

Tipo de Cambio / Mejora	Clasificación	Requisito(s) de ISO 9001:2015 27001:2014 relacionado(s)
Cambios / Mejoras financieras en el Organización y/o Partes Interesadas	Reorganización	ISO9001:2015 -4.1 Comprensión de la organización y de su contexto -4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas -6.1 Liderazgo y compromiso -6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades -6.1 Planificación y control operacional -9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación -10.3 Mejora continua ISOIEC 27001:2002 (aplica por impacto en procesos y clientes) -4.1 Comprensión de la organización y su contexto -6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades de seguridad de la información -6.1 Planificación y control operacional -9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Descripción del Cambio / Mejor:
La organización asumió e inició un proceso de reestructura masiva del área de cobranza punta a punta, derivado de un análisis estratégico orientado a proteger la salud financiera, asegurar el continuo operativa y reducir riesgos asociados a la concentración de riesgos en un solo cliente o parte interesada. Como resultado de este análisis, se tomó la decisión de acudir de manera ordenada la relación comercial y contractual con el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), debido a un incumplimiento sostenido en los pagos por los servicios prestados durante un periodo prolongado, lo cual representaría un riesgo financiero significativo para la organización. Esta decisión implicó la reconfiguración completa del proceso de cobranza de punta a punta, incluyendo: -El cierre ordenado de filiales regionales vinculadas directamente a dicho proceso. -La optimización de la estructura organizacional y del personal asociado al proceso. -La redefinición de flujos operativos, responsabilidades y controles del proceso de cobranza. Paralelamente, la organización inició un proceso de diversificación operativa y comercial, participando en licitaciones con nuevos clientes estratégicos, entre ellos Volkswagen México, lo que ha permitido la actualización y rediseño de procesos, procedimientos, manuales, formatos, indicadores y controles, así como su alineación a nuevos requisitos legales, operativos y de seguridad de la información.

Beneficios del Cambio / Mejora		¿Cuántos efectivos los beneficios cuantitativos y Cualitativos?
Impacto cuantitativo		
1.	Reducción del riesgo financiero por concentración de ingresos	
2.	Examinación de la dependencia económica de un solo cliente, reduciendo la exposición financiera ante contingencias de pago.	
3.	Optimización de costos operativos	
4.	Reducción de gastos asociados a la operación de oficinas regionales y estructuras sobredimensionadas para un solo cliente	
5.	Mejora en la eficiencia del proceso de cobranza	
6.	Diseño de flujos y controles que permitan una gestión más ágil, estandarizada y escalable del proceso.	
7.	Capacidad de atención a nuevos clientes	
8.	Adecuación del proceso para cumplir con requisitos técnicos, operativos y de seguridad exigidos por nuevos clientes estratégicos.	
Impacto cualitativo		
1.	Fortalecimiento de la sostenibilidad del negocio	
2.	Las restructuraciones permiten orientar la operación a un modelo más estable y resiliente frente a cambios del entorno.	
3.	Mayor alineación estratégica entre finanzas, operación y calidad	
4.	El proceso de cobranza se alinea con los objetivos estratégicos de la organización y con el SGC.	
5.	Mejora en la percepción de control y gobernanza del proceso	
6.	La definición del proceso incrementó la claridad de responsabilidades, controles y forma de decisiones.	

