



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN

“ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA HIPOTECARIA DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA”

MEMORIA DE DESEMPEÑO PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

P R E S E N T A :
ALEJANDRA TAMAYO GARDUÑO

ASESORA: M.C.E. ROSA MARÍA OLVERA MEDINA



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS.

Gracias DIOS, por brindarme la oportunidad de vivir y hacer un instrumento especial y único de mí, logrando así mis metas y llenándome de bendiciones como el amor de mi familia y seres queridos.

A LA UNAM.

Gracias por darme la oportunidad de pertenecer a la máxima casa de estudios y de desarrollarme en un ambiente académico, social y cultural, forjando así mi camino hacia un éxito profesional.

Orgullosamente UNAM.

A LA FES – CUAUTITLÁN.

Gracias por recibirme en tus aulas, mostrándome así el aprendizaje y conocimiento en los libros, los consejos y experiencias de mis profesores y también los amigos que aquí encontré.

AGRADECIMIENTOS

A MIS PROFESORES.

Que fueron los artistas que moldearon mi desarrollo y aprendizaje en la facultad, logrando hacer de mí una escultura, con los conocimientos y habilidades para competir profesionalmente.

A MI JURADO.

Gracias por guiar mis pasos en el desarrollo de mi proyecto final, aportando sus conocimientos y experiencias como expertos en la materia, dando así el último retoque a mi enseñanza en la facultad.

A MI DIRECTORA DE MEMORIA PROFESIONAL.

Gracias por el apoyo incondicional, los conocimientos, consejos y experiencias que fueron dando forma a mi desarrollo académica, logrando así la terminación de mi proyecto de memorias profesionales.

RECONOCIMIENTOS

A OPERADORA IBCE.

Agradezco a la Institución en la cual laboré, por el aprendizaje obtenido en el periodo que trabaje en IBCE y por el gran apoyo prestado para la realización de mi memoria profesional.

A MIS COLABORADORES.

Gracias por el inmenso apoyo y dedicación que recibí para la realización de mi memoria profesional, sus sabios consejos y amplia experiencia en la administración de créditos hipotecarios, haciendo posible la realización, comprensión y desarrollo de este proyecto.

Los considero grandes amigos y este es el fruto de nuestros esfuerzos, gracias por el gran apoyo incondicional. ¡Los quiero mucho!

DEDICATORIAS

A MI PADRE.

Gracias por permitirme pertenecer a este mundo y tener la fortaleza de luchar por mis metas.

A MI MAMA.

Gracias por regalarme una parte de tu ser, por ser mi amiga, confidente y maestra en la vida y entregarte en cuerpo y alma para mi cuidado y desarrollo tanto profesional como personal.

Te agradezco porque siempre estas conmigo apoyándome en mis logros, disfrutando mis alegrías y también mis fracasos, secando mis lágrimas y brindándome sabios consejos.

Porque he llegado a la culminación de mis estudios Universitarios y todo lo que he logrado es gracias a ti Mama. Este éxito obtenido es de ambas y te lo ofrezco de corazón por todos los sacrificios que haces por mí. Te Quiero Mucho MAMA, eres para mí una guerrera que nunca se cansará de luchas por nosotros, gracias por ser mi madre.

A MI HERMANO.

Te agradezco, por el apoyo y cuidado que me brindas, esperando así que siempre tengamos una comunicación sincera, comparto contigo mis logros, deseando que llegue el momento en que termines tus estudios Universitarios, obteniendo tu título profesional y logrando así desarrollarte exitosamente en la vida.

DEDICATORIAS

A MIS FAMILIARES Y AMIGOS.

Gracias por el cariño, los consejos, las experiencias y el cuidado que me ofrecen cada día, logrando forjar en mí un mejor ser humano.

Deseo que día con día se fortalezca nuestra familia, librando así los obstáculos que existen en el camino.

Agradezco por todas las muestras de amistad que recibo de mis seres queridos y por los grandes amigos que cultive durante todos mis estudios, espero que nunca se pierda la comunicación.

A MI NOVIO.

Gracias por el apoyo incondicional y gran amor que nació en la facultad, por todos los momentos felices que hemos vivido y también los difíciles que han fortalecido nuestro amor, logrando tener una relación estable y formal. Te Amo.

Me despido con esta frase:

Gracias por ser la tierra fértil que nos cultivó para ser la cosecha de buenos frutos para nuestra patria, por despertarnos la sed de triunfar y hacernos guerreros del conocimiento.

Generación 2001-2005.

ÍNDICE GENERAL

| | | |
|---------------------|---|-----------|
| ❖ | ÍNDICE GENERAL..... | i |
| ❖ | ÍNDICE DE FIGURAS..... | iv |
| ❖ | ÍNDICE DE GRÁFICAS..... | vi |
| ❖ | OBJETIVO DE PROYECTO..... | vii |
| ❖ | OBJETIVO PERSONAL..... | ix |
| ❖ | INTRODUCCIÓN..... | x |
| ❖ | INTRODUCCIÓN DEL PROYECTO..... | xi |
| | | |
| CAPÍTULO I | ANTECEDENTES..... | 1 |
| 1.1. | CRÉDITO HIPOTECARIO..... | 2 |
| 1.1.1. | CRÉDITO HIPOTECARIO INTERÉS SOCIAL..... | 3 |
| 1.1.2. | CRÉDITO HIPOTECARIO MEDIA Y RESIDENCIAL..... | 3 |
| 1.2. | CARTERA HIPOTECARIA ADQUIRIDA DEL IPAB..... | 5 |
| 1.2.1. | LICITACIÓN DE LA CARTERA HIPOTECARIA..... | 5 |
| 1.2.2. | CARACTERÍSTICAS DE LA CARTERA HIPOTECARIA..... | 6 |
| 1.2.3. | DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS CRÉDITOS..... | 6 |
| 1.2.4. | DISTRIBUCIÓN DE SUCURSALES DE LA INSTITUCIÓN BANCARIA..... | 10 |
| | | |
| CAPÍTULO II | DESEMPEÑO PROFESIONAL..... | 15 |
| 2.1. | ACTIVIDADES..... | 19 |
| 2.2. | APRENDIZAJE..... | 22 |
| 2.3. | APORTACIONES..... | 29 |
| 2.4. | CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD..... | 34 |
| | | |
| CAPÍTULO III | SISTEMA DE CRÉDITO HIPOTECARIO “ICBS”..... | 36 |
| 3.1. | CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA HIPOTECARIO..... | 37 |
| 3.2. | CURSO DE APRENDIZAJE..... | 37 |
| 3.3. | FUNCIONES..... | 39 |
| 3.3.1. | MÓDULO CLIENTES..... | 41 |
| 3.3.2. | MÓDULO PRESTAMOS..... | 41 |
| 3.3.3. | MÓDULO CONTABILIDAD..... | 41 |

| | | |
|----------------------|---|-----|
| CAPÍTULO IV | APLICACIÓN DE PAGOS | 43 |
| | 4.1 PAGOS AUTOMÁTICOS..... | 51 |
| | 4.2 PAGOS MANUALES..... | 55 |
| CAPÍTULO V | CUENTA 2311 | 67 |
| | 5.1. CONCILIACIÓN..... | 68 |
| | 5.2. APLICACIÓN..... | 69 |
| | 5.3. DEPURACIÓN..... | 70 |
| CAPÍTULO VI | QUITAS | 75 |
| CAPÍTULO VII | REPORTES PARA PROCESOS PCOMB Y POST | 79 |
| CAPÍTULO VIII | MESA DE CONTROL | 82 |
| | 8.1. VALIDACIÓN DE MESA DE CONTROL..... | 83 |
| CAPÍTULO IX | ALIMENTACIÓN DE TASAS | 87 |
| | 9.1. TASA C.P.P. | 89 |
| | 9.2. TASAS TIIIE Y CETES..... | 89 |
| | 9.3. TASA FOVI..... | 90 |
| | 9.4. TASA UDI..... | 90 |
| | 9.5. ALIMENTACIÓN DE TASAS EN EL SISTEMA "ICBS"..... | 95 |
| CAPÍTULO X | ANÁLISIS Y ACLARACIÓN DE CRÉDITOS | 97 |
| CAPÍTULO XI | CAMBIO DE DIRECCIÓN DE ACREDITADOS | 100 |
| CAPÍTULO XII | REPORTES DE RECEPCIONES Y APLICACIONES REALIZADAS POR IBCE | 105 |
| CAPÍTULO XIII | CONSTANCIA DE INTERESES DEVENGADOS | 107 |
| CAPÍTULO XIV | ANÁLISIS Y DISCUSIÓN | 110 |
| CAPÍTULO XV | RECOMENDACIONES | 116 |
| CAPÍTULO XVI | CONCLUSIONES | 119 |

| | | |
|-----------------------|---|------------|
| CAPÍTULO XVII | ANEXOS..... | 129 |
| | 17.1. TASA C.P.P. | 130 |
| | 17.2. TASA TIIE..... | 131 |
| | 17.3. TASA UDI..... | 132 |
| | 17.4. CUENTAS CONTABLES..... | 135 |
| CAPÍTULO XVIII | GLOSARIO DE TÉRMINOS..... | 137 |
| CAPÍTULO XIX | GLOSARIO DE ABREVIATURAS DEL SISTEMA “ICBS”..... | 142 |
| CAPÍTULO XX | FUENTES DE CONSULTA..... | 146 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|--------------------|--|----|
| ❖ Figura 1 | Pantalla principal del Sistema "ICBS"..... | 40 |
| ❖ Figura 2 | Pantalla descriptiva del Sistema "ICBS"..... | 42 |
| ❖ Figura 3 | Reporte Pagos realizados en BBVA Bancomer..... | 46 |
| ❖ Figura 4 | Reporte Pagos recibidos en el Sistema "ICBS"..... | 48 |
| ❖ Figura 5 | Reporte Pagos por aplicar al Sistema "ICBS"..... | 52 |
| ❖ Figura 6 | Reporte Contable (POD) del Sistema "ICBS"..... | 54 |
| ❖ Figura 7 | Análisis del reporte pagos recibidos para la detección de pagos no válidos..... | 56 |
| ❖ Figura 8 | Control de pagos..... | 58 |
| ❖ Figura 9 | Asientos contables..... | 60 |
| ❖ Figura 10 | Comprobación de cuadro en línea moneda nacional..... | 62 |
| ❖ Figura 11 | Comprobación de cuadro en línea de las UDI's..... | 63 |
| ❖ Figura 12 | Prueba de depósito en línea..... | 64 |
| ❖ Figura 13 | Resumen de lote capturado..... | 65 |

| | |
|---|-----|
| ❖ Figura 14 | |
| Reporte Pagos aplicados..... | 66 |
| ❖ Figura 15 | |
| Saldos de cuentas “ICBS”..... | 71 |
| ❖ Figura 16 | |
| Cuenta 2311 acreedores diversos..... | 72 |
| ❖ Figura 17 | |
| Partidas pendientes por aplicar..... | 73 |
| ❖ Figura 18 | |
| Aplicación de partidas pendientes..... | 74 |
| ❖ Figura 19 | |
| Quita autorizada..... | 78 |
| ❖ Figura 20 | |
| Cuentas contables..... | 84 |
| ❖ Figura 21 | |
| Reporte Mesa de control..... | 85 |
| ❖ Figura 22 | |
| Tabla dinámica de la tasa CPP (mensual)..... | 91 |
| ❖ Figura 23 | |
| Tasas TIIE y CETES..... | 92 |
| ❖ Figura 24 | |
| Circular tasa FOVI..... | 93 |
| ❖ Figura 25 | |
| Tabla dinámica del valor de las UDI's..... | 94 |
| ❖ Figura 26 | |
| Alimentación de tasas al Sistema “ICBS”..... | 96 |
| ❖ Figura 27 | |
| Solicitud para cambio de domicilio..... | 102 |
| ❖ Figura 28 | |
| Información de los acreditados..... | 104 |
| ❖ Figura 29 | |
| Constancias de intereses devengados de los acreditados..... | 109 |

ÍNDICE DE GRÁFICAS

| | | |
|---------------------|---|-----|
| ❖ Gráfica 1 | Créditos Hipotecarios adquiridos al IPAB paquete 1..... | 7 |
| ❖ Gráfica 2 | Créditos Hipotecarios adquiridos al IPAB paquete 2..... | 8 |
| ❖ Gráfica 3 | Cartera en licitación pública del IPAB..... | 9 |
| ❖ Gráfica 4 | Ubicación geográfica de sucursales de la Institución Bancaria y créditos adquiridos..... | 11 |
| ❖ Gráfica 5 | Estados con sucursales de la Institución Bancaria y créditos hipotecarios..... | 12 |
| ❖ Gráfica 6 | Estados con créditos hipotecarios y sin sucursales de la Institución Bancaria..... | 13 |
| ❖ Gráfica 7 | Estados con sucursales de la Institución Bancaria y Sin créditos hipotecarios..... | 14 |
| ❖ Gráfica 8 | Organigrama IBCE..... | 18 |
| ❖ Gráfica 9 | Esquema de procesos PCOMB y POST..... | 81 |
| ❖ Gráfica 10 | Procesos que se seguían en la aplicación de pagos..... | 122 |
| ❖ Gráfica 11 | Propuesta de modificación al proceso de la aplicación de pagos..... | 123 |

OBJETIVO DEL PROYECTO

El objetivo de este proyecto es de difundir las tareas que IBCE realiza para la administración de una cartera hipotecaria como un servicio integral y eficiente, para que la cartera de créditos adquirida por una Institución Bancaria permanezca en óptimo estado.

También se busca obtener un balance de los procesos que actualmente se manejan en IBCE, se evaluarán los estándares y se intentará mejorar aquellos que no cumplan de manera eficaz con las tareas para los cuales están diseñados, esto con el fin de incrementar la productividad de todos los departamentos involucrados en el proyecto, con especial interés en el Área de Operaciones en la cual laboré.

Que el personal que colaboró en el proyecto de la administración de la cartera hipotecaria adquiera un conocimiento de lo que es un crédito hipotecario.

Que realice una capacitación y entrenamiento especializado del sistema empleado en este nuevo proyecto para poder brindar un mejor servicio al cliente.

Para que se buscarían mecanismos que permitan que el personal de IBCE pueda resolver problemáticas que se presenten diariamente.

En este caso me referiré en concreto a los créditos adquiridos por una Institución Bancaria y que cedió a Administradora IBCE para su administración, describiré los pasos y actividades que se siguieron para recuperar la rentabilidad de una cartera que poseía el IPAB pertenecientes a Bancos en quiebra.

Además se intenta que el lector comprenda lo importante que son los créditos hipotecarios para la sociedad, las instituciones bancarias pretenden otorgar financiamientos cómodos y accesibles para la mayoría de las personas, y así puedan obtener un patrimonio para sus familias.

OBJETIVO PERSONAL

El principal interés que manifesté en el tiempo que estuve laborando en Administradora IBCE fue principalmente mi desarrollo personal. En un principio ingrese a la empresa con muy poca experiencia en actividades relacionadas con créditos, así que en el momento de entrar a laborar empecé primero a desempeñar tareas de Call Center en atención a los clientes que llamaban a IBCE con dudas a cerca de su crédito hipotecario.

Posteriormente después de laborar casi un mes en el departamento de call center y gracias a mi desempeño se me promovió al departamento de Operaciones en el puesto de Analista de Crédito.

A partir de ese momento mi objetivo fue el aprendizaje, tanto de los procesos que se empleaban para la administración de la cartera, así como también busco entender la naturaleza de los créditos hipotecarios.

También me enfoque en dar sugerencias e implementar procesos los cuales simplificaran tareas diarias, utilizando mis conocimientos adquiridos durante mis estudios en la FES Cuautitlán.

INTRODUCCIÓN

A continuación daré una introducción de lo que fue el proyecto de la administración de cartera comenzando por Administradora IBCE, empresa en la que estuve laborando.

Administradora IBCE S.A. de C.V.

Administradora IBCE fue fundada en 1998 en la Ciudad de México, está integrada por especialistas en el área de Créditos Comerciales, Industriales e Hipotecarios y en administración de carteras crediticias, con una experiencia conjunta de mas de 50 años en este sector financiero.

IBCE realiza un servicio integral a sus clientes para la elaboración de estudios socioeconómicos, referencias comerciales y bancarias, así como la revisión de folios en el Registro Público de la Propiedad y elaboración de Avalúos Bancarios. Desarrolla estrategias para la cobranza y recuperación de la cartera vencida bancaria con un equipo de especialistas, logrando disminuir substancialmente la cartera irrecuperable, alcanzando regularizar la cartera vencida en corto tiempo. IBCE, se adecua a las necesidades de nuestros clientes, para realizar los dictámenes en distintos centros de atención, de acuerdo al volumen solicitado.

Entre otros proyectos esta la valuación de varias carteras Hipotecarias ofertadas por Cushman y Wakefield (empresa dedicada a realizar estudios de vivienda, avalúos y de mercado hipotecario), de los bancos Unión y Oriente.

INTRODUCCIÓN DEL PROYECTO

En el 2004 IBCE fue contratado por una Institución Bancaria para la valuación y asistencia en la compra de una cartera Hipotecaria licitada por el IPAB pertenecientes a los Bancos Unión, Cremi, Obrero, Interestatal y Oriente, consistente en 12,500 créditos, de los cuales la Institución Bancaria ganó dos paquetes. IBCE llevó a cabo la Administración para una Institución Bancaria de 8,383 créditos.

IBCE pretende tomar la cartera que adquirió la Institución Bancaria y administrarla de forma eficiente, esto con el fin de que en un periodo de 1 año se capacite al personal de dicha Institución y que sea capaz de llevar la administración de la cartera de forma autosuficiente.

La cartera hipotecaria perteneciente a bancos en quiebra se licito en la Ciudad de México y la Institución Bancaria que contrato los servicios de IBCE tiene sus oficinas centrales en la ciudad de León en el estado de Guanajuato, esto originó demoras en el traslado de información, cuestiones que se separaron gracias entre otras cosas al uso de Internet y de sistemas que funcionan de manera remota, por medio de un enlace desde las oficinas de IBCE en la Ciudad de México hasta las ciudad de León, Guanajuato.

La Institución bancaria recientemente obtuvo la categoría de Banca Múltiple y como principal prioridad seria la de poder otorgar créditos de tipo Hipotecario, para lo cual decidió llevar a acabo la adquisición de créditos que ya hubieran sido otorgados para su administración. A partir de esto se pretende tener una

participación importante en este ámbito compitiendo con otras Instituciones Bancarias.

También es importante conocer el siguiente concepto.

¿Qué es el IPAB?

El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado con fundamento en la Ley de Protección al Ahorro Bancario.

Tiene como objetivos principales establecer un sistema de protección al ahorro bancario, concluir los procesos de saneamiento de instituciones bancarias, así como administrar y vender los bienes a cargo del IPAB para obtener el máximo valor posible de recuperación.

El IPAB tomó las carteras crediticias de los bancos en quiebra como Banca Cremi, Banco Unión, Banco Oriente entre otros y licita los créditos de estos bancos agrupándolos en paquetes, de acuerdo al tipo de crédito y su ubicación para que otras Instituciones Bancarias y de Financiamiento puedan adquirir estos créditos y con esto seguir llevando la administración de los créditos, dando un buen servicio a los acreditados.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1. ANTECEDENTES.

Para entender mejor este proyecto se debe tener en cuenta que los créditos que fueron adquiridos por la Institución Bancaria, ante el Instituto de Protección al Ahorro Bancario (IPAB), correspondían a las siguientes instituciones:

- ☞ Banco Cremi.
- ☞ Banco Unión.
- ☞ Banco Oriente.
- ☞ Banco Obrero.
- ☞ Interestatal.

Así mismo se deben comprender los tipos de créditos que se adquirieron de estas instituciones son:

1.1. CRÉDITO HIPOTECARIO.

Los créditos individuales son préstamos a largo plazo con garantía hipotecaria para la adquisición, construcción, remodelación o ampliación de vivienda considerada de tipo medio y residencial.

Estos créditos se dividen en dos grupos:

- Crédito Hipotecario de Interés Social.
- Crédito Hipotecario Media y residencial.

1.1.1. CRÉDITO HIPOTECARIO DE INTERÉS SOCIAL.

Es un préstamo para adquisición de vivienda en condiciones más accesibles, ya que en la actualidad poder comprar una casa o un departamento y pagarlo en efectivo es prácticamente imposible. Por ello, cuando una persona desea comprar una casa puede solicitar un crédito hipotecario.

Crédito Interés Social Pesos.

Crédito denominado en pesos es un esquema de amortización de 60 hasta 240 mensualidades en pesos con tasa de interés fija y pagos en pesos fijos. Podrá ser de 5, 10, 15, y 20 años.

Características.

- Pago al crédito y sus intereses.
- Prima por seguro de vida y de daños.

1.1.2. CRÉDITO HIPOTECARIO MEDIA Y RESIDENCIAL.

Este crédito resulta más restringido en comparación al crédito de Interés Social, Debido a que este crédito tiene parámetros bien definidos referentes al salario que obtiene el acreditado y el valor de la vivienda que es de un nivel más elevado.

El tipo de la viviendas es determinado por parámetros de acuerdo al valor máximo de la vivienda.

| REGIÓN | VIVIENDA MEDIA | | VIVIENDA RESIDENCIAL | |
|---------------------------|--------------------|---|----------------------|---|
| | VSM ^(*) | VALOR MÁXIMO DE LA VIVIENDA ^(**) | VSM ^(*) | VALOR MÁXIMO DE LA VIVIENDA ^(**) |
| D.F. y Área Metropolitana | 350 | \$511,035 | 1,200 | \$1'752,120 |
| Resto del País | 300 | \$438,030 | 1,000 | \$1'460,100 |

(*) VSM - Veces Salario Mínimo.

(**) El Valor máximo de la vivienda será la cantidad resultante de la operación $(\text{Salario Mínimo}) * (30) * (\text{VSM})$, donde el Salario Mínimo corresponde a la cantidad de 48.67 para el año de 2006 y 30 describe el número de días comerciales del mes.

Vivienda media y residencial (Pesos).

Este esquema inicia con un monto nominado en PESOS y Pagos Fijos durante la vida del crédito. Los plazos disponibles son de 15, 20, 25 y 30 años.

Vivienda media y residencial (UDI's).

Este esquema inicia con un monto nominado en UDI's (Unidades de Inversión). Este esquema cuenta con un contrato de cobertura cambiaria de la UDI que establece que los pagos mensuales se pagarán en pesos, tomando como referencia la primera mensualidad y sujetos a los incrementos del salario mínimo del Distrito Federal, que para el año de 2006 es la cantidad de \$48.67, de tal modo que el acreditado no sufrirá en sus pagos mensuales los incrementos de la UDI.

1.2. CARTERA HIPOTECARIA ADQUIRIDA DEL IPAB.

La cartera crediticia que se adquirió para la administración de IBCE se obtuvo gracias a una Concurso de Licitación que el IPAB abrió a todas las instituciones Bancarias en el país así como también a las Instituciones que tengan como giro la administración de créditos hipotecarios, previa autorización de la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF).

El proceso de licitación consto de las siguientes actividades.

1.2.1. LICITACIÓN DE LA CARTERA HIPOTECARIA.

El IPAB saco a la venta una cartera de 12,500 créditos divididos en 3 paquetes, el IPAB envió la información relacionada con la cartera hipotecaria misma que la Institución Bancaria envió a Administradora IBCE para que se efectuara la valuación, dando un estimado de la viabilidad de los 3 paquetes. Con todos estos datos IBCE propuso a la Institución Bancaria sobre los paquetes que reflejaran mejor estado para su compra para el Paquete 1 se ofertó 32 centavos por cada peso y para el Paquete 2 se ofertó 34 centavos por cada peso. Dando como resultado la adquisición de una cartera total de 8,383 créditos hipotecarios divididos en Paquetes 1 (4,666 créditos) y el Paquete 3 (3,717 créditos).

El paquete 3 fue licitado a Hipotecaria Su Casita, que constaba de 4,117 créditos.

1.2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA CARTERA HIPOTECARIA.

La cartera Adquirida por la Institución Bancaria comprendía créditos en su mayoría vigentes (92%) y una pequeña cantidad de créditos vencidos (8%), había créditos otorgados en el periodo entre el año 1980 y los mas recientes en el año 2000, con plazos de 20, 25 y 30 años.

1.2.3. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS CRÉDITOS.

