



Elaboró: SCA
Fecha emisión: Marzo 2017
Última revisión: Octubre 2025
Versión: 11
Código: MAP INV 001

MAPA DE PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO

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. Cumplimiento de los Niveles de Servicio. 2. Índice de Aclaraciones Externas.	Realizar investigación ante registro público, notarías públicas, dependencias gubernamentales, referencias comerciales y bancarias para otorgar información oportuna y veraz al cliente.	Equipos de computo, teléfono, diademas, multifuncional, fax, equipos celulares, tortugas.	correo electrónico, internet, Microsoft office, WhatsApp, Sistemas de registro público, ERP .	Escritorio, sillas, archivero
		ALCANCE DEL PROCESO:	Consumible	Otro	Otro
Meta:	1. Entregar 90% de los informes a tiempo. 2. <u>No tener mas de 5 aclaraciones Externas en el periodo.</u>	El presente Mapa de Proceso aplica a todo el personal de investigación de crédito que va desde la planificación, recepción, validación y registro de solicitudes, verificaciones ante RPPyC, recuperación de documentos , captura de informes, revisión, envío de informes y cobro de servicios, referencias, atención de llamadas, aclaraciones externas hasta medición, análisis y mejora.	Tóner, plan de prepago para celulares, papelería en general, artículos de papelería	N/A	N/A
Monitoreo:	1. Mensual 2. Mensual	DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	PERSONAL INVOLUCRADO:		
		1. ISO 9001:2015 2. Manual de Proyecto de Búsquedas registrales y Dictaminación de Vivienda (INFONAVIT) 3. Guía de facturación BANORTE 4. Manual Ve por Más 5. Propiedad Multiva 6. Sociedad Multiva 7. Propiedad Ve por Más 8. Sociedad Ve por Más 9. Manual de proveedor BANORTE 10. Políticas de referencia POL INV 001	Gerente de investigación de crédito, Supervisor de registro público, Supervisor de bancos, Supervisión de atención a clientes, Encargado de banco, Auxiliar de Bancos , Auxiliar de referencias, Gestor de registro público, Encargado de zona , Mensajero-Archivista, auxiliar de registro público y 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	Recursos Humanos	Personal competente, administración de la capacitación, ambiente de trabajo.	1. Informes de verificación de propiedades.	1. Informes de verificación de propiedades que contengan ubicación, datos de inscripción, operación, comprador, vendedor, escritura, fecha de compra, superficie, precio, notario, estudio a crédito, observaciones (según aplique) y firma.	
	Compras	Abastecimiento de insumos necesarios para la operación.	2. Informes de referencias.	2. Informes de referencias con datos de solicitud, investigado, referencias, contactos, número telefónico, tipo de relación, tiempo de operar, límite de crédito, plazo de pagos, forma de pago, productos o servicios, monto de consumo, opinión gral, observaciones y firma.	Cliente(s)
	Sistemas	Mantenimiento de equipo de cómputo (software, hardware e internet) y telefonía.	3. Informe de sociedad.	3. Informe de sociedad, estudio de crédito, datos de inscripción, razón social original y actual, duración, domicilio, tipo de sociedad, escritura, fecha de constitución, notario, objeto y capital social, acciones, valor por acción, accionistas, consejo de administración, poderes y modificaciones, libertad gravamen y/u observaciones y firma.	
	Contabilidad	Gestión de gastos y costos			
Planificación	Dirección	1. Dirección y Gerente de Investigación de Crédito mantienen comunicación con el Cliente estableciendo requisitos del cliente y acuerdos para firmar el Contrato , se adjunta la Carta Propiedad del Cliente FOR DIR 007 .	1. Contrato.	1. Contrato con acuerdos, cláusulas, firmado y vigencia.	
	Clientes	2. Gerente de Investigación de Crédito comparte los requisitos del cliente con los Supervisores, quienes a su vez difunden a su personal.	2. Carta Propiedad del Cliente FOR DIR 007 .	2. Carta Propiedad del Cliente FOR DIR 007 .	
	Indicadores.	3. Supervisores generan estrategias para trabajar el mes corriente de acuerdo a los objetivos del área y objetivos particulares.	3. Carta Propiedad del Cliente FOR DIR 007 .	3. Carta Propiedad del Cliente FOR DIR 007 .	
