



POLÍTICAS DE REFERENCIAS

Tipo de documento: Política

Código: POL INV 001

I. AUTORIZACIONES		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Luis Gerardo Torres flores <i>Supervisor de Referencias</i>	C.P. Socorro Sánchez Mota / <i>Ana Laura Hernández M.</i> Gerente de Operaciones de Investigación de Crédito / Coordinador de Sistemas de Gestión	C.P. Socorro Sánchez Mota Gerente de Operaciones de Investigación de Crédito

Última revisión: octubre 2025

No. de versión: 03

Fecha de emisión: Abril 2017

Revisó: CSG

Aprobó: DGE



POLÍTICAS DE REFERENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
POL INV 001

VERSIÓN:
03

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: CSG

AUTORIZÓ: DGE

Página 2 de 6

INDICE

I.	AUTORIZACIONES.....	1
II.	OBJETIVO.....	2
III.	ALCANCE.....	2
IV.	HISTORIAL DE CAMBIOS	2
V.	ABREVIACIONES Y DEFINICIONES.....	2
VI.	POLÍTICAS DE REFERENCIAS	3
VII.	ANEXOS.....	6

II. OBJETIVO

Orientar al personal sobre el proceso de referencias, mostrándoles la secuencia de las actividades a ejecutar, para la correcta realización y atención del mismo.

III. ALCANCE

Aplica al proceso de referencias.

IV. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
1	Versión inicial.	MAH / LTF	Abril 2017
2	Se actualizó el rubro de "Autorizaciones" con el nombre del nuevo Coordinador de Sistemas de Gestión.	JCBH	Enero 2021
3	Se actualizó el rubro de "Autorizaciones" con el nombre del Coordinador de Sistemas de Gestión, el puesto de Auxiliar de Referencias y Supervisor de Bancos, se adecuan las secciones 2.1 y 2.7 y se integra la guía para realizar la gestión telefonía (anexo 1).	LGT	Agosto 2023

V. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

Abreviaciones:

DGE	Director general / Director general adjunto
CSG	Coordinadora de Sistemas de Gestión
N/A	No aplica
SGC	Sistema de Gestión de Calidad



POLÍTICAS DE REFERENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
POL INV 001

VERSIÓN:
03

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: CSG

AUTORIZÓ: DGE

Página 3 de 6

Definiciones:

Opti-Risks: Software que contiene la información de las solicitudes de investigación y resultados de la misma y que sirve para dar seguimiento a las solicitudes de los clientes.

VI. POLÍTICAS DE REFERENCIAS

1	Asignación y situación en tiempo real de cada referencia (llamada)	
1.1	<p>El Auxiliar de Referencias corrobora que su nombre aparezca en la hoja de trabajo asignado, así mismo se asignará el trabajo en el sistema Opti-Risks, de acuerdo con los estatus establecidos dentro de dicho sistema, como se muestra a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Captura: Se concluyó la gestión telefónica y se procede a la captura de la información obtenida.• Revisión: Se realiza la gestión telefónica (Llamada).• Corrección: Se envía correo al ejecutivo solicitante, para informar la situación de la referencia y esperar alguna indicación o datos adicionales para poder comunicarnos.• Para Cobro: Se concluyó la gestión telefónica y captura de la información, por lo que se encuentra en revisión con el Supervisor de Bancos o Auxiliar de Referencias asignado. <p>Nota: Estos estatus se utilizarán con la finalidad de mantener informados a nuestros clientes, sobre la situación en que se encuentra su referencia.</p>	Supervisor de Bancos / Auxiliar de Referencias
2	Gestión telefónica (investigación de información)	
2.1	Se procederá a la marcación de los números indicados en las solicitudes del cliente, (presentación) y se preguntará por el contacto, se presentará y comentará el motivo de la llamada, preguntará el tipo de relación, si es cliente, veamos el paso número 2.2; si es proveedor, veamos el paso número 2.3, si es laboral, amistad o familiar, veamos el paso 2.4; si es bancaria, veamos el paso 2.5. De acuerdo con la guía para realizar la gestión telefónica (anexo 1).	Auxiliar de Referencias
2.2	<p>Realizará 9 preguntas si es cliente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuánto tiempo tiene de conocerlo?2. ¿Qué es lo que le venden o qué tipo de servicio le ofrecen?3. ¿Maneja límite de crédito?	Auxiliar de Referencias



POLÍTICAS DE REFERENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
POL INV 001