Los créditos hipotecarios que se adquirieron estaban distribuidos a los largo de la República Mexicana, teniendo las siguientes características:

- **Paquete 1.**

Distribuido en 13 estados de la República Mexicana, siendo el estado mas representativo Jalisco con 1,783 créditos Hipotecarios lo que corresponde al 32.21% en relación al paquete número 1. (GRÁFICA 2)

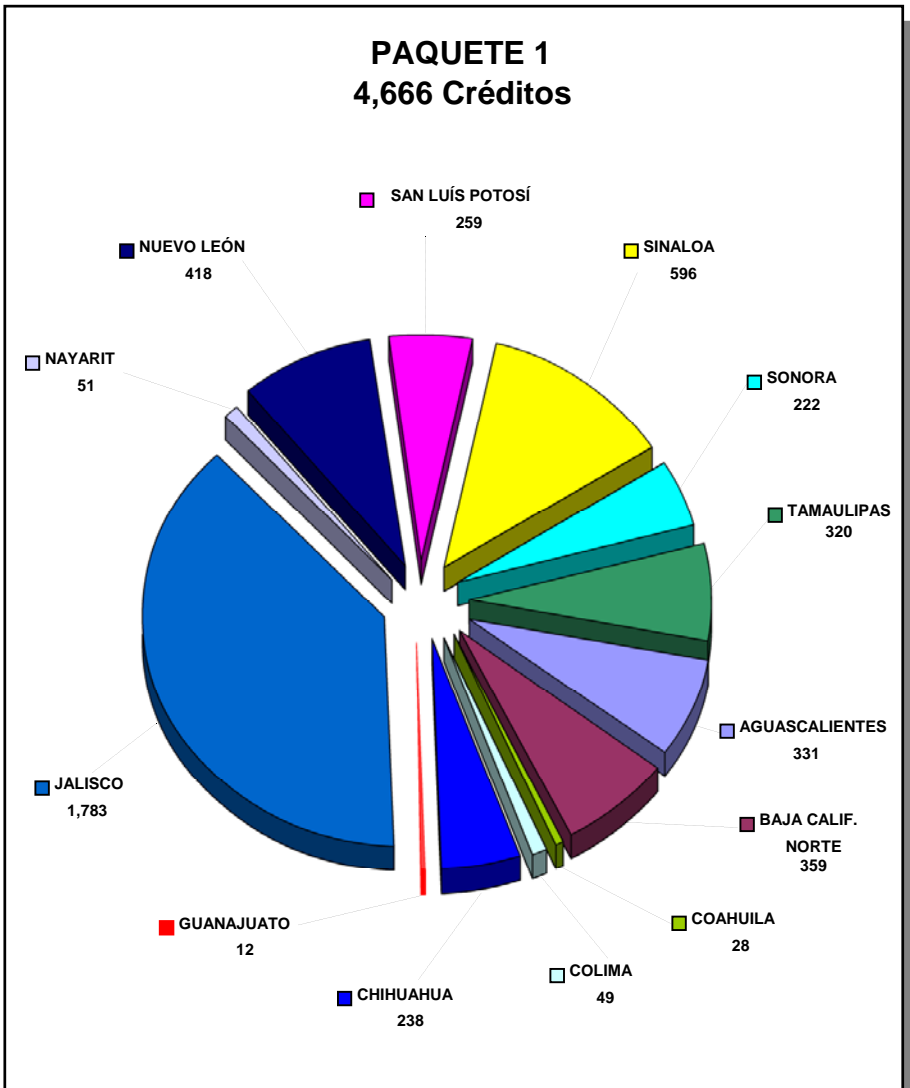
- **Paquete 2.**

Este paquete estuvo disperso en 13 estados de la República Mexicana y el Distrito Federal, en este paquete la distribución fue mas equitativa siendo el estado mas representativo Puebla con 1,073 créditos hipotecarios, lo que significa el 28.87% de los 3,717 créditos que conformaron el paquete número 2. (GRÁFICA 2)

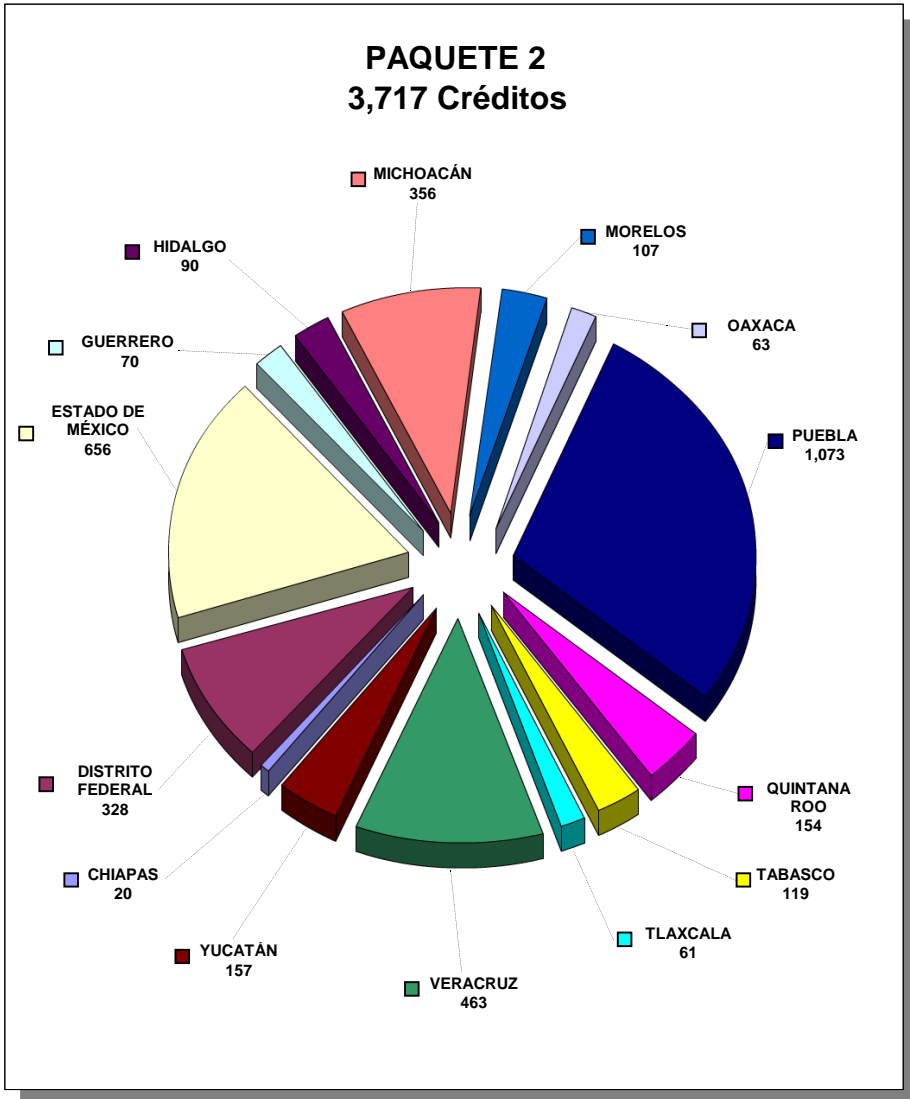
En total los créditos adquiridos corresponden a 67% de la cartera que el IPAB licitó, siendo para el Paquete 1, 37% y Paquete 2, 30%.

(GRÁFICA 3)

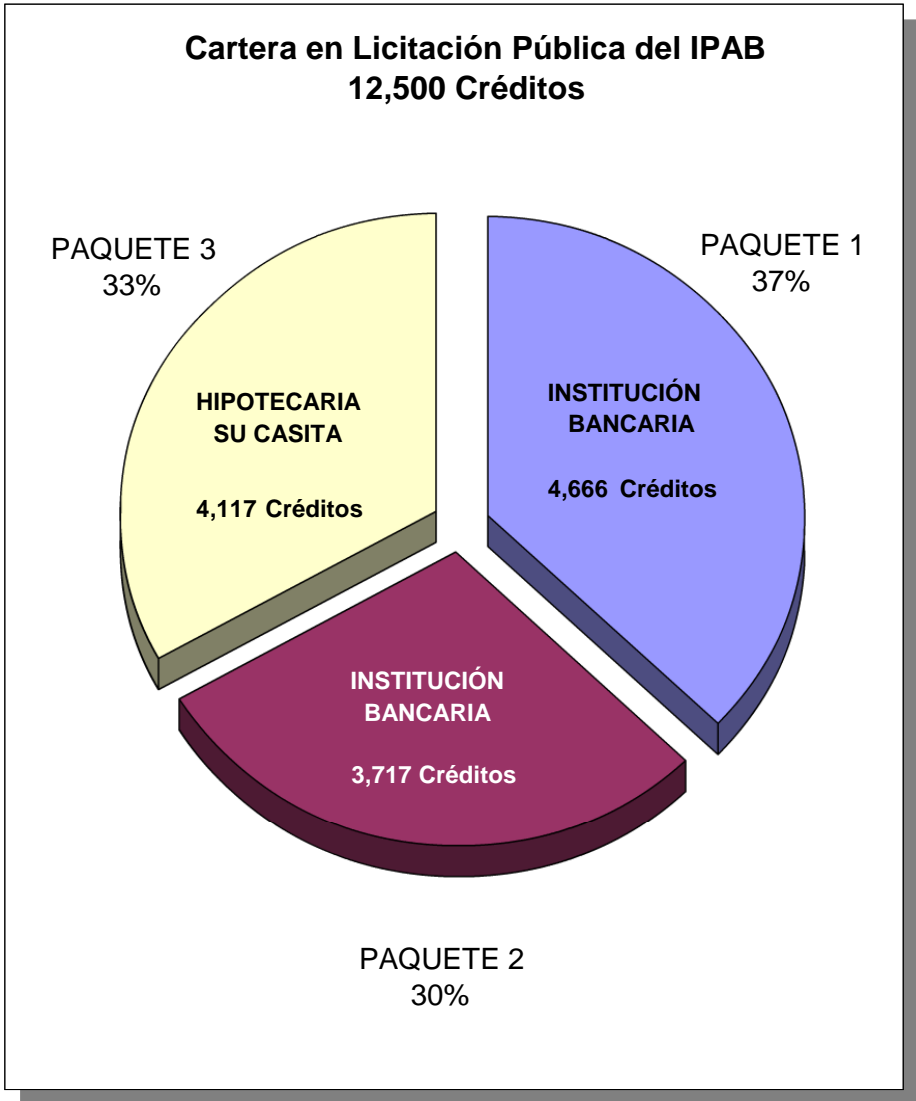
GRÁFICA 1



GRÁFICA 2



GRÁFICA 3



1.2.4. DISTRIBUCIÓN DE SUCURSALES DE LA INSTITUCIÓN BANCARIA

De los créditos adquiridos al IPAB como se dijo antes están distribuidos a lo largo de toda la República Mexicana comprendiendo 26 estados y el Distrito Federal. **(GRÁFICA 4)**

Un inconveniente de la Institución Bancaria que adquirió los créditos fue el hecho de que no contaba con sucursales en todos los estados que contenían créditos hipotecarios, esto ocasionó una serie de inconvenientes, para la administración eficiente de la cartera por lo que se tuvo que implementar la recepción de los pagos a una cuenta concentradora mediante un convenio de la Institución con Banco BBVA Bancomer.

La situación geográfica de los créditos y sucursales era la siguiente:

- Con 16 estados del país que contaban con sucursales y con créditos hipotecarios adquiridos en la licitación del IPAB. **(GRÁFICA 5)**
- En 11 estados de la República Mexicana existían créditos hipotecarios pero la Institución Bancaria no disponía de sucursales que fueran capaces de hacer la recepción de pagos de los acreditados. **(GRÁFICA 6)**
- En otro de los escenarios se visualiza que en 2 estados la Institución Bancaria contaba con sucursales pero no había adquirido créditos Hipotecarios en esas plazas. **(GRÁFICA 7)**

Esta situación provocó retrasos en la información ya que los pagos se cargaban al sistema 1 día hábil después de haberse efectuado el pago en sucursales de BBVA Bancomer.

GRÁFICA 4



ESTADOS

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| 1.- AGUASCALIENTES | 17.- MORELOS |
| 2.- BAJA CALIFORNIA NORTE | 18.- NAYARIT |
| 3.- BAJA CALIFORNIA SUR | 19.- NUEVO LEÓN |
| 4.- CAMPECHE | 20.- OAXACA |
| 5.- COAHUILA | 21.- PUEBLA |
| 6.- COLIMA | 22.- QUERÉTARO |
| 7.- CHIAPAS | 23.- QUINTANA ROO |
| 8.- CHIHUAHUA | 24.- SAN LUIS POTOSÍ |
| 9.- DISTRITO FEDERAL | 25.- SINALOA |
| 10.- DURANGO | 26.- SONORA |
| 11.- ESTADO DE MÉXICO | 27.- TABASCO |
| 12.- GUANAJUATO | 28.- TAMAULIPAS |
| 13.- GUERRERO | 29.- TLAXCALA |
| 14.- HIDALGO | 30.- VERACRUZ |
| 15.- JALISCO | 31.- YUCATÁN |
| 16.- MICHOACÁN | 32.- ZACATECAS |

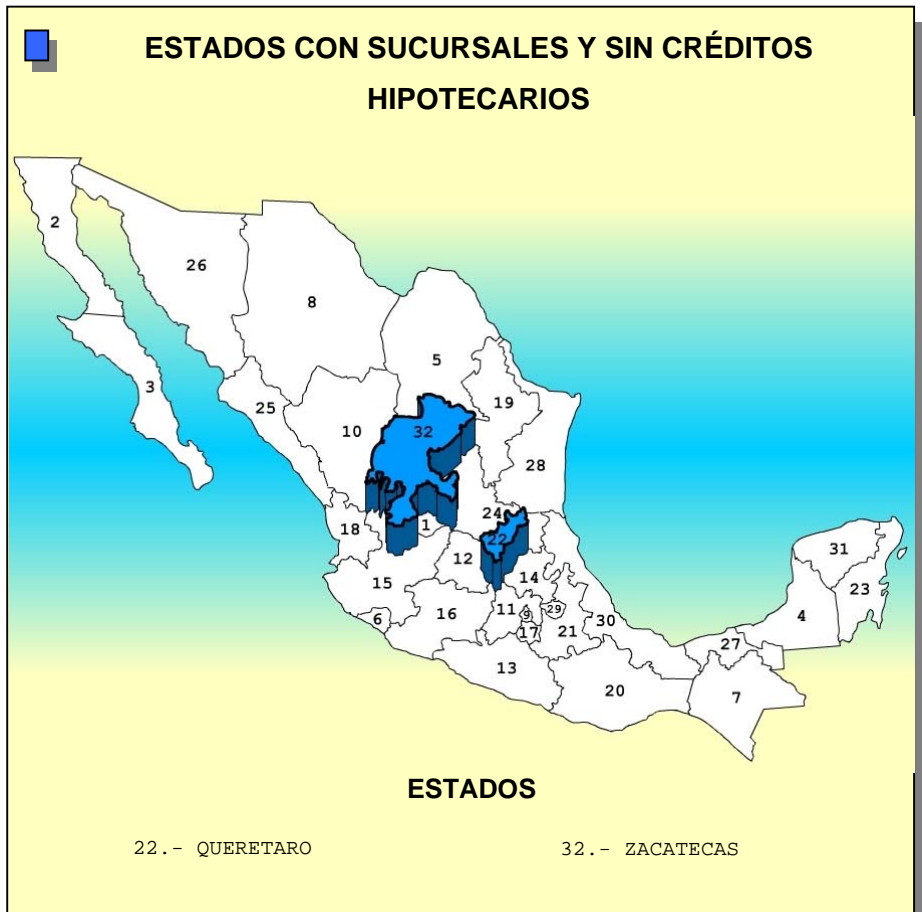
GRÁFICA 5



GRÁFICA 6



GRÁFICA 7



CAPÍTULO II

DESEMPEÑO PROFESIONAL

2. DESEMPEÑO PROFESIONAL.

Mi desempeño dentro de IBCE, para la Administración de la cartera hipotecaria se divide en dos fases ya que las labores que realicé para este proyecto fueron caracterizadas por los diferentes puesto que desempeñe.

En un comienzo laboré en el área de Call Center enfocando principalmente mis actividades en la atención a clientes, por lo que solo tuve una capacitación mínima referente a lo que es un crédito y al manejo del sistema que se utilizó para la administración de la Cartera Hipotecaria, cuando se presentaba una situación compleja se canalizaba a personal que pudiera resolver la información ya fuera un Agente de Recuperación personal perteneciente al departamento de Recuperación o a un Analista de Crédito, personal del Área de Operaciones.

En ese momento me enfoqué en ampliar mi aprendizaje y no solo canalizar a los acreditados con las áreas correspondientes sino también poder aclarar dudas referentes a los créditos de los clientes.

Apoyándome en el supervisor de Call Center tuve la posibilidad de observar las soluciones que se le brindaban a los clientes con respecto a sus dudas, conociendo que parte del sistema se empleaba para cada tipo de información referente al crédito.

Gracias a mi iniciativa pude ofrecer a los acreditados información inmediata a sus inquietudes por lo que pronto fui Asistente del Call Center esto consistía en la generación de reportes de las llamadas recibidas y efectuadas en el Call Center y sobre los resultados generados por estas llamadas.

Dado mi desempeño fui promovida después de tres meses al Departamento de Operaciones por lo que pude ampliar mis conocimientos, acerca de los créditos hipotecarios, ocupando el puesto de Analista de Crédito.

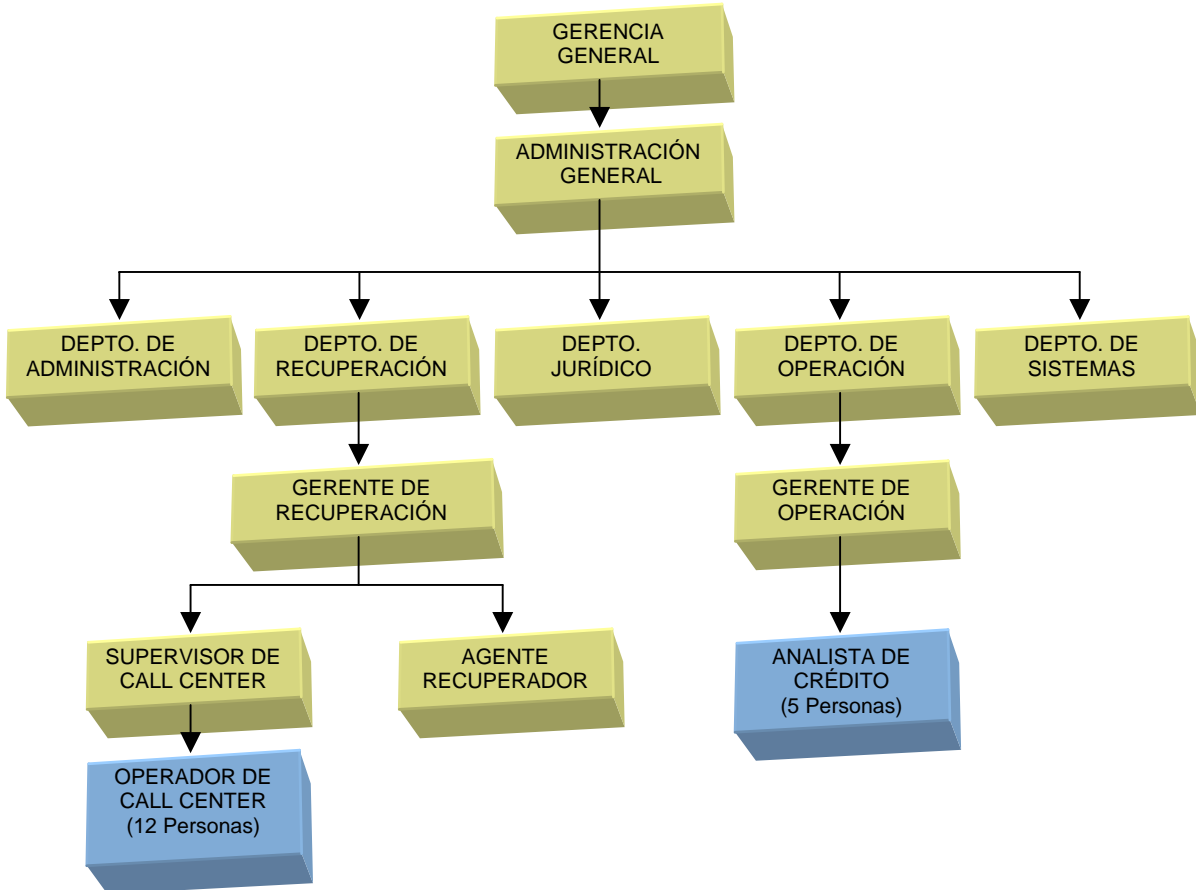
Con este nuevo puesto mis actividades aumentaron substancialmente por lo que requería de una capacitación más intensiva y especializada de los créditos hipotecarios, esta capacitación constó de dos fases, la primera fue la comprensión de las características de la cartera que estábamos administrando, detalles importantes que me ayudarían en la aclaración a las llamadas de los acreditados, como los son:

- Tipo de crédito.
- Tipo de Moneda en la que fueron otorgados los créditos.
- Plazo en el que fueron otorgados los créditos.
- Tasa en que fueron otorgados los créditos.

Posteriormente entre a una capacitación más compleja de lo que es el Sistema ICBS debido a que antes solo tenía acceso a consultas muy básicas del sistema, ahora para desempeñar mi nuevo puesto necesitaría acceder a nuevas partes del sistema, por lo que se solicitó a la Institución Bancaria se le otorgara a mi clave de acceso del sistema nuevos privilegios.

A partir de aquí pude aplicar de manera más productiva lo aprendido durante mis estudios, mis laborés se enfocaban más al área administrativa aunque esto conllevaba reducir el contacto con las necesidades de los clientes, a excepción de las de aclaraciones de los créditos del área de Operaciones.

GRÁFICA 8 – ORGANIGRAMA IBCE.



El haber laborado en dos puestos me permitió tener una visión más amplia dentro de la administración de la cartera hipotecaria me ayudó a comprender las necesidades de los clientes durante mi estancia en Call Center así como conocer la forma en que se podrían cubrir todas esas necesidades durante mi participación en el departamento de Operaciones.

Con lo que me enfoque desde el principio a la simplificación de trámites a los acreditados, también el mejorar procesos de IBCE optimizando los estándares y convirtiéndolos en nuevos protocolos que se seguirán a partir de este proyecto.

2.1. ACTIVIDADES.

A continuación enumeraré y describiré las actividades que desempeñé durante el proyecto de IBCE para la administración de la cartera hipotecaria, se dividirán dependiendo el departamento en el que laboré:

OPERADOR CALL CENTER.

➤ Atención a clientes.

Esta actividad consistía en recepción de las llamadas que los acreditados realizaban a IBCE a un número telefónico 01 800 gratuito para toda la República Mexicana, si tenían alguna duda con su fecha de vencimiento, aclaración de la cantidad que se debía depositar como mensualidad, facilitar el número de referencia de cada acreditado, y situaciones fáciles de atender, en caso contrario se canalizaba al personal correspondiente para que se pudiera ofrecer una aclaración completa al cliente.

➤ **Seguimiento de Pagos.**

Constantemente el Departamento de Recuperación enviaba al área de call center bases de datos con la información de los próximos pagos a vencerse esto con el fin de que se realizaran las llamadas necesarias a los acreditados recordándoles la próxima fecha de pago y la cantidad a cubrir.

➤ **Recuperación de Pagos Vencidos.**

El área de recuperación enviaba un reporte de los pagos que estuvieran recientemente vencidos, estos son los créditos que excedieron de 3 mensualidades vencidas, el área de call center se comunicaba a los acreditados y les hacíamos la invitación a cubrir la mensualidad vencida o se incrementaría los intereses moratorias haciendo más grande la deuda con el banco.

➤ **Emisión de Reportes.**

También estaba encargada de elaborar la reportes que contenían la información de los avances correspondientes a la generación y recepción de llamadas, estos reportes incluían totales de las llamadas y se complementaban con gráficas para hacer más sencilla su interpretación.

ANALISTA DE CRÉDITO.

➤ **Aclaración de Créditos.**

A través de Call Center se me hacían llegar las llamadas de los acreditados, para poder aclarar las dudas que tenían acerca de su crédito, accedía al historial del crédito y hacía un análisis de la su situación, y ofrecía al cliente una respuesta oportuna a sus inquietudes.

➤ **Recepción de Reporte de Pagos.**

Para la aplicación de los pagos tanto automáticos como manuales, la Institución Bancaria me enviaba los archivos necesarios para la aplicación de los pagos captados por BBVA Bancomer, me encargaba de la importación de la información así como la validación de cifras.

➤ **Obtención de Tasas Hipotecarias.**

Accedía a las páginas necesarias para obtener la información requerida de las tasas en el cálculo de intereses, una vez obtenida todas esta información se realizaba la alimentación de tasas al Sistema ICBS.

➤ **Cambio de domicilio a los Acreditados.**

Recibía la información que los acreditados proporcionaban para el trámite del cambio de domicilio, revisaba la documentación y obtenía la nueva dirección, dirección que se actualizaba en el Sistema ICBS.

➤ **Emisión de Constancia de Intereses Devengados.**

Instalé en mi computadora el sistema que Emitía la Constancia de intereses devengados y hacia la entrega de esta a los acreditados mediante correo electrónico, fax o correo certificado.

➤ **Emisión de Reportes.**

Estaba en cargada de la emisión de los reportes que manda IBCE a la Institución Bancaria dueña de la cartera hipotecaria, estos reportes contenían información referente a las aplicaciones de pagos, estado de la cartera vigente, etc..

2.2. APRENDIZAJE.

Durante mi colaboración en el proyecto de IBCE para la Administración de la cartera hipotecaria se caracterizó por un aprendizaje constante, debido a que por ejemplo la mayoría de las problemáticas que se presentaban en las aclaraciones de los créditos eran muy particulares y diferente una de la otra, cada cliente manifestaba inquietudes distintas y que se tenía que solventar de manera muy eficiente y personalizada.

Debido a que laboré en dos distintas áreas pude tener una visión más amplia de todo el proyecto ya que mis actividades comprendieron desde la atención al cliente hasta la operación de la cartera hipotecaria.

Aprendí que la atención al cliente es muy importante en proyectos como este de administración de créditos, constantemente los acreditados se ponían en

contacto con IBCE para resolver dudas, si el personal de IBCE no estaba capacitado para resolver estas problemas ocasionaba en algunos casos que no se recibieran pagos completos afectando tanto al cliente como a la misma empresa.

También tuve la capacitación en el Sistema Hipotecario ICBS, este sistema me ayudó a comprender como se maneja un crédito hipotecario desde su otorgamiento hasta como se va afectando con el paso del tiempo hasta la liquidación del créditos, se debe entender que cada sistema hipotecario es distinto, la mayoría comparten rasgos parecidos como lo es el poder aplicar los pagos automáticamente, poder hacer reportes contables, algo que es muy importante para llevar una buena administración de la empresa y de la misma cartera.

Gracias a la capacitación que tuve del sistema pude dar una atención más eficaz a los clientes que acudían a call center para solicitar información referente a su crédito.

En mi estancia en IBCE comprendí lo que es un crédito hipotecario, se trata de un préstamo que otorga un banco o una institución financiera para la adquisición de una vivienda, en la cartera que se administro en IBCE había créditos con cinco distintos tipos de tasas los cuales eran FOVI, UDI, CETES, TIIE y CPP éstas tasas influyen constantemente en los saldos de los créditos, ya que con estas tasas se calculan los aumentos proporcionales y también los cálculos de intereses.

Las modalidades de los créditos hipotecarios están marcadas por el tipo de vivienda que se adquiere, la Sociedad Hipotecaria Federal ha determinado rangos de precios para las viviendas y a partir de eso adquieren nombres específicos, por ejemplo los créditos de la cartera que se estuvo manejando

en IBCE comprendía créditos de Vivienda de Interés Social, debo mencionar que este tipo de créditos solo se otorga en el tipo de moneda de pesos, también había créditos de Vivienda Media y Vivienda Residencial, estos créditos podían ser otorgados en Pesos o en UDI's.

Aprendí el proceso de la aplicación de pagos, que a mi consideración es la parte más importante dentro de la administración de créditos hipotecarios ya que si esta parte de la operación de los créditos no trabaja de manera óptima, toda la información de saldos, intereses y saldo vencido se ve afectado considerablemente.

En muchas ocasiones por falta de conocimiento de los acreditados o por un error en la captura de las referencias de los clientes, los pagos no se aplicaban correctamente, el tener una buena mecánica para hacer la depuración de la cuenta 2311, que es una cuenta en donde se destinan los saldos que no pueden ser aplicados, es vital para una buena conciliación de toda la contabilidad de los capitales de los créditos.

Cuando un crédito no aplicado era localizado, se procedía a realizar una aplicación con Fecha Valor, que significa esto, significa que al Sistema ICBS se le accesa la fecha con la cual se quería aplicar el pago, y el sistema recalculaba los intereses para no afectar el estado del crédito.