	Objetivos de la Calidad.	4. Supervisores convocan de manera verbal o escrita (correo o Teams) una reunión al mes para difundir los resultados del mes anterior, los objetivos vigentes y las estrategias a seguir, la retroalimentación de las adclaraciones, así como puntos relevantes y sus acuerdos y documentan en Minuta de reunión FOR CAL 001 , la cual a su vez es resguardada en una Carpeta de reuniones REG INV 003 .	4. Minuta de reunión FOR CAL 001 .	4. Minuta de reunión FOR CAL 001 que incluya puntos a tratar, acuerdos, firmas de asistentes y fecha de la reunión.	Todo el personal de Investigación de crédito

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)
Recepción, validación y registro de solicitudes (Captura)	<p>Cliente</p> <p>Solicitud de RPPyC con datos de inscripción.</p>	<p>1. Encargado de banco, Auxiliar de Banco, recibe del Cliente por medio electrónico las Solicitudes de RPPyC con datos de inscripción, así como la plaza para su investigación.</p> <p>2. Encargado de banco, Auxiliar de Banco, válida en el Opti Risks si, la información ya fue solicitada anteriormente, sea por datos y/o nombre, si se encuentra información se realiza anotación en barra de datos del Opti Risks sobre la localización del informe anterior.</p> <p>En el caso de tener información incorrecta o faltante se le comunica al cliente para que proporcione la información.</p> <p>Nota: Considerar matriz de RPPyC y/o sellos cuando sean proporcionados por el cliente.</p> <p>3. Encargado de banco, Auxiliar de Banco, registra las solicitudes en el Opti-Risks para generar una clave de registro, para el caso de referencias imprimen las solicitudes y se entregan al Supervisor de Bancos y/o Auxiliar de Referencias (continuar con etapa de referencias de este mismo Mapa de Procesos).</p> <p>4. Encargado de banco, Auxiliar de Banco, clasifica por prioridades en ordinarias y urgente, y asigna el trabajo a la zona correspondiente.</p>	<p>2. Informes anteriormente.</p> <p>3. Registro de Solicitudes en el Opti-Risks, la información se baja directamente del correo enviado por el cliente, plasmando la información en el sistema Opti risks.</p> <p>4. Asignación de trabajo.</p>	<p>2. Informes trabajados anteriormente e impresión de informe trabajado anteriormente para validación y actualización.</p> <p>3. Registro de Solicitudes en el Opti-Risks, la información se baja directamente del correo enviado por el cliente, plasmando la información en el sistema Opti risks.</p> <p>4. Asignación de trabajo segmentada de acuerdo a la logística, tomando en consideración la zona, tiempos y prioridad.</p>	<p>Supervisor de RPPyC</p> <p>Supervisor de Bancos</p> <p>Auxiliar de Referencias</p> <p>Encargado de Zona</p>
Gerente de Investigación de Crédito	<p>Gerente de Investigación de Crédito</p> <p>Supervisor de RPPyC</p> <p>Supervisor de atención a Clientes</p>	<p>1. Supervisor de RPPyC revisar que estén las solicitudes en el Opti Risks y clasifica solicitudes entre locales y foráneas.</p> <p>2. Supervisor de RPPyC planea la logística de recorridos semanales considerando la fecha de recepción, fecha de solicitud, distancias, lugares, tiempos y de existir aclaraciones continuar con etapa de aclaraciones de este Mapa de Proceso.</p> <p>3. Auxiliar de RPPyC asigna por medio del Opti Risks a cada Encargado de zona y Gestores las solicitudes a verificar y el Supervisor de RPPyC da a conocer la Relación de solicitudes (considerando el concentrado de pendientes de RPPyC mediante el opti Risks)</p>	<p>2. Planeación y logística de recorridos semanales.</p> <p>3. Relación de solicitudes.</p>	<p>2. Planeación y logística de recorridos semanales considerando la fecha de recepción, fecha de solicitud, distancias, lugares, tiempos y aclaraciones</p> <p>3. Relación de solicitudes con folio de solicitud, servicio solicitado, datos de inscripción, prioridad, nombre del investigado, plaza y banco</p>	Supervisor de RPPyC

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)
Verificaciones ante RPPyC	<p>Gerente de Investigación de Crédito</p> <p>Supervisor de RPPyC</p> <p>Supervisor de atención a Clientes</p>	<p>Relación de solicitudes.</p> <p>4. Gestor o Encargado de zona ratifican que los datos que se tienen en la Relación de solicitudes sean los mismos que se tienen en el Opti Risks, de no ser correctos continuar con etapa de aclaraciones de este Mapa de Proceso.</p> <p>5. Gestor o Encargado de zona analizan los datos a investigar, si es una sociedad, propiedad, búsqueda, etc. y el Supervisor de RPPyC solicita viáticos vía correo electrónico con las debidas autorizaciones si es un monto excesivo, para los gestores locales y foráneos.