

Guía Operativa

Para el llenado de reportes de domicilio en sistema.





Introducción

Siendo uno de nuestros principales objetivos la profesionalización de la función del Asesor Hipotecario y en alcance a nuestra misión de establecer un orden regulatorio claro en el mercado de Brókers Hipotecarios, congruente y eficaz; implementamos el reporte de domicilio.

Nuestra labor como Brókers Hipotecarios se basa en 3 principales pilares:

- 1.- La Asesoría objetiva y profesional dirigida a clientes sujetos de crédito,
- 2.- La integración de un expediente completo y veraz, y
- 3.- El acompañamiento y soporte a las instituciones financieras.

Dichos pilares, son nuestro valor agregado que nos diferencia durante el procedimiento de intermediación hipotecaria, el cual, debemos adoptar si apuntamos a la eterna permanencia del canal.

Con base en lo anterior, desarrollamos una herramienta práctica y simple de usar, que, a través del registro en tiempo real de la geolocalización y una evidencia fotográfica, garantizamos en gran medida la labor eficaz del intermediario hipotecario.

En tres sencillos pasos podremos avalar que conocimos a nuestro cliente, que sus ingresos hacen sentido con la actividad que él manifiesta y, además, ayuda en la detección de alertas reportables a la institución financiera.

A continuación, desglosamos la guía operativa que describe de manera completa y detallada el procedimiento mediante el cual debemos crear cada uno de nuestros reportes.

En la Asociación de Brókers Hipotecarios estamos comprometidos en que nuestros asociados ofrezcan un servicio con los mejores estándares de calidad y estamos trabajando en solidificar la manera en la que hacemos nuestras operaciones.







Reglas de Negocio

- 1. El reporte de domicilio se generará por cliente, no por carátula creada.
- 2. El reporte de domicilio solamente puede ser creado cuando el cliente tenga una carátula vigente.
- 3. El reporte de domicilio debe recabar de manera obligatoria la información del domicilio del acreditado, ya sea el domicilio laboral, particular o ambos si fuese necesario.
- 4. El reporte de domicilio debe ser realizado por el Asesor, y dependiendo de la ubicación del cliente, se determina quién realizará el registro de foto (selfie) y geolocalización:
 - Visita de Asesor: La selfie debe tomarse fuera o dentro del inmueble visitado y debe visualizarse el Asesor que realizo la visita.
 - Registro de Cliente: La selfie debe tomarse fuera o dentro del inmueble y debe visualizarse el cliente.
- 5. Todo reporte de domicilio debe contar con selfie (Asesor o Cliente) y geolocalización del o los domicilio(s) del cliente, las cuales deben registrarse a través de dispositivos móviles (celular / tablet).

Nota: Al cliente le llegará un correo electrónico personalizado para que pueda hacer el registro de la foto y geolocalización de su domicilio.

- 6. El reporte de domicilio tendrá un periodo de edición de 45 días naturales posteriores a su emisión.
 - Si la selfie y geolocalización no se registra durante esta temporalidad, el reporte ya no podrá utilizarse.
- 7. La vigencia del reporte de domicilio es de 6 meses a partir de la fecha de emisión (una vez vencido el reporte, el Asesor deberá generar uno nuevo).
- 8. El reporte de domicilio vigente debe ser utilizado para todos los expedientes generados por acreditado.
- 9. Es responsabilidad de los Asesores el uso adecuado de las plataformas, herramientas, usuarios y contraseñas que les son asignados.

Nota: Los usuarios y contraseñas son personales e intransferibles.







1. Acceder al Portal ABH

1.1. El Asesor deberá ingresar al portal de ABH a través de la dirección https://ahmex.com.mx/ y dar clic en la esquina superior derecha en el botón de "Iniciar Sesión", o ingresar directamente en el enlace https://ahmex.com.mx/cuenta/?login=false.



- 1.2. Una vez dentro del portal se deberán ingresar los siguientes datos:
 - ID Asesor
 - Contraseña



Nota: El Asesor que no recuerde su contraseña, deberá dar clic en el botón de ¿Perdiste tu contraseña? para que se le envíe un correo electrónico y pueda reestablecerla.