La Cartera crediticia también incluía créditos diferidos, aprendí que este tipo de créditos se originó en la década pasada, más específicamente en el año 1994, este crédito lo instauró el Banco de México y estaba destinado a dar facilidades a los clientes de poder seguir solventando las mensualidades de sus créditos hipotecarios, esto consistía en lo siguiente:

Debido a la inflación que hubo en nuestro país en el año de 1992, muchos acreditados dejaron de pagar las mensualidades de sus créditos, incrementando el saldo vencido y también los intereses moratorios, los créditos llegaron a ser impagables, lo cual representaría un problema para las instituciones bancarias, el Banco de México propuso que todos los saldos vencidos e intereses fueran separados del crédito principal generando un nuevo crédito el cual se incrementaría de manera normal evitando el aumento desmedido, es muy importante conocer toda esta información ya que cuando realizaba el procesos para calcular una liquidación total del crédito, si es que este contaba con un crédito diferido tenía que hacer la suma de los montos de ambos créditos y notificárselos al cliente para que efectuará el pago correspondiente.

Otro tipo de créditos que existía en el universo de la cartera hipotecaria que se adquirió para su administración, eran los créditos fondeados esto quiere decir que contaban con apoyo de una institución gubernamental, en este caso FOVI, lo cual implica que habían viviendas de créditos hipotecarios que habían sido adquiridos con recursos FOVI, hoy llamada Sociedad Hipotecaria Federal (SHF).

La descripción de este tipo de apoyo se refiere a que cuando alguna persona quisiera hacer la adquisición de su vivienda, en primera instancia tendría que pagar por esta vivienda el 20% de pago inicial, posteriormente el 80% restante estaría cubierto por una Institución Bancaria o Financiera y por la SHF, este saldo es el monto del crédito, tomando en cuenta que el 80% del valor de la vivienda es el 100% del crédito, este monto puede ser compartido en las siguientes modalidades:

- 1) 60% para la SHF y 40% para la Institución Bancaria o financiera .
- 2) 80% para la SHF y 20% para la Institución Bancaria o financiera .
- 3) 100% fondeado por la SHF.

Para nosotros que llevamos la administración de los créditos es importante conocer todas estas perspectivas y modalidades de financiamiento ya que si un crédito contaba con algún tipo de apoyo FOVI, se tenía que destinar este mismo porcentaje de la mensualidad para la Sociedad Hipotecaria Federal, cada fin de mes la Institución Bancaria tenía que ceder el monto total de los distintos tipos de apoyo a la SHF, a cambio de esto la Sociedad Hipotecaria Federal hacia un pago referente a comisión a la Institución Bancaria por la administración de la cuenta de los acreditados.

También aprendí las formas en que un cliente puede liquidar su crédito, esto se debe de tener muy en cuenta para poder llevar un control más eficiente de los créditos, las formas en que un acreditado puede hacer la liquidación total de su crédito, las describiré a continuación:

➤ **Liquidación por Pago Total.**

Esto ocurría cuando el acreditado acudía a IBCE para solicitar la liquidación total de su crédito, entonces procedía a realizar las siguientes operaciones:

▪ **Comprobación de Crédito Diferido.**

Si el crédito contaba con uno o mas créditos diferidos tenía que hacer la suma de los saldos de todos los créditos, dando como resultado el saldo total del Crédito.

- **Proyección del Crédito a la fecha posible de pago.**

Se ingresaba al sistema la fecha probable de pago y automáticamente calculaba el monto de intereses hasta la fecha prevista, cantidad que se habría de sumar al total de saldos del crédito.

- **Cálculo de Descuentos.**

Los descuentos que se le otorgaban a los acreditados estaban determinados por el cumplimiento del cliente en sus pagos, y podían ser desde el 5% hasta el 30%, además créditos que se otorgaron en tipo de moneda UDI contaban con un descuento denominado Punto Final el cual era un descuento de 15% adicional.

Ya con estos datos generaba el saldo total de la liquidación, monto que el acreditado debía cubrir con la fecha de la promesa de pago para su aplicación contable y de sistema.

- **Liquidación por siniestro.**

Cuando un acreditado adquiere su crédito, también adquiere un seguro de vida el cual cubre junto con el pago de su mensualidad. Si es que en algún momento, el cliente se ve imposibilitado a seguir pagando su crédito, la institución bancaria emplea el seguro para hacer la liquidación del crédito.

Los dos factores para hacer uso de este tipo de liquidación es:

- Fallecimiento del acreditado.
- Invalidez total del acreditado.

En ambos casos el seguro cubre el saldo actual en que se haya encontrado el crédito. El departamento de Administración se encargaba de hacer los trámites correspondientes para otorgar la liberación las escrituras.

➤ **Liquidación por Dación En Pago.**

Este tipo de liquidación ocurre cuando el acreditado esta imposibilitado a seguir solventando el pago de su crédito hipotecario.

Entonces el acreditado tiene la obligación de notificar esta situación a la institución que administre su crédito en este caso a IBCE, el acreditado enviaba un escrito firmado en donde cede los derechos de la vivienda a la Institución Bancaria.

El departamento de Jurídico se encargaba de realizar los trámites para tomar posesión de la vivienda adquirida mediante el crédito.

Luego entonces la escritura que se obtiene queda con el concepto Dación en pago y así el acreditado liquida la deuda del crédito.

➤ **Liquidación por Adjudicación.**

Esta liquidación ocurría cuando el acreditado había dejado de pagar su crédito pasando este a cartera vencida, a partir de este momento el

departamento Jurídico podía entablar las demandas correspondientes para tomar posesión ya sea de la vivienda que se había adquirido vía el crédito hipotecario o de la hipoteca que se había quedado como garantía al momento del otorgamiento del crédito según fuera el caso.

Yo me encargaba de enviar informes y bases de datos al departamento Jurídico de todos los créditos que estuvieran vencidos y fueran susceptibles a iniciar el proceso jurídico para la adjudicación.

También a lo largo de todo el proyecto comprendí que para un correcto funcionamiento en IBCE y en cualquier empresa depende de una buena comunicación entre áreas, también es importante que cada persona de las distintas áreas realicen su trabajo de manera eficiente ya que si algún proceso o actividad es lenta o ineficaz, afecta directamente en el desempeño de las demás áreas.

Trabajar en equipo, la iniciativa para la implementación de procesos y el manejo de Base de Datos son las actividades desarrolladas en este proyectos de IBCE las cuales me ayudarán a desenvolverme óptimamente en cualquier otro proyecto o trabajo.

2.3. APORTACIONES.

Gracias a los conocimientos adquiridos en la Facultad de Estudios Superiores de Cuautitlán pude hacer aportaciones significativas a algunas de las actividades en los procesos que se llevaban a cabo en IBCE para la administración de la cartera hipotecaria. Dentro de las aportación que realice para este proyecto yo destacaría las siguientes:

➤ **Tabla para la Aplicación Contable.**

A pesar de que IBCE es una empresa que se dedica a brindar a sus clientes un servicio completo tanto en la administración, operación y recuperación de cartera no contaban con ningún procedimiento que agilizará el proceso para la Aplicación Contable.

Los informes contables que IBCE emitía a la Institución Bancaria eran muy importantes ya que estos informes servían para conciliar las cuentas contables que se manejan dentro del Banco, evitando problemáticas de la Institución Bancaria con el Banco de México.

Desde mi promoción al puesto de Analista de Crédito me enfoque en la elaboración de una tabla la cual mostrara de manera sencilla y comprensible las aplicaciones contables que se realizaban diariamente después de la aplicación de pagos en el Sistema ICBS.

Esto ayudo en la elaboración agilizada de informes que se reportarían a la Institución Bancaria.

➤ **Reportes especializados.**

De acuerdo a las características del sistema de crédito hipotecario ICBS que son la operatividad de los créditos y la emisión de reportes exclusivos para facilitar la misma operación, esta incapacitado para la emisión de los Reportes que constantemente la Institución Bancaria solicitaba a Administradora IBCE.

Ya que mis facultades en IBCE cambiaron al ser promovida al puesto de Analista de Crédito, estuve en la disposición de ofrecer el diseño y la emisión de nuevos reportes que cumplieran con el servicio Informativo de IBCE con la Institución Bancaria.

Los reportes que diseñé fueron los siguientes:

- **Reportes de Comportamiento de la Cartera.**

Debido a que los días de cierre de los créditos hipotecarios eran los primeros días de cada mes, más específicamente del primer día del mes al tercer día de cada mes, se determinó que el día en que se emitieran estos reportes fuera el día 7 esto con la finalidad de poder captar la mayor cantidad de los pagos rezagados.

Extraía del Sistema ICBS una base de datos la cual contenía la siguiente información:

- Datos del Acreditado.
- Saldo Vigente.
- Intereses Vigentes.
- Saldo Vencido.
- Intereses Vencidos.
- Mensualidades Vencidas.

Con esta información procedía a realizar la obtención de totales por capital vigente y vencido, para hacer un comparativo con los mismos capitales con respecto al mes pasado.

Esto con el fin de dar un escenario más gráfico acerca del desempeño del departamento de recuperación.

- **Reportes del Índice de la Cartera Vigente y Vencida.**

De la misma base de datos extraída con anterioridad, tomaba la información referente a las Mensualidades vencidas y realizaba los conteos de los créditos que estuvieran vigentes y también de los vencidos.

Para poder realizar esta actividad se debe mencionar que los créditos que se denominan Créditos Vigentes y son de dos tipos el primero es el grupo de aquellos créditos que van al corriente (Cero mensualidades vencidas) y hasta con 3 mensualidades vencidas, y el segundo es de los créditos que tengan 4 o más mensualidades vencidas entran a la categoría de Créditos Vencidos.

Estos Totales servían para informar a la Institución Bancaria de las condiciones de los pagos y también servían a IBCE para que el departamento de Recuperación tomara acciones y disminuir la cantidad de clientes morosos, dándole así rentabilidad a la cartera hipotecaria.

- **Reportes de Aplicaciones Del Día.**

Realicé la generación de Informes de las aplicaciones del día que el área de Operaciones realizaba sobre el sistema IBCE.

Estos informes contenían información acerca de los capitales que se aplicaban de forma automática, también de aquellos pagos que se tenía que aplicar de forma manual y del capital que se enviaban a la cuenta 2311.

El reporte también contenía información del capital recuperado de la cuenta 2311 gracias a la conciliación y depuración de esta cuenta.

- **Reporte para el cambio de domicilio.**

En mi estancia en IBCE implementé un formato el cual facilitaría el trámite para que los acreditados realizaran su cambio de domicilio, que se menciona en el **CAPÍTULO XI CAMBIO DE DIRECCIÓN DEL ACREDITADO.**

Con anterioridad los acreditados llamaban en un promedio de 5 veces a IBCE para poder llevar a cabo el trámite del cambio de dirección para la entrega de su correspondencia, ya que al momento de comunicarse al call center, el operador no estaba capacitado para recabar la información y los trámites necesarios para realizar la actualización a los datos por lo que canalizaba al cliente con un Analista de créditos.

Esta atención estaba limitada a la disponibilidad del Analista de Crédito ya que en ocasiones no había los suficientes para dar la atención debida.

Estas son las aportaciones más trascendentes en mi estancia en Administradora IBCE para la administración de la cartera hipotecaria.

2.4. CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD.

Administradora IBCE empresa en la que estuve laborando es una empresa de servicios, lo cual quiere decir que IBCE brinda atención a las empresas que la contratan para proyectos, como también a los clientes propios de cada proyecto.

En este caso en particular, debido a que la cartera de créditos hipotecarios que se adquirió en una licitación pública del IPAB pertenecía a bancos en quiebra los cuales son Banca Cremi, Banco Unión, Banco Obrero, Banco Oriente y Banco Interestatal.

Esto conllevó a que la mayoría de los datos de los acreditados viniesen en un estado muy deteriorado ya que los bancos no se encargaron de hacer las actualizaciones pertinentes en esta base de datos.

Con el formato que diseñé y una capacitación muy básica a los operadores de call center se logró que los trámites se simplificaran y se redujera significativamente las llamadas y el tiempo para la realización del cambio de domicilio.

Otra situación afrontada en el tiempo que estuve laborando en IBCE fue que al tener un conocimiento más profundo de lo que son los créditos hipotecarios estuve capacitada para darle a los clientes una atención eficiente de manera clara para la resolución de las dudas.

Esto ayudó para que las personas tuvieran noción de la cantidad que habría que cubrir como mensualidad, y que estuvieran al corriente conservando los beneficios y descuentos para la pronta finalización de sus créditos.

Estas actividades fueron muy importantes para la sociedad, ya que se simplificaban los trámites, se mejoraba la de atención a clientes dando un servicio más eficiente y brindando la tranquilidad a los acreditados que sabían que su crédito estaba en muy buen estado.

La Institución Bancaria que contrato a IBCE para la administración de la cartera hipotecaria, siguió brindando los descuentos que se les había otorgado a los acreditados al momento de obtener su crédito, y además incluyo otros para facilitarle a las personas la liquidación pronta de su crédito.

CAPÍTULO III

SISTEMA DE CRÉDITO HIPOTECARIO “ICBS”

3. SISTEMA DE CRÉDITO HIPOTECARIO “ICBS”.

3.1. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA HIPOTECARIO.

El sistema de crédito hipotecario ICBS fue adquirido por la Institución Bancaria, este sistema procedía de la administración de Banco Unión, uno de los bancos que poseía créditos que se incluyeron en la licitación.

La adquisición de este sistema fue una decisión que tomó la Institución Bancaria, en un principio creyó conveniente la implementación de este sistema debido a que en él residían los créditos que se compraron en la licitación pública del IPAB.

Por lo que la Institución Bancaria se puso en contacto con la empresa DESIDEC DE MÉXICO S.A. de C.V., empresa que tiene los derechos de comercialización en México, para hacer la adquisición e implementación de sistema en Instalaciones ubicadas en León Guanajuato pertenecientes a la Institución Bancaria, IBCE tendría acceso al sistema de manera remota.

3.2. CURSO DE APRENDIZAJE.

El curso de aprendizaje que tomé estaba enfocado al personal de cada uno de los diferentes departamentos, ya que dependiendo del departamento serían los privilegios que tuviera cada usuario reflejados en una cuenta de usuario con contraseña para el acceso al Sistema ICBS.

Esto quiere decir que los operadores de call center, por ejemplo solo tendrían acceso a consultas de saldos de los créditos y personal del departamento de

operaciones tendría acceso a partes más restringidas del sistema para la afectación de cada crédito.

En mi caso tuve la necesidad tomar dos cursos, debido a que estuve laborando en 2 puestos dentro de Administradora IBCE, a continuación describo lo aprendido en cada uno de los cursos:

➤ **Operador de Call Center.**

Para poder desempeñar el puesto de call center, tomé previamente un curso de 3 días en los que se me enseñó el uso básico del sistema, como acceder al sistema mediante mi clave de usuario y contraseña, como poder navegar entre las distintas pantallas del sistema y poder brindar al cliente de una atención eficiente.

Las actividades principales y que más veces se desempeñaban en el puesto de operador de call center era la información a los usuarios sobre las próximas fechas de vencimiento, el saldo que debía cubrir y todo aquello que tuviera que ver con sus depósitos.

Por lo que los privilegios de la cuenta eran solo de consulta de saldos y de datos del acreditado.

➤ **Analista de Crédito Hipotecario.**

Al momento de ser promovida del puesto de operador de call center al puesto de analista de crédito mis funciones dentro de IBCE cambiaron debido a que ya no estaría encargada de la atención a cliente sino que tendría acceso a la afectación contable de los créditos así como también a poder dar mantenimiento a los datos del Acreditado.

Tuve que tomar otro curso, ofrecido por el gerente del Área de Operaciones, este curso incluyó lo siguiente:

- Procesos para la aplicación de pagos.
- Modificación los datos de acreditado.
- Depuración de Cuenta 2311.
- Acceso al Historial de los créditos.
- Alimentación de Tasas.

Una vez terminado el curso, Administradora IBCE solicitó a la Institución Bancaria que se le aumentaran los privilegios a mi cuenta de usuario, para poder acceder a todas las pantallas y reportes del sistema que necesitaría para desempeñar mis actividades.

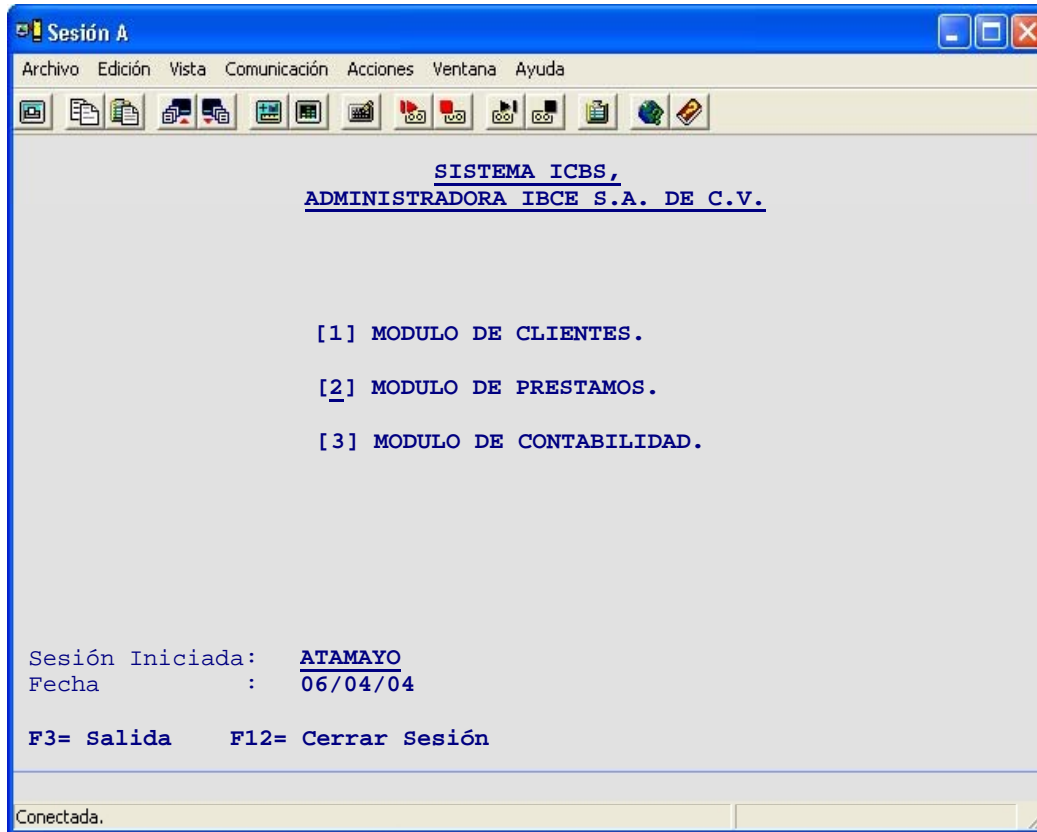
3.3. FUNCIONES.

Me explicaron que el Sistema ICBS era un sistema modular esto quiere decir que para cada actividad existiría una serie de procedimientos llamados Módulos que facilitarían las operaciones y consultas sobre los créditos.

Los Módulos existentes en el Sistema ICBS son los siguientes:

- 1) Clientes.
- 2) Prestamos.
- 3) Contabilidad.

FIGURA 1 – PANTALLA PRINCIPAL DEL SISTEMA “ICBS”.



3.3.1. Módulo de Clientes.

En este módulo tenía acceso a la información específica de cada crédito, como: datos generales del acreditado, nombre completo, domicilio, teléfonos de contacto, etc..

3.3.2. Módulo de Prestamos.

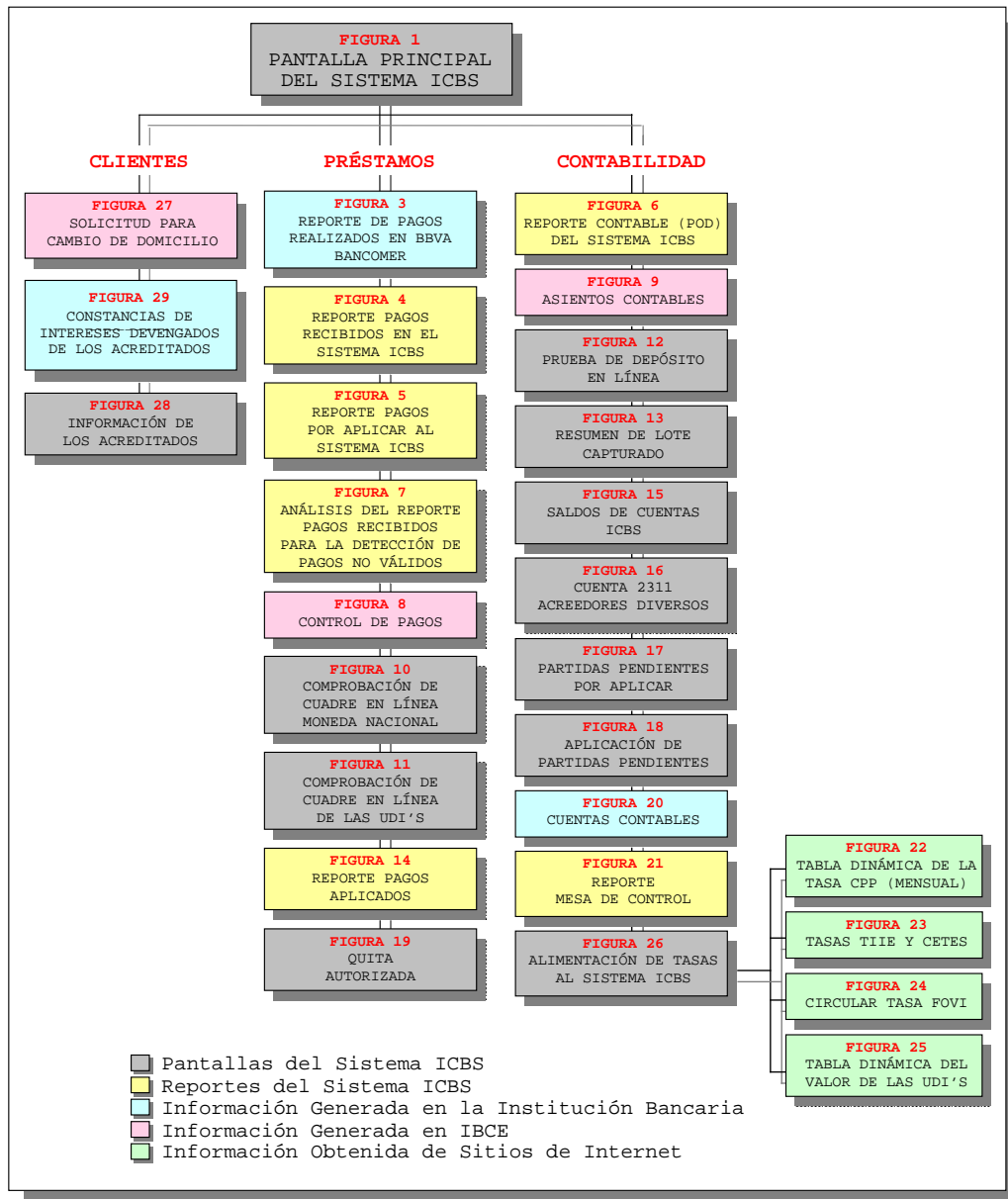
En este módulo podía consultar todo lo referente al crédito, el monto original, cuánto es lo que actualmente se adeuda y un registro histórico de todos los movimientos que se han hecho sobre el crédito.

3.3.3. Módulo de Contabilidad.

En esta parte del sistema se podía observar todos los movimientos contables que se efectúan durante la aplicación de los pagos, en este módulo también se cargaban los valores de las distintas tasas con las que fueron otorgados los créditos.

Para entender mejor la funcionalidad de los módulos diseñé la siguiente figura que muestra todas las figuras utilizadas a lo largo de este proyecto y a qué módulo dentro del Sistema ICBS pertenece.

FIGURA 2 - PANTALLA DESCRIPTIVA DEL SISTEMA "ICBS".



CAPÍTULO IV

APLICACIÓN DE PAGOS

4. APLICACIÓN DE PAGOS.

Dentro de la administración de créditos hipotecarios el departamento de operaciones realizaba la aplicación de pagos en el Sistema ICBS. Esta parte es una actividad muy importante, ya que este proceso depende de que la cartera permanezca en buen estado y con los saldos actualizados.

Las actividades que desempeñé, se realizaba diariamente y requerían de gran parte del día, esto principalmente a que los pagos se realizaban en sucursales que no pertenecían a la Institución Bancaria dueña de la cartera. Estos pagos se realizaban de manera manual, y requerían dedicación y mucha concentración.

Los pagos que aplicaba durante esta actividad se dividían principalmente en dos grupos.

- Pagos Automáticos.
- Pagos Manuales.

Dado que en IBCE no se contaba con una serie de procedimientos para la aplicación de pagos manuales, se fueron diseñando a lo largo del proyecto, enriqueciendo con constantes mejoras día con día.

En ambos casos se seguía un protocolo diario para la aplicación de los pagos y este consistía en los siguientes procesos:

➤ **Envío de relación de pagos realizados en BBVA Bancomer.**

Diariamente el Banco BBVA Bancomer enviaba a la Institución Bancaria una relación de los pagos que los acreditados realizaron el día anterior en las sucursales del Banco, debido a que la Institución Bancaria no contaba con sucursales en todas las plazas donde se adquirieron créditos hipotecarios, como se mencionó en el **CAPÍTULO I ANTECEDENTES**.

La institución Bancaria retransmitía por correo electrónico la relación de estos pagos, que se denominaba Movimiento del Día (ejemplo, archivo “mov día 2303.txt”) con todos los pagos que se habían registrado en Bancomer el día anterior. (FIGURA 3)

Ya que este archivo venía con un formato de tipo texto (.txt) era difícil de consultar y este archivo se tenía que abrir en programas que procesaran palabras con por ejemplo Microsoft Word, Bloc de notas o WordPad. Lo cual imposibilitaba el obtener totales, búsquedas rápida, y comparaciones con otros archivos.

Éstas tareas eran lentas por lo que después de poco tiempo implementé una serie de procedimientos para que los movimientos del día se importaran a una hoja de cálculo (Microsoft Excel) con el apoyo del área de sistemas y se pudieran separar por columnas para facilitar su consulta y así realizar operaciones con los datos enviados. Este procedimiento duraba tan solo unos minutos y disminuía el tiempo que las personas del Área de Operaciones invertía en búsquedas y sumatorias.