</p> <p>6. Gestor o Encargado de zona se presentan antes de la hora establecida en las oficinas del RPPyC, con los datos a verificar y una identificación, pago de derechos (cuando aplique llenando línea de captura) y recaba información con base a los requisitos del cliente y conforme a los formatos de Informe sobre propiedades registro público FOR INV 010, Informe sobre sociedades registro público FOR INV 011, formatos de captura: informe de sociedad FOR INV 001, informe de propiedad FOR INV 002, libretas u hojas blancas.</p> <p>7. Gestor o Encargado de zona analizan que todas las verificaciones hayan sido cumplidas y terminadas al 100% en caso contrario realizará el reporte y/o comunicado pertinente en formatos de Informe sobre propiedades registro público FOR INV 010, Informe sobre sociedades registro público FOR INV 011, formatos de captura, informe de sociedad FOR INV 001, informe de propiedad FOR INV 002, libretas u hojas blancas.</p> <p>Nota: Cualquier inconsistencia, duda o situación extraordinaria, el Gestor o Encargado de zona deberán reportarlo con el Supervisor o auxiliar de RPPyC.</p>	<p>5. Solicitud de Viáticos vía correo electrónico especial.</p> <p>6 Y 7. Informe sobre propiedades registro público FOR INV 010 con estudio a crédito, datos de inscripción, ubicación del inmueble, operación, adquirente, enajenante, superficie, predio, escritura, fecha de compra, Notario, libertad de gravamen o gravamen(es) vigentes, rubrica del gestor.</p> <p>Informe de sociedad FOR INV 001.</p> <p>Informe de propiedad FOR INV 002.</p> <p>Informe sobre sociedades registro público FOR INV 011.</p>	<p>5. Solicitud de Viáticos mediante vía correo electrónico, tomando en consideración pagos de derechos, trasportes, hospedaje, entre otros, indicando la persona a quien se le realizará el depósito, el monto y el destino donde se ocupara el depósito.</p> <p>6 Y 7. Informe sobre propiedades de registro público FOR INV 010 con estudio a crédito, datos de inscripción, ubicación del inmueble, operación, adquirente, enajenante, superficie, predio, escritura, fecha de compra, Notario, libertad de gravamen o gravamen(es) vigentes, rubrica del gestor.</p> <p>Informe sobre sociedades de registro público FOR INV 011 con estudio a crédito, datos de inscripción, nombre de la sociedad original, duración, domicilio, escritura, fecha de escritura, notario, objeto social, acciones, accionistas, valor por acción, consejo de administración, poderes y modificaciones, libertad de gravamen o gravamen(es) vigentes, rubrica del gestor.</p> <p>Informe de sociedad FOR INV 001 con estudio a crédito, datos de inscripción, nombre de la sociedad original, duración, domicilio, escritura, fecha de escritura, notario, objeto social, acciones, accionistas, valor por acción, consejo de administración, poderes y modificaciones, libertad de gravamen o gravamen(es) vigentes, rubrica del gestor.</p> <p>Informe de propiedad FOR INV 002 con estudio a crédito, datos de inscripción, ubicación del inmueble, operación, adquirente, enajenante, superficie, precio, escritura, fecha de compra, Notario, libertad de gravamen o gravamen(es) vigentes, rubrica del gestor.</p>	<p>Gerente de Banco</p> <p>Supervisor de RPPyC</p>

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)
Gerente de Investigación de Crédito Supervisor de RPPyC Supervisor de atención a Clientes	Relación de solicitudes.	<p>8. Gestor o Encargado de zona al terminar el trabajo asignado se comunicarán con Corporativo para checar si existe más trabajo en ese Registro Público (en caso de aclaraciones continuar con etapa de aclaraciones de este Mapa de Proceso).</p> <p>9. Para el caso de foráneos, el Gestor o encargado de zona manda diariamente el trabajo realizado en el formato predeterminado, vía correo electrónico y sus gastos generados en Reporte #1 forma individual FOR CON 001 y solicita viáticos por medio de vía correo o telefónicamente para el siguiente día.</p> <p>Para el caso de Gestores locales entregan los informes mediante los formatos, Informe sobre propiedades registro público FOR INV 010, Informe sobre sociedades registro público FOR INV 011, Formatos de captura, Informe de sociedad FOR INV 001, Informe de propiedad FOR INV 002, libretas u hojas blancas al auxiliar de registro público y sus gastos generados de forma individual en el Reporte #1 forma individual FOR CON 001 con las firmas pertinentes.</p> <p>Los gestores pasan para revisión y descarga de trabajo, después de la descarga, se entrega el trabajo físico por parte de los encargados de zona o auxiliares de Registro Público al Supervisor de bancos, Encargado de banco y/o Auxiliar de Banco, para la asignación al área de captura.</p> <p>10. Supervisor de RPPyC y/o personal asignado realiza revisiones a los informes del Gestor plasmando las correcciones a realizar y/o documentando la retroalimentación brindada al Gestor (en los casos que así aplique) con base a la Evidencia de Retroalimentación FOR INV 013, a fin de identificar las áreas de oportunidad para su mejora y solicita comentarios y/o compromisos para ello.</p>	<p>9. Reporte #1 forma individual FOR CON 001.