2. Crear una Carátula

2.1. Dentro de la pantalla "Mi Cuenta", el Asesor deberá dar clic en el módulo "Crear Carátula".



- 2.2. Posteriormente, el Asesor deberá empezar a registrar los diferentes datos solicitados en la carátula:
 - Nombre, Apellido Paterno y Materno,
 - RFC,
 - Importe,
 - Banco,
 - Entidad Federativa,
 - Municipio.









2.3. Una vez que se haya dado clic en "Enviar", el sistema desplegará una pantalla emergente para asegurar que la información está correcta.



2.4. La carátula se descargará de manera automática en tu equipo o dispositivo y podrás visualizarla.



Posteriormente podrás crear el reporte de domicilio del cliente en el portal de ABH.





3. Crear Reporte de Domicilio

3.1. Dentro de la pantalla "Mi Cuenta", el Asesor deberá dar clic en el módulo "Reporte de Domicilio".



- 3.2. Al ingresar se mostrará una pantalla con las siguientes funcionalidades:
 - Crear Reporte,
 - Añadir Datos de Ubicación,
 - Consultar Reportes.



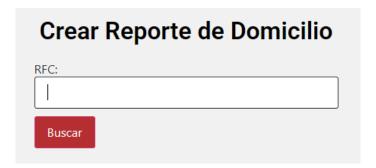




En el primer módulo, el Asesor realizará el registro de la información para iniciar con el reporte de domicilio.



3.3. Para comenzar, se debe capturar el RFC del cliente al que se generará el reporte de domicilio y dar clic en "Buscar".



Nota: En caso de que se ingresen datos incompletos o erróneos, el sistema les indicará que no existe registro como cliente o que no hay operaciones registradas.









Sí el cliente ya cuenta con un reporte de domicilio vigente, el sistema lo informará.



- 3.4. Una vez que se haya ingresado un RFC registrado y sin reporte de domicilio vigente, se desplegará una pantalla que muestra los siguientes datos:
 - Nombre del cliente,
 - RFC,
 - Estatus.



3.5. El Asesor debe dar clic en "+ Agregar" para comenzar con la creación del reporte de domicilio.

El sistema desplegará el formulario del reporte, y lo primero que se deberá revisar, es el nombre y RFC del cliente.







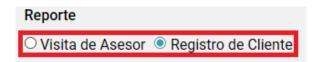
Unidos baio una misma Institución Reporte de Domicilio El presente reporte deberá recabar de manera obligatoria la información del domicilio laboral (fuente de ingresos) registrado en la solicitud de crédito del cliente, en caso de ser necesario, se podrá integrar también el domicilio particular. DATOS DE CLIENTE Nombre del cliente RFC JOSE LUIS PEREZ LOPEZ CASA881107U24 Tipo de persona Asalariado O Independiente Celular Teléfono (opcional) E-mail ¿Cómo conociste a tu cliente? ¿Desde cuándo conoces a tu cliente? RFC del empleador Nombre del empleador Nombre comercial del empleador (opcional)

Nota: En caso de que los datos sean erróneos o el cliente no sea el indicado, el Asesor deberá regresar a la página anterior y capturar el RFC adecuado.

- 3.6. Posteriormente, el Asesor podrá empezar a registrar los diferentes datos solicitados en el reporte, el cual esta divido en dos secciones (obligatorias):
 - Datos de Cliente,
 - Datos del Domicilio.

En cada una de estas secciones se solicitará diferente información, la cual deberá capturarse de manera correcta en cada uno de los campos.

3.7. En la sección "Datos del Cliente", el Asesor deberá seleccionar si el reporte contará con "Visita de Asesor" o "Registro de Cliente".



En caso de que se seleccione registro de cliente, el Asesor deberá elegir el motivo por el cual no realizará la visita al domicilio del cliente.