FIGURA 3 – REPORTE PAGOS REALIZADOS EN BVVA BANCOMER.

| Folio BBV/Bancomer | Referencia | Cobro Moneda Extranjera | Cobro Moneda Nacional |
|--------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 000006000057682 | CE655694000000000000144853512 | 0.00 | 1,000.00 |
| 000008320058514 | CE655694000000000000000059439 | 0.00 | 950.00 |
| 000008350059187 | CE6556940000000000000000556981 | 0.00 | 570.00 |
| 000008570063291 | CE6556940000000000000000300654 | 0.00 | 800.00 |
| 000008580063559 | CE6556940000000000000000800574 | 0.00 | 2,045.00 |
| 000009020064238 | CE6556940000000000000000627904 | 0.00 | 1,100.00 |
| 000009170067667 | CE6556940000000000000000875492 | 0.00 | 1,390.80 |
| 000009200068408 | CE6556940000000000000000775288 | 0.00 | 1,200.00 |
| 000009220069105 | CE6556940000000000000000650004 | 0.00 | 1,244.00 |
| Folio BBV/Bancomer | Referencia | Cobro Moneda Extranjera | Cobro Moneda Nacional |
| 000012320130483 | CE6556940000000000085000097522 | 0.00 | 7,500.00 |
| 000012340131147 | CE655694000000000000000708043 | 0.00 | 2,000.00 |
| 000012450134860 | CE655694000000000000000791392 | 0.00 | 1,122.52 |
| 000012480135881 | CE6556940000000000000000615631 | 0.00 | 1,040.00 |
| 000012530137940 | CE6556940000000000000000874594 | 0.00 | 1,183.00 |
| 000012560138986 | CE6556940000000000000000623953 | 0.00 | 1,134.41 |
| 000012570139283 | CE6556940000000000000000611512 | 0.00 | 1,000.00 |
| 000013000140626 | CE6556940000000000000000579557 | 0.00 | 825.00 |
| 000013170146544 | CE6556940000000000000000704416 | 0.00 | 1,685.00 |
| 000013260149725 | CE655694000000000000000017001 | 0.00 | 2,000.00 |
| 000013370153686 | CE655694000000000000000026581 | 0.00 | 655.55 |
| 000013420155253 | CE6556940000000000000000012114 | 0.00 | 6,419.00 |
| 000013420155383 | CE6556940000000000000000711865 | 0.00 | 3,100.00 |
| 000013450156371 | CE6556940000000000000000121328 | 0.00 | 1,188.50 |
| 000013470156981 | CE655694000000000000000082635645 | 0.00 | 3,200.00 |
| 000014000161470 | CE6556940000000000000000988006 | 0.00 | 8,500.00 |
| 000014000161751 | CE6556940000000000000000017710 | 0.00 | 905.23 |
| 000014020162141 | CE6556940000000000000000012734 | 0.00 | 2,200.00 |
| 000014020162415 | CE6556940000000000000000059854 | 0.00 | 25,153.00 |
| 000014140166136 | CE6556940000000000000000852160 | 0.00 | 925.00 |
| 000014150166529 | CE6556940000000000000000862821 | 0.00 | 1,050.00 |
| 000014160166949 | CE6556940000000000000000027961 | 0.00 | 100.00 |
| 000014170167351 | CE6556940000000000000000730943 | 0.00 | 1,800.00 |
| 000014240169649 | CE6556940000000000000000856963 | 0.00 | 2,068.01 |
| 000014270170739 | CE65569400000000085000099533 | 0.00 | 6,634.00 |
| 000014320172201 | CE655694000000000000000038407 | 0.00 | 950.00 |
| 000014340172882 | CE6556940000000000000000596734 | 0.00 | 806.77 |
| 000014350173224 | CE6556940000000000000000004596 | 0.00 | 1,600.00 |
| 000014450176371 | CE6556940000000000000000908806 | 0.00 | 380.00 |
| 000014470177346 | CE6556940000000000000000870865 | 0.00 | 920.00 |
| 000014570180588 | CE6556940000000000000601300020 | 0.00 | 597.00 |
| 000014570180598 | CE655694000000000000000001945 | 0.00 | 2,500.00 |
| 000015330191568 | CE6556940000000000000000009407 | 0.00 | 1,500.00 |
| 000015460195318 | CE6556940000000000000000004596 | 0.00 | 1,050.00 |
| 000015530197387 | CE6556940000000000000000840785 | 0.00 | 1,899.00 |
| 000015560198139 | CE65569400000000002702300280 | 0.00 | 1,015.57 |
| 000015580198676 | CE6556940000000000000000146595 | 0.00 | 1,000.00 |
| 000016060200359 | CE65569400000000000010111577 | 0.00 | 1,760.00 |
| 000016090200636 | CE6556940000000000000004600340 | 0.00 | 592.00 |
| 000016310202244 | CE655694000000000000000010804 | 0.00 | 2,382.00 |
| 000017190204554 | CE6556940000000000000000589314 | 0.00 | 825.00 |
| 000017210204592 | CE6556940000000000000000588580 | 0.00 | 855.00 |
| 000017430205312 | CE6556940000000000000000588726 | 0.00 | 3,000.00 |
| 000017530205671 | CE655694000000000000000001643 | 0.00 | 2,011.00 |
| | | | 195,223.81 |

➤ **Carga del archivo de pagos enviados por BBVA Bancomer.**

Junto con la relación de pagos BBVA Bancomer enviaba a la Institución Bancaria el archivo electrónico de los pagos que se recibían este archivo contenía los siguiente:

- Nombre del Acreditado.
- Número de crédito.
- Monto del depósito.
- Número de convenio entre la Institución Bancaria y BBVA Bancomer.
- Tipo de moneda en que se realizó el depósito.
- Sucursal en la que se realizó el depósito.
- Fecha en que se realizó el depósito.

El personal del departamento de procesos de la Institución Bancaria era el encargado de alimentar al sistema con este archivo. Esta actividad se realizaba en las oficinas centrales de la Institución Bancaria ubicadas en la ciudad de León, Guanajuato.

Una vez que se cargaba el archivo en el Sistema ICBS, el personal de la Institución Bancaria se ponía en contacto vía telefónica a IBCE y me notificaba el Sistema ICBS ya estaba alimentado con la información de los pagos que se habían captado.

Después de esto obtenía del Sistema ICBS un reporte de pagos que se recibieron en el Sistema ICBS (**FIGURA 4**), y a partir de este momento podía empezar con el proceso de aplicación de pagos.

FIGURA 4 – REPORTE PAGOS RECIBIDOS EN EL SISTEMA “ICBS”.

001 ADMINISTRADORA IBCE, S.A. DE C.V. REPORTE BJ0002PI
 SISTEMA DE PRESTAMOS FECHA 6-04-2004
 PAGOS RECIBIDOS POR PARTE DE BBV/BANCOMER MONEDA NAL/UDIS PAGINA 1

| FECHA DE OP | CONVENIO | CRÉDITO | IMPORTE | OBSERVACIONES |
|-------------|----------|-----------------------|-----------|-------------------|
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000144853512 | 1,000.00 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000059439 | 950.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000556981 | 570.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000300654 | 800.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000800574 | 2,045.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000627904 | 1,100.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000875492 | 1,390.80 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000775288 | 1,200.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000059994 | 1,244.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000769448 | 894.41 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000561918 | 550.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000080395795 | 1,300.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000401300344 | 2.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000800883 | 2,400.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000401300329 | 2.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000969428 | 1,070.50 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000866905 | 1,100.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000061301 | 18,257.32 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000983064 | 1,700.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000733872 | 1,250.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000396329 | 3,785.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000852103 | 1,985.96 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000579405 | 2,510.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000119822 | 1,700.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000606242 | 670.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000121045 | 1,000.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000561785 | 580.61 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000145343 | 450.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000140065705 | 3,925.87 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000594215 | 684.03 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000865923 | 2,090.38 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000001138506221 | 951.00 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000734457 | 2,080.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000825224 | 590.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000019984 | 913.24 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000612168 | 749.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000857896 | 2,076.73 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000041653 | 920.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000082680764 | 873.68 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000002714301023 | 1,300.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000002714301046 | 1,300.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000720131 | 1,413.60 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000858639 | 1,307.12 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000013820 | 6,000.00 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000008500097522 | 7,500.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000708043 | 2,000.00 | |

001 ADMINISTRADORA IBCE, S.A. DE C.V. REPORTE BJ0002PI
 SISTEMA DE PRESTAMOS FECHA 6 -04-2004
 PAGOS RECIBIDOS POR PARTE DE BBV/BANCOMER MONEDA NAL/UDIS PAGINA 2

| FECHA DE OP | CONVENIO | CRÉDITO | IMPORTE | OBSERVACIONES |
|-------------|----------|---------------------|-----------|-------------------|
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000791392 | 1,122.52 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000615631 | 1,040.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000874594 | 1,183.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000623953 | 1,134.41 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000611512 | 1,000.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000579557 | 825.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000704416 | 1,685.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000017001 | 2,000.00 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000026581 | 655.55 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000 00000000711865 | 3,100.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000121328 | 1,188.50 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000082635645 | 3,200.00 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000988006 | 8,500.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000017710 | 905.23 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000012734 | 2,200.00 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000059854 | 25,153.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000852160 | 925.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000862821 | 1,050.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000027961 | 100.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000730943 | 1,800.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000 000000856963 | 2,068.01 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000085000099533 | 6,634.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000038407 | 950.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000596734 | 806.77 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000004596 | 1,600.00 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000908806 | 380.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000870865 | 920.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000601300020 | 597.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000001945 | 2,500.00 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000009407 | 1,500.00 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000004596 | 1,050.00 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000840785 | 1,899.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000002702300280 | 1,015.57 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000146595 | 1,000.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000010111577 | 1,760.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000004600340 | 592.00 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 00000000000010804 | 2,382.00 | CRÉDITO NO EXISTE |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000589314 | 825.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000588580 | 855.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000588726 | 3,000.00 | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000001643 | 2,011.00 | CRÉDITO NO EXISTE |

REGISTROS ERRÓNEOS : 16 \$32,730.34 OPERACIONES VALIDAS : 71 \$148,574.47

***** FIN DE REPORTE BJ0002PI *****

Considero que debido a la información de los pagos se triangulaban, las actividades de las aplicaciones, motivo por el cual era conveniente que el personal propio de IBCE, estuviera facultado para la realización del proceso de la carga de los pagos.

Así se optimizarían los tiempos y en caso de alguna contingencia, no se tendría que esperar a tener comunicación con el personal de la Institución Bancaria para la solución de problemas.

Esta situación propicio problemas constantes, lo cual impedía que se realizaran los procesos de manera más fluida y rápida.

Hice la propuesta, que todos los procesos que se llevan en la ciudad de León se efectuaran directamente en IBCE lo cual implicaría una capacitación al personal del Área de Sistemas, cuestión que la Institución Bancaria habría que analizar y dar el visto bueno.

Ya con la relación de pagos válidos que se realizaron en sucursales de BBVA Bancomer y con el reporte de pagos cargados en el sistema, se validarían las cantidades y procedía a hacer la separación de los pagos, es decir, agrupo los pagos automáticos y también los pagos manuales.

Cada aplicación de pagos requiere de procesos particulares que describiré a continuación.

4.1 PAGOS AUTOMÁTICOS.

Los pagos automáticos son los pagos que el sistema aplica automáticamente esto se debe a que los pagos vienen con los siguientes datos correctos:

- Nombre del Acreditado.
- Número de Crédito.
- Número de Convenio.

Cuando esta información la procesa el sistema automáticamente aplica el pago como mensualidad, generando en el instante la contabilidad del capital aplicado.

Para realizar la aplicación de pagos manuales se seguían los pasos que describo a continuación:

➤ **Impresión del Reporte de pagos por aplicar.(FIGURA 5)**

El objetivo que se tenía para la impresión de este reporte, era el de tener el control de todo el capital que se fuera a aplicar ese mismo día para que al momento de surgir alguna falla fuera fácilmente detectado el problema en la mesa de control, mecanismos que se detalla en el **CAPÍTULO VIII MESA DE CONTROL.**

FIGURA 5 – REPORTE PAGOS POR APLICAR AL SISTEMA “ICBS”.

| MON SUC CRÉDITO | | NOMBRE DEL CLIENTE | FECHA DE MOVIMIENTO | IMPORTE PAGO M.E. | IMPORTE PAGO M.N. | FECHA FACTURA |
|----------------------------|--|--|---------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| 000 017 000 | | ADMINISTRADORA IBCE S.A. DE C.V. | | | | CR0390PF |
| 000 017 000 | | SISTEMA DE PRESTAMOS | | | | FECHA: 6 -04-2004 |
| 000 017 000 | | REPORTE DE PAGOS POR APLICAR (EFECTIVO) | | | | HOJA: 1 |
| 000 017 000 | | ADMINISTRADORA IBCE S.A. DE C.V. | | | | CR0390PF |
| 000 017 000 | | SISTEMA DE PRESTAMOS | | | | FECHA: 6-04-2004 |
| 000 017 000 | | REPORTE DE PAGOS POR APLICAR (EFECTIVO) | | | | HOJA: 2 |
| 000 017 000 | | ADMINISTRADORA IBCE S.A. DE C.V. | | | | CR0390PF |
| 000 022 0000 | | SISTEMA DE PRESTAMOS | | | | FECHA: 6-04-2004 |
| 000 019 000 | | REPORTE DE PAGOS POR APLICAR (EFECTIVO) | | | | HOJA: 3 |
| 000 019 000 | | ADMINISTRADORA IBCE S.A. DE C.V. | | | | CR0390PF |
| 000 019 000 | | SISTEMA DE PRESTAMOS | | | | FECHA: 6-04-2004 |
| 000 019 000 | | REPORTE DE PAGOS POR APLICAR (EFECTIVO) | | | | HOJA: 3 |
| 000 019 000 | | ADMINISTRADORA IBCE S.A. DE C.V. | | | | CR0390PF |
| 000 019 000 | | SISTEMA DE PRESTAMOS | | | | FECHA: 6-04-2004 |
| 000 019 000 | | REPORTE DE PAGOS POR APLICAR (EFECTIVO) | | | | HOJA: 3 |
| 000 019 000 | | ADMINISTRADORA IBCE S.A. DE C.V. | | | | CR0390PF |
| 000 019 000 | | SISTEMA DE PRESTAMOS | | | | FECHA: 6-04-2004 |
| 000 019 000 | | REPORTE DE PAGOS POR APLICAR (EFECTIVO) | | | | HOJA: 3 |
| 000 023 0000 | | TOTAL SUCURSAL : HIPOTECARIO | | .00 | 25,228.05 | |
| 000 023 0000 | | TOTAL SUCURSAL : COMERCIO | | .00 | .00 | |
| 000 020 000 | | TOTAL SUCURS. | | .00 | 13,858.88 | |
| 000 020 000 | | TOTAL MONEDA : HIPOTECARIO | | .00 | 133,640.47 | |
| 000 020 000 | | TOTAL MONEDA : COMERCIO | | .00 | .00 | |
| 000 020 000 | | TOTAL SUCURS. | | .00 | 14,934.00 | |
| 000 020 000 | | TOTAL MONEDA : HIPOTECARIO | | .00 | 14,934.00 | |
| 000 020 000 | | TOTAL MONEDA : COMERCIO | | .00 | .00 | |
| ***** FIN DE REPORTE ***** | | | | | | |
| 000 388 0000 | | 002 391 000000121328 ADRIAN VIRGEN-PEREZ | 2004-04-06 | .00 | 1,188.50 | HIPOTECARIO 7-04-04 |
| 000 388 0000 | | 000 391 000000865923 RUSTOS BALTASAR-MUJICA | 2004-04-06 | .00 | 2,090.38 | HIPOTECARIO 30-04-04 |
| 000 388 0000 | | 000 391 000000908806 NANCY VELEZ | 2004-04-06 | .00 | 380.00 | HIPOTECARIO 30-04-04 |
| 000 388 0000 | | 000 391 000000983064 MARTHA CLAUDIA QUIROZ-OLVERA | 2004-04-06 | .00 | 1,700.00 | HIPOTECARIO 30-04-04 |
| 000 388 0000 | | 000 391 000000988006 SILVIA ROSALÍA AMENEYRO-RODRIGUEZ | 2004-04-06 | .00 | 8,500.00 | HIPOTECARIO 30-04-04 |
| 000 388 0000 | | TOTAL SUCURSAL : HIPOTECARIO | | .00 | 13,858.88 | |
| 000 388 0000 | | TOTAL SUCURSAL : COMERCIO | | .00 | .00 | |
| 000 388 0000 | | TOTAL MONEDA : HIPOTECARIO | | .00 | 133,640.47 | |
| 000 388 0000 | | TOTAL MONEDA : COMERCIO | | .00 | .00 | |
| 000 388 0000 | | TOTAL SUCURS. | | .00 | 14,934.00 | |
| 000 388 0000 | | TOTAL MONEDA : HIPOTECARIO | | .00 | 14,934.00 | |
| 000 388 0000 | | TOTAL MONEDA : COMERCIO | | .00 | .00 | |
| 000 388 0000 | | 002 391 000000300654 ROMEO LANDERO-HERNANDEZ | 2004-04-06 | .00 | 800.00 | HIPOTECARIO 30-04-04 |
| 000 388 0000 | | 002 391 085000097522 RAUL CERVANTES-ANDRADE | 2004-04-06 | .00 | 7,500.00 | HIPOTECARIO 30-04-04 |
| 000 388 0000 | | 002 391 085000099533 LILIA TERESA ORRICO-Y ALARCON | 2004-04-06 | .00 | 6,634.00 | HIPOTECARIO 30-04-04 |
| 000 388 0000 | | TOTAL SUCURSAL : HIPOTECARIO | | .00 | 14,934.00 | |
| 000 388 0000 | | TOTAL SUCURSAL : COMERCIO | | .00 | .00 | |
| 000 388 0000 | | TOTAL MONEDA : HIPOTECARIO | | .00 | 14,934.00 | |
| 000 388 0000 | | TOTAL MONEDA : COMERCIO | | .00 | .00 | |
| 000 388 0000 | | 000 388 00000000 | | | | |
| 000 388 00000000 | | 000 388 0000000862821 MARISELA REYES-DE LEON | 2004-04-06 | .00 | 1,050.00 | HIPOTECARIO 30-04-04 |
| 000 388 00000000 | | 000 388 0000000866905 ALEJANDRO RAUL SALAZAR-GARCIA | 2004-04-06 | .00 | 1,100.00 | HIPOTECARIO 30-04-04 |

➤ **Aplicación de Pagos.**

Para empezar con la aplicación de pagos accedía al Sistema ICBS introduciendo mi clave de usuario y contraseña, esta parte era muy importante ya que solo el personal del departamento de operaciones estaba autorizado y facultado para llevar a cabo este proceso. Entraba en el módulo de Prestamos y corría el proceso de aplicación de pagos.

Este proceso tardaba alrededor de 1 hora debido a que durante este tiempo el sistema efectuaba los procesos de:

- Aplicación de los montos a los créditos.
- Contabilidad de los pagos aplicados.
- Cuadre de cuentas contables.
- Envío del capital no aplicado a la cuenta 2311.

➤ **Impresión del reporte contable. (FIGURA 6)**

Como último paso en la aplicación de los pagos automáticos es la impresión del reporte de la contabilidad llamado POD, en este reporte se registran los movimientos contables que se efectuaron durante la aplicación de los pagos.

Este reporte se envía en los informes diarios a la Institución Bancaria dueña de la cartera hipotecaria para sus controles internos.

FIGURA 6 – REPORTE CONTABLE (POD) DEL SISTEMA “ICBS”.

| 6-04-2004 | | ADMINISTRADORA IBCE S.A. DE C.V. | | Proces.hasta 6-04-2004 | | Pag. 1 | | | | | |
|--------------------|-----------|----------------------------------|--------------|------------------------|--------------|-----------------|-----|---------|------------|-----------|--|
| 2.05.528 | | Ejec01 Pase -1 Patrón - 1 | | | | POD220 | | | | | |
| LN06040003 | | | | | | | | | | | |
| Prueba de depós. | | Infor. Prueba Lote | | 4-04-06 | | 17:55:28 10-008 | | | | | |
| Bloq. | Lote | 3 | | | | | | | | | |
| Lote-Bul-N/Sec-Sub | Num.Ser | R/T | Num. Cta | C/T | Monto | Fch.éf. | C C | Cod.Mon | Mto ME | Tasa ME | Aplicación |
| 000-00003-00001-00 | 5000-4010 | | 850013000000 | 10 | 14,933.98 - | 6-04-04 | 1 | 2 | 4,196.30 - | 3.5588490 | |
| | | | | | | | | | | | Transferencia Automatica CONTABILIDAD GR |
| 000-00003-00002-00 | 5000-4081 | | 801300000000 | 81 | 14,933.98 | 6-04-04 | 391 | 2 | 4,196.30 | 3.5588490 | |
| | | | | | | | | | | | Transferencia Automatica CONTABILIDAD GR |
| 000-00003-00003-00 | 5000-4010 | | 850013000000 | 10 | 133,636.47 - | 6-04-04 | 1 | | .00 | 0.0000000 | |
| | | | | | | | | | | | Transferencia Automatica CONTABILIDAD GR |
| 000-00003-00004-00 | 5000-4081 | | 801300000000 | 81 | 133,636.47 | 6-04-04 | 173 | | .00 | 0.0000000 | |
| | | | | | | | | | | | Transferencia Automatica CONTABILIDAD GR |
| Total Lote | 3 | | .00 | | | | | | | | Tot Contingencia .00 |
| Débito | 2 | | 148,570.45 | | 148,570.45 | | 0 | | | .00 | Débito .00 |
| Crédito | 2 | | 148,570.45 | | 148,570.45 | | 0 | | | .00 | Crédito .00 |
| Total Bloque | 0 | | .00 | | | | | | | | Tot Contingencia .00 |
| Débito | 2 | | 148,570.45 | | 148,570.45 | | 0 | | | .00 | Débito .00 |
| Crédito | 2 | | 148,570.45 | | 148,570.45 | | 0 | | | .00 | Crédito .00 |
| Ejecución | 01 | | .00 | | | | | | | | Tot Contingencia .00 |
| Débito | 2 | | 148,570.45 | | 148,570.45 | | 0 | | | .00 | Débito .00 |
| Crédito | 2 | | 148,570.45 | | 148,570.45 | | 0 | | | .00 | Crédito .00 |
| Total Control | | | | | | | | | | | |
| Débito | 2 | | 148,570.45 | | | | | | | | |
| Crédito | 2 | | 148,570.45 | | | | | | | | |
| Resumen Rechaz | | Item | | | | | | | | | |
| Apl Inválida | | | | | | | | | | | |
| Trn Inválida | | | | | | | | | | | |
| Fecha inval. | | | | | | | | | | | |
| Dato Inválid | | | | | | | | | | | |
| Fin Informe | | | | | | | | | | | |

4.2. PAGOS MANUALES.

Son aquellos pagos que fueron rechazados en el proceso de la aplicación automática por las siguientes razones:

- Número de crédito Inexistente.
- Número de crédito Duplicado.

También se aplican de forma manual los pagos:

- Efectuados mediante cheques.
- Efectuados en otra Institución Bancaria (Banco Obrero e Interestatal).

Para realizar la aplicación de los pagos manuales seguía los procesos de:

➤ **Identificación de los pagos manuales.**

Del reporte llamado REPORTE PAGOS RECIBIDOS EN EL SISTEMA ICBS viene señalado cuando un pago no se puede asignar a un crédito dentro de la cartera hipotecaria.

En él se identificaba estos créditos que tenían el concepto de CRÉDITO NO EXISTE, (FIGURA 7), realizaba la separación de todos estos créditos guardando el número de crédito y el monto en una base de datos para posteriormente elaborar el reporte de aplicaciones manuales que se envían a la Institución Bancaria.

FIGURA 7 – ANÁLISIS DEL REPORTE PAGOS RECIBIDOS PARA LA DETECCIÓN DE PAGOS NO VÁLIDOS.

| 001 ADMINISTRADORA IBCE S.A. DE C.V. | | | | | REPORTE BJ0002PI |
|---|----------|---------------------|-----------|-------------------|------------------|
| SISTEMA DE PRESTAMOS | | | | | FECHA 6-04-2004 |
| PAGOS RECIBIDOS POR PARTE DE BEV/BANCOMER MONEDA NAL/UDIS | | | | | PAGINA 1 |
| FECHA DE OP | CONVENIO | CRÉDITO | IMPORTE | OBSERVACIONES | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000144853512 | 1,000.00 | CRÉDITO NO EXISTE | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000059439 | 950.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000056981 | 570.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000300654 | 800.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000800574 | 2,045.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000627904 | 1,100.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000875492 | 1,390.80 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000775288 | 1,200.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000059994 | 1,244.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000769448 | 894.41 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000561918 | 550.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000395795 | 1,300.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000140065705 | 3,925.87 | CRÉDITO NO EXISTE | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000866905 | 1,100.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000061301 | 18,257.32 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000983064 | 1,700.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000733872 | 1,250.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000396329 | 3,785.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000852103 | 1,985.96 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000579405 | 2,510.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000119822 | 1,700.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000606242 | 670.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000121045 | 1,000.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000561785 | 580.61 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 00000000000145343 | 450.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000140065705 | 3,925.87 | CRÉDITO NO EXISTE | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000594215 | 684.03 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000865923 | 2,090.38 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000001138506221 | 951.00 | CRÉDITO NO EXISTE | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000734457 | 2,080.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000825224 | 590.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000019984 | 913.24 | CRÉDITO NO EXISTE | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000612168 | 749.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000857896 | 2,076.73 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000041653 | 920.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000082680764 | 873.68 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000002714301023 | 1,300.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000002714301046 | 1,300.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000720131 | 1,413.60 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000858639 | 1,307.12 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000000000013820 | 6,000.00 | CRÉDITO NO EXISTE | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 000000008500097522 | 7,500.00 | | |
| 2004 4 6 | CE655694 | 0000000000000708043 | 2,000.00 | | |

➤ **Aplicación de pagos manuales.**

Para realizar la aplicación de pagos manuales, accedía al módulo de préstamos, e ingresaba a la pantalla de pagos irregulares, en esta parte del Sistema ICBS se pueden aplicar el importe cubierto por el acreditado. Al momento en que realizaba la aplicación de estos pagos el sistema calculaba la contabilidad, y los cuadros de las cuentas.

➤ **Realizar el movimiento contable (POD).**

En este proceso, IBCE no contaba con normas para llevar el movimiento contable por lo que diseñe dos formatos para registrar y controlar las partidas de pagos que se aplican en forma manual en el Sistema ICBS.

Facilitando el cuadro de la contabilidad y de las cuentas contables del Sistema ICBS.

Los formatos que diseñe fueron los siguientes:

✓ **Control de Pagos .(FIGURA 8)**

En este reporte se detalla por número de crédito los saldos aplicados en el sistema de forma manual llevando un registro de cada pago por tipo de moneda (Pesos y UDI's) facilitando el proceso de cuadrar cifras.

✓ **Asientos Contables .(FIGURA 9)**

Este reporte muestra en detalle los movimientos contables en cada cuenta alterada de forma manual. Cargos y Abonos son registrados para poder efectuar los reportes contables.