</p> <p>Informe sobre propiedades registro público FOR INV 010.</p> <p>Informe de sociedad FOR INV 001.</p> <p>Informe de propiedad FOR INV 002.</p> <p>Informe sobre sociedades registro público FOR INV 011.</p> <p>10. Evidencia de Retroalimentación FOR INV 013</p>	<p>9. Reporte #1 forma individual FOR CON 001, entregando las cuentas de la salida al Registro Público con las firmas pertinentes de los Encargados de Banco y la validación del Supervisor de RPPyC al área de Contabilidad.</p> <p>Informe de sociedad FOR INV 001 con estudio a crédito, datos de inscripción, nombre de la sociedad original, duración, domicilio, escritura, fecha de escritura, notario, objeto social, acciones, accionistas, valor por acción, consejo de administración, poderes y modificaciones, libertad de gravamen o gravamen(es) vigentes, rubrica del gestor.</p> <p>Informe de propiedad FOR INV 002 con estudio a crédito, datos de inscripción, nombre de la propiedad original, duración, domicilio, escritura, fecha de escritura, notario, objeto social, acciones, accionistas, valor por acción, consejo de administración, poderes y modificaciones, libertad de gravamen o gravamen(es) vigentes, rubrica del gestor.</p> <p>Informe sobre propiedades registro público FOR INV 010 con estudio a crédito, datos de inscripción, nombre de la propiedad original, duración, domicilio, escritura, fecha de escritura, notario, objeto social, acciones, accionistas, valor por acción, consejo de administración, poderes y modificaciones, libertad de gravamen o gravamen(es) vigentes, rubrica del gestor.</p> <p>Informe sobre sociedades registro público FOR INV 011 con estudio a crédito, datos de inscripción, nombre de la sociedad original, duración, domicilio, escritura, fecha de escritura, notario, objeto social, acciones, accionistas, valor por acción, consejo de administración, poderes y modificaciones, libertad de gravamen o gravamen(es) vigentes, rubrica del gestor.</p> <p>10. Evidencia de Retroalimentación FOR INV 013 debe contener fecha de retroalimentación, proceso donde se generó la retro, nombre completo de quien brinda la retro, nombre completo de quien recibe la retro, descripción de la retro, observaciones y/o compromisos de quien recibe la retro, identificación del tipo de revisión, ID del servicio (dave Opti), nombre del cliente al que corresponde el servicio, identificación de conceptos en los que afecta la retro.</p>	<p>Encargado de zona</p> <p>Gestor de RPPyC</p> <p>Supervisor de RPPyC</p>

REQUISITOS DE ENTRADA		ELABORACIÓN DEL PROCESO		REQUISITOS DE SALIDA	
PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CUENTE (S)
Captura de informes	<p>Gerente de Investigación de Crédito</p> <p>Supervisor de RPPyC</p>	<p>Informe sobre propiedades registro público FOR INV 010.</p> <p>Informe sobre sociedades registro público FOR INV 011.</p> <p>Libretas u hojas blancas.</p> <p>1. El trabajo recibido por el encargado de banco y/o Auxiliar de Encargado de Banco, pasará los Informes sobre propiedades, registro público FOR INV 010, Informe sobre sociedades registro público FOR INV 011, libretas u hojas blancas al Supervisor de bancos.</p> <p>2. Supervisor de bancos, asigna el trabajo al Encargado de banco / Auxiliar de Encargado de Banco, en la "asignación de trabajo de captura" (tabla interna) para que se realice la captura de informes de verificación de acuerdo a los requisitos de cada Cliente.</p> <p>3. El Encargado de banco / Auxiliar de Encargado de Banco, verifica que el informe de verificación cuente con la rúbrica de la persona que realizó la verificación ante el Registro Público, válida con la solicitud o clave de Opti y con la del servidor (cuando exista), si detecta desviaciones continuar con la etapa de aclaraciones de este mismo Mapa de Proceso (esto será validado y desasignado por el Supervisor de bancos).</p> <p>4. El Encargado de banco / Auxiliar de Encargado de Banco realiza la captura apoyándose del sistema Opti Risks y/o sistemas de los mismos clientes.</p> <p>Nota 1: Para las verificaciones de Ve Por Más y Sistema Pivotal Multiva, e Infonavit se ingresa al sistema implementado por la institución e imprime su solicitud de acuerdo al Instructivo del Sistema Integral de Verificaciones de Ve Por Más.</p> <p>Nota 2: Si la captura corresponde a: Banamex, Banorte, Multiva, Santander, Arcanto, MFM OPM, S.A.P.I, Sabadell, I.B.M., Scotiabank, Alfirme, Reyma, Simsra, Unión de Crédito, Ion, Afflux, se generará un archivo en Informe de Sociedad FOR INV 001, Informe de Propiedad FOR INV 002 o Reportes FOR INV 004, según corresponda, mediante el software Opti-Risks según lo indica el Manual de manejo de Opti-Risks MAN INV 001.</p> <p>Nota 3: Para las verificaciones de BBVA se realizan la programación y seguimiento a través de la plataforma ERP.