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES
PLANEAR	Análisis estratégico y planeación de la reestructura del proceso de Cobranza punta a punta	Se realizó un análisis integral del contexto financiero, operativo y organizacional de la organización, identificando el riesgo financiero crítico derivado de la alta dependencia de un solo cliente y de la falta de flujo de pagos sostenido. Con base en dicho análisis, la Alta Dirección determinó la reorganización completa del proceso de Cobranza, considerando el cierre de operaciones regionales asociadas, la optimización de la estructura organizacional y la diversificación del modelo operativo. Como parte de la planeación, se definió la transformación del proceso de Cobranza, así como la apertura y formalización de un nuevo proceso operativo denominado "Ventas", orientado a la captación de nuevos clientes y a la reducción del riesgo por concentración de ingresos. Esta redefinición implicó la revisión del mapa de procesos, interacciones, responsabilidades, indicadores y controles operativos y administrativos de la organización.	Dirección General, Gerencia de Cobranza Punta a Punta	Información financiera y contractual Análisis de riesgos y desempeño de procesos Personal Documentación del SOC	Aprobación del plan de reestructura por la Alta Dirección y documentación del rediseño del mapa de procesos.
HAZER	Implementación de la reestructura operativa y administrativa del proceso de Cobranza	Se inició la ejecución progresiva de la reestructura del proceso de Cobranza punta a punta, incluyendo el ajuste ordenado de oficinas regionales asociadas a la operación previa, la redistribución de funciones, la terminación y cierre de relaciones laborales conforme a la normativa aplicable y la adecuación de la capacidad operativa al nuevo contexto organizacional. De manera paralela, se diseñó, habilitó e integró el nuevo proceso operativo de "Ventas", estableciendo flujos, responsabilidades, controles e interfaces con los procesos administrativos y financieros existentes. Esta implementación implicó la actualización y/o rediseño de procedimientos, manuales, formatos e indicadores, así como la adaptación de los procesos de apoyo para asegurar coherencia y control organizacional. Durante esta fase, los cambios operativos y administrativos se ejecutaron de forma prioritaria debido a su impacto directo en la continuidad del negocio, generando un entorno en transformación activa tanto en procesos como en estructura organizacional. Durante el periodo de implementación de la reestructura del proceso de Cobranza punta a punta y de la incorporación del nuevo proceso operativo de Ventas, la organización ha mantenido y mantiene un seguimiento continuo del avance, evaluando la estabilidad operativa, la adecuación de los nuevos flujos y el desempeño preliminar de los indicadores definidos. Derivado de la reorganización directa de los procesos operativos y administrativos, se determinó que la ejecución de auditorías internas formales sería reprogramada de manera controlada, ya que el sistema de gestión se encuentra en una fase activa de ajuste, transición y consolidación, lo cual podría afectar la objetividad, representatividad y valor real de los resultados de auditorías en esta etapa. Esta decisión se fundamenta en un enfoque de gestión de riesgos y control del cambio, priorizando: • La correcta implementación y estabilización de los procesos reorganizados. • La integración efectiva del nuevo proceso de Ventas. • La validación operativa previa a una evaluación formal del sistema. La organización mantiene evidencias parciales y controles de seguimiento, asegurando que la auditoría interna se ejecute una vez que el sistema alcance un estado operativo estable y representativo.	Dirección General, Gerencia de Cobranza Punta a Punta, Gerencia RRI, Gerencia Administrativa	Personal operativo y administrativo Documentación del SOC	Evidencia documental de procesos actualizados, registros de implementación, comunicación interna de cambios y seguimiento de indicadores transferidos.
VERIFICAR	Seguimiento y evaluación del avance de la reestructura organizacional	La organización mantiene evidencias parciales y controles de seguimiento, asegurando que la auditoría interna se ejecute una vez que el sistema alcance un estado operativo estable y representativo. Una vez estabilizados los procesos reorganizados, la organización ajustará formalmente la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, consolidando procedimientos, indicadores y controles definitivos conforme al nuevo modelo operativo. En esta fase se actualizará y ejecutará el programa de auditorías internas, evaluando el desempeño del sistema ya estabilizado, incorporando las lecciones aprendidas del proceso de reestructura y asegurando la mejora continua del SOC y de los procesos administrativos y operativos asociados.	Dirección General y Gerencia Administrativa	Indicadores Registros operativos y administrativos Reportes de seguimiento	Revisión periódica del avance del plan, documentación de ajustes y presentación de resultados a la Alta Dirección.
ACTUAR	Consolidación del nuevo modelo operativo y reprogramación de auditorías internas	Una vez estabilizados los procesos reorganizados, la organización ajustará formalmente la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, consolidando procedimientos, indicadores y controles definitivos conforme al nuevo modelo operativo. En esta fase se actualizará y ejecutará el programa de auditorías internas, evaluando el desempeño del sistema ya estabilizado, incorporando las lecciones aprendidas del proceso de reestructura y asegurando la mejora continua del SOC y de los procesos administrativos y operativos asociados.	Dirección General y Gerencia Administrativa	Documentación actualizada Programa de auditorías internas Personal auditor	Ejecución de auditorías internas, análisis de resultados y presentación en revisión por la dirección.
					COSTO TOTAL

[illegible]