



Elaboró:	CSG
Fecha emisión:	Junio 2017
Última revisión:	octubre 2025
Versión:	11
Código:	MAP GDO 001

## MAPA DE PROCESO DE GESTIÓN DOMICILIARIA

La impresión en papel de este DOCUMENTO, o su consulta en cualquier otro medio diferente a Intranet, no es válida como documento oficial de la Organización, por lo que su uso es responsabilidad de la persona que lo imprima o consulte.

INDICADOR DEL PROCESO:		OBJETIVO DEL PROCESO:	EQUIPO E INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
		Hardware	Software	Mobiliario	
Nombre:	1. El tiempo en días hábiles para la entrega de informes	Realizar verificaciones domiciliarias con el fin de obtener y corroborar la información solicitada por el cliente.	Equipos de cómputo, teléfono, teléfono móvil y diadema	Correo electrónico, internet, Microsoft office, Sistema ERP y plataforma e-learning UNIVERCIA.	Escritorio, silla
		ALCANCE DEL PROCESO:	Consumible	Otro	Otro
Meta:	1. Entregar en un lapso menor a 3 días y no tener ningún informe mayor a 5 días.	El presente Mapa de Proceso aplica a todo el personal de Gestión domiciliaria que va desde la planificación de la operación, verificación domiciliaria, envío de informes de verificaciones, facturación y conciliación, aclaraciones hasta la medición análisis y mejora.	Tóner, papelería en general	Plan de prepago para celulares.	N/A
Monitoreo:	1. Mensual	DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	PERSONAL INVOLUCRADO:		
		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Guía Verificación de Domicilios - Afirme GUI - GDO - 002</li><li>2. Guía de verificación - Credimovil GUI - GDO - 003</li><li>3. Guía de verificación - Cetelem GUI - GDO - 004</li><li>4. Guía de verificación - Banamex Inspecciones GUI - GDO - 005</li><li>5. Instructivo de asignación Afirme INS - GDO - 003</li><li>6. Instructivo de asignación Credimovil INS - GDO - 004</li><li>7. Instructivo de asignación Cetelem INS - GDO - 005</li><li>8. Instructivo de asignación Banamex Inspecciones INS - GDO - 006</li><li>9. Mapa de proceso de Contabilidad y Tesorería MAP CON 001</li><li>10. Formatos de Afirme.</li><li>11. Reporte de visita Cetelem.</li><li>12. Formatos de Credimovil.</li><li>13. Formatos de Banamex Inspecciones.</li><li>14. Carta de Aceptación (Banamex Inspecciones).</li></ol>	Auxiliar de Gestión Domiciliaria, Coordinador de Sucursal, Auxiliar Administrativo, Verificador de Gestión Domiciliaria, Dirección.		