FIGURA 8 – CONTROL DE PAGOS.

| NUMERO DE CRÉDITO | IMPORTE | IMPORTE UDIS | MONEDA | FECHA DE PAGO | FECHA DE APLICACION |
|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------|
| 847582 | \$670.00 | | 1 | 05/04/2004 | 06/04/2004 |
| 102301151 | \$866.00 | | 1 | 05/04/2004 | 06/04/2004 |
| 561798 | \$1,102.11 | | 1 | 05/04/2004 | 06/04/2004 |
| 80397569 | \$1,300.00 | | 1 | 05/04/2004 | 06/04/2004 |
| 80397453 | \$1,343.74 | | 1 | 05/04/2004 | 06/04/2004 |
| 10108137 | \$1,760.00 | | 1 | 05/04/2004 | 06/04/2004 |
| | \$7,041.85 | | | | |
| | | | - 1 | | 06/04/2004 |
| | \$0.00 | | | | |
| NUMERO DE CRÉDITO | IMPORTE | IMPORTE UDIS | MONEDA | FECHA DE PAGO | FECHA DE APLICACION |
| 85000098359 | \$30,000.00 | \$8,431.81 | 2 | 04/04/2004 | 06/04/2004 |
| 85000098367 | \$30,000.00 | \$8,431.81 | 2 | 04/04/2004 | 06/04/2004 |
| | \$60,000.00 | | | | |
| | \$7,041.85 | | Total 01 | 2311 | \$7,041.85 |
| | | | - 2 | | 06/04/2004 |
| | \$0.00 | \$0.00 | | | |
| | \$60,000.00 | | Total 02 | | |
| TOTAL | \$67,041.85 | | | TOTAL BAJIO | \$60,000.00 |

| NUMERO DE CRÉDITO | IMPORTE | IMPORTE UDIS | MONEDA | FECHA DE PAGO | FECHA DE APLICACION |
|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------|
| 847582 | \$670.00 | | 1 | 05/04/2004 | 06/04/2004 |
| 102301151 | \$866.00 | | 1 | 05/04/2004 | 06/04/2004 |
| 561798 | \$1,102.11 | | 1 | 05/04/2004 | 06/04/2004 |
| 80397569 | \$1,300.00 | | 1 | 05/04/2004 | 06/04/2004 |
| 80397453 | \$1,343.74 | | 1 | 05/04/2004 | 06/04/2004 |
| 10108137 | \$1,760.00 | | 1 | 05/04/2004 | 06/04/2004 |
| | \$7,041.85 | | | | |
| | | | - 1 | | 06/04/2004 |
| | \$0.00 | | | | |
| NUMERO DE CRÉDITO | IMPORTE | IMPORTE UDIS | MONEDA | FECHA DE PAGO | FECHA DE APLICACION |
| 85000098359 | \$29,999.96 | \$8,431.80 | 2 | 04/04/2004 | 06/04/2004 |
| 85000098367 | \$29,999.96 | \$8,431.80 | 2 | 04/04/2004 | 06/04/2004 |
| | \$59,999.92 | | | | |
| | \$7,041.85 | | Total 01 | 2311 | \$7,041.85 |
| | | | - 2 | | 06/04/2004 |
| | \$0.00 | \$0.00 | | | |
| | \$59,999.92 | | Total 02 | | |
| TOTAL | \$67,041.87 | | | TOTAL BAJIO | \$59,999.92 |

FIGURA 9 – ASIENTOS CONTABLES.

| APLICACIÓN DEL DIA 04 DE ABRIL DEL 2004 | | | |
|---|-------------------|-------------------|---------------|
| MONEDA NACIONAL | | | |
| CLEARING | | CASH | |
| 81 | 10 | 81 | 10 |
| 850013000000 (1) | | 801300000000 (17) | |
| \$0.00 | \$7,041.85 | \$0.00 | \$0.00 |
| \$0.00 | \$7,041.85 | \$0.00 | \$0.00 |
| ACREEDORES DIV. | | QUITAS | |
| 81 | 10 | 81 | 10 |
| 231100000000 (17) | | 150501000000 (17) | |
| \$7,041.85 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 |
| \$7,041.85 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 |

| APLICACIÓN DEL DIA 04 DE ABRIL DEL 2004 | | | |
|---|--------------------|--------------------|---------------|
| UDIS | | | |
| CLEARING | | CASH | |
| 81 | 10 | 81 | 10 |
| 850013000000 (1) | | 801300000000 (17) | |
| \$0.00 | \$59,999.92 | \$59,999.92 | \$0.00 |
| | | 16863.62 | |
| | | 3.557953 | |
| \$0.00 | \$59,999.92 | \$59,999.92 | \$0.00 |
| ACREEDORES DIV. | | QUITAS | |
| 81 | 10 | 81 | 10 |
| 231100000000 (17) | | 150501000000 (17) | |
| \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 |
| \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 |

➤ **Comprobación de los movimientos.**

Una vez que se aplicaban los pagos manuales accedía al sistema IBCE para hacer la comprobación de los saldos aplicados.

Esta comprobación se realizaba en dos tipos:

- Moneda en pesos. **(FIGURA 10)**
- Moneda en UDI's. **(FIGURA 11)**

Estos saldos debían coincidir con los formatos de control de pagos.

También se comprueba el depósito en línea en esta parte del sistema se comprueban las cifras retiradas de la cuenta 2311 e incorporadas a la cuenta 850013 Clearing y a la cuenta 8013 Cash. Estas dos últimas cuentas son propias del Sistema ICBS ocupadas para controles internos. **(FIGURA 12)**

Para finalizar se comprueba el lote capturado del día, aquí se debe observar estén debidamente cuadrados. **(FIGURA 13)**

Una vez que realicé con la aplicación de pagos extraigo del Sistema ICBS el reporte de pagos aplicados **(FIGURA 14)**, se le envía diariamente a la Institución Bancaria.

FIGURA 10 – COMPROBACIÓN DE CUADRE EN LÍNEA MONEDA NACIONAL.

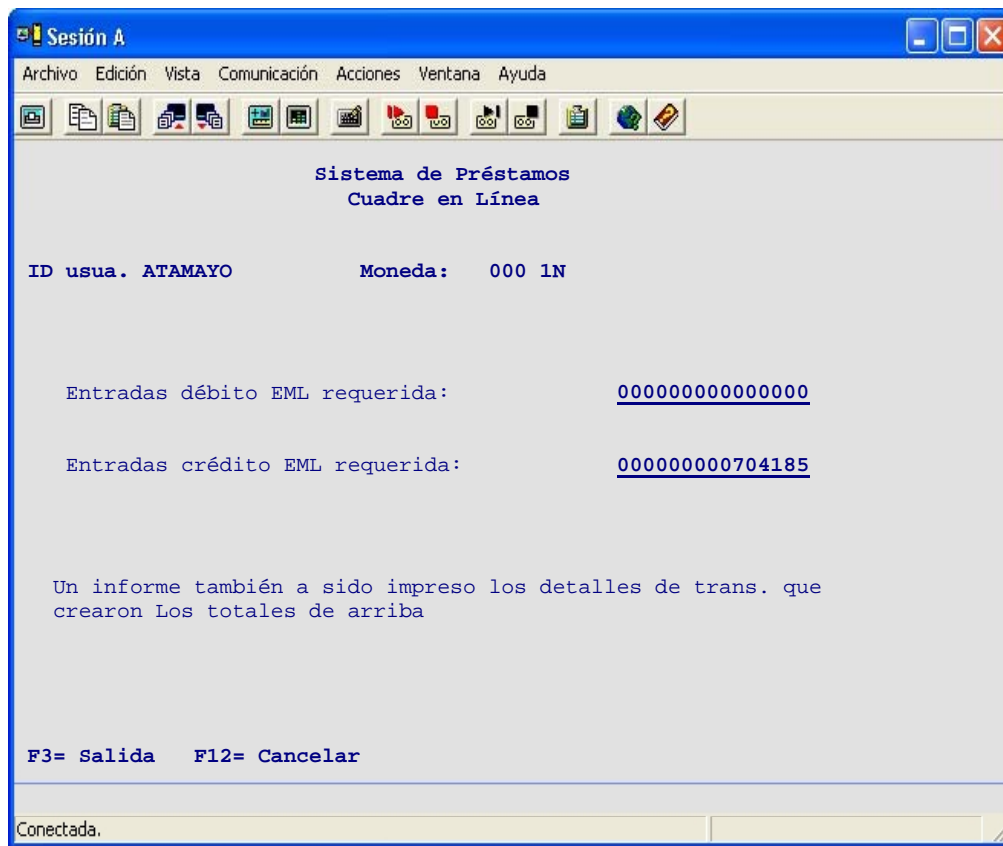


FIGURA 11 – COMPROBACIÓN DE CUADRE EN LÍNEA DE LAS UDI'S.

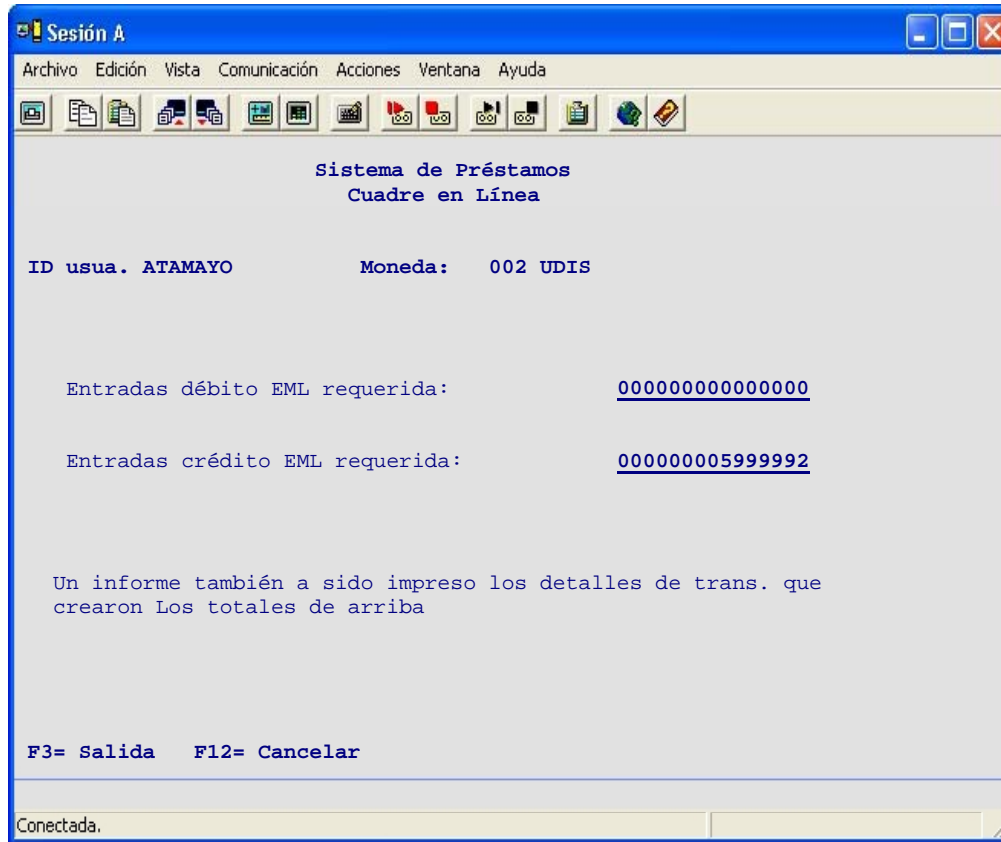


FIGURA 12 – PRUEBA DE DEPÓSITOS EN LÍNEA.

6-04-2004 Mostrar Prueba Depósito En-línea L/M

Nombre Lote LM06040008 Total Créditos: 67,041.77

Entrada por UNA Aprobado por M Total Débito: 67,041.77

| Tr | Cuenta | Centro | Monto | Descripción | Fecha |
|----|--------------|--------|----------|-------------|--------|
| 10 | 850013000000 | 1 | 7041.85 | APL.COB.DEL | 050404 |
| 81 | 231101000023 | 17 | 7041.85 | APL.COB.DEL | 050404 |
| 10 | 850013000000 | 1 | 59999.92 | APL.COB.DEL | 040404 |
| 81 | 801300000000 | 17 | 59999.92 | APL.COB.DEL | 040404 |

ID usua. ATAMAYO

F3 =Salida F20= Doblar/desdbl

Conectada.

FIGURA 13 – RESUMEN DE LOTE CAPTURADO.

Sesión A

Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda

Resumen de Lote Capturado

Lote: LM06040009

| <u>Total Cuentas Balanza</u> | M. N. | <u>Total Cuentas Orden</u> | |
|------------------------------|----------|----------------------------|-----|
| Débito.: | 3,458.53 | Débito.: | .00 |
| Crédito: | 3,458.53 | Crédito: | .00 |
| | | | |
| | M. E. | | |
| Débito.: | .00 | Débito.: | .00 |
| Crédito: | .00 | Crédito: | .00 |

Elaboró :

Revisó <F4>:

Autorizó <F4>:

**** EL LOTE ESTA CUADRADO ****

Concepto: REVERSO DE PAGO Y APLICACIÓN DE LOS CRÉDITOS 401300319 Y
561905 RESPECTIVAMENTE

F3= Salida Son correctos los datos (S/N)? S

Conectada.

FIGURA 14 – REPORTE DE PAGOS APLICADOS.

| | | | | | | | |
|---|--|----------------------------------|--|--------------|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| 6-04-2004 | ADMINISTRADORA IBCE S.A. DE C.V. | | | Proces.hasta | 06-04-2004 | Pag. | 1 |
| Sistema de Préstamos | Libro Mayor Requerido para ID Usuar.ATAMAYO4-04-06 | | | | 18:29:40 | LN0935 | 50-935 |
| ID usuarATAMAYO Moneda: 000 1N | | | | | | | |
| Número Préstamo | 6-04-2004 | ADMINISTRADORA IBCE S.A. DE C.V. | | | Proces.hasta | 06-04-2004 | Pag. 2 |
| Sistema de Préstamos | Libro Mayor Requerido para ID Usuar.ATAMAYO4-04-06 | | | | 18:29:40 | LN0935 | 50-935 |
| ID usuarATAMAYO Moneda: 000 1N | | | | | | | |
| Número Préstamo | Nom. Abreviado | C/T | Descripción tran. | Monto Trans. | Tiempo-Real*/--Entrada /Cod.Lote | POD Necesitada Débito | Compens.Préstamo Crédito |
| 401300319 | 401300319 | MORENO VICTOR DELF | 37 Reverso de Pago | 199.80 | R | 199.80 | |
| | | | 000 Cod.Mon | .00 | EML | .00 | |
| 401300319 | 401300319 | MORENO VICTOR DELF | 37 Reverso de Pago | 357.20 | R | 357.20 | |
| | | | 000 Cod.Mon | .00 | EML | .00 | |
| 401300319 | 401300319 | MORENO VICTOR DELF | 37 Reverso de Pago | 182.01 | R | 182.01 | |
| 6-04-2004 ADMINISTRADORA IBCE S.A. DE C.V. Proces.hasta 06-04-2004 Pag. 3 | | | | | | | |
| Sistema de Préstamos | | | Libro Mayor Requerido para ID Usuar.ATAMAYO4-04-06 | | | 18:29:40 | LN0935 50-935 |
| ID usuarATAMAYO Moneda: 000 1N | | | | | | | |
| Número Préstamo | Nom. Abreviado | C/T | Descripción tran. | Monto Trans. | Tiempo-Real*/--Entrada /Cod.Lote | POD Necesitada Débito | Compens.Préstamo Crédito |
| 401 | Entradas Post. Tiempo-Real | | | | | .00 | .00 |
| 401 | EML | | | | | 3,458.53 | 3,282.52 |
| 401 | Entrad Posteado-Lote | | | | | .00 | .00 |
| 401 | EML | | | | | .00 | .00 |
| 401 | Entradas Post.Tiempo-Real en Participación - Part del Banco | | | | | | .00 |
| 401 | EML | | | | | | .00 |
| 401 | Entradas Posteado-Lote Participación - Parte del Banco | | | | | | .00 |
| 401 | EML | | | | | | .00 |
| 401 | Total Entradas Requerida Compensa. para ID Us ATAMAYO | | | | | .00 | .00 |
| 401 | | | | | EML | 3,458.53 | 3,282.52 |
| 401 | Total Entradas Requerida Participación Compens para ID Us ATAMAYO | | | | | | .00 |
| 401 | | | | | EML | | .00 |
| Fin del informe | | | | | | | |

CAPÍTULO V

CUENTA 2311

5. CUENTA 2311.

La cuenta 2311 es la cuenta que se utiliza dentro de la Institución Bancaria para registrar todos los pagos que no fueron aplicados de forma automática y tampoco de forma manual.

Si los créditos no fueron localizados en un primer filtro mediante la aplicación manual, estos créditos se envían directamente a la cuenta 2311. El motivo por el cual los créditos no fueron aplicados correctamente pueden ser los siguientes:

- Nombre erróneo.
- Número de crédito inexistente.
- Número de crédito duplicado.

En esta cuenta se pueden distinguir los créditos por que conservan los datos que el usuario proporcionó al momento de depositar su pago correspondiente.

5.1. CONCILIACIÓN

Para poder efectuar una conciliación de la cuenta 2311, tengo que enviar al departamento de call center una relación de aquellos acreditados de los que no se haya registrado un pago en su fecha correspondiente.

Posteriormente el call center se pone en contacto con los acreditados, si es que el cliente si realizó el depósito en la fecha programada se le hace la solicitud del comprobante de este pago vía fax.

Se comprueban los datos y se localiza en el saldo de la cuenta 2311 del día correspondiente al depósito del acreditado siguiendo los siguientes pasos:

- Se accede en el módulo de Contabilidad en la pantalla que contiene el menú de todas las cuentas que se manejan dentro del Sistema ICBS. **(FIGURA 15)**
- Se accesa a la cuenta 2311 del día en que el usuario registro su pago en la sucursal bancaria. **(FIGURA 16)**
- Se accesa a la Subcuenta 5200 referente a las partidas que han quedado pendientes de aplicación. **(FIGURA 17)** En esta pantalla se localiza el acreditado gracias a los datos que había proporcionado al Operador de call center.

Una vez que se haya localizado el crédito se puede proceder a la aplicación del pago.

5.2. APLICACIÓN.

Para realizar la aplicación del pago correspondiente se llevan a cabo los siguientes pasos:

- Acceder a la pantalla del Sistema ICBS que contiene la información del pago que se esta conciliando. **(FIGURA 18)**
- Se ingresa el número del préstamo que es el correcto (**Núm. p. correcto**), en esta pantalla también se puede observar el número con el cual se alimento al sistema.

- Se ingresa la fecha de la aplicación, esto con el fin de que se registre el movimiento en el historial, para futuras consultas sobre este crédito.
- Se introduce la fecha efectiva, esta fecha se refiere a la fecha en que se debió de aplicar el pago, así el sistema recalcula los intereses, descontando los intereses moratorias que se pudieron haber generado por la tardanza en la aplicación del crédito.

Así es como el pago se aplica, sin que se afecte al estado del crédito y el cliente pueda seguir conservando los beneficios de un crédito al corriente.

5.3. DEPURACIÓN.

Una vez que se aplicaron los créditos conciliados, gracias al desempeño eficiente del departamento del call center, el sistema automáticamente reorganiza los pagos que aún siguen sin aplicar.

Posteriormente en el departamento de Operaciones verificó la información de todos los pagos recuperados de la cuenta 2311 y creo un reporte el cual se envía por correo electrónico notificando las conciliaciones que se hicieron durante el día.

FIGURA 15 – SALDOS DE CUENTAS “ICBS”

Sesión A

Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda

Sistema de Contabilidad
Saldos de Cuentas ICBS

| <u>(X)</u> | <u>CUENTA</u> | <u>SALDO</u> | <u>FECHA MODIFICACIÓN</u> |
|------------|---------------|--------------|---------------------------|
| <u>()</u> | 131000000000 | 11,251.63 | 06-04-04 |
| <u>()</u> | 131400000000 | 11,251.60 | 06-04-04 |
| <u>()</u> | 131500000000 | 25,005.95 | 06-04-04 |
| <u>()</u> | 132000000000 | 135,654.46 | 06-04-04 |
| <u>(X)</u> | 231100000000 | 27,744.14 | 06-04-04 |
| <u>()</u> | 520100000000 | 54,152.43 | 06-04-04 |
| <u>()</u> | 520600000000 | 35,141.32 | 06-04-04 |
| <u>()</u> | 631300000000 | 61,564.56 | 06-04-04 |
| <u>()</u> | 661300000000 | 78,845.13 | 06-04-04 |

Usuario: ATAMAYO
F3= Salida F12= Cancelar PgAb= Adelante PgAn= Atrás

Conectada.

FIGURA 16 – CUENTA 2311 ACREEDORES DIVERSOS

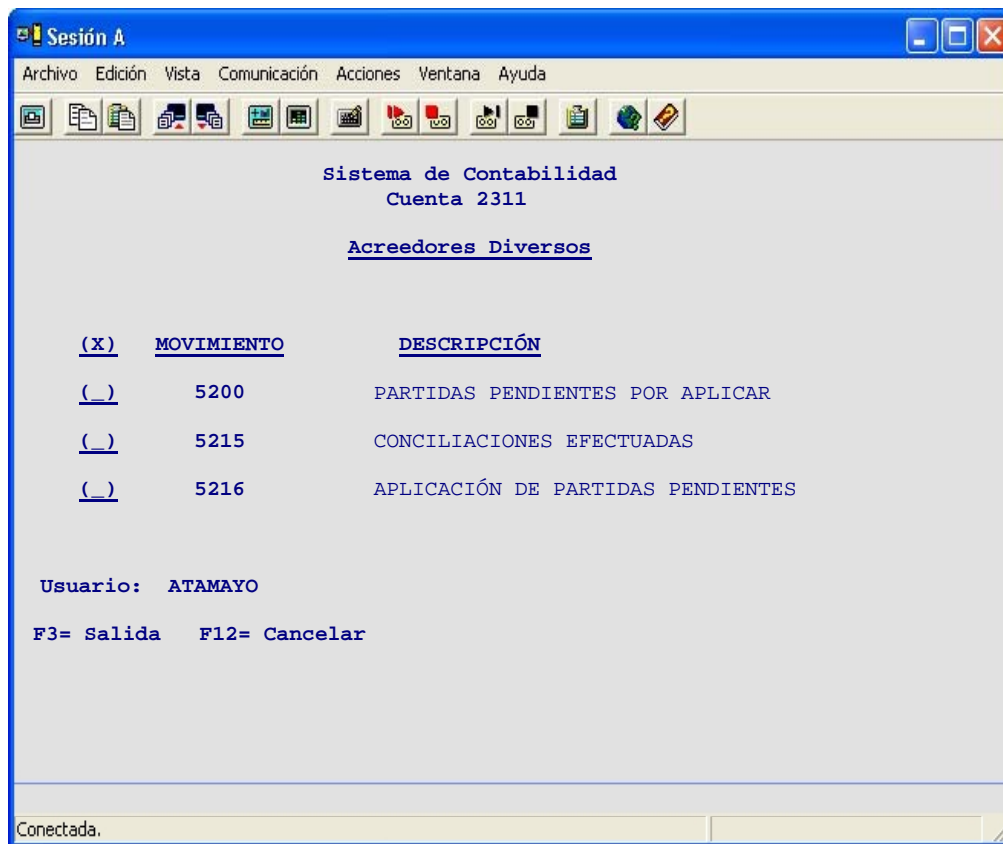


FIGURA 17 – PARTIDAS PENDIENTES POR APLICAR

Sesión A

Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda

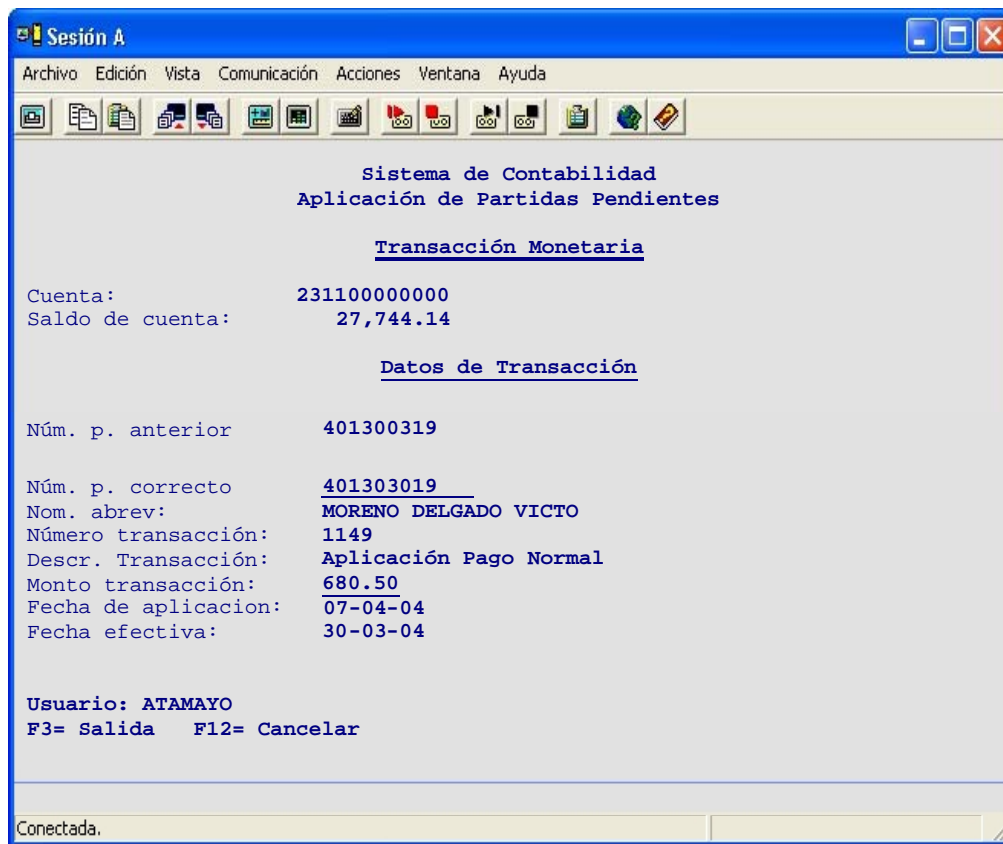
Sistema de Contabilidad
Partidas Pendientes Por Aplicar

| <u>(X)</u> | <u>Número Pres</u> | <u>Nombre Abrev</u> | <u>Saldo</u> | <u>Fecha Pago</u> |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------------|--------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | 0144853512 | COVARRUBIAS DANIEL | 1,000.00 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0140065705 | ZAMORA LEONEL | 3,925.87 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 1138506221 | VILLANUEVA MANUEL | 951.00 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0000019984 | BOJORQUEZ NERVIN JOSE | 913.24 | 30-03-04 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0401300319 | MORENO VICTOR | 680.50 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0000017001 | MARTINEZ CASIANO | 2,000.00 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0082635645 | FLORES OMAR DE JESÚS | 3,200.00 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0000017710 | JUR AidINI JULIETA | 905.23 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0000012734 | HERNÁNDEZ MARCO ANTON | 2,200.00 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0000004596 | HERNÁNDEZ FRANCISCO | 1,600.00 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0000001945 | ROSETE MARIA ELENA | 2,500.00 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0000009407 | DOMÍNGUEZ MARIO | 1,500.00 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0000004596 | BUENDÍA ELIA ENEYDA | 1,050.00 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0004600340 | MORALES ROSA EMELIA | 592.00 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0000010804 | NAVARRO MIGUEL ANGEL | 2,382.00 | 30-03-04 |
| <input type="checkbox"/> | 0000001643 | ROBLES PATRICIA EDITH | 2,011.00 | 30-03-04 |

Usuario: ATAMAYO
F3= Salida F12= Cancelar

Conectada.