</p> <p>5. Auxiliar de captura imprime informe completo de la investigación, ya sea informe de propiedad FOR INV 002, Informe de Sociedad FOR INV 001, Reportes FOR INV 004, adjunta hoja de trabajo o documento expedido por el RPPyC, solicitud de referencia y entrega para revisión al Supervisor de bancos / Auxiliar de encargado de banco o persona asignada.</p> <p>Nota 4: Para los informes que se capturan en sistemas del cliente, se anotará la rúbrica de la persona que captura, revisa, corrige y envía o las siglas C.R.C.E.</p> <p>6. Encargado de Banco / Auxiliar de Encargado de Banco / de acuerdo a su experiencia, tendrá la capacidad de capturar, revisar y enviar la información al cliente, considerando los requisitos específicos porque se especializan por cliente, (se plasmará en el informe del borrador de captura el usuario del equipo de la persona que realizó el proceso completo).</p> <p>Nota 5: Los Supervisores revisarán diariamente y en diferentes horarios, el avance de productividad y pendientes, con la finalidad de realizar estrategias para tener buenos resultados al final del día.</p>	<p>1. y 2 Asignación de Trabajo de Captura.</p> <p>3,4,5 y 6. Informe capturado.</p> <p>Informe de Propiedad FOR INV 002.</p> <p>Informe de Sociedad FOR INV 001.</p> <p>Reportes FOR INV 004.</p>	<p>1 y 2. Asignación de Trabajo de Captura. Con nombre de auxiliar de captura, clave de Opti, servicio, plaza, datos de inscripción.</p> <p>3, 4, 5 y 6. Informe capturado:</p> <p>Informe de Propiedad FOR INV 002 con nombre del investigado, datos de inscripción, ubicación, adquirente, enajenante, superficie, precio, escritura, fecha, Notario, gravámenes o libre de gravámenes, firma.</p> <p>Informe de Sociedad FOR INV 001 con nombre del investigado, datos de inscripción, razón social inicial y actual, tipo de sociedad, duración, escritura, fecha, Notario, plaza de inscripción, objeto social, Capital inicial y actual, Consejo de Administración, poderes y modificaciones, gravámenes o libre de gravámenes, firma.</p> <p>Reportes FOR INV 004 con nombre del investigado, datos de inscripción, plaza, reporte de la situación, firma.</p>	Supervisor de bancos

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)
Revisión, envío de informes y cobro de RPPyC	Supervisor de bancos. Gerente de Investigación de Crédito.	1. El Encargado de Banco, Auxiliar de Banco , pasa los informes al Supervisor de bancos, y/o personal asignado, quien revisa que se cumpla con los requisitos del Cliente, si se tuvieran observaciones se devuelve a la persona que realizó la captura para su corrección. Si para agilizar la operación, el revisor, revisa y corrige directamente en las pantallas de los sistemas del cliente y no sobre el informe impreso, se deberá indicar en la rúbrica que se revisó en pantalla y brindar, de igual forma, la retroalimentación correspondiente al Auxiliar. Al personal de nuevo ingreso se le revisará durante un mes cada informe capturado, colocando la rúbrica de la persona que revisó. Nota: Supervisor de Bancos, en la tabla de "asignación de trabajo de captura", modificará el nombre de la persona que revisó y corrigió, para tener en tiempo real el estatus en que se encuentra cada informe, así como para los controles correspondientes. 2. Encargado de banco / Auxiliar de Encargado de Banco, enviará los informes por: a) Vía electrónica: verifica que tenga firma digitalizada, requisitos específicos de cada Cliente, en formato PDF, protege documento contra escritura, envía a carpeta y Cliente correspondiente, o por medio de los sistemas da de la Institución: Encargado de Banco y/o Auxiliar de Encargado de Banco, realiza el cobro diariamente (de acuerdo a la revisión de pendientes en cobro realizado previamente) o cada que lo requiera el Cliente generando una Relación de costos FOR INV 015 , mediante el Sistema Opti Risks, se revisa las relaciones y se corrigen, posteriormente se cobra en el sistema del cliente según sea el caso. b) Vía física: se imprime el informe y se presenta a Gerente de Operaciones de Investigación de Crédito y/o personal autorizado para su firma correspondiente, realiza la Relación costos FOR INV 0015 utilizando el Opti Risks, ya sea diario, semanal, quincenal o mensual según lo requiera el cliente, para enviar los informes físicos, relaciones de costos, facturas, etc., se anota en bitácora de Control de Mensajería FOR INV 017 , para realizar logística de entrega a cada Cliente y entregan al Mensajero dos copias de la relación para el Cliente, en uno de ellos recabará la firma de Acuse de recibido y entregará a Gerente de Operaciones de Investigación de Crédito y/o se pasa a contabilidad para realizar la factura y envío electrónicamente. Encargado de Banco y/o Auxiliar de Banco entrega relaciones, derechos por consulta y/o concentrados a cuentas para cobrar , para su facturación correspondiente (de acuerdo a Mapa de Proceso de Contabilidad y Tesorería MAP CON 001). 