REQUISITOS DE ENTRADA		ELABORACIÓN DEL PROCESO		REQUISITOS DE SALIDA	
PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
INTERACCIONES	Personal competente, administración de la capacitación, ambiente de trabajo.	El Proceso de Gestión domiciliaria utiliza todos los insumos entregados por los procesos antes mencionados para llevar a cabo las etapas desde la planificación de la operación, verificación domiciliaria, envío de informes de verificaciones, facturación y conciliación, aclaraciones hasta la medición análisis y mejora establecidas en este mismo mapa.	Verificación de domicilios	<p>Formatos de Verificación de domicilio Afirme: Domiciliar Hipotecario, Visita Laboral Hipotecario, Crédito Personal Laboral, Alta de nómina, Autoplazo Domiciliar, Visita Laboral Auto plazo, Crédito Personal Domiciliar.</p> <p><b>Domiciliar Hipotecario /Autoplazo Domiciliar:</b> Fecha, folio, ubicación del domicilio (calle, número, entre calles, colonia, delegación/municipio, departamento, bloque, manzana, ciudad, estado, código postal y referencias), nombre del solicitante, existe el domicilio, tipo de vivienda, antigüedad en el domicilio, tipo de domicilio, nombre del propietario, dependientes económicos, monto de renta, condiciones de vivienda, nivel socioeconómico, persona entrevistada, nombre del investigador, observaciones y cuando el vecino proporcione la información nombre completo de la persona entrevista, fotografías (identificación oficial de la persona entrevistadas, fachada, calle y placa) y domicilio del vecino.</p> <p><b>Visita Laboral Hipotecario / Visita Laboral Autoplazo:</b> nombre del solicitante, sucursal, fecha, folio, nombre o razón social del negocio, domicilio visitado, domicilio de oficinas administrativas, antigüedad del negocio, descripción giro/actividad, ¿Qué comercializa?, ¿Qué fabrica?, ¿Qué tipo de servicios?, canales de venta, lugar donde se encuentra el inventario (En caso de actividad de comercio), ¿Con qué equipo cuenta? (en caso de actividad de manufactura), número de empleados con el que cuenta el negocio, cuenta con presencia en otra ubicación/ sucursal, puesto del solicitante, nombre y puesto del informante, quien elaboró, firma del entrevistado, fotografías (fachada del negocio ubicación del domicilio, inventario, equipo y/o oficinas).</p> <p><b>Crédito Personal Laboral:</b> Fecha, folio, ubicación del lugar de trabajo (calle, número, entre calles, colonia, delegación/municipio, departamento, bloque, manzana, ciudad, estado, código postal y referencias), nombre del solicitante, existe el lugar de trabajo, ¿trabaja ahí?, tipo de contratación, frecuencia de pago, ¿otorgan recibos de nómina?, fecha de ingreso, sueldo que percibe, puesto desempeñado, área/ departamento, actividad de la empresa, número de empleados, forma de pago, nombre y puesto de quien proporciona la información, nombre, firma del investigador, fotografías (fachada del centro de trabajo y panorámicas de la calle) y observaciones o comentarios adicionales cuando se requieran.</p> <p><b>Alta de Nómina:</b> responsable de la visita, fecha, razón social de la empresa, antigüedad de comercio, número de empleados (eventuales, administrativos, operativos y por tiempo indeterminado), ¿dispersa, nómina actualmente con Afirme?, giro o actividad específica, tipo de instalaciones visitadas, domicilios visitados, condiciones de las instalaciones, el número de personal informado es congruente con el observado en el comercio, ambiente laboral, ejecutivo de la empresa con quien se estableció contacto, puesto, comentarios sobre la visita, comentarios sobre la investigación de la empresa, fotografías (frente e interiores de la empresa, fachada del negocio, ubicación del domicilio, inventario y oficinas), nombre y firma de investigador.</p> <p><b>Crédito Personal Domiciliar:</b> fecha, folio, ubicación del domicilio (calle, número, entre calles, colonia, delegación/municipio, departamento, bloque, manzana, ciudad, estado, código postal y referencias), nombre completo del solicitante, existe el domicilio, tipo de vivienda, ¿vive ahí?, antigüedad en el domicilio, el domicilio es, otro dueño específico, dependientes económicos, vive con, condiciones de vivienda, información proporcionada por, en caso de que el vecino proporcione la información indicar datos (nombre completo, calle y número, colonia delegación, Ciudad, estado, código postal y teléfono), nombre completo del investigador, fotografías (identificación oficial de la persona entrevistada, fachada, calle y placa) y cuando se requieran observaciones o comentarios adicionales.</p> <p>Reporte de visita Cetelem:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datos del cliente: Dossier, Foyer, Referencia de pago, Todo, Srec, Mensualidad, Marca, VIN, Año, Modelo, Nombre, Dirección.</li> <li>2. Características del domicilio: Fachada, Puerta, Herrería, Tipo, Persona que atendió, Parentesco.</li> <li>3. Información adicional: Referencias, Teléfono adicional.</li> <li>4. Resultado de la visita: Con contacto (Con Titular, Con Familiar, Con Vecino, Promesa de pago, Con Tercero), Sin contacto (Bajo puerta, Sin acceso, No Existe Dom., No lo conocen, No se encuentra, Localizable, Dom. Abandonado).</li> <li>5. Promesa de pago: Fecha pactada, Importe, Firma, Observaciones.</li> </ol> <p>Formato de verificación de Domicilio Credimovil:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre del cliente, se localizo a la hora de la visita, Nombre y Apellidos de quien atendió si no está el cliente, Relación con el cliente, Validar del domicilio: calle, numero, exterior, interior, colonia, ciudad, Validar Teléfono</li> <li>2. Datos familiares del cónyuge, Validar Estado civil del cliente, Validar dependientes económicas, Cuantas personas viven en el domicilio, Nombre del Cónyuge / Pareja / otro / que vive con el cliente, Cónyuge Trabaja, Ocupación, Nombre de la empresa, Domicilio, Teléfono</li> <li>3. Validar si la Casa es: Propia, Rentada, Familiar, Hipoteca; ¿Hay planes de cambio o desocupación de la propiedad? Específica: vive en una cuarto, vecindad, con amigos, rumies, otros; Si renta la propiedad, solicitar el nombre del Arrendador; Teléfono; Paga puntual; Monto de la renta; Arraigo.</li> <li>4. Nivel de vida del solicitante con base en la visita física: Humilde, Regular, Bueno, Muy bueno.</li> </ol>	Todo el personal de Gestión Domiciliaria
	Abastecimiento de insumos necesarios para la operación.				
	Mantenimiento de equipo de cómputo (software, hardware e internet) y telefonía.				
	Nómina, comisiones y facturación				

PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
				<p>Banamex Inspecciones:</p> <p>1. Formato para reporte fotográfico: Grupo/Cliente; Ubicación; Fecha; recuadros para 6 fotografías</p> <p>2. Formato de Site Inspection: Propietario; acreditado; dirección de la garantía; fecha de inspección; Analista que realiza la inspección; Tipo de inmueble (seleccione uno): Retail, Office, Warehouse, Industrial, Other (describe); Condición general / Estado de conservación: (seleccione uno) Nuevo, Bueno, Regular, Malo; Localización Describir el área general, accesibilidad, propiedades en el área de influencia y puntos positivos / negativos específicamente del sujeto; Instrucciones: Seleccione si o no. Si la respuesta es si, haga los comentarios correspondientes. Tome fotos de lo que se haya contestado como si. Preguntas o comentarios de cualquier respuesta positiva deberían ser dirigidos al contacto de Riesgo local (en Negocio o Independiente); Condición del Exterior; 1) Observando muros exteriores, ¿presentan algún desgaste en la pintura, recubrimientos faltantes, tabiques o blocks fisurados o fracturados, sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado dañados? Si No; Mientras se aproxima el inmueble, haga sus observaciones. Si es posible, recorra el perímetro del inmueble. Solo anote lo que usted considere como daño significativo; 2) ¿Las ventanas y puertas no están</p>	

PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Auxiliar de Gestión Domiciliaria	Correo electrónico con folios de Afirme	<p>1. Auxiliar de Gestión Domiciliaria verifica si hay nuevo personal en el área de Gestión Domiciliaria, en caso de que si exista, brinda una capacitación interna a través de la plataforma e-learning UNIVERCIA; asimismo, solicita que tomen los siguientes cursos de seguridad de la información y al finalizar que contesten la evaluación correspondiente en la plataforma e-learning UNIVERCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* SCC y SGSI.</li> <li>* Anticorrupción y Antisoborno.</li> <li>* Ley Federal de Protección de Datos.</li> </ul> <p>2. El personal de Recursos Humanos solicita vía correo electrónico a los Coordinadores de sucursal / Verificadores, que envíen el formato "FOR-GSI-057 Carta compromiso de accesos AFIRME" (cuando se integra nuevo personal al área de Gestión Domiciliaria), posteriormente se guarda el archivo en el expediente del personal, de acuerdo al mapa de procesos de Recursos MAP REH 001.</p> <p>3. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, revisa los resultados del mes anterior, analiza estrategias a trabajar en el mes corriente, los requisitos de Afirme (si aplican cambios), y los da a conocer a través de una retroalimentación con el personal del área, en caso de que se trate de una operación atípica se consulta con el Director General Adjunto.</p> <p>4. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, revisa la cobertura, habla al número proporcionado por el cliente, para programar una cita:</p> <p><i>"En caso de que no se pueda contactar con el titular o no se tenga cobertura, se notifica al cliente vía correo electrónico.</i></p> <p><i>"En caso de que si se pueda contactar con el titular, se agenda la visita y se notifica vía correo electrónico al cliente, indicando fecha y hora de la visita.</i></p> <p>5. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, diariamente actualiza el formato "FOR GDO 006".</p>	<p>1. Constancia de curso.</p> <p>2. Formato "FOR-GSI-057 Carta compromiso de accesos AFIRME".</p> <p>3. Correo electrónico de retroalimentación, cuando aplique.</p> <p>4. Correo electrónico con la información para la visita y cobertura.</p> <p>5. Clasificación de folios y asignación en el sistema ERP, instructivo "INS-GDO-003 - Proceso de asignación - Afirme".</p> <p>6. Formato "FOR GDO 006 - Listado de Visitas Afirme".</p>	<p>1. Constancia de curso con nombre completo del colaborador de nuevo ingreso y con calificación mínima aprobatoria del 80%.</p> <p>2. Expediente con el formato "FOR-GSI-057 Carta compromiso de accesos AFIRME" con la firma y nombre del colaborador.</p> <p>3. Correo electrónico de retroalimentación.</p> <p>4. Correo electrónico de cobertura y/o programación de la visita.</p> <p>5. Asignación de los folios a los verificadores en el sistema ERP, instructivo "INS-GDO-003 - Proceso de asignación - Afirme".</p> <p>6. Correo electrónico con el formato "FOR GDO 006 - Listado de Visitas Afirme".</p>	Todo el personal de
Auxiliar de Gestión Domiciliaria	Correo electrónico con folios de Cetelem	<p>1. Auxiliar de Gestión Domiciliaria verifica si hay nuevo personal en el área de Gestión Domiciliaria, en caso de que si exista, brinda una capacitación interna a través de la plataforma e-learning UNIVERCIA; así mismo; solicita que tomen los siguientes cursos de seguridad de la información y al finalizar que contesten la evaluación correspondiente en la plataforma e-learning UNIVERCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* SCC y SGSI.</li> <li>* Anticorrupción y Antisoborno.</li> <li>* Ley Federal de Protección de Datos.</li> </ul> <p>2. El personal de Recursos Humanos solicita vía correo electrónico a los Coordinadores de sucursal / Verificadores, que envíen el formato "FOR-GSI-054 Carta compromiso de accesos CETELEM" (cuando se integra nuevo personal al área de Gestión Domiciliaria), posteriormente se guarda el archivo en el expediente del personal, de acuerdo al mapa de procesos de Recursos MAP REH 001.</p> <p>3. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, revisa los resultados del mes anterior, analiza estrategias a trabajar en el mes corriente, los requisitos de Cetelem (si aplican cambios), y los da a conocer a través de una retroalimentación con el personal del área, en caso de que se trate de una operación atípica se consulta con el Director General Adjunto.</p> <p>4. Proceso de asignación y realización de verificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cetelem, envía por medio de correo electrónico un archivo en formato Excel, que contiene la información de los titulares para realizar las verificaciones.</li> <li>b. Coordinador de Sucursal de Toluca, envía por medio de correo electrónico el archivo Excel con la asignación de folios al Auxiliar de Gestión Domiciliaria.</li> <li>c. 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 tratarán y cuáles no se realizarán.</li> </ul>	<p>1. Constancia de curso.</p> <p>2. Formato "FOR-GSI-054 Carta compromiso de accesos CETELEM".</p> <p>3. Correo electrónico de retroalimentación, cuando aplique.</p> <p>4.a. Correo electrónico de Cetelem con la asignación.</p> <p>4.b. Correo electrónico de Coordinador de Toluca con la asignación.</p> <p>4.c. Correo electrónico informando la cobertura.</p> <p>4.d. Asignación de folios en el Sistema ERP, instructivo "INS-GDO-005 - Proceso de asignación - Cetelem".</p> <p>4.e. Aviso de asignación.</p> <p>4.f. Corroborar asignación en el ERP.</p>	<p>1. Constancia de curso.</p> <p>2. Expediente con el formato "FOR-GSI-054 Carta compromiso de accesos CETELEM" con la firma y nombre del colaborador.</p> <p>3. Correo electrónico de retroalimentación.</p> <p>4.a. Correo electrónico de Cetelem con la asignación.</p> <p>4.b. Correo electrónico de Coordinador de Toluca con la asignación.</p> <p>4.c. Correo electrónico informando la cobertura.</p> <p>4.d. Asignación de folios en el Sistema ERP, instructivo "INS-GDO-005 - Proceso de asignación - Cetelem".</p> <p>4.e. Aviso de asignación.</p> <p>4.f. Corroborar asignación en el ERP.</p> <p>4.g. Revisión de la información recabada en la visita por medio del Sistema ERP.</p> <p>4.h. Correo electrónico con la base de datos de las visitas y carga de formularios y fotografías en One Drive.</p> <p>4.i. Correo electrónico con la base de datos de las visitas y carga de formularios y fotografías en One Drive (para Cetelem).</p>	Todo el personal de

PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Auxiliar de Gestión Domiciliaria	Correo electrónico con folios de Credimóvil	<p>1. Auxiliar de Gestión Domiciliaria verifica si hay nuevo personal en el área de Gestión Domiciliaria, en caso de que si exista, brinda una capacitación interna a través de la plataforma e-learning UNIVERCIA, así mismo; solicita que tomen los siguientes cursos de seguridad de la información y al finalizar que contesten la evaluación correspondiente en la plataforma e-learning UNIVERCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* SCC y SGSI.</li> <li>* Anticorrupción y Antisoborno.</li> <li>* Ley Federal de Protección de Datos.</li> </ul> <p>2. El personal de Recursos Humanos solicita vía correo electrónico a los Coordinadores de sucursal / Verificadores, que envíen el formato "FOR-GSI-060 Carta compromiso de accesos CREDIMÓVIL" (cuando se integra nuevo personal al área de Gestión Domiciliaria), posteriormente se guarda el archivo en el expediente del personal, de acuerdo al mapa de procesos de Recursos MAP REH 001.</p> <p>3. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, revisa los resultados del mes anterior, analiza estrategias a trabajar en el mes corriente, los requisitos de Credimóvil (si aplican cambios), y los da a conocer a través de una retroalimentación con el personal del área, en caso de que se trate de una operación atípica se consulta con el Director General Adjunto.</p> <p>4. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, revisa los folios enviados vía correo electrónico por Credimóvil y los capture dentro del Sistema ERP.</p> <p>5. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, revisa la cobertura, habla al número proporcionado por el cliente, para programar una cita.</p> <p>"En caso de que no se pueda contactar con el titular o no se tenga cobertura, se notifica al cliente vía correo electrónico.</p> <p>"En caso de que si se pueda contactar con el titular, se agenda la visita y se notifica vía correo electrónico con los datos de la visita.</p>	<p>1. Constancia de curso.</p> <p>2. Formato "FOR-GSI-060 Carta compromiso de accesos CREDIMÓVIL".</p> <p>3. Correo electrónico de retroalimentación, cuando aplique.</p> <p>4. Correo electrónico con la información para la visita y captura en el Sistema ERP.</p> <p>5. Cobertura y programación de visita.</p> <p>6. Asignación en el Sistema ERP. Instructivo "INS-GDO-004 - Proceso de asignación - Credimovil".</p>	<p>1. Constancia de curso con nombre completo del colaborador de nuevo ingreso y con calificación mínima aprobatoria del 80%.</p> <p>2. Expediente con el formato "FOR-GSI-060 Carta compromiso de accesos CREDIMÓVIL" con la firma y nombre del colaborador.</p> <p>3. Correo electrónico de retroalimentación.</p> <p>4. Correo electrónico para la programación de la visita.</p> <p>5. Cobertura y programación de la visita.</p> <p>6. Asignación de los folios a los verificadores en el sistema ERP. Instructivo "INS-GDO-004 - Proceso de asignación - Credimovil".</p>	Gestión Domiciliaria
Auxiliar de Gestión Domiciliaria	Correo electrónico con folios de Banamex Inspecciones	<p>1. Auxiliar de Gestión Domiciliaria verifica si hay nuevo personal en el área de Gestión Domiciliaria, en caso de que si exista, brinda una capacitación interna a través de la plataforma e-learning UNIVERCIA, así mismo; solicita que tomen los siguientes cursos de seguridad de la información y al finalizar que contesten la evaluación correspondiente en la plataforma e-learning UNIVERCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* SCC y SGSI.</li> <li>* Anticorrupción y Antisoborno.</li> <li>* Ley Federal de Protección de Datos.</li> </ul> <p>2. El personal de Recursos Humanos solicita vía correo electrónico a los Coordinadores de sucursal / Verificadores, que envíen el formato "FOR-GSI-061 Carta compromiso de accesos Banamex INSPECCIONES" (cuando se integra nuevo personal al área de Gestión Domiciliaria), posteriormente se guarda el archivo en el expediente del personal, de acuerdo al mapa de procesos de Recursos MAP REH 001.</p> <p>3. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, revisa los resultados del mes anterior, analiza estrategias a trabajar en el mes corriente, los requisitos de Banamex Inspecciones (si aplican cambios), y los da a conocer a través de una retroalimentación con el personal del área, en caso de que se trate de una operación atípica se consulta con el Director General Adjunto.</p> <p>4. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, revisa la cobertura, habla al número proporcionado por el cliente, para programar una cita.</p> <p>"En caso de que no se pueda contactar con el titular o no se tenga cobertura, se notifica al cliente vía correo electrónico.</p> <p>"En caso de que si se pueda contactar con el titular, se agenda la visita y se notifica vía correo electrónico al cliente, indicando fecha y hora de la visita.</p>	<p>1. Constancia de curso.</p> <p>2. Formato "FOR-GSI-061 Carta compromiso de accesos Banamex INSPECCIONES".</p> <p>3. Correo electrónico de retroalimentación, cuando aplique.</p> <p>4. Correo electrónico con la información para la visita y cobertura.</p> <p>5. Clasificación de folios y asignación en el sistema ERP. Instructivo "INS-GDO-006 - Proceso de asignación - Banamex Inspecciones".</p>	<p>1. Constancia de curso con nombre completo del colaborador de nuevo ingreso y con calificación mínima aprobatoria del 80%.</p> <p>2. Expediente con el formato "FOR-GSI-061 Carta compromiso de accesos Banamex INSPECCIONES" con la firma y nombre del colaborador.</p> <p>3. Correo electrónico de retroalimentación.</p> <p>4. Correo electrónico de cobertura y/o programación de la visita.</p> <p>5. Asignación de los folios a los verificadores en el sistema ERP. Instructivo "INS-GDO-006 - Proceso de asignación - Banamex Inspecciones".</p>	

PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
VERIFICACIÓN DOMICILIARIA	Trabajo de folios de Afirme	<p>1. Verificador accede al sistema ERP por medio de su teléfono celular, para la ejecución de sus visitas.</p> <p>2. Verificador va a campo y comienza con la localización del domicilio,</p> <p>Importante: Si no se encuentra el domicilio, se pone en contacto con el titular o la persona encargada de atender la visita, para solicitar referencias a fin de encontrar la dirección.</p> <p>3. Si encuentra el domicilio, al llegar se identifica con su credencial por parte de la compañía y realiza la verificación de acuerdo con lo establecido en la "Guía Verificación de Domicilios - Afirme GUI-GDO-002"; en caso de no encontrar quien atienda, se realiza la verificación de acuerdo con lo establecido en la "Guía Verificación de Domicilios - Afirme GUI-GDO-002" e informa al Auxiliar de Gestión Domiciliaria, para reagendar la cita y/o informar a Afirme para recibir instrucciones.</p> <p>4. Verificador sube la información de la visita en el sistema ERP.</p>	1, 2, 3 y 4 Folios trabajados en el sistema ERP.	1, 2, 3 y 4. Folios trabajados en el sistema ERP, de acuerdo a la capacitación interna a través de la plataforma de e-learning UniverCIA y con lo establecido en la Guía Verificación de Domicilios - Afirme GUI-GDO-002.	Auxiliar de Gestión Domiciliaria
	Trabajo de folios de Cetelem	<p>1. Verificador sincroniza con su teléfono celular por medio del sistema ERP para la ejecución de sus visitas.</p> <p>2. Verificador va a campo y comienza con la localización del domicilio y se identifica con su credencial por parte de la compañía y realiza la verificación de acuerdo a los lineamientos establecidos en la capacitación interna que recibió a través de la plataforma e-learning de UniverCIA y de acuerdo con lo establecido en la "Guía Verificación de Domicilios - Cetelem GUI-GDO-004", en caso de no encontrar quien atienda la verificación u otra persona atienda la verificación, el verificador dejará la notificación de visita (si corresponde) y capturará lo sucedido en la visita dentro del formulario en el Sistema ERP.</p> <p>Importante: en caso de que no encuentre la dirección, se pondrá en contacto con el Auxiliar de Gestión Domiciliaria para solicitar referencias a fin de poder encontrar la ubicación.</p> <p>3. Verificador envía los folios trabajados al Auxiliar de Gestión Domiciliaria por medio del sistema ERP.</p>	1, 2 y 3. Folios trabajados por medio del sistema ERP.	1, 2, 3 y 4. Folios trabajados en el sistema ERP, de acuerdo a la capacitación interna a través de la plataforma de e-learning UniverCIA y con lo establecido en la Guía Verificación de Domicilios-Cetelem GUI-GDO-004	Auxiliar de Gestión Domiciliaria
	Trabajo de folios de Credimóvil	<p>1. Verificador accede al sistema ERP por medio de su teléfono celular, para la ejecución de sus visitas.</p> <p>2. Verificador va a campo y comienza con la localización del domicilio,</p> <p>Importante: Si no se encuentra el domicilio, se pone en contacto con el titular o la persona encargada de atender la visita, para solicitar referencias a fin de encontrar la dirección.</p> <p>3. Si encuentra el domicilio, al llegar se identifica con su credencial por parte de la compañía y realiza la verificación de acuerdo con lo establecido en la "Guía Verificación de Domicilios - Credimóvil GUI-GDO-003", en caso de no encontrar quien atienda, realiza la verificación de acuerdo con lo establecido en la "Guía Verificación de Domicilios - Credimóvil GUI-GDO-003" e informa al Auxiliar de Gestión Domiciliaria, para reagendar la cita y/o informar a Credimóvil para recibir instrucciones.</p> <p>4. Verificador sube la información de la visita en el sistema ERP.</p>	1, 2, 3 y 4 Folios trabajados en el sistema ERP.	1, 2, 3 y 4. Folios trabajados en el sistema ERP, de acuerdo a la capacitación interna a través de la plataforma de e-learning UniverCIA y con lo establecido en la Guía Verificación de Domicilios - Credimóvil GUI-GDO-003.	Auxiliar de Gestión Domiciliaria

PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
	Trabajo de folios de <a href="#">Banamex Inspecciones</a>	<p>1. Verificador accede al sistema ERP por medio de su teléfono celular, para la ejecución de sus visitas.</p> <p>2. Verificador va a campo y comienza con la localización del domicilio.</p> <p>Importante: Si no se encuentra el domicilio, se pone en contacto con el titular o la persona encargada de atender la visita, para solicitar referencias a fin de encontrar la dirección.</p> <p>3. Si encuentra el domicilio, al llegar se identifica con su credencial por parte de la compañía y realiza la verificación de acuerdo con lo establecido en la "Guía Verificación de Domicilios - <a href="#">Banamex Inspecciones GUI-GDO-005</a>"; en caso de no encontrar quién atienda, realiza la verificación de acuerdo con lo establecido en la "Guía Verificación de Domicilios - <a href="#">Banamex Inspecciones GUI-GDO-005</a>" e informa al Auxiliar de Gestión Domiciliaria, para reagendar la cita y/o informar a Banamex para recibir instrucciones.</p> <p>4. Verificador sube la información de la visita en el sistema ERP.</p>	1, 2, 3 y 4 Folios trabajados en el sistema ERP.	1, 2, 3 y 4. Folios trabajados en el sistema ERP, de acuerdo a la capacitación interna a través de la plataforma de e-learning UniverCIA y lo establecido en la "GUI-GDO-005 Guía Verificación de Domicilios - <a href="#">Banamex Inspecciones</a> "	Auxiliar de Gestión Domiciliaria

PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
ENVIÓ DE INFORMES DE VERIFICACIONES	Verificador de Gestión Domiciliaria	<p>1. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, descarga y verifica que la información cargada en el sistema ERP sea correcta, según lo solicitado por el cliente, en caso de alguna aclaración o corrección se le solicita vía llamada telefónica al verificador o al Coordinador de sucursal /Auxiliar Administrativo, según sea la magnitud de la situación.</p> <p>2. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, descarga del Sistema ERP los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Formato de reporte fotográfico, en formato Excel.</li> <li>* Formato de Site Inspection, en formato PDF (en idioma español e inglés) y Formato de reporte fotográfico para Site Inspection, en formato Excel.</li> <li>* Reporte de inspección de Maquinaria y Equipo, en formato Excel y finalmente se convierte en PDF.</li> </ul> <p>Nota: el paso 1 aplica para Cetelem y <b>Banamex</b> Inspecciones, y el paso 2 es únicamente para el cliente <b>Banamex</b> Inspecciones.</p> <p>3. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, adecua la información, de acuerdo a lo solicitado por el cliente:</p> <p>3.1. Para <b>Banamex</b> Inspecciones, el Auxiliar de Gestión Domiciliaria, descarga los folios del Sistema ERP formato PDF y Excel: Formato reporte fotográfico, Formato de Site Inspection, Formato de reporte fotográfico para Site Inspection, Reporte de Inspección de Maquinaria y Equipo.</p> <p>3.2. Para Afirmé, el Auxiliar de Gestión Domiciliaria, descarga los folios del sistema ERP formato PDF: Domiciliar Hipotecario, Visita Laboral Hipotecario, Crédito Personal Laboral, Alta de Nómina, Auto plazo Domiciliar, Visita Laboral Autoplazo, Crédito Personal y los convierte en formato JPG.</p> <p>3.3 Para Cetelem, el Auxiliar de Gestión Domiciliaria, descarga el Reporte de visita y las fotografías, así como la base de datos con la información de las visitas, del Sistema ERP.</p> <p>3.4 Para Credimóvil, el Auxiliar de Gestión Domiciliaria, descarga el formato de Verificación de Domicilio (Domiciliar y/o de Negocio) en formato Excel y las fotografías tomadas en formato PDF.</p> <p>4. Envío de la información:</p> <p>4.1 Para <b>Banamex</b> Inspecciones, el Auxiliar de Gestión Domiciliaria envía los formatos: Formato reporte fotográfico, Formato de Site Inspection, Formato de reporte fotográfico para Site Inspection, Reporte de Inspección de Maquinaria y Equipo.</p> <p>Nota: El tiempo de respuesta al cliente debe de ser máximo 1 dia después de que se realiza la visita.</p>	<p>2. Para <b>Banamex</b> los formatos: Formato reporte fotográfico, Formato de Site Inspection, Formato de reporte fotográfico para Site Inspection, Reporte de Inspección de Maquinaria y Equipo.</p> <p>3 y 4. Para Afirmé: Formatos Domiciliar Hipotecario, Visita Laboral Hipotecario, Crédito Personal Laboral, Alta de Nómina, Autoplazo Domiciliar, Visita Laboral Autoplazo, Crédito Personal.</p> <p>3. Para Cetelem: Reporte de visita, fotografías y base de datos.</p> <p>3. Para Credimóvil: Formatos de Verificación de Domicilios en formato Excel y las fotografías tomadas en formato PDF.</p> <p>3 y 4. Para Afirmé, Cetelem, Credimóvil y <b>Banamex</b> Inspecciones: correo electrónico con el resultado de las verificaciones.</p>	<p>1. Para Cetelem y <b>Banamex</b> Inspecciones: revisión y descarga de información del Sistema ERP.</p> <p>2. Para <b>Banamex</b> Inspecciones, los formatos: Formato reporte fotográfico, Formato de Site Inspection, Formato de reporte fotográfico para Site Inspection, Reporte de Inspección de Maquinaria y Equipo.</p> <p>3 y 4. Para Afirmé: formato Domiciliar Hipotecario, Visita Laboral Hipotecario, Crédito Personal Laboral, Alta de Nómina, Auto plazo Domiciliar, Visita Laboral Autoplazo, Crédito Personal, en formato JPG.</p> <p>3. Para Cetelem, reporte de visita, fotografías y base de datos.</p> <p>3 y 4. Para Credimóvil: Formatos de Verificación de Domicilios en formato Excel y las fotografías tomadas en formato PDF.</p> <p>4.1. Para <b>Banamex</b> Inspecciones: Correo electrónico con los formatos en Excel / PDF. (A correos electrónicos acordados con el cliente)</p> <p>Nota: En ocasiones se debe copiar al banquero y/o titulares en los correos.</p> <p>4.2. Para Afirmé: Correo electrónico con los folios en formato PNG. (A correos electrónicos acordados con el cliente)</p> <p>4.3 Para Cetelem: Correo electrónico al Coordinador de Sucursal Toluca, notificando la carga de las fotografías y el reporte de visita en One Drive, y envía la base de datos al Coordinador de Sucursal Toluca, para que lo revise y comparta con el cliente Cetelem.</p> <p>4.4 Para Credimóvil: Correo electrónico con los Formatos de Verificación de Domicilios en formato Excel y las fotografías tomadas en formato PDF. (A correos electrónicos acordados con el cliente)</p>	Afirmé, Cetelem y <b>Banamex</b> Inspecciones
FACTURACIÓN Y CONCILIACIÓN	Auxiliar de Gestión Domiciliaria	<p>1. Auxiliar de Gestión Domiciliaria, recibe vía correo electrónico del cliente Afirmé, la solicitud del listado de visitas realizado durante el periodo.</p> <p>2. <b>Auxiliar de Gestión Domiciliaria, envía vía correo electrónico el listado de visitas Afirmé "FOR GDO 006 - Listado de Visitas Afirmé" al correo que lo solicite.</b></p> <p>3. Auxiliar de Gestión Domiciliaria, recibe por parte del cliente un correo electrónico con la información a facturar y se envía al área de Contabilidad y Tesorería para qué efectúe el cobro del servicio, de acuerdo al "Mapa de proceso de Contabilidad y Tesorería MAP CON 001".</p>	<p>1. Correo electrónico de solicitud de visitas para facturar.</p> <p>2. Listado de visitas Afirmé FOR GDO 006.</p> <p>3. Correo electrónico con información a facturar.</p>	<p>1 y 2. <b>"FOR GDO 006 - Listado de visitas Afirmé"</b> que contiene: número, fecha de asignación, fecha de visita, estatus, tipo de verificación, producto, folio, tipo de cliente, domicilio particular y/o domicilio laboral.</p> <p>3. Información a facturar (número, producto, nombre, tipo de visita, fecha de asignación, fecha de entrega, estado, investigador y honorario) y correo electrónico de solicitud de facturación.</p>	Afirmé Personal de Contabilidad y Tesorería
	Solicitud de cobro para Credimóvil	<p>1. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, recibe vía correo electrónico del cliente Credimóvil la solicitud de las visitas realizadas para facturar.</p> <p>2. <b>El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, envía vía correo electrónico el "FOR GDO 008 - Listado de Visitas Credimóvil".</b></p> <p>3. El Auxiliar de Gestión Domiciliaria, recibe por parte del cliente un correo electrónico con la información a facturar y se envía al área de Contabilidad y Tesorería para qué efectúe el cobro del servicio, de acuerdo al "Mapa de proceso de Contabilidad y Tesorería MAP CON 001".</p>	<p>1. Correo electrónico de solicitud de visitas para facturar</p> <p>2. Correo electrónico el "FOR GDO 008 - Listado de Visitas Credimóvil" que contiene la información de las visitas realizadas.</p> <p>3. Correo electrónico con</p>	<p>1 y 2. <b>"FOR GDO 008 - Listado de Visitas Credimóvil"</b> que contiene: Mes correspondiente, Fecha de entrega, Cliente, Validación GPI, Tipo de servicio, Localidad, Local / Foráneo, Cantidad, Total.</p> <p>3. Información a facturar: Mes correspondiente, Fecha de entrega, Cliente, Validación GPI, Tipo de servicio, Localidad, Local / Foráneo, Cantidad, Total.</p>	Credimóvil Personal de Contabilidad y Tesorería

PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
	Solicitud de cobro para <b>Banamex Inspecciones</b>	1. Auxiliar de Gestión Domiciliaria, comparte por medio de correo electrónico la "Carta de Aceptación" con la información de las Inspecciones realizadas, indicando el costo unitario, impuestos y costo total.  2. Auxiliar de Gestión Domiciliaria, recibe por parte del cliente un correo electrónico con la confirmación para realizar la factura y se notifica al área de Contabilidad y Tesorería para que emita dicha factura y realice el cobro del servicio, de acuerdo al " <b>Mapa de proceso de Contabilidad y Tesorería MAP CON 001</b> ".	1. Correo electrónico enviando la "Carta de Aceptación".  2. Correo electrónico con la confirmación para facturar.	1. "Carta de Aceptación" con: Nombre o razón social del proveedor, Tipo de Servicio, Periodo del Servicio, Cliente, Descripción del bien o servicio recibido, Costo.  2. Correo electrónico con la confirmación para facturar	<b>Banamex Inspecciones</b>  Personal de Contabilidad y Tesorería
ACLARACIONES	Afirme, Cetelem, Credimóvil y <b>Banamex Inspecciones</b>	1. En caso de cualquier aclaración por parte de Afirme, Cetelem, Credimóvil y <b>Banamex Inspecciones</b> , el Auxiliar de Gestión Domiciliaria recibe la solicitud vía correo electrónico.  2. Auxiliar de Gestión Domiciliaria, revisa si se trabajó el folio y realiza aclaración.  3. Auxiliar de Gestión Domiciliaria, envía un correo electrónico con la respuesta a Banamex o Afirme sobre la aclaración solicitada.	1-3. Correo electrónico de aclaración a Afirme, Cetelem, Credimóvil y <b>Banamex Inspecciones</b>	1-3. Correo electrónico con respuesta a la aclaración.	Afirme, Cetelem, Credimóvil y <b>Banamex Inspecciones</b>
DESTRUCCIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Banamex	1. Cliente manda de manera semestral el acta F-GCB-OPS-CO-FC CGO-006 mediante un correo electrónico llamado "Registros electrónicos y medios magnéticos para destrucción" dirigido a Dirección General y al Auxiliar de Gestión Domiciliaria.  2 . Auxiliar de Gestión Domiciliaria solicita el apoyo del Coordinador de TI y llevan a cabo el proceso de destrucción y/o eliminación de la información solicitada por el cliente y llenan el acta F-GCB-OPS-CO-FC CGO-006 con los datos correspondientes.  3. Dirección General termina el llenado del acta F-GCB-OPS-CO-FC CGO-006 y da su VoBo., al Auxiliar de Gestión Domiciliaria para hacer el envío de manera electrónica y física a la file central.	1. Acta F-GCB-OPS-CO-FC CGO-006  2. Proceso  3. Envio a la file central	1. <b>Acta F-GCB-OPS-CO-FC CGO-006:</b> Datos del área solicitante, Autorización, Datos generales del área responsable de la recepción y validación, Vo Bo de los responsables de la Política de Administración de Registros.  2. <b>Proceso:</b> Esta destrucción aplica únicamente a los correos que envían como asignación diaria para la realización de los Procesos de Verificación de Domicilios, así como cualquier tipo de información relacionada con el proceso de Verificación de Domicilios, los cuales deberán de ser eliminados del equipo de cómputo y del servidor, las evidencias son enviadas por Imagen y se realiza el llenado del acta F-GCB-OPS-CO-FC CGO-006.  3. <b>Se envía a la file central de la siguiente manera:</b> •Correo electrónico: El acta F-GCB-OPS-CO-FC CGO-006, se llena de acuerdo a lo solicitado y se convierte en pdf y así mismo se crea un Word para guardar las imágenes de la evidencia de la destrucción de la información y se guarda con el nombre "Destrucción de la información" y mes correspondiente. •Física: se envía mediante mensajería, 1 acuse , y dos actas "F-GCB-OPS-CO-FC CGO-006" en pdf, uno se lo queda la file central y la segunda acta lo firma la file central y nos hace la entrega mediante mensajería.	<b>Banamex</b>  Auxiliar de Gestión Domiciliaria  Dirección General  Sistemas
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Dirección General  Auxiliar de Calidad	1. Coordinador de Sistemas de Gestión solicita la realización de las Encuestas de satisfacción FOR DIR 002.  2. Auxiliar de Gestión Domiciliaria realiza el cálculo de sus indicadores y envía por medio de correo electrónico en formato de indicadores de desempeño FOR CAL 003 al Coordinador de Sistemas de Gestión / Gerente Administrativo para su publicación en la página del Sistema de Gestión de la organización.  3. Auxiliar de Gestión Domiciliaria, analiza los resultados de indicadores del proceso y en caso de tener algún incumplimiento en las metas establecidas, elabora el Plan de acción en el formato indicadores de desempeño FOR CAL 003 o en su caso documenta las mejoras al proceso en el Plan de Cambios y Mejoras FOR CAL 011 según aplique.  4. Auxiliar de Gestión Domiciliaria dará seguimiento a las acciones generadas o mejoras.	1. Encuestas de satisfacción FOR DIR 002.  2. Indicadores de desempeño FOR CAL 003.  3 y 4. Indicadores de desempeño FOR CAL 003 y/o Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011.	1. Encuestas de satisfacción FOR DIR 002 contestada.  2. Indicadores de desempeño FOR CAL 003, con cálculos vigentes, entregados en tiempo y forma.  3 y 4. Indicadores de desempeño FOR CAL 003, con el plan de acción debidamente requisitados con seguimientos hasta su cierre.  Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011 debidamente requisitado y con seguimientos hasta su cierre.	Gerente Administrativo / Coordinador de Sistemas de Gestión  Personal de Gestión Domiciliaria  Dirección General