FIGURA 18 – APLICACIÓN DE PARTIDAS PENDIENTES



CAPÍTULO VI

QUITAS

6. QUITAS.

Durante mi estancia en el proyecto de la cartera de créditos hipotecarios conocí el significado de una Quita.

Una quita es cuando el acreedor, en este caso la Institución Bancaria que contrato a Administradora IBCE para la administración de la cartera hipotecaria, hace un descuento sobre el saldo ya sea total o parcial a un acreditado (el cliente).

Esto ocurrió más comúnmente cuando algún acreditado solicitaba la liquidación total de su crédito, la institución otorgaba una serie de descuentos, para realizar el pago final y el cliente hiciera la liberación de su hipoteca con un mayor descuento.

Las actividades que se seguían para hacer la aplicación de una quita a una liquidación total de un crédito eran las siguientes:

➤ **Solicitud de la liquidación total un crédito.**

Cuando el saldo era relativamente pequeño, el acreditado tenía la opción de hacer la liquidación total de su crédito, esto sucede cuando el saldo es cubierto en una sola exposición.

➤ **Proyección del saldo.**

El acreditado me brindaba una fecha probable de pago para hacer el cálculo de interés ordinario, ingresaba al sistema esta fecha y el sistema calculaba de manera automática el saldo.

CAPÍTULO VI

QUITAS

6. QUITAS.

Durante mi estancia en el proyecto de la cartera de créditos hipotecarios conocí el significado de una Quita.

Una quita es cuando el acreedor, en este caso la Institución Bancaria que contrato a Administradora IBCE para la administración de la cartera hipotecaria, hace un descuento sobre el saldo ya sea total o parcial a un acreditado (el cliente).

Esto ocurrió más comúnmente cuando algún acreditado solicitaba la liquidación total de su crédito, la institución otorgaba una serie de descuentos, para realizar el pago final y el cliente hiciera la liberación de su hipoteca con un mayor descuento.

Las actividades que se seguían para hacer la aplicación de una quita a una liquidación total de un crédito eran las siguientes:

➤ **Solicitud de la liquidación total un crédito.**

Cuando el saldo era relativamente pequeño, el acreditado tenía la opción de hacer la liquidación total de su crédito, esto sucede cuando el saldo es cubierto en una sola exposición.

➤ **Proyección del saldo.**

El acreditado me brindaba una fecha probable de pago para hacer el cálculo de interés ordinario, ingresaba al sistema esta fecha y el sistema calculaba de manera automática el saldo.

➤ **Otorgamiento de descuentos.**

En esta actividad analizaba el estado del crédito tomando el saldo que tuviera en ese momento y hacia el cálculo de los descuentos que el Sistema ICBS otorgaba dependiendo el estado del crédito. Obtenía el saldo con el cual el acreditado podía hacer la liquidación de su crédito.

➤ **Solicitud de Autorización del pago.**

Una vez que obtuve la cantidad del pago, elaboraba una solicitud donde incluía:

- El saldo actual del crédito.
- Descuentos a los que tenía derecho según el Sistema ICBS.
- Propuesta de Pago para la liquidación del crédito.

Esta propuesta se enviaba al Consejo de la Institución Bancaria para su autorización, una vez analizada se le da el visto bueno para la notificación al acreditado.

➤ **Realización del pago.**

Se notifica al acreditado la cantidad que se autorizó para la liquidación anticipada del crédito, el cliente realiza el pago en la fecha prevista y se aplica el pago en el Sistema ICBS.

➤ **Aplicación de la Quita Autorizada.**

Una vez que el acreditado a efectuado su depósito en la fecha convenida, me dispongo a la anulación del saldo remanente después del pago, este operación se registra en el sistema como QUITA AUT. Con esta operación el saldo del cliente queda en cero, y se puede proceder entonces a la liberación de la hipoteca del cliente.

FIGURA 19 – QUITA AUTORIZADA.

Sesión A

Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda

Sistema de Préstamos 50-705-J
 Núm.pres.: 58467 - 00 Selección de Historia Moneda: 0
 Nom. abrev.: CASTRO ROBERTO Nom. abrev.: 1N

| (X) Fch.pos. | Fch.Efc. | Ct | Descrip. trans. | Monto trans. | Saldo de cuenta |
|--------------|----------|----|--------------------------|--------------|-----------------|
| – 16-03-04 | 16-03-04 | 81 | Pago Normal | 450.00 | 38,858.21 |
| – 16-03-04 | | | Memo: PAGO DE SUCURSALES | | |
| – 30-03-04 | 30-03-04 | 81 | Pago Normal | 785.91 | 38,072.30 |
| – 30-03-04 | | | Memo: PAGO NORMAL 300304 | | |
| – 30-03-04 | 30-03-04 | 82 | Pago Anticipado | 145.11 | 37,927.19 |
| – 30-03-04 | | | Memo: PAGO NORMAL 300304 | | |
| – 30-03-04 | 30-03-04 | 50 | Bon.AVI.Pag.Ant | 304.89 | 37,622.30 |
| – 30-03-04 | | | Memo: BONIFICACIÓN FOVI | | |
| – 30-03-04 | 30-03-04 | 51 | Bon.AVI.Pag.Cap | 150.00 | 37,472.30 |
| – 30-03-04 | | | Memo: BONIFICACIÓN FOVI | | |
| – 31-03-04 | 31-03-04 | 03 | Cambio Tasa Int | .00 | 37,472.30 |
| – 4-04-04 | 4-04-04 | 45 | Aum. Seguro | 15.65 | 37,487.95 |
| – 13-04-04 | 13-04-04 | 82 | Pago Anticipado | 26,241.50 | 11,246.45 |
| – 13-04-04 | | | Memo: PAGO NORMAL 130404 | | |
| – 13-04-04 | 13-04-04 | 86 | Bon.QUI.Pag.Ant | 11,246.45 | .00 |
| – 13-04-04 | | | Memo: QUITA AUT. 130404 | | |

ID usua. ATAMAYO
 F3= Salida F12= Cancelar PgAb= Adelante PgAn= Atrás

Conectada.

CAPÍTULO VII

REPORTES PARA PROCESOS PCOMB Y POST

7. REPORTES PARA PROCESOS DE PCOMB Y POST.

Una vez que se acaba de realizar todas las actividades diarias como lo son:

- Aplicación de pagos Automáticos.
- Aplicación de pagos manuales.
- Depuración de la cuenta 2311.
- Aplicación de quitas autorizadas.

Diariamente alrededor de las 18:30 horas, todo el personal de las distintas áreas de IBCE que tienen acceso al Sistema ICBS tienen que cerrar sus sesiones y salir por completo del sistema esto con el fin de no causar conflictos en los procesos que se efectúan durante la aplicación de PCOMB.

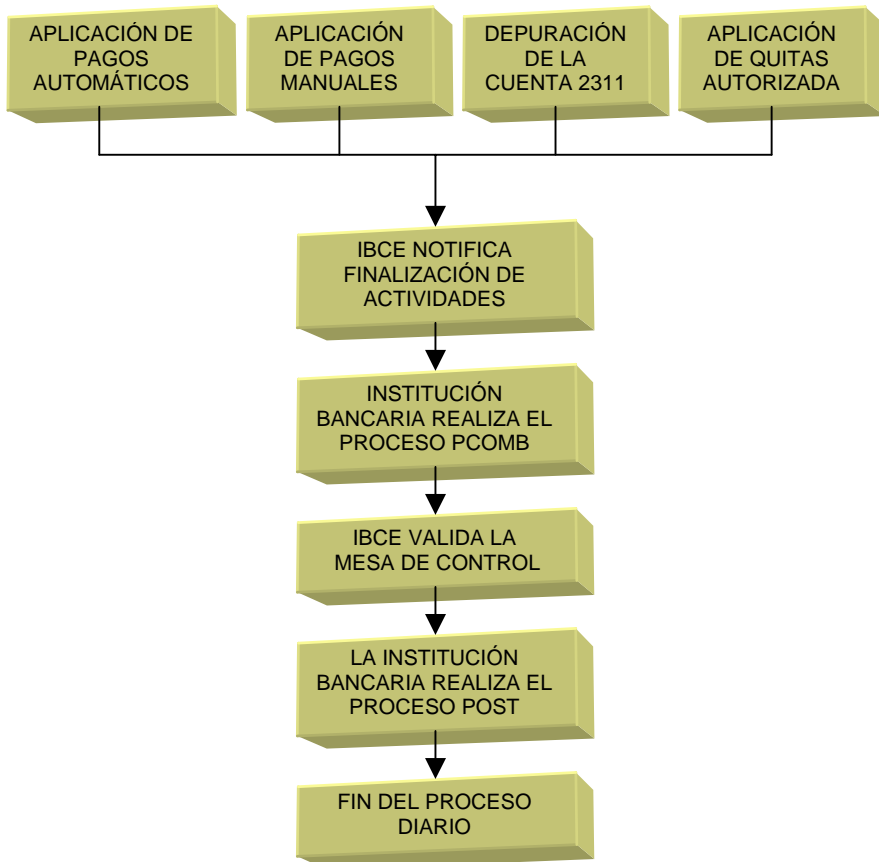
Se reporta al departamento de procesos de la Institución Bancaria, que las labores dentro de IBCE han concluido. El personal de la Institución Bancaria ejecuta el procedimiento denominado PCOMB, este proceso consta de las siguientes rutinas:

- Actualización de las cuentas contables que se manejan dentro del Sistema ICBS. Durante los procesos de aplicaciones de pagos, las cuentas dentro del sistema se alteran, el Sistema ICBS reordena los saldos de cada cuenta contable.
- Aplicación de los nuevos intereses, dependiendo de la tasa en las que fueron otorgados los créditos. Este cálculo de intereses el sistema los efectúa diariamente.
- Cálculo de los intereses moratorios sobre los créditos vencidos. El Sistema ICBS detecta los créditos vencidos y calcula los intereses moratorios cantidad que será agregada al saldo del crédito. Esta actividad se desarrolla a diario.

Después de que se realiza el proceso del PCOMB el personal del área de procesos de la Institución Bancaria notifica al personal de IBCE para que se efectuó la validación de la mesa de control; actividad que se describirá en el **CAPÍTULO VIII MESA DE CONTROL.**

Cuando IBCE realiza la validación de la mesa de control se notifica nuevamente al Área de procesos de la Institución Bancaria para que efectúe la aplicación del procesos llamado POST y con esto se realiza el cierre del día y la finalización de las actividades diarias dentro Sistema ICBS.

GRÁFICA 9 – ESQUEMA DE PROCESOS PCOMB Y POST



CAPÍTULO VIII

MESA DE CONTROL

8. MESA DE CONTROL.

El proceso de mesa de control se efectúa dentro de la Administración que lleva IBCE de los créditos Hipotecarios, esta actividades particularmente solo esta facultado para llevarlas a cabo el Gerente del área de Operaciones pero es importante conocer ya con esta actividad se finalizan las operaciones diarias que se efectúan dentro del Sistema ICBS.

Este proceso es muy importante para la Institución Bancaria ya que aquí se cuadrar las cuentas que se tienen que reportar a Banco de México.

8.1. VALIDACIÓN DE LA MESA DE CONTROL.

Para la validación de la mesa de control se deben efectuar los siguientes pasos:

➤ **Se valida la contabilidad del Sistema ICBS.**

De las cuentas afectadas durante los procesos de las aplicaciones de pago en mesa de control se validan todas estas cuentas para que no tengan saldos incompletos o que las cuentas hayan quedado sin cuadrar durante algún proceso.

➤ **Cuadre en la conversión de las UDI's .**

Debido a que algunos pagos se efectúan en el tipo de moneda UDI se deben de cuadrar los saldos para que en la conversión a pesos no queden saldos incompletos.

➤ **Afectación de cuentas contables.**

Se verifican que los cargos y abonos con los que se afectaron las cuentas contables del Sistema ICBS se estén realizando de manera correcta y no queden descompensadas.

Una vez verificada y cuadrada la mesas de control se imprime un informe donde se detalla la validación de las cuentas contables en el Sistema ICBS (**FIGURA 21**). IBCE reporta al área de procesos de la Institución Bancaria el cierre del sistema, para que se corra el proceso del POST.

POST, es el sistema por el cual se realiza el cierre final de la contabilidad del Sistema ICBS.

FIGURA 20 – CUENTAS CONTABLES.

| CUENTAS CONTABLES | | |
|-------------------|------------------|------------------------|
| TIPO | CUENTA/SUBCUENTA | CONCEPTO |
| Cuenta | 1310 | CAPITAL |
| Subcuenta | 1310-01-0000 | CAPITAL VIGENTE |
| Cuenta | 1319 | INTERESES |
| Subcuenta | 1319-01-0000 | INTERESES VIGENTES |
| Cuenta | 5201 | INTERESES COBRADOS |
| Subcuenta | 5201-01-0000 | INTERESES MORATORIOS |
| Cuenta | 2311 | ACREEDORES DIVERSOS |
| Subcuenta | 2311-01-0000 | PENDIENTES POR APLICAR |
| Cuenta | 5206 | QUITAS |
| Subcuenta | 5206-01-0000 | QUITAS POR APLICAR |
| Cuenta | 1505 | DEUDORES DIVERSOS |
| Subcuenta | 1505-01-0000 | SEGUROS |
| Cuenta | 850013 | CLEARING |
| Cuenta | 8013 | CASH |

FIGURA 21 - REPORTE MESA DE CONTROL.

| | | Sistema: Contabilidad General | | | Programa: QRY30C | | | | | |
|-----|--------|--------------------------------|---------|------------------------|-------------------|-----------|------------------|------|------|------|
| | | Usuario: Banco del Bajío, S.A. | | | Fecha : 07/04/04 | | | | | |
| | | Reporte: CUENTAS DE CARTERA | | | PAG : 1 | | | | | |
| Mon | Status | Cuenta | C.Costo | C/A | Importe | T.Cambio | Equivalente | Lote | Seq. | Cap. |
| | | 801300000000 | 17 | 10 | 0.61 | 0.0000000 | 0.00 | 5 | 2 | ALV |
| | | | | TOTAL | 0.61 | | 0.00 | | | |
| | | 801300000000 | 173 | 81 | 133,636.47 | 0.0000000 | 0.00 | 3 | 4 | 001 |
| | | | 17 | 1 | 3.39 | 0.0000000 | 0.00 | 4 | 1 | ALV |
| | | | 17 | | 0.61 | 0.0000000 | 0.00 | 5 | 1 | ALV |
| | | | 17 | | 6,468.87 | 0.0000000 | 0.00 | 7 | 1 | ALV |
| | | | | TOTAL | 140,109.34 | | 0.00 | | | |
| | | 850013000000 | 1 | 10 | 133,636.47 | 0.0000000 | 0.00 | 3 | 3 | 001 |
| | | | 1 | | 3.39 | 0.0000000 | 0.00 | 4 | 2 | ALV |
| | | | 1 | | 7,041.85 | 0.0000000 | 0.00 | 8 | 1 | UNA |
| | | | 1 | | 3,282.52 | 0.0000000 | 0.00 | 9 | 1 | ALV |
| | | | 1 | | 746.17 | 0.0000000 | 0.00 | 10 | 5 | 001 |
| | | | 1 | | 384.40 | 0.0000000 | 0.00 | 10 | 9 | 001 |
| | | | 1 | | 9,419.49 | 0.0000000 | 0.00 | 12 | 2 | 001 |
| | | | 1 | | 9,419.29 | 0.0000000 | 0.00 | 12 | 6 | 001 |
| | | | 1 | | 6,605.65 | 0.0000000 | 0.00 | 13 | 2 | 001 |
| | | | 1 | | 6,605.59 | 0.0000000 | 0.00 | 13 | 6 | 001 |
| | | | 1 | | 3,468.35 | 0.0000000 | 0.00 | 996 | 129 | |
| | | | | TOTAL | 180,613.17 | | 0.00 | | | |
| | | 850013000000 | 1 | 81 | 9.82 | 0.0000000 | 0.00 | 2 | 1 | ALV |
| | | | 1 | | 3,458.53 | 0.0000000 | 0.00 | 9 | 2 | ALV |
| | | | 1 | | 177,144.82 | 0.0000000 | 0.00 | 996 | 128 | |
| | | | | TOTAL | 180,613.17 | | 0.00 | | | |
| 2 | | 850013000000 | 391 | 81 | 14,933.98 | 3.5588490 | 4,196.30 | 3 | 2 | 001 |
| | | | 17 | | 59,999.92 | 3.5579530 | 16,863.61 | 8 | 4 | ALV |
| | | | | TOTAL | 74,933.90 | | 21,059.91 | | | |
| 2 | | 850013000000 | 1 | 10 | 14,933.98 | 3.5588490 | 4,196.30 | 3 | 1 | 001 |
| | | | 1 | | 59,999.92 | 3.5579530 | 16,863.61 | 8 | 3 | UNA |
| | | | 1 | | 8,698.08 | 3.5588490 | 2,444.07 | 10 | 1 | 001 |
| | | | 1 | | 3,697.29 | 3.5588490 | 1,038.90 | 10 | 13 | 001 |
| | | | 1 | | 0.89 | 3.5588490 | 0.25 | 11 | 1 | 001 |
| | | | 1 | | 0.39 | 3.5588490 | 0.11 | 11 | 5 | 001 |
| | | | 1 | | 0.01 | 3.5588490 | 0.02 | 999 | 20 | ALV |
| | | | | TOTAL | 87,330.56 | | 24,543.26 | | | |
| 2 | | 850013000000 | 1 | 81 | 87,330.51 | 3.5588490 | 24,543.25 | 996 | 130 | |
| | | | 1 | | 0.05 | 3.5588490 | 0.01 | 999 | 10 | ALV |
| | | | | TOTAL | 87,330.56 | | 24,543.26 | | | |
| | | | | TOTALES FINALES | | | | | | |
| | | | | TOTAL | 750,931.31 | | 70,146.43 | | | |

* * * F I N D E I N F O R M E * * *

| 6-04-2004 | | BANCO DEL BAJIO, S.A. | | Proces.hasta | | 6-04-2004 | | Pag. 1 | |
|------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------|--------------|-------|-----------|------------------------|------------------|-------------|
| Libro Mayor | | Correcciones de Transacción | | 7-04-04 | | 14:55 | | GL0140 40-140 | |
| Seq. L/M | Mon-Cuenta Número | C/T Ctr. | Monto | Fch. Efc. | Ref.Ñ | Cls | Descripción | Sec-Lote | Tasa Inter. |
| ** | Nuevo ítem - lote10100 | ** | | | | | | | |
| | 10 850013000000-002 00001 81 | | .05 | 6-04-04 | 2 | | COMPENSACION DE MONEDA | 999-00010 | 3.5588490 |
| | | | .01 | M/Ex. | | | | | |
| ** | Nuevo ítem - lote10100 | ** | | | | | | | |
| | 20 850013000000-002 00001 10 | | .01 | 6-04-04 | 2 | | COMPENSACION DE MONEDA | 999-00020 | 3.5588490 |
| | | | .02 | M/Ex. | | | | | |
| ** | Nuevo ítem - lote10100 | ** | | | | | | | |
| | 30 850013000000-000 00017 10 | | .04 | 6-04-04 | 2 | | COMPENSACION DE MONEDA | 999-00030 | |
| Fin del informe | | | | | | | | | |

CAPÍTULO IX

ALIMENTACIÓN DE TASAS

9. ALIMENTACIÓN DE TASAS.

La alimentación de las tasas es un procedimiento que realizaba cada mes, más específicamente el último día hábil de cada mes.

Este procedimiento es importante dentro de la administración de la cartera hipotecaria ya que estas tasas son las que afectan diariamente los intereses sobre los créditos ya sean los intereses ordinarios o los intereses moratorios dependiendo si el crédito tiene mensualidades vencidas.

El sistema calcula los nuevos saldos con estas tasas, en la cartera hipotecaria adquirida por la Institución Bancaria se encontraban créditos que manejaban 5 distintas tasas las cuales se debían alimentar al sistema manualmente, estas tasas son:

- ✓ Tasa CPP.
- ✓ Tasa TIIE.
- ✓ Tasa CETES.
- ✓ Tasa FOVI.
- ✓ Tasa UDI.

Para la obtención de estas tasas se siguen procedimientos muy particulares para lo cual a continuación detallo la forma en que se obtienen estas tasas y como son alimentadas al Sistema ICBS para la realización de los nuevos saldos.

9.1. TASA C.P.P..

Las tasa C.P.P. (Costo Porcentual Promedio) se obtiene ingresando a la página del Banco de México, aquí aparece una tabla dinámica con el valor de las distintas tasas relacionadas con el C.P.P.. (**FIGURA 22**)

De esta tabla se toma el valor de la tasa con el concepto “Costo Porcentual Promedio (CPP) 4, en este ejemplo tomaremos el del mes de marzo de 2006 que tuvo un valor de 5.50.

9.2. TASAS TIIE Y CETES.

Para la alimentación de otras tasas en el Sistema ICBS como por ejemplo la tasa TIIE (Tasa de Interés Interbancario de Equilibrio) y CETES (Certificados de Tesorería), Banco de México publica diariamente su valor para el caso de la TIIE y semanalmente para los CETES mediante su página de Internet (**FIGURA 23**), estos valores se van obteniendo, y al final del mes se calcula el promedio para cada una, este promedio se toma como el valor de la tasa que se da de alta en el sistema para las aplicaciones de los créditos en el siguiente mes.

Para el ejemplo se tomarán los promedios de mensuales del mes de marzo de 2006 con los siguientes valores:

TASA TIIE – 7.3728.

TASA CETES – 7.2300.

9.3. TASA FOVI.

La tasa FOVI se obtiene de una circular que emite la Sociedad Hipotecaria Federal y que destina a todas las Instituciones que manejan créditos hipotecarios. (FIGURA 24)

En ella se describe el monto que tomará la tasa FOVI para el mes que comienza en este caso marzo de 2006.

El valor de la tasa FOVI con el cual se calcularon los intereses de aquellos créditos fueron otorgados con esta tasa es de 9.83.

9.4. TASA UDI.

Para obtener el valor de la tasa UDI se accede a la página del Banco de México en donde se encuentra la tasa dinámica con los valores diarios la UDI. (FIGURA 25)

Con estos valores de las UDI's, se calcula la media del mes, esto se obtiene sumando todos los valores de mes, en este caso Marzo de 2006 y se divide entre los días de mes; 31 días de Marzo, una vez que se obtiene esta cantidad se realiza la alimentación al Sistema ICBS.

Para el mes que estoy tomando como ejemplo; marzo de 2006 el valor promedio de la UDI es de 3.6802.

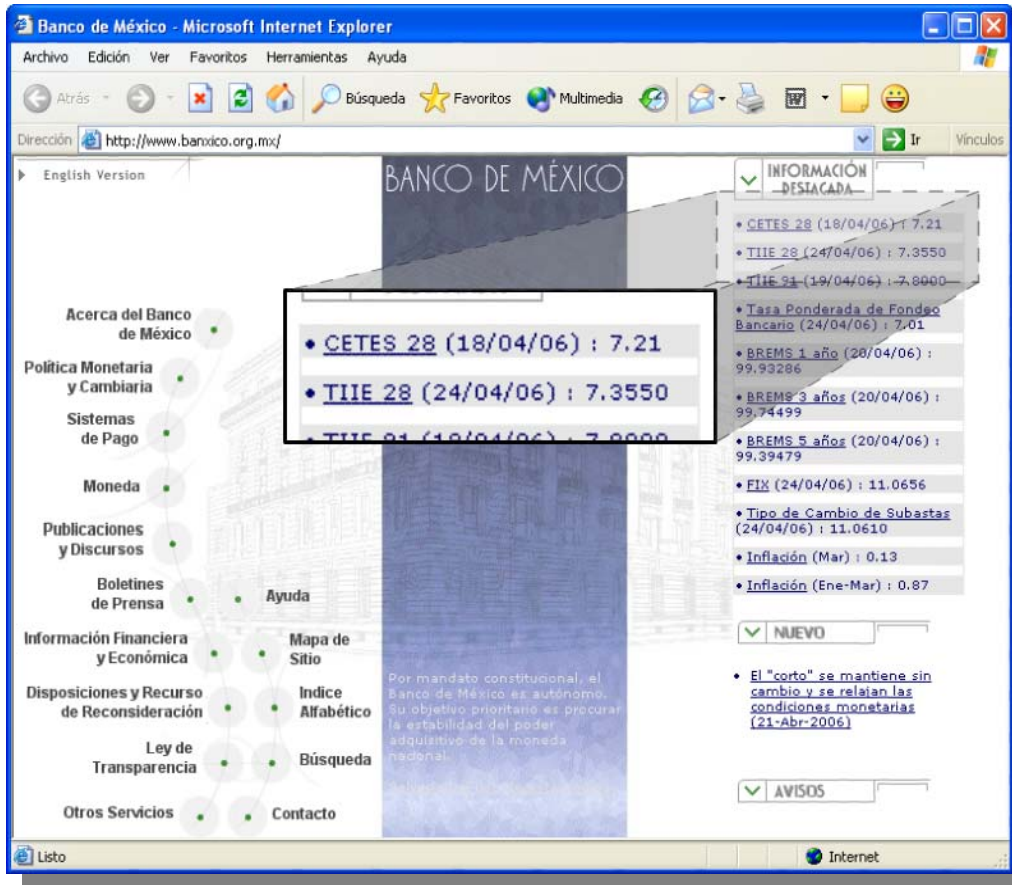
FIGURA 22 - TABLA DINÁMICA DE LA TASA CPP (MENSUAL)⁽¹⁾.