3. Supervisor de bancos y/o persona asignada, realiza revisiones y/o retroalimentaciones al personal sobre los informes capturados o sobre alguna actividad del proceso en general, seleccionando aleatoriamente un Informe capturado en el área, plasmando las correcciones a realizar y/o documentando la retroalimentación brindada al Auxiliar (en los casos que así aplique); con base a la Evidencia de Retroalimentación FOR INV 013 , a fin de identificar las áreas de oportunidad para su mejora del Auxiliar y solicita comentarios y/o compromisos para ello.	1 y 2. Informes enviados a Clientes. Relación de costos FOR INV 015. 3. Evidencia de Retroalimentación FOR INV 013.	1 y 2. Informes enviados a Clientes con todos los requisitos estipulados por el Cliente, completo y firmado. Acuse de recibido firmado Relación de costos FOR INV 015 Debe de contener clave de opti, nombre del investigado, plaza, servicio, costos, derechos, reviso, autorizo. 3. Evidencia de Retroalimentación FOR INV 013 Debe de contener fecha de retroalimentación, proceso donde se generó la retro, nombre completo de quien brinda la retro, nombre completo de quien recibe la retro, descripción de la retro, observaciones y/o compromisos de quien recibe retro, identificación del tipo de revisión, ID del servicio (dave Opti), nombre del cliente al que corresponde el servicio, identificación de conceptos en los que afecta la retroalimentación.	Cliente

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)
Referencias	<p>Gerente de Investigación de Crédito</p> <p>Supervisor de Bancos</p>	<p>Solicitudes en el Opti Risks.</p> <p>1. Supervisor de Bancos, asigna físicamente las solicitudes de acuerdo al número de llamadas a los Auxiliares de referencias e identifica prioridades a concluir revisando el concentrado de pendientes de referencias.</p> <p>2. El Auxiliar de referencias anota su nombre en cada hoja de trabajo y/o Informe sobre referencias FOR INV 003, así mismo se asignará el trabajo en el sistema Opti-Risks, de acuerdo a los estatus establecidos dentro de dicho sistema, para mantener informados a los Clientes de acuerdo a las Políticas de Referencias POL INV 001.</p> <p>3. Auxiliar de referencias realiza la gestión telefónica con base a Políticas de Referencias POL INV 001 y documenta en Informe sobre referencias FOR INV 003. En caso de que la referencia le solicite, se envía el documento que aplique, Cuestionario bancos FOR INV 005, Cuestionario bancos inglés FOR INV 006, Cuestionario comercial FOR INV 007, Cuestionario comercial inglés FOR INV 008, vía correo electrónico.</p> <p>4. Auxiliar de referencias ingresa en el Opti-Risks la clave de registro generada para el servicio y realiza la captura de datos obtenidos de la gestión telefónica con base al Manual de manejo de Opti-Risks MAN INV 001.</p> <p>5. Auxiliar de referencias imprime el informe, adjunta hoja de trabajo y solicitud de referencia y entrega al Supervisor de Bancos.</p> <p>6. Supervisor de Bancos y/o personal asignado, revisa que todos los datos del Informe estén debidamente asentados, de existir observaciones, solicitará al Auxiliar de referencias la corrección, quien a su vez imprime informe para firma del Gerente de Operaciones de Investigación de Crédito o con el personal autorizado.</p> <p>Nota: Todos los informes deben contener el nombre de la persona que Capturó, Revisó y Corrigió o las siglas C.R.C. y/o la rúbrica plasmada del usuario que realizó el proceso completo, de acuerdo a su experiencia.</p> <p>7. Supervisor de Bancos realiza revisiones al Auxiliar de referencias diarias, seleccionando de un teléfono multilínea una llamada aleatoriamente, documentando la revisión realizada en la Evidencia de Retroalimentación FOR INV 013 (en los casos que así aplique), a fin de retroalimentar e identificar las áreas de oportunidad para la mejora del Auxiliar de referencias y solicita comentarios y/o compromisos para ello.</p>	<p>1 y 2. Asignación del trabajo en el sistema Opti-Risk.</p> <p>3. Informe sobre referencias FOR INV 003.</p> <p>Cuestionario bancos FOR INV 005.</p> <p>Cuestionario bancos inglés FOR INV 006.</p> <p>Cuestionario comercial FOR INV 007.</p> <p>Cuestionario comercial inglés FOR INV 008.</p> <p>5. Informe</p> <p>Hoja de trabajo</p> <p>Solicitud de referencia</p> <p>7. Evidencias de Retroalimentación FOR INV 013.</p>	<p>1 y 2. Asignación del trabajo en el Sistema Opti-Risk con estatus de: captura, revisión, corrección, regresada o para cobro.</p> <p>3. Informe sobre referencias FOR INV 003 con nombre de la empresa, datos generales, nombre del contacto, puesto, teléfono, dirección, tipo de relación, tiempo de operar, línea de crédito, plazo de pago, productos o servicios, montos mensuales y opinión general.</p> <p>Cuestionario bancos FOR INV 005 con nombre de la empresa, datos generales, nombre del contacto, puesto, teléfono, dirección, tipo de relación, tiempo de operar, línea de crédito, plazo de pago, productos o servicios, montos mensuales y opinión general.