VERSIÓN:
03

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: CSG

AUTORIZÓ: DGE

Página 4 de 6

	<ol style="list-style-type: none">4. ¿Cuál es su monto mensual?5. ¿Cuál es su plazo de pago?6. ¿Cuál es su opinión personal del cliente?7. Se preguntará a qué tipo de Sociedad pertenece (S.A., S.A. de C.V., S.C., A.C. entre otras) o, en su caso, si es PFAE, Pequeño Contribuyente o simplemente Comerciante.8. Preguntar o corroborar Dirección (calle y número, colonia, delegación o municipio y código postal)9. Nombre completo del contacto o persona que otorgó la información y puesto que ocupa en la empresa.	
2.3	<p>Realizará 8 preguntas si es proveedor:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuánto tiempo tiene de conocerlo?2. ¿Qué es lo que le compran o qué tipo de servicio les ofrecen?3. ¿Cuál es su monto mensual?4. ¿Cuál es su plazo de pago?5. ¿Cuál es su opinión personal del proveedor?6. Se preguntará a qué tipo de sociedad pertenece (S.A., S.A. de C.V., S.C., A.C. entre otras) o, en su caso, si es PFAE, Pequeño Contribuyente o simplemente Comerciante.7. Preguntar o corroborar dirección (calle y número, colonia, delegación o municipio y código postal)8. Nombre completo del contacto o persona que otorgó la información y puesto que ocupa en la empresa.	Auxiliar de Referencias
2.4	<p>Realizará 5 preguntas si la relación es de amistad, laboral o familiar:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se definirá el tipo de relación: amistad, laboral o familiar2. ¿Cuánto tiempo tiene de conocerlo?3. ¿Cuál es su opinión en cuanto a la solvencia de nuestro investigado?	Auxiliar de Referencias



POLÍTICAS DE REFERENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
POL INV 001

VERSIÓN:
03

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: CSG

AUTORIZÓ: DGE

Página 5 de 6

	<ol style="list-style-type: none">4. Preguntar o corroborar Dirección (calle y número, colonia, delegación o municipio y código postal),5. Nombre completo del contacto o persona que otorgó la información y su ocupación.	
2.5	<p>Realizará 5 preguntas si la referencia es bancaria:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Desde hace cuánto tiempo opera con la institución bancaria?2. ¿Qué tipo de moneda maneja M.N., DLLS, Euros?3. ¿Maneja algún otro servicio o producto con el cliente?4. ¿Le otorga crédito además de ser cuentahabiente?5. Nombre completo del contacto o persona que otorgó la información y puesto que ocupa en la institución. <p>Nota: En caso de que el ejecutivo indique que la información es confidencial, únicamente se le preguntará su nombre y el cargo que desempeña en la institución bancaria.</p>	Auxiliar de Referencias
2.6	Si el número telefónico no corresponde a la referencia, se preguntará a dónde estamos hablando, si conocen a la investigada y se confirmará el número telefónico que se haya marcado, con la finalidad de verificar que no se haya presentado un error en la marcación de algún dígito.	Auxiliar de Referencias
2.7	En caso de que la persona que contesta el teléfono, nos indique que está equivocado, (sea otra empresa, pertenezca a un domicilio particular), no exista el número telefónico, no contesten, exista buzón de recados, etc., se investigará en internet (Google) haciendo las anotaciones correspondientes en cuanto a la hora en que se realizó la llamada y las observaciones necesarias, en caso , de no encontrar algún registro del investigado (en los medios antes mencionados) el auxiliar de bancos realiza el reporte, indicando la situación de la referencia en el reporte y solicitando o sugiriendo la actualización de los datos.	Auxiliar de Referencias
2.8	En caso de solicitar fax o correo electrónico, se enviarán los cuestionarios de referencias junto con nuestro aviso de privacidad y se verificará la recepción del mismo, además de imprimirla y anexarlo en el formato correspondiente. Si se obtuvo respuesta en un lapso menor a 24 horas , de igual forma se anexará en el formato.	Auxiliar de Referencias



POLÍTICAS DE REFERENCIAS

TIPO DOCUMENTO:

Procedimiento

CÓDIGO:

POL INV 001

VERSIÓN:

03

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: CSG

AUTORIZÓ: DGE

Página 6 de 6

VII. ANEXOS

Anexo 1.

GUÍA PARA REALIZAR LA GESTIÓN TELEFÓNICA

*Cuando nuestra investigada es cliente, se realizarán todas las preguntas.

Cuando es proveedor se preguntará todo, excepto **MONTO DE CRÉDITO (el cual puede tener un límite máximo o ser abierto, pudiendo consumir lo que desee).

¡Buenos días / tardes!

1.- Me puede comunicar con (él) Sr., (la) Srita. _____

2.- (Presentación) Me presento, mi nombre es _____, hablamos de Banco (**según sea el caso**)

3.- Estamos solicitando una referencia comercial de la empresa o Sr. / Srita. (**A tratar**)

4.- ¿Esta empresa, o Sr. / Srita., es su cliente o proveedor?

5.- ¿Desde hace cuánto tiempo?

6.- ¿Le ofrece crédito?, ¿es abierto o tiene límite (monto)? Únicamente para clientes.

7.- ¿A cuántos días es su plazo de pago o sus operaciones son de contado?

8.- ¿Qué tipo de productos le vende (cliente) o compra (proveedor) o el tipo de servicio que ofrece?

9.- ¿Un monto mensual aproximado que le esté consumiendo (cliente) o le esté facturando (proveedor)?

10.- ¿Cuál es su opinión de esta empresa como su **cliente / proveedor**?

11.- Únicamente, para confirmar, tengo entendido que su razón social es _____, S.A. de C.V., (dependiendo el tipo de sociedad) o en caso de no ser persona moral, preguntar si es P.F.A.E., Pequeño Contribuyente o únicamente Comerciante.

12.- ¿Dónde se encuentran ubicados?

13.- Por último, ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa? (el contacto o la persona que brinda la información)

Observaciones: en caso de no ser el contacto el que brinda la información, se preguntara a la persona que haya brindado la referencia, sí ¿sería la misma información que el contacto otorgaría?

14.- (Conclusión) Muchas gracias por su apoyo y atención, que tenga buen día, ¡hasta luego!