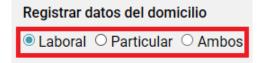




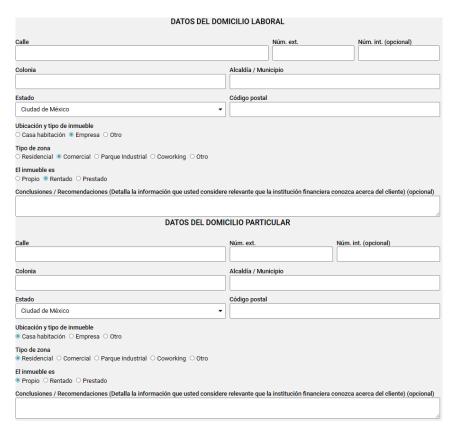




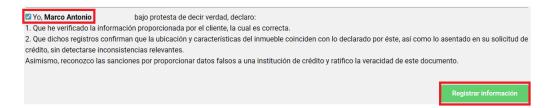
3.8. Asimismo, deberá elegir el domicilio del cliente que registrará en el reporte (laboral, particular o ambos).



En caso de que elijan "ambos", el sistema desplegara los formularios de los 2 domicilios.



3.9. Al finalizar el llenado del formulario, el Asesor deberá seleccionar la casilla con la leyenda, Yo, "Nombre de Asesor" bajo protesta de...... Y para concluir debe dar clic en el botón verde "Registrar información".



Nota: Si alguno de los campos no se encuentre debidamente llenado, no se podrá avanzar con el proceso.







Reporte de Domicilio El presente reporte deberá recabar de manera obligatoria la información del domicilio registrado en la solicitud de crédito del cliente (laboral, particular o DATOS DE CLIENTE RFC Nombre del cliente Tipo de persona ● Asalariado ○ Independiente Teléfono (opcional) ¿Cómo conociste a tu cliente? ¿Desde cuándo conoces a tu cliente? RFC del empleador Nombre del empleador Nombre comercial del empleador (opcional) Actividad principal del empleador Fecha de ingreso/inicio de actividades Reporte Registrar datos del domicilio ■ Laboral ○ Particular ○ Ambos DATOS DEL DOMICILIO LABORAL VISITADO Calle Núm. int. (opcional) Colonia Alcaldía / Municipio Estado Código postal Ubicación v tipo de inmueble ■ Residencial ○ Comercial ○ Parque Industrial ○ Coworking ○ Otro El inmueble es ● Propio ○ Rentado ○ Prestado VALIDACIÓN DE ENTORNO Domicilio coincide contra Google Maps Si ○ No Las características del domicilio son acordes con la actividad que el cliente manifiesta Conclusiones / Recomendaciones (Detalla la información que usted considere relevante que la institución financiera conozca acerca del cliente) (opcional) Yo, Marco Antonio bajo protesta de decir verdad, declaro: 1. Que he verificado la información proporcionada por el cliente, la cual es correcta. 2. Que dichos registros confirman que la ubicación y características del inmueble coinciden con lo declarado por éste, así como lo asentado en su solicitud de crédito, sin detectarse inconsistencias relevantes.

Asimismo, reconozco las sanciones por proporcionar datos falsos a una institución de crédito y ratifico la veracidad de este documento.







3.10. Una vez que se haya dado clic en "Registrar información", el sistema desplegará una pantalla emergente para asegurar que la información está correcta.



Nota: Si el Asesor no tiene certeza de que los datos son correctos, puede dar clic en "Cancelar" y validar nuevamente la información.

Al concluir el registro de la información, el sistema te regresará a la pantalla principal.

Asimismo, sí en el reporte se seleccionó "Registro de Cliente", el sistema enviara uno o dos correos al cliente, para que registre selfie y geolocalización de su domicilio (laboral, particular o ambos).









4. Añadir Datos de Ubicación.

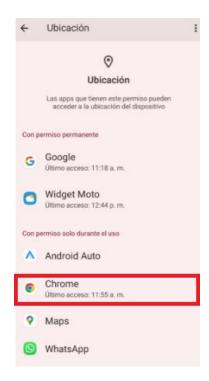
En este módulo, el Asesor añadirá la selfie y geolocalización al reporte, los cuales son fundamentales para corroborar la visita al domicilio del cliente.



Nota: Esta parte del proceso del reporte debe hacerse a través de dispositivo móvil (celular / tablet).