#### Consideraciones de Seguridad de la Información

Información referida en este documento	Tipo de información	Medio	Personal que puede tener acceso a la información
Formato de Cobertura	Restringida	Electrónico	Auxiliar de Gestión Domiciliaria
Correo electrónico de asignación de trabajo a Coordinadores de Sucursales	Restringida	Electrónico	Auxiliar de Gestión Domiciliaria, Coordinadores de Sucursales
Carpetas asignaciones REG GDO 001	Restringida	Electrónico	Auxiliar de Gestión Domiciliaria
Manejo de información <b>Banamex</b> FOR GDO 002	Restringida	Físico / Expediente	Gerente de Recursos Humanos, Implant de Relaciones Laborales y Dirección General
Formato de Atención al Cliente	Restringida	Físico	Verificador
<b>Formatos Banamex</b>	Restringida	Electrónico	Auxiliar de Gestión Domiciliaria
Formatos de Afirme	Restringida	Electrónico	Auxiliar de Gestión Domiciliaria
Correo electrónico de Afirme	Restringida	Electrónico	Auxiliar de Gestión Domiciliaria
Layout de facturación FOR GDO 005	Restringida	Electrónico	Auxiliar de Gestión Domiciliaria
Listado de visitas Afirme FOR GDO 006	Restringida	Electrónico	Auxiliar de Gestión Domiciliaria
Correo electrónico de <b>Banamex</b>	Restringida	Electrónico	Auxiliar de Gestión Domiciliaria

Toda la documentación referida en este documento queda restringida solo a uso del personal de este proceso y si se hiciera mal uso de la misma se aplicarán las sanciones correspondientes.