</p> <p>Cuestionario bancos inglés FOR INV 006 con nombre de la empresa, datos generales, nombre del contacto, puesto, teléfono, dirección, tipo de relación, tiempo de operar, línea de crédito, plazo de pago, productos o servicios, montos mensuales y opinión general.</p> <p>Cuestionario comercial FOR INV 007 con nombre de la empresa, datos generales, nombre del contacto, puesto, teléfono, dirección, tipo de relación, tiempo de operar, línea de crédito, plazo de pago, productos o servicios, montos mensuales y opinión general.</p> <p>Cuestionario comercial inglés FOR INV 008 con nombre de la empresa, datos generales, nombre del contacto, puesto, teléfono, dirección, tipo de relación, tiempo de operar, línea de crédito, plazo de pago, productos o servicios, montos mensuales y opinión general.</p> <p>5. Informe con el borrador de las anotaciones durante la llamada, el borrador de captura y la hoja de solicitud del cliente.</p> <p>Hoja de trabajo con los datos de contacto de las referencias, montos, plazo de pago, productos o servicios.</p> <p>Informe de referencias FOR INV 003 con datos de la empresa a investigar y referencias de contacto.</p> <p>7. Evidencias de Retroalimentación FOR INV 013 debe contener fecha de retroalimentación, proceso donde se generó la retro, nombre completo de quien brinda la retro, nombre completo de quien recibe la retro, descripción de la retro, observaciones y/o compromisos de quien recibe retro, identificación del tipo de revisión, ID del servicio (dave Opti), nombre del cliente al que corresponde el servicio, identificación de conceptos en los que afecta la retroalimentación y firmas de los responsables.</p>	<p>Encargados de Banco</p>
	<p>Gerente de Investigación de Crédito</p> <p>Supervisor de Bancos</p>	<p>Solicitudes en el Opti Risks.</p>			<p>Encargado de Banco</p>

REQUISITOS DE ENTRADA		ELABORACIÓN DEL PROCESO	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CUENTE (S)
PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)			
Aclaraciones externas	Cliente Personal de Investigación de Crédito y Cobranza Necesidad de brindar atención al Cliente.	<p>1. Supervisora de atención a clientes recibe las aclaraciones externas de clientes por parte de los encargados de banco que les llega vía correo electrónico</p> <p>2. El encargado de banco reenvía la información de la aclaración externa por correo del cliente donde se solicita la aclaración.</p> <p>3. Se procede a la solución de la petición realizando, búsqueda en el sistema opti-risk, verificando que la plaza y datos proporcionados de inscripción sean los solicitados por el cliente.</p> <p>4. Si la aclaración, es por algún error ortográfico, omisión de información y estatus, y si el informe ya se encuentra en archivo, se solicita al mensajero-archivista de forma verbal la relación de costos de acuerdo al cliente que solicita la aclaración.</p> <p>5. Se procede a realizar la búsqueda por número del sistema opti-risk y/o por nombre de la verificación.</p> <p>6. Se verifica la información y se le solicita vía verbal al área de captura (encargado de banco) proceda con la corrección, si aplica, y el encargado de banco envía la corrección por la misma vía que llegó (correo).</p> <p>7. Si la aclaración es por algún error ortográfico, omisión de información por parte de registro público, se le solicita verbalmente al supervisor del área de registro, que se tiene que acudir para nuevamente realizar la consulta, el supervisor de registro indica que día acudirán a la plaza, conforme a su logística y no rebasando más de 3 días para la entrega de la aclaración.</p> <p>8. Se le informa al gestor asignado verbalmente, por el supervisor de registro que acudirá a realizar la aclaración, cual es la situación que solicita el cliente, para que tenga muchísimo cuidado en consultarla nuevamente muy minuciosamente.</p> <p>9. En cuanto llega el gestor y entrega la aclaración físicamente, se procede a revisar la información y a la explicación que se otorga por parte del gestor, para determinar si aplica la aclaración</p> <p>10. Si aplica la corrección se le pide verbalmente al área de captura (encargado de banco) se realice nuevamente el informe con la corrección indicada por el cliente.</p> <p>11. En caso de que no aplicara la aclaración, el encargado de banco le informa al cliente por el mismo medio (correo), que la información que se le dio en su momento es correcta.</p> <p>12. Las aclaraciones externas se registran como un nuevo servicio en el opti-risk, indicando el motivo de la aclaración, si es que</p>	<p>6. Correo electrónico con la corrección.</p> <p>10. Aclaración solucionada.</p> <p>12. Aclaración registrada en Opti Risks.</p> <p>13. Reporte mensual en macro de Excel de</p>	<p>3. Correo electrónico con la corrección indicada, en dado caso que no aplique como aclaración se retroalimentara al cliente que el trabajo fue entregado en tiempo y forma.</p> <p>10. Aclaración solucionada enviada vía correo electrónico con la corrección indicada, si procede la aclaración, de lo contrario se envía la evidencia.</p> <p>12. Aclaración registrada en Opti Risks indicando el motivo de la aclaración.</p> <p>13. Reporte mensual en macro de Excel con el total de aclaraciones, aclaraciones por banco, aclaraciones por cliente, aclaraciones por zona, aclaraciones por motivos, aclaraciones externas e internas y un tiempo aproximado de 3 días para dar solución a las aclaraciones externas e internas.</p>	Supervisora de Atención a Clientes Cliente Encargados de Banco Gestor de RPPyC
Terminación anticipada de contrato	Gerente de Investigación de Crédito Supervisor de Bancos	<p>Necesidad de documentar posible término de contrato con el cliente.</p> <p>Cuando un cliente nos envía comunicado por diferentes causas para la terminación de contrato, se procederá a lo siguiente:</p> <p>1. Se espera recibir una notificación de la posible causa de la terminación de la relación contractual.</p> <p>2. Se redirá comunicado emitido por el cliente, de la terminación contractual.</p> <p>3. Se determinará el tiempo de transición, para la entrega de los servicios pendientes de entregar.</p> <p>4. Se emitirá un acta de entrega-recepción de todos los servicios pendientes.</p> <p>5. Se realizará la destrucción del archivo físico y electrónico, inmediatamente en la siguiente programación que se tenga, invitando a alguna(s) persona(s), con la finalidad de validar esta destrucción en el formato de destrucción de la información FOR CAL 007 y se entrega la evidencia de destrucción al coordinador de sistemas de gestión.</p>	<p>1. Carta del Cliente de Resolución de Contrato.</p> <p>2. Acta de entrega-recepción de verificaciones pendientes.</p> <p>3. Acta de hechos de destrucción de archivo.</p> <p>4 y 5. Destrucción de información FOR CAL 007.</p>	Destrucción de información FOR CAL 007, requisitado y con muestra de destrucción.	Coordinador de Sistemas de Gestión.

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)
Medición Análisis y Mejora.	<p>Dirección</p> <p>Coordinadora de Sistemas de Gestión</p> <p>Necesidad de análisis y mejora en el proceso.</p>	<p>1. El Encargado de Banco envía anualmente la Encuesta de satisfacción al Cliente FOR DIR 001, y se mantienen las líneas de contacto abiertas para poder recibir retroalimentación de los clientes sobre el servicio proporcionado.</p> <p>2. Supervisores / Gerente de Investigación de Crédito realizan los cálculos de indicadores, lo registran en el formato de indicadores de desempeño FOR CAL 003 y lo envía por medio de correo electrónico a Coordinadora de Sistemas de Gestión/ Gerente Administrativo para su publicación en el SGC, en caso de incumplimiento por 3 meses consecutivos se realiza un plan de acción en el mismo formato.</p> <p>3. Supervisores/ Gerente de Investigación de Crédito analizan resultados de indicadores y generan Plan de acción FOR CAL 002 o Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011 según aplique.</p> <p>4. Gerente de Investigación de Crédito entrega Reporte a dirección FOR INV 009 de manera mensual a Dirección.</p>	<p>1. Encuestas de satisfacción FOR DIR 002.</p> <p>2. Indicadores de desempeño FOR CAL 003.</p> <p>3. Plan de acción FOR CAL 002.</p> <p>4. Reporte a dirección FOR INV 009.</p>	<p>1. Encuestas de satisfacción FPR DIR 002 contestada.</p> <p>2. Indicadores de desempeño FOR CAL 003 con cálculos vigentes y entregados en tiempo, forma y si lo requiere acciones correctivas.</p> <p>3. Plan de acción FOR CAL 002 debidamente requisitados con seguimientos hasta su cierre.</p> <p>4. Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011 debidamente requisitado y con seguimientos hasta su cierre.</p> <p>4. Gerente de Investigación de Crédito entrega un Reporte a dirección FOR INV 009 en el cual indican el trabajo entregado a nuestros clientes, además de rentabilidad y calidad del área de Referencias, Captura, Atención a clientes y Registro público.</p>	<p>Personal de Investigación de Crédito</p> <p>Dirección</p> <p>Coordinadora de Sistemas de Gestión</p>

Consideraciones de Seguridad de la Información					
Información referida en este documento	Tipo de información	Medio	Personal que puede tener acceso a la información		
Contratos	Confidencial	Físico	Dirección y el personal que designe.		
Documentos controlados por códigos, registros con información de cliente, bases de datos.	Restringida	Físico /Electrónico	Solo el personal que esté indicado en el presente mapa de proceso		
Información verbal que se tenga que transmitir para la prestación del servicio	Restringida	Directo o vía telefónica			
Información consultada o descargada del SGC y cualquier información que se genere, pero que no contenga información crítica.	Interna	Física /electrónica	Todo el personal de la Organización		

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.