Debes revisar que tu dispositivo tenga habilitada la geolocalización, en caso de que no, deberás acceder a los servicios de localización o ubicación, y habilitarlos para uso de tu navegador.











4.1. Al dar clic en "Añadir datos de ubicación", se mostrará el listado de reportes de domicilio que no cuentan con datos de ubicación (selfie y geolocalización).

Las funcionalidades en este módulo son las siguientes:

- Agregar foto y geolocalización: aquí el Asesor deberá registrar la selfie y geolocalización del domicilio capturado (laboral, particular o ambos).
- **Editar:** opción que permite al Asesor modificar información registrada en el reporte de domicilio (en caso de error).



Asimismo, podrás visualizar los reportes con "registro de cliente" que todavía no cuentan con selfie y geolocalización.

4.2. Al ingresar a la opción de "Agregar foto y geolocalización", debes dar clic en "Seleccionar archivo" y elegir la selfie a registrar (podrás tomar la foto en el momento).





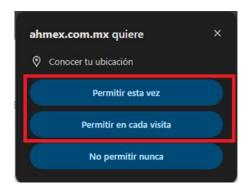




Una vez que hayas cargado la selfie al reporte, el sistema mostrará la foto registrada.



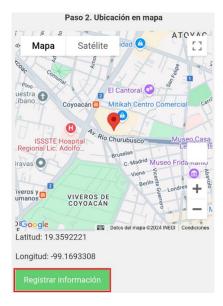
4.3. El sistema solicitará acceder / conocer tu ubicación, deberás seleccionar alguna de las 2 opciones que lo permita.







4.4. Se mostrará el mapa con nuestra geolocalización y las coordenadas, y deberás dar clic en el botón de "Registrar información".



Nota: Si la geolocalización no es correcta, habrá que salirse del módulo y repetir los pasos 4.1 al 4.4.

4.5. Al dar clic en "Registrar información", el sistema desplegará una pantalla emergente para asegurar que la información está correcta.



Al concluir el registro de la información, el sistema te regresará a la pantalla principal.





5. Consultar Reportes

En este módulo, el Asesor podrá consultar todos los reportes de domicilio que ha generado (vigentes y vencidos), así como descargar los mismos.



5.1. Al dar clic en "Consultar Reportes", se desplegará el listado de reportes de domicilio, los cuales podrán consultarse, descargar y/o modificarse con base en lo establecido en las reglas de negocio.

Las funcionalidades dentro de este módulo son las siguientes:

- **Editar:** opción que permite al Asesor modificar información registrada en el reporte de domicilio (en caso de error).
- Editar foto y geolocalización: con esta funcionalidad el Asesor tendrá la opción de modificar la selfie y la geolocalización registrada en el reporte (laboral, particular o ambos).
- Imprimir: aquí podrás visualizar el reporte de domicilio completo, descargarlo y/o mandarlo a imprimir.

Consultar Reportes de Domicilio						
#	Número de reporte	Nombre del cliente	Reporte	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	
1	RV-851	Ricardo Martinez (Prueba)	Visita de Asesor	20-Aug-2025	20-Feb-2026	Imprimir E Editar Editar foto y geolocalización del domicilio laboral E Editar foto y geolocalización domicilio particular
2	RV-875	Jorge Ramirez Arroyo	Registro de Cliente	20-Aug-2025	20-Feb-2026	Imprimir Editar







Ejemplo de un reporte de domicilio impreso,







Transcurridos los 45 días disponibles para edición del reporte desde su emisión, solamente estará habilitada la opción de "imprimir".

	Consultar Reportes de Domicilio						
#	Número de reporte	Nombre del cliente	Reporte	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento		
3	RV-873	Esteban Cahuich Santos	Registro de Cliente	01-Jul-2025	01-Jan-2026	🖶 Imprimir	







Los reportes que ya no se encuentren vigentes seguirán visibles en la consulta para el Asesor.

	Consultar Reportes de Domicilio						
#	Número de reporte	Nombre del cliente	Reporte	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento		
7	RV-874	Jorge Ramirez Arroyo	Registro de Cliente	12-Dec-2024	12-Jun-2025	- Imprimir	