Período: 1968 - 2006 Tipo de información: Formato de salida: Consultar series

| | Ene 2006 | Feb 2006 | Mar 2006 | Ligas |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------------------------------|
| Costos de Captación tasas promedio expresadas en porciento anual | | | | |
| ▼ Banca Múltiple | | | | |
| Costo de captación a plazo de pasivos en M.N. Banca Múltiple 1_/_ | 6.89 | 6.56 | 6.41 | <input type="checkbox"/> |
| Costo de captación a plazo de pasivos en udis (CCP-Udis) Banca Múltiple 2_/_ | 5.40 | 5.43 | 5.43 | <input type="checkbox"/> |
| Costo de captación a plazo de pasivos en dólares (CCP-Dólares)Bca. Múltiple 3_/_ | 4.03 | 3.95 | N/E | <input type="checkbox"/> |
| Costo porcentual promedio (CPP) 4_/_ | 5.73 | 5.57 | 5.50 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ▼ Banca de Desarrollo | | | | |
| Tasa de interés de los pasivos a plazo en M.N. de la Banca de Desarrollo 5_/_ | 8.57 | 8.07 | N/E | <input type="checkbox"/> |

1.-Figura 17 - <http://www.banxico.org.mx/SielInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?accion=consultarCuadro&idCuadro=CF112&locale=es>


FIGURA 23 – TASAS TIIE Y CETES⁽²⁾.



2. Figura 18 - <http://www.banxico.org.mx/>

FIGURA 24 – CIRCULAR TASA FOVI⁽³⁾.

2006, Año del Bicentenario del natalicio del Benemérito de las Américas, Don Benito Juárez García*

 **SIF**
SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

27 de febrero de 2006.

A LAS INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE Y SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO LIMITADO:

Referencia: 03/2006.

Asunto: Tasa de interés nominal.

En relación con los créditos individuales a los que se les aplicó lo dispuesto por las Condiciones Generales de Financiamiento vigentes hasta el 31 de julio de 1999 **la tasa de interés nominal anual será de 9.83% para marzo de 2006.**

Atentamente

DR. CARLOS SERRANO HERRERA
Delegado Fiduciario General

LIC. JAIME JOSÉ CORTINA MORFÍN
Delegado Fiduciario General

Fiduciario del Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda (FOVI)
Av. Ejército Nacional No. 180 • Col. Anzures • Del. Miguel Hidalgo • C.P. 11590 • México, D.F. • Tel. 5263 4500

FIGURA 25 – TABLA DINÁMICA DEL VALOR DE LAS UDI's⁽⁴⁾.**Unidades de Inversión 2006**

Es el factor (valor) que se aplica a la **adquisición de créditos hipotecarios** y que son publicadas en el Diario Oficial de la Federación por el Banco de México.

| DÍA | ENE | FEB | MAR | ABR |
|-----|----------|----------|----------|-----|
| 1 | 3.638474 | 3.664793 | 3.678948 | |
| 2 | 3.639416 | 3.665523 | 3.679147 | |
| 3 | 3.640359 | 3.666254 | 3.679345 | |
| 4 | 3.641302 | 3.666984 | 3.679543 | |
| 5 | 3.642245 | 3.667715 | 3.679741 | |
| 6 | 3.643188 | 3.668446 | 3.679939 | |
| 7 | 3.644131 | 3.669177 | 3.680137 | |
| 8 | 3.645075 | 3.669908 | 3.680336 | |
| 9 | 3.646019 | 3.670639 | 3.680534 | |
| 10 | 3.646963 | 3.671371 | 3.680732 | |
| 11 | 3.647810 | 3.671823 | 3.680686 | |
| 12 | 3.648657 | 3.672275 | 3.68064 | |
| 13 | 3.649504 | 3.672727 | 3.680594 | |
| 14 | 3.650351 | 3.673179 | 3.680548 | |
| 15 | 3.651199 | 3.673631 | 3.680502 | |
| 16 | 3.652047 | 3.674083 | 3.680455 | |
| 17 | 3.652895 | 3.674536 | 3.680409 | |
| 18 | 3.653743 | 3.674988 | 3.680363 | |
| 19 | 3.654591 | 3.67544 | 3.680317 | |
| 20 | 3.655440 | 3.675893 | 3.680271 | |
| 21 | 3.656288 | 3.676345 | 3.680225 | |
| 22 | 3.657137 | 3.676798 | 3.680179 | |
| 23 | 3.657986 | 3.677251 | 3.680133 | |
| 24 | 3.658836 | 3.677703 | 3.680087 | |
| 25 | 3.659685 | 3.678156 | 3.680041 | |
| 26 | 3.660415 | 3.678354 | 3.680135 | |
| 27 | 3.661144 | 3.678552 | 3.680229 | |
| 28 | 3.661874 | 3.67875 | 3.680323 | |
| 29 | 3.662603 | | 3.680418 | |
| 30 | 3.663333 | | 3.680512 | |
| 31 | 3.664063 | | 3.680606 | |

Años anteriores

2005 2004 2003 2002 2001 2000 Otros años

4. Figura 20 - http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_contribuyente/informacion_frecuente/valor_udis/

9.5. ALIMENTACIÓN DE TASAS EN EL SISTEMA “ICBS”.

Una vez que se obtienen los valores de todas las tasas se accesa al Sistema ICBS para hacer la alimentación manual de los valores obtenidos.

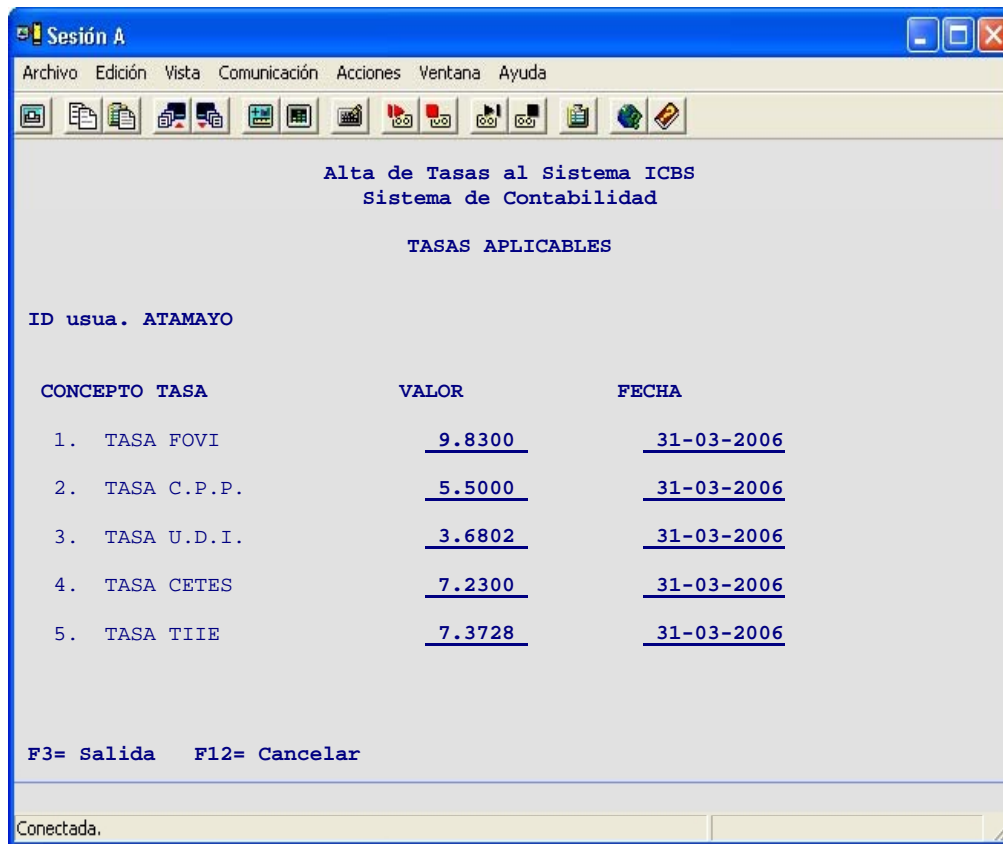
Los valores para las distintas tasas que se requieren en el sistema hipotecario ICBS son:

| TASA | VALOR DE LA TASA |
|--------|------------------|
| FOVI | 9.8300 |
| C.P.P. | 5.5000 |
| U.D.I. | 3.6802 |
| CETES | 7.2300 |
| TIIE | 7.3728 |

Posteriormente se introducen estos valores correspondientes a cada tasa y junto con la fecha en que se están cargando dichos valores, esto con el fin de que el sistema registre el histórico de todas las tasas ingresadas en el sistema.

Estos valores tienen que ser cargados antes que el área de procesos de la Institución Bancaria corra el procedimiento denominado PCOMB.

FIGURA 26 – ALIMENTACIÓN DE TASAS AL SISTEMA “ICBS”.



CAPÍTULO X

ANÁLISIS Y ACLARACIONES DE CRÉDITOS

10. ANÁLISIS Y ACLARACIÓN DE CRÉDITOS.

Esta función que desempeñe en el tiempo que duro el proyecto de la administración de la cartera hipotecaria tuvo dos etapas que dependieron del puesto en el que estuve laborando.

Como mencioné en el **CAPÍTULO II DESCRIPCIÓN DE DESEMPEÑO PROFESIONAL**. Estuve laborando en dos áreas dentro del proyecto las cuales fueron:

➤ **Analista de Crédito.**

Quando fui promovida al puesto de analista de crédito se me dio una capacitación más intensiva sobre el comportamiento de los créditos y tuve acceso a más partes del sistema para desempeñar mis actividades.

En estos casos las aclaraciones eran un poco mas complejas debido a que la mayoría de los acreditados llamaban inconformes con el saldo a depositar. Por ejemplo en el caso de que el sistema empezará ha calcular los intereses moratorias se debía principalmente a que los pagos de los clientes no se efectuaron de manera completa.

Quando un pago es realizado, el sistema lo aplica con el siguiente orden.

- 1.- Intereses moratorios.
- 2.- Seguros.
- 3.- Intereses ordinarios.
- 4.- Capital.

Esto quiere decir que si un pago esta incompleto lo último que cubre es el capital dejando un remanente en la mensualidad, ocasionando que el sistema considere que el crédito tiene una mensualidad vencida generando intereses moratorios.

Mi deber en estos casos era informarle al cliente que se le requería un pago del saldo faltante en la mensualidad, para que no se generaran más intereses, y pudiera seguir al corriente con su crédito.

Otras actividades que efectuaba era el análisis del crédito para establecer un saldo de liquidación, para que los clientes pudieran liquidar su crédito obteniendo los descuentos que la Institución Bancaria proporcionaba a sus acreditados.

CAPÍTULO XI

**CAMBIOS DE DIRECCIÓN
DE ACREDITADOS**

11. CAMBIOS DE DIRECCIÓN DE ACREDITADOS.

Debido a que la cartera de créditos hipotecarios que se adquirió del IPAB pertenecía a Bancos en quiebra, esto ocasionó que la mayoría de los datos de los acreditados no estuvieran actualizados.

Esto sucedió porque al momento en que el IPAB hizo la intervención en los bancos, estos dejaron de dar un mantenimiento a las distintas bases abocándose exclusivamente en la aplicación de los pagos que realizaban los acreditados.

Esto propició que muchas veces los acreditados no tuvieran el conocimiento del monto que tendrían que cubrir como mensualidad, ocasionando que los créditos entraran a cartera vencida.


El proceso que anteriormente se manejaba en IBCE era el siguiente:

- El cliente se ponía en contacto con call center para solicitar el cambio de domicilio.
- El personal del call center canalizaba al analista de crédito para una atención especializada.
- El analista de crédito solicitaba al cliente la documentación requerida.
- El cliente enviaba a IBCE la documentación (vía fax).
- El analista comprobaba la documentación y obtenía la nueva dirección, para actualizar la base de datos.

Como se puede observar este procedimiento que se seguía en IBCE contenía algunas deficiencias, por lo que establecí un formato el cual era muy sencillo de llenar lo que permitía que los operadores de call center pudieran

recabar la información necesaria para el trámite del cambio de domicilio.
(FIGURA 27)

FIGURA 27 – SOLICITUD PARA CAMBIO DE DOMICILIO.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | SOLICITUD PARA CAMBIO DE DOMICILIO | |
| | FECHA | <input type="text"/> |
| NOMBRE DEL ACREDITADO | <input type="text"/> | |
| NÚMERO DE CRÉDITO | <input type="text"/> | |
| REQUISITOS | | |
| IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL ACREDITADO | | |
| CREDENCIAL DE ELECTOR | <input type="checkbox"/> | |
| LICENCIA DE CONDUCIR | <input type="checkbox"/> | |
| PASAPORTE | <input type="checkbox"/> | |
| COMPROBANTE DE DOMICILIO | | |
| RECIBO TELEFÓNICO | <input type="checkbox"/> | |
| RECIBO LUZ Y FUERZA | <input type="checkbox"/> | |
| RECIBO PREDIAL | <input type="checkbox"/> | |
| CARTA DE SOLICITUD | <input type="checkbox"/> | |
| NUEVA DIRECCIÓN | | |
| CALLE | <input type="text"/> | |
| NÚMERO (Ext/Int) | <input type="text"/> | |
| COLONIA | <input type="text"/> | |
| CÓDIGO POSTAL | <input type="text"/> | |
| DELEGACIÓN/MUNICIPIO | <input type="text"/> | |
| POBLACIÓN | <input type="text"/> | |
| ENTIDAD | <input type="text"/> | |
| TELÉFONO | <input type="text"/> | |
| NOMBRE DEL OPERADOR | <input type="text"/> | |

Con una pequeña capacitación que ofrecí al personal del call center pudimos ofrecer a los acreditado una atención más completa y sin demoras porque antes, este proceso resultaba algo tardado para el cliente debido a que esta atención dependía de la disponibilidad que tuviera el Analista de crédito.

Esto fue una parte muy importante al momento de que se vio IBCE en la necesidad de hacer la implementación del formato que diseñé debido a que el número del personal que labora en el departamento de call center es mucho mayor al número de analistas de crédito dentro de la empresa.

La implementación que hice, propició que no solo se agilizara el trámite para el cambio de domicilio sino que con el conocimiento que el personal de call center adquirió se pudo implementar el siguiente objetivo que era la actualización de la base de datos de los acreditados.

Cuando algún cliente se ponía en contacto con call center para alguna aclaración, el personal se encargaba de recolectar los datos referente a los datos de domicilio del cliente, en caso de que los domicilios no coincidieran con los almacenados en el sistema el acreditado procedía a solicitar la documentación necesaria para el cambio de domicilio.

Una vez que la documentación junto con el formato de solicitud para el cambio de domicilio era envía al departamento de Operaciones, accesabamos al sistema en el módulo de clientes y entrábamos en la ventana de mantenimiento a los datos del cliente. **(FIGURA 28)**

En esta pantalla se realizaba la actualización de los datos así el sistema estaba actualizado y el cliente recibiría su documentación oportunamente.

FIGURA 28 – INFORMACIÓN DE LOS ACREDITADOS.

Sesión A

Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda

MANTENIMIENTO A DATOS DEL ACREDITADO
Sistema de Clientes
Datos básicos del Préstamo

Núm.pres. 401300344 - 00 Moneda: 0
Nom. abrev: HERNÁNDEZ FRANCISC 3 Nom. abrev: 1N

Datos del Cliente

Nom. Comp : FRANCISCO CARLOS HERNÁNDEZ-RIVAS
Calle/Núm : ADOLFO LOPEZ MATEOS No.104
Colonia : SANTA ANA HUILLOAC
Localidad : APIZACO
Estado : TLAXCALA
País/C.P. : MEXICO 90300
Contacto :
Título :
Tel. res. :
Tel. neg. :
Oficial : 301

ID usua. ATAMAYO
F3= Salida F12= Cancelar

Conectada.

CAPÍTULO XII

REPORTES DE RECEPCIONES Y APLICACIONES REALIZADAS POR IBCE

12. REPORTES DE RECEPCIONES Y APLICACIONES REALIZADAS POR IBCE.

Diariamente el área de operaciones tenía que hacer la emisión de reportes de todos los movimientos que se efectuaron dentro del Sistema ICBS.

Esto con el fin de que se llevará un histórico de todo el capital aplicado durante las operaciones en el día.

Estaba encargada de elaborar todos estos reportes para su envío a la Institución Bancaria que contrato a IBCE para llevar a cabo la administración de la cartera de créditos hipotecarios.

Los reportes que se emitían contenían la siguiente información:

- **Pagos normales.**

Son los pagos que el departamento de operaciones aplicó durante el proceso diario incluidos los pagos automáticos y pagos manuales.

- **Pagos parciales.**

Son los pagos que el cliente realiza equivalentes a seis meses, este pago es aplicado al capital del crédito.

- **Cancelaciones totales.**

Total de los pagos realizados por los acreditados para hacer la liquidación anticipada de sus créditos.

- **Quitas autorizadas**

Total del capital de descuento aplicado directamente en el Sistema ICBS.

CAPÍTULO XIII

**CONSTANCIA DE INTERESES
DEVENGADOS**

13. CONSTANCIAS DE INTERESES DEVENGADOS.

La constancia de intereses devengados es el documento que avala que el acreditado a realizado el pago oportuno de los intereses ordinarios derivados de su crédito.

Esto quiere decir que el acreditado a cumplido con pagos a la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, (SHCP).

Anualmente las Instituciones Bancarias y de Financiamiento están comprometidos a brindarles a sus acreditados este documento, que es la constancia de los intereses devengados por el ejercicio inmediato anterior.

Esto con el fin de que el acreditado reporte esta constancia y se haga deducible del pago de impuestos.

En el tiempo que estuve laborando en el proyecto de administración de cartera hipotecaria me encargué de la emisión de estas constancias.

Instalé en mi estación de trabajo el sistema que la Institución Bancaria dueña de la cartera hipotecaria diseñó para la generación de estas constancias.

A partir de ese momento, cuando algún cliente acudía a IBCE para hacer la solicitud de la constancia de Intereses devengados, yo la hacia llegar mediante un correo electrónico, vía fax o bien por correo certificado.

FIGURA 29 – CONSTANCIAS DE INTERESES DEVENGADOS DE LOS ACREDITADOS.

CONSTANCIA DE INTERESES REALES DEVENGADOS Y PAGADOS EN CRÉDITOS HIPOTECARIOS. DATOS DEL CONTRIBUYENTE A QUIEN SE EXPIDE LA CONSTANCIA

| | |
|--|--|
| APELLIDO PATERNO MATERNO Y NOMBRE (S) DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL | CRUZ VILLALOBOS GABRIEL |
| DOMICILIO | CARR. ESTATAL PUEBLA CORONANGO No.207 13 SAN DIEGO LOS SAUCES CHOLULLA DE RIVADAVIA PUEBLA. C.P. 72760 |
| CREDITO HIPOTECARIO NUMERO | 114302185 |
| REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES | CUVG5505233L4 |
| DOMICILIO DEL INMUEBLE HIPOTECADO | CARRET ESTATAL PUE-CORONANGO 207-13 SAN DIEGO LOS SAUCES SECCION D III CHOLULLA, PUE. |

Periodo que ampara la constancia. 30 Jun 2004 - 31 Dic 2004

Para dar cumplimiento a las disposiciones fiscales vigentes para el ejercicio 2004, referente a la expedición de constancias por parte de las instituciones de crédito que otorgan a las personas físicas residentes en el país créditos hipotecarios destinados a casa habitación para la adquisición, amolación y remodelación, se expide la presente constancia de intereses nominales y reales devengados y pagados por el periodo que se indica.

IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Estos datos serán informados cuando el saldo sea superior al especificado en el artículo 228 del Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta

| | |
|---|----------|
| A. SALDO INSOLUTO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2003 O A LA FECHA DE FIRMA SI ESTA SE LLEVO A CABO EN EL EJERCICIO DEL 2004. | |
| B. PORCIÓN DEL CREDITO APLICABLE SOBRE LOS INTERESES REALES DEVENGADOS Y PAGADOS (Inciso 3) | |
| 1) MONTO TOTAL INTERESES NOMINALES DEVENGADOS | 1,849.88 |
| 2) MONTO TOTAL INTERESES NOMINALES DEVENGADOS Y PAGADOS | 1,801.40 |
| 3) MONTO TOTAL INTERESES REALES DEVENGADOS Y PAGADOS | 0.00 |


NOTA: La variación entre el monto de los intereses nominales devengados y pagados (2) y el monto de los intereses reales devengados y pagados (3), corresponden al ajuste por inflación del periodo por el cual se pagaron los intereses.

Sobre el inciso 3) se aplicará en su caso el porcentaje indicado en el inciso B Porción del crédito aplicable sobre los intereses reales devengados y pagados.

DATOS DEL RETENEDOR

| | |
|-------------------------------------|--|
| REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES | BBA 940707 1E1 |
| NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL | Banco del Bajío S.A. |
| DOMICILIO FISCAL | Blvd. Manuel J. Clouthier 508 Col. Jardines del Campostré C.P. 37129 León Guanajuato |

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

| | |
|---|---------------------------|
| APELLIDO PATERNO MATERNO Y NOMBRE (S) | González Grycyk Guillermo |
| REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES | GOGG 590501 329 |
| CLAVE UNICA DE REGISTRO DE POBLACION | GOGG590501HDFNRL03 |
|  | |

Esta constancia se emite con apego al artículo 176 fracción IV de la Ley del Impuesto sobre la Renta vigente.

Los datos contenidos en esta constancia serán cotejados con la información que obra en poder de la Autoridad Fiscal, cuando se utilice como deducción personal en la declaración anual de las personas físicas.

CAPÍTULO XIV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

14. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

En este proyecto de administración de cartera hipotecaria se pueden analizar diferentes aspectos, pero antes es importante que retomemos los antecedentes de este proyecto.

En la Institución Bancaria que contrato a IBCE, se estableció por primera vez la administración de Créditos Hipotecarios, esta cartera no fue generada propiamente en el Banco sino que fue adquirida en una licitación del IPAB a cinco distintos bancos.

Con esto tomemos en cuenta una primera situación ¿por qué la Institución Bancaria se vio en la necesidad de hacer la adquisición de créditos que ya habían sido otorgados?.

Con relación a este punto puedo decir que la adquisición de esta cartera crediticia de debió a varios factores los cuales son:

➤ **Rentabilidad de la cartera.**

Este punto es muy importante al momento de determinar la adquisición de una cartera de créditos hipotecarios, el precio de la cartera licitada por el IPAB fue muy accesible, el valor era de 32 centavos por cada peso en el paquete 1 y 34 centavos por cada peso en el paquete 2 como se mencionó en el **CAPÍTULO I ANTECEDENTES**.

Qué quiere decir esto, por ejemplo si un crédito hipotecario incluido en el paquete 1 tiene un saldo de \$500,000, la institución Bancaria pagaría por él la cantidad de \$160,000, cantidad correspondiente al 32% del valor actual del crédito es decir 32 centavos por cada peso.

Esta situación le dio a la Institución Bancaria una manera accesible de poder adquirir una cantidad considerable de créditos

➤ **Diversidad de Créditos.**

La cartera hipotecaria que se adquirió contaba con una gama muy diversa de los tipos de créditos incluidos en los dos paquetes.

Los tipos de créditos en la cartera incluía:

- Créditos de vivienda de interés Social en pesos.
- Créditos de vivienda media en pesos.
- Créditos de vivienda media en UDI's.
- Créditos de vivienda residencial en pesos.
- Créditos de vivienda residencial en UDI's.
- Créditos con apoyo FOVI.
- Créditos Diferidos.
- Créditos Vigentes.
- Créditos Vencidos.
- Créditos en proceso jurídico.

Lo cual reflejaba que la cartera hipotecaria estaba muy completa en lo referente a la diversificación de los créditos.

➤ **Aprendizaje en la administración de Créditos Hipotecarios.**

Todos los tipos de créditos que existían en la cartera adquirida del IPAB brindaban a la institución una buena oportunidad para el aprendizaje sobre la administración de una cartera hipotecaria, ya que

con este proyecto se podían analizar ejemplos reales sobre la problemática, operatividad y comportamiento de los créditos, dándole la experiencia necesaria al personal de la Institución Bancaria al momento de la generación de créditos propios.

Estos fueron factores que propiciaron a la adquisición de dos de los tres paquetes licitados por el IPAB aunque también con esto existieron inconvenientes durante la administración desprendidos de haber hecho la adicción de paquetes y no de créditos individuales.

El principal inconveniente de los paquetes que determinó el IPAB fue la distribución geográfica de los créditos.

Ya que el IPAB agrupó los créditos por regiones, y aunado a que la Institución Bancaria no contaba con presencia de sucursales en algunos estados del país, dio como resultado que en algunas plazas donde se encontraban créditos hipotecarios no hubiera sucursales para captar los pagos de los acreditados.

Los créditos en esta situación fueron 1,714 que reflejaban el 20.5% del total de los 8,383 créditos de la cartera adquirida.

Cuestión que la Institución Bancaria intentó solventar con la firma de un convenio con BBVA Bancomer para hacer la recepción de los pagos.

Esto afectó en la variabilidad de cartera vigente, los créditos se aplicaban en algunos casos 2 días después de su fecha de corte y al momento de realizar los reportes mensuales del conteo de créditos con pagos vencidos, aparecían créditos con su parcialidad cubierta, pero la aplicación no se reflejaba en el

sistema. Por lo que tuvieron que hacer algunas propuestas que se detallan en el **CAPÍTULO XV RECOMENDACIONES**.

Ya se analizó del porque se adquirieron los créditos hipotecarios del IPAB pero en realidad ¿fue rentable la adquisición de esta cartera?, en mi opinión, es que sí, ya que a pesar de que hubo problemática en la recepción de las mensualidades de los acreditados fueron pocos los casos solo el 20.5% de la cartera, además de que el tipo de cartera y la capacitación de IBCE fue de mucha ayuda en la introducción al manejo de un crédito hipotecario.

Otra situación para el análisis fue la Instauración en la Institución Bancaria del Sistema de Crédito Hipotecario ICBS.

El sistema fue adquirido a una empresa estadounidense vía la empresa DESIDEC DE MÉXICO S.A. de C.V. empresa que tiene los derechos para el manejo, comercialización y modificaciones al sistema en México.

La decisión de la adquisición de este sistema fue el hecho de que los créditos adquiridos se manejaban en ese mismo sistema lo cual influyó en que la Institución Bancaria decidiera ocuparlo para su administración de los créditos.

Este sistema era antiguo fue el mismo que se instauró por primera vez en la administración de cartera hipotecaria de Banco Unión en el año 1987.

Ahora bien hacer la adquisición de este sistema ¿fue una decisión acertada por parte de la Institución Bancaria?. En mi punto de vista no fue la mejor opción que se pudo haber tomado.

Esto lo deduzco a partir de varios puntos en contra:

➤ **Pobreza en la interacción con el usuario.**

Como se ha podido observar en la descripción de las actividades, más concretamente en las figuras de las pantallas del Sistema ICBS se puede observar que el sistema tiene una interacción visual poco amigable con el usuario, esto quiere decir que al usuario no se le facilita su manejo, puede llegar a ser algo confuso y complicado en la forma de buscar información específica de un crédito.

