiso de accesos CETELM	01	Agosto 2024	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Auxiliar de Facturación	Un año
203	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 055	Carta compromiso de accesos BANCO AZTECA	01	Agosto 2024	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
204	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 056	Carta compromiso de accesos MULTIVA	01	Agosto 2024	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
205	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 057	Carta compromiso de accesos AFIRME	01	Agosto 2024	octubre 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de	Un año
206	7	X	X	Recursos Human	FOR REH 013	Entrevista de salida	03	Noviembre 2017	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Versión vigente
207	7	X	X	Recursos Human	FOR REH 014	Carta de aceptación de políticas y lineamientos de trabajo	01	Agosto 2011	Agosto 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Versión vigente
208	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 027	Supervisión en campo	01	Octubre 2024	Octubre 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
209	7	X	X	Recursos Human	FOR REH 021	Alta e integración de expediente de servicios independientes	01	Octubre 2024	Octubre 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Recursos Humanos	Versión vigente
210	8.1	X	X	Sistemas	FOR SIS 012	Bitácora de seguimiento a solicitudes TI	01	Noviembre 2024	Noviembre 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente Administrativo / Coordinador de Sistema	Versión vigente
211	8.1	X	X	Gestión Domicil	GUI GDO 004	Guía Verificación de Domicilios - Cetelam	01	Enero 2025	Enero 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Versión vigente
212	8.1	X	X	Gestión Domicil	INS GDO 005	Instructivo de asignación - Cetelam	01	Enero 2025	Enero 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Encargado de Gestión Domiciliaria	Versión vigente
213	8.1	X	X	Cobranza Punta	PRO CPP 013	Monitoreo de personal	01	Enero 2025	Marzo 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
214	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 028	Monitoreo de gestión	01	Enero 2025	Enero 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
215	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 029	Role play	01	Enero 2025	Enero 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
216	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 030	Monitoreo de llamadas	01	Marzo 2025	Marzo 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
217	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 031	Agenda de mediadores	01	Marzo 2025	Marzo 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
218	8.1	X	X	Cobranza Punta	FOR CPP 032	Agenda de agencias	01	Marzo 2025	Marzo 2025	Página Sistema de Gestión / Servidor	Gerente de Cobranza Punta-Punta	Versión vigente
219	Anexo		X	Sistemas	FOR GSI 060	Carta de confidencialidad de desarrolladores	01	Septiembre 2024	Septiembre 2024	Página Sistema de Gestión / Servidor	Coordinador de Sistemas TI	Versión vigente