➤ **Limitaciones Funcionales.**

En el momento en que se creó el Sistema ICBS fue muy completo, dadas las exigencias y necesidades del momento pero actualmente el sistema tiene muchas limitaciones, ya que carece de la generación de muchos tipos de reportes que constantemente la institución Bancaria solicitaba a IBCE, hubiera sido más recomendable la adquisición de un nuevo sistema más actualizado que brindara a los usuarios una mejor facilidad en cuanto al aprendizaje.

Considero que estos son dos puntos que debieron ser cubiertos debidamente para mejorar la administración de la cartera hipotecaria.

CAPÍTULO XV

RECOMENDACIONES

15. RECOMENDACIONES.

El Sistema ICBS que se maneja en la Institución Bancaria es un sistema muy viejo, lo cual no facilita su uso, además de que su implementación tardó en llevarse a cabo, esto ocasionó que la cartera pasara de un 8% de cartera vencida cuando fue cedida a la Institución Bancaria a 16% durante la implementación del sistema, la administración que se llevó en IBCE después de que se dio la alta del sistema consiguió que de nueva cuenta bajará a un 11% de cartera vencida lo cual se mantenía en los límites para considerar esta cartera como una cartera sana (al rededor de un 10% de cartera vencida).

Se propone que el sistema sea actualizado por un sistema más amigable al usuario, es decir un sistema basado en ventanas como se utilizan la mayoría de aplicaciones actuales, esto con el fin de facilitar las consultas para el Área de Recuperación como las aplicaciones y movimientos de los créditos para el Área de Operaciones.

Esta actualización del sistema se puede hacer como paralelo al Sistema ICBS esto quiere decir que el nuevo sistema que se vaya a implementar funcione a la par con el Sistema ICBS por un tiempo sugerido de 3 meses para comprobar el correcto funcionamiento del nuevo sistema y que las diferencias entre ambos sean nulas, todo esto con el fin de evitar que el porcentaje de la cartera vencida se incremente drásticamente.

Este proyecto de actualización del Sistema ICBS fue propuesta a la Institución Bancaria, pero el contrato que se tenía para la administración de la cartera en IBCE llegó a su fin.

IBCE por su parte realizó la capacitación del personal de la Institución Bancaria en la Ciudad de México y en León Guanajuato, esto con el fin, de que la Institución Bancaria llevará la administración de forma interna de la cartera adquirida en la licitación del IPAB y de la cartera que ellos mismos habrían de generar, por lo que IBCE no tuvo conocimiento si esta propuesta se llevó acabo en la administración de Créditos Hipotecarios en la Institución Bancaria.

Otro inconveniente en la administración que se realizó en IBCE fue que la cartera que adquirió la Institución Bancaria era una cartera generada hace varios años, esto, aunado a que se dejó de dar mantenimiento a los datos del acreditado al momento de que el IPAB tomó posesión de esta cartera, originó que los datos no estuvieran actualizados, motivo por el cual los estados de cuenta no llegaban a los acreditados, y ocasionaba que estos desconocieran el importe real que tendrían que abonar mes con mes, estos depósitos incompletos generaban diferencias en contra de los acreditados, el incremento de los saldos por intereses moratorios y a su vez el incremento en la cartera vencida.

Se sugirió que la entrega de los estados de cuenta se envíen mediante correo certificado, esto con la finalidad de obtener datos reales de los acreditados y de esta manera bajar el déficit de la cartera vencida. Una vez obtenida esta información se enviaría gente de campo especializada para hacer la localización del acreditado y la correspondiente actualización de sus datos.

CAPÍTULO XVI

CONCLUSIONES

16. CONCLUSIONES

Después de haber concluido con la descripción de mi desempeño profesional, enumerar y detallar las principales actividades, puedo rescatar muchos aspectos importantes como el hecho de que cada vez es más fácil es conseguir un crédito hipotecario, más gente esta interesada en la adquisición de una vivienda propia ya sea de interés social, media o residencia, y aunado, está en la posibilidad de costear un Crédito Hipotecario, ya que la oferta generada por los bancos, permite que los gastos administrativos disminuyan considerablemente, y a su vez las mensualidades que tengan que cubrir los acreditados sea menor.

Esto está obligando a que los Bancos regionales como la Institución Bancaria que contrato a IBCE para la administración de la cartera hipotecaria, tengan la necesidad de otorgar este tipo de créditos, en un principio se adquirió una cartera licitada por el IPAB, para que a un corto plazo genere cartera propia, e incrementar los servicios que actualmente ofrece a sus clientes.

Esta situación es benéfica para el país dado que las personas adquieren un patrimonio y los bancos al tener más clientes mejoran sus ganancias.

También es benéfico el hecho de que el IPAB licite las carteras de Bancos en quiebra, dando empleo a Empresas Administradoras como el caso de IBCE, lo cual ayuda a los acreditados a no tener problemas para poder seguir liquidando sus créditos y no alterar su esquema crediticio.

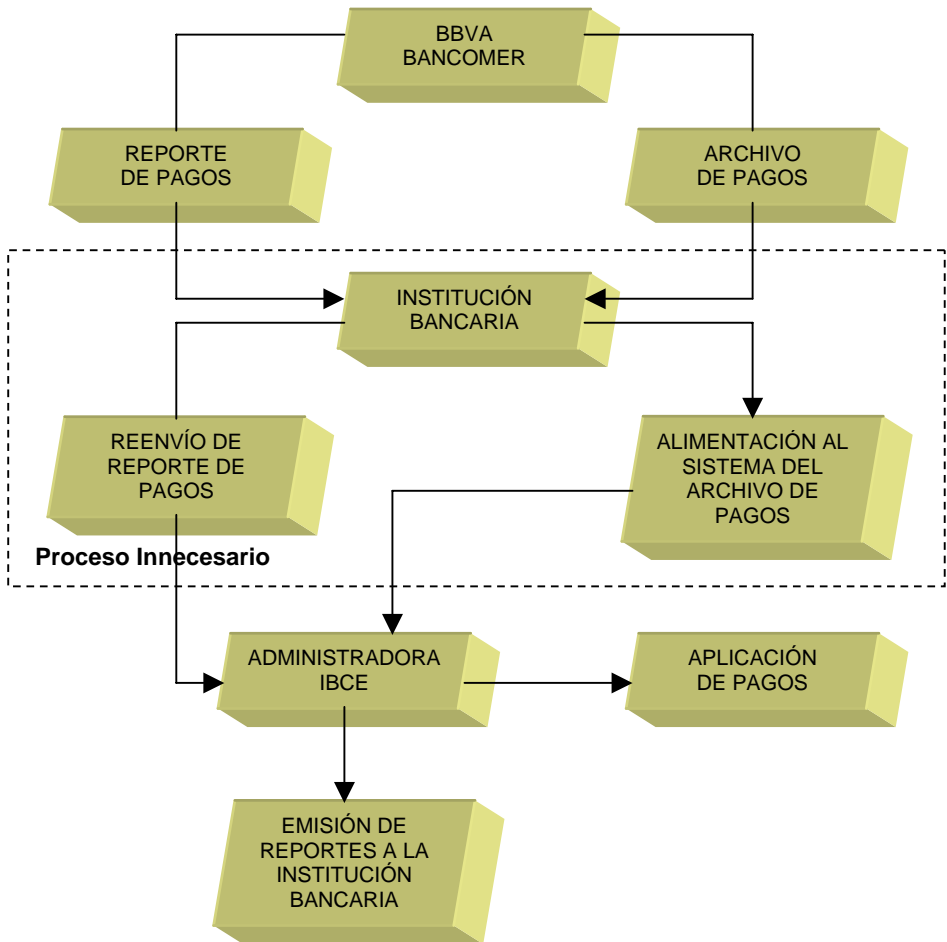
Ahora bien considero que hay muchos problemas que se pueden mejorar y buscar un funcionamiento óptimo y tener una buena administración en nuevos proyectos.

Como por ejemplo en el **CAPÍTULO 4 APLICACIÓN DE PAGOS**, ahí la problemática principal y que debió ser atendida oportunamente fue el hecho de la triangulación de la información, que quiero decir con esto, es lo siguiente, primero que nada se debe recordar que la Institución Bancaria que contrató los servicios de IBCE es en mayor medida un banco regional, del sector del bajío de la República Mexicana.

Esto dio como resultado que esta Institución no contará con las sucursales necesarias para la captación de los pagos de todos los acreditados, lo cual obligara a la institución a ocupar los servicios de un Banco que si cuenta con presencia a nivel nacional como lo es BBVA Bancomer mediante un convenio.

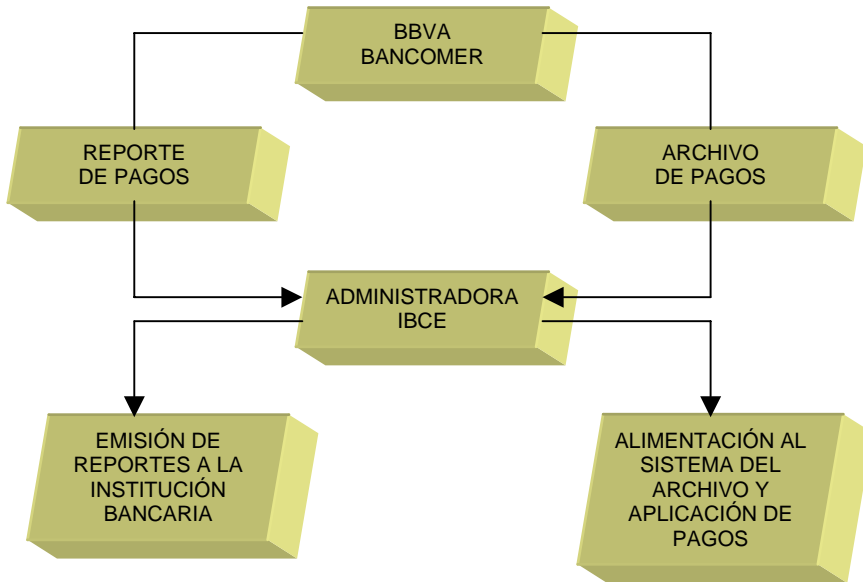
Los pagos eran depositados en una cuenta concentradora, lo cual ocasionó que fuera más común la presencia de pagos con error en la referencia, y no fuese posible hacer la aplicación de forma automática, punto que será tratado mas adelante dentro de este capítulo.

La información de los pagos eran enviados a la Institución Bancaria, y ahí se retransmitía la información a IBCE, ocasionando demoras de tiempo valiosos a nivel operativo.

GRAFICA 10 - PROCESOS QUE SE SEGUÍAN EN LA APLICACIÓN DE PAGOS.

Propuse que esta información fuese enviada de forma directa a IBCE en específico a el departamento de sistemas, evitando estas demoras y haciendo más eficiente los procesos dentro de la administración.

GRÁFICA 11 - PROPUESTA DE MODIFICACIÓN AL PROCESO DE LA APLICACIÓN DE PAGOS.



Esto propiciaría que cualquier falla que pudiese presentarse en el archivo de pagos fuera solucionado de forma oportuna más eficientemente que si se reportará al departamento de Procesos en la ciudad de León donde la Institución Bancaria tiene sus oficinas centrales.

Retomando el tema de los pagos, que tuvieron problemas con su identificación, ya que se encontraban en una sola cuenta.

Esto ocasionaba que al momento de hacer la aplicación de los pagos no se pudieran aplicar automáticamente una cantidad considerable de créditos, al momento de hacer la depuración de la cuenta 2311 que hacemos referencia en el **CAPÍTULO 5 CUENTA 2311**, era difícil el poder identificarlos debido a

que para poder hacerlo el acreditado debía ponerse en contacto con IBCE y mandar vía fax la ficha de depósito. Al momento en que recibía el fax con la información del depósito procedía a realizar la búsqueda del pago por el monto, esto disminuía la productividad del día al invertir parte del tiempo en hacer las conciliaciones de pagos.

Esto hubiera sido solucionado si todos los pagos hubieran sido captados por sucursales de la propia Institución Bancaria, o en su defecto el uso del Depósito Referenciado, para lo cual hubiera sido necesario la creación de cada acreditado de una referencia con la cual realizar el pago de sus mensualidades.

Otro de los aspectos que impidió un desempeño óptimo en la administración del personal de Administradora IBCE, si en efecto todos los gerentes de los distintos departamentos dentro de IBCE tiene mucha experiencia en su campo pero no así el personal de que dependía de estas áreas.

La propuesta se hace de que todo el personal de cada área reciba una capacitación integral y especializada en lo referente a el área en que labora y además de esto se debe capacitar en el conocimiento básico del concepto de Crédito hipotecario esto con el fin de agilizar actividades y así poder atender a la mayor cantidad de clientes en la resolución de sus dudas, problemática mencionada en el **CAPÍTULO X ANÁLISIS Y ACLARACIONES DE CRÉDITOS**, durante el desarrollo del sistema el personal de call center estaba enfocado únicamente en la canalización al departamento correspondiente cuando un acreditado se ponía en contacto al call center de IBCE con preguntas a cerca de su crédito.

Con una capacitación integral se estaría otorgando a cada operador la facultad de poder hacer aclaraciones básicas a los acreditados como lo

puede llegar a ser situaciones de liquidaciones anticipadas, aclaración de saldos, etc..

Lo que se busca es crear filtros hacia los analistas de créditos, canalizándoles problemáticas más complejas, optimizando las actividades en relación al tiempo laborado.

Otro benéfico de una capacitación integral se podría evidenciar en el área de sistemas debido a que durante la vida del proyecto todos los procesos, como el PCOMB y POST mencionados en el **CAPÍTULO VII REPORTE PARA PROCESOS PCOB Y POST**, y otros como la carga del archivo de pagos y solución sobre las cuentas de usuarios, solo se llevaban a cabo por personal de la Institución Bancaria en León, Guanajuato.

Propuse que personal del Área de sistemas de IBCE estuviera facultado en la aplicación de estos procesos para lo cual se debería de acudir a una capacitación en las oficinas centrales de la Institución Bancaria, esto generaría una inversión en cuanto a lo económico y en tiempo de este personal designado previamente por IBCE, pero significaría una forma de simplificar procesos dentro de Administradora IBCE, y así se pudiera dar un servicio más completo a la Institución Bancaria cliente en este proyecto.

La Institución Bancaria se negó al dar este tipo de facultades a personal de IBCE argumentando que la administración que se llevaba en IBCE solo sería de forma temporal y que al final del plazo de un año el Banco tomaría la administración de la cartera de créditos hipotecarios de forma autosuficiente.

Otro aspecto importante que observé dentro de este proyecto es la redefinición de funciones, una vez que se llevan a cabo las capacitaciones pertinentes del personal de debería de analizar nuevamente las funciones

que cada persona estaría capacitado para realizar por ejemplo con una buena capacitación al personal de call center estaría en la disponibilidad de hacer labor de recuperación y no solo de seguimiento de pago, aumentando la productividad durante la administración.

También considero que un punto muy importante que se noto durante la descripción de este desempeño profesional y visto a fondo en al **CAPÍTULO XIV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN** fue el Sistema ICBS este sistema ya no puede brindar un servicio completo a la Institución Bancaria.

Este sistema hipotecario se ha vuelto obsoleto, por una parte es justificable que la Institución Bancaria haya decidido tomar el mismo sistemas en el cual estaban los créditos pero también hasta cierto punto es reprochable debido a que las condiciones actuales del sistema requieren muchas mejoras, mejoras que implican gastos extras y el hecho de tener que contratar la empresa DESIDEC para hacer las modificaciones que el mismo banco necesita.

Si el personal de la Institución Bancaria hubiera contado con el conocimiento de lo que realmente estaba adquiriendo habría tenido la previsión de que este sistema no abarcaría las funciones necesarias al momento de generar su cartera hipotecaria propia.

La Institución Bancaria debe de reconsiderar la opción de migrar la información de los créditos a un sistema más completo, esto constaría de 3 procesos:

1. Adecuación del Nuevo Sistema.

En esta fase se alimentaría al nuevo sistema con las bases de datos de los créditos, y de los acreditados, y otorgar a los

usuarios de claves y contraseñas para el acceso en el sistema de acuerdo con sus funciones y privilegios.

2. Procesos paralelos de los sistemas.

En esta etapa los dos sistemas correrán los distintos procesos de forma paralela y se comprobará que el nuevo sistema genere la misma información que el Sistema ICBS en caso contrario se harán la modificaciones pertinentes.

3. Implementación del nuevo sistema.

Una vez que se haya comprobado el correcto funcionamiento del sistema nuevo se procederá a hacer la implementación del mismo, dando de baja el Sistema ICBS.

Todo esto propiciará una mejor productividad en los procesos y hacer más completa la administración de la cartera hipotecaria.

Otra parte destacada dentro de la duración del proyecto de la administración de la cartera hipotecaria fue la implementación que realicé de algunos procesos, esto ayudo a aumentar la eficiencia de los trámites como se describe en el **CAPÍTULO XI CAMBIO DE DIRECCIÓN A LOS ACREDITADOS**, mejorando la atención a los clientes y simplificarle los trámites.

También pude hacer que IBCE mejorara su capacitación informativa a su cliente la Institución Bancaria, mejorando la emisión de reportes como se menciona en el **CAPÍTULO XII REPORTES DE RECEPCIONES Y APLICACIONES REALIZADAS POR IBCE**, y así la Institución Bancaria

estuviera consiente en todo momento de las acciones seguidas por IBCE en el proyecto.

Con la experiencia que adquirí en la duración del proyecto de la administración de la cartera hipotecaria en IBCE me sirvió para mi desarrollo personal, ya que ahora tengo un panorama más real de cómo se manejan los créditos hipotecarios, las problemáticas que se presentan con la operación, la recuperación, y la atención que se le da a los clientes. También me brindó la madurez para afrontar los inconvenientes diarios utilizando de manera óptima todo lo que he aprendido.

Comprendí la importancia de que en nuestro país se puedan otorgar créditos hipotecarios ya que sin este tipo de créditos las personas no podrían adquirir un patrimonio para sus familias.

CAPÍTULO XVII

ANEXOS

17.1 ANEXO 1. TASA CPP.⁽⁵⁾

Diario Oficial de la Federación del 3 de noviembre de 2005.

COSTO PORCENTUAL PROMEDIO DE CAPTACIÓN DE LOS PASIVOS EN MONEDA NACIONAL A CARGO DE LAS INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE DEL PAÍS (CPP)

El Banco de México, considerando las peticiones de diversas instituciones financieras en las que le solicitan que siga calculando y dando a conocer en el Diario de la Federación el Costo Porcentual Promedio de Captación de los pasivos en moneda nacional a cargo de las instituciones de banca múltiple del país (CPP) y con el objeto de evitar trastornos a las personas que tienen celebradas operaciones en las que se utiliza el referido indicador como referencia para calcular la correspondiente tasa de interés, ha resuelto continuar con la publicación del citado CPP en el Diario Oficial de la Federación por un periodo indefinido. La publicación se llevará a cabo en algún día de los comprendidos del 21 al 25 de cada mes. En caso de ser inhábil este último, la publicación podrá realizarse el día hábil siguiente.

17.2 ANEXO 2. TASA TIIE.⁽⁶⁾

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION
Tomo CDXCVIII, No. 17, Primera Sección, Pág. 11
México, D. F., jueves 23 de marzo de 1995

BANCO DE MÉXICO

TASA de interés interbancaria de equilibrio y tasa de interés interbancaria promedio

Con el objeto de establecer una tasa de interés interbancaria que refleje mejor las condiciones del mercado, el Banco de México decidió dar a conocer la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE). Para tal efecto, mediante modificaciones del 20 de marzo de 1995 a la Circular 2008/94 del Banco de México, se estableció un procedimiento conforme al cual, el propio Banco con cotizaciones presentadas por las instituciones de crédito, determinará dicha tasa de interés interbancaria de equilibrio.

El citado procedimiento requiere de cotizaciones de cuando menos seis instituciones. De no reunirse el número de cotizaciones antes señalado, el Banco de México determinará la tasa de interés interbancaria de equilibrio de que se trate, tomando en cuenta las condiciones prevalecientes en el mercado de dinero.

Considerando que resultará de utilidad para el público en general y, en particular para las personas que realicen operaciones en el sistema financiero, conocer la tasa de interés interbancaria de equilibrio, se determinó que tal tasa se publicará por el Banco de México a través del Diario Oficial de la Federación, el día hábil bancario inmediato siguiente a aquél en que se determine.

El Banco de México dará a conocer mediante publicación en el Diario Oficial de la Federación la referida TIIE junto con la Tasa de Interés Interbancaria Promedio (TIIP). En razón de que eventualmente esta última tasa dejará de ser utilizada en las operaciones que celebren las instituciones de crédito, su publicación sólo se realizará hasta el 31 de diciembre del 2001, sin perjuicio que, de ser conveniente, el Banco de México decida continuar con su publicación después de esa fecha.

El Banco de México informará también en la aludida publicación el nombre de las Instituciones que participaron en la determinación de ambas tasas interbancarias.

17.3 ANEXO 3. TASA UDI's.⁽⁷⁾

DECRETO POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS OBLIGACIONES QUE PODRÁN DENOMINARSE EN UNIDADES DE INVERSIÓN Y REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN Y DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.

Diario Oficial de la Federación México, D. F., sábado 1º. de abril de 1995

ARTICULO PRIMERO.- Las obligaciones de pago de sumas en moneda nacional convenidas en las operaciones financieras que celebren los correspondientes intermediarios, las contenidas en títulos de crédito, salvo en cheques y, en general, las pactadas en contratos mercantiles o en otros actos de comercio, podrán denominarse en una unidad de cuenta, llamada Unidad de Inversión, cuyo valor en pesos para cada día publicará periódicamente el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

Las obligaciones denominadas en unidades inversión se considerarán de monto determinado.

ARTICULO SEGUNDO.- Las obligaciones denominadas en unidades de inversión se solventarán entregando su equivalente en moneda nacional. Al efecto, deberá multiplicarse el monto de la obligación, expresado en las citadas unidades de inversión, por el valor de dicha unidad correspondientes al día en que se efectúe el pago.

ARTICULO TERCERO.- Las variaciones del valor de la Unidad de Inversión deberán corresponder a las del Índice Nacional de Precios al Consumidor, de conformidad con el procedimiento que el Banco de México determine y publique en el Diario Oficial de la Federación.

El Banco de México calculará el valor de las unidades de inversión de acuerdo con el citado procedimiento. Dicho procedimiento deberá ajustarse a lo dispuesto por el artículo 20 Bis del Código Fiscal de la Federación.

[. . .]

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- A las obligaciones contraídas conforme a las normas previstas en el artículo primero del presente Decreto no les son aplicables las disposiciones que se opongan a dichas normas.

PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO Y PUBLICACIÓN DEL VALOR EN MONEDA NACIONAL DE LA UNIDAD DE INVERSIÓN

Diario Oficial de la Federación México, D. F., martes 4 de abril de 1995

El Banco de México, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo tercero del Decreto que establece las obligaciones que podrán denominarse en unidades de inversión y reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación y de la Ley del Impuesto sobre la Renta; con fundamento en los artículos 8o. y 10o. de su Reglamento Interior, y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el Decreto antes citado las variaciones de valor de la Unidad de Inversión (UDI) deben corresponder a las del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC);

Que para efectos de lo previsto en el párrafo anterior se requiere que el valor de la Unidad de Inversión se calcule con base en observaciones de precios ya realizadas;

Que es deseable que las variaciones del valor de la UDI tengan el menor rezago posible respecto de las variaciones observadas del INPC;

Que es conveniente que el valor de la UDI se publique en el Diario Oficial de la Federación en las mismas fechas en las que se publica la variación quincenal del INPC, dando a conocer el valor que corresponda para cada día de dicho periodo de publicación con base en la variación del INPC en la quincena inmediata anterior a la fecha de publicación;

Que la variación porcentual del valor de la UDI del final de un periodo de publicación al final del periodo inmediato siguiente, debe coincidir con la variación porcentual del INPC de la quincena respectiva;

Que la variación porcentual del valor de la UDI dentro de cada periodo de publicación debe de ser uniforme, a fin de que los acreedores y deudores sean indiferentes respecto de la celebración de operaciones en los días correspondientes a cada periodo; y

Que en la elaboración del Índice Nacional de Precios al Consumidor, el Banco de México debe ajustarse a los lineamientos establecidos en el artículo 20 Bis del Código Fiscal de la Federación; ha resuelto expedir el siguiente:

PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO Y PUBLICACIÓN DEL VALOR EN MONEDA NACIONAL DE LA UNIDAD DE INVERSIÓN

1. El Banco de México publicará en el Diario Oficial de la Federación el valor en moneda nacional de la Unidad de Inversión (UDI), para cada día,

conforme a lo siguiente: a) a más tardar el día 10 de cada mes publicará el valor correspondiente a los días 11 a 25 de dicho mes, y b) a más tardar el día 25 de cada mes publicará el valor correspondiente a los días 26 de ese mes a 10 del mes inmediato siguiente.

2. La variación porcentual (en lo sucesivo cuando se diga variación debe entenderse porcentual) del valor de la UDI del 10 al 25 de cada mes será igual a la variación del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) en la segunda quincena del mes inmediato anterior. La variación del valor de la UDI del 25 de un mes al 10 del mes inmediato siguiente será igual a la variación del INPC en la primera quincena del mes referido en primer término.

Para determinar las variaciones del valor de la UDI correspondientes a los demás días de los periodos de publicación, la variación quincenal del INPC inmediata anterior a cada uno de esos periodos se distribuirá entre el número de días comprendidos en el período de publicación de que se trate, de manera que la variación del valor de la UDI en cada uno de esos días sea uniforme.

Con el propósito de que la Unidad de Inversión pueda comenzar a utilizarse de inmediato, el Banco de México da a conocer el valor correspondiente a dicha unidad para los días 4 a 10 de abril de 1995.

| FECHA | VALOR (N\$) |
|---------------|-------------|
| 4-abril-1995 | 1 |
| 5-abril-1995 | 1.001918 |
| 6-abril-1995 | 1.003840 |
| 7-abril-1995 | 1.005766 |
| 8-abril-1995 | 1.007695 |
| 9-abril-1995 | 1.009628 |
| 10-abril-1995 | 1.011564 |

México, D. F., a 3 de abril de 1995

17.4 ANEXO 4. CUENTAS CONTABLES.

1310.- CAPITAL

Cuenta control para el registro de los capitales ejercidos.

1310-01-0000.- CAPITAL VIGENTE

Sub-cuenta que registra el capital de los créditos al corriente.

1314.- CAPITAL VENCIDO

Cuenta que registra los capitales vencidos por amortización, por demanda o por vencimiento.

1315.- CAPITAL VENCIDO POR APLICAR

Cuenta donde se registran los importes recibidos de los capitales vencidos.

1319.- INTERESES

Cuenta control para el registro de los intereses que se provisionan mensualmente de los créditos hipotecarios.

1319-01-0000.- INTERESES VIGENTES

Sub-cuenta que registra los intereses de los créditos al corriente.

1320.- Intereses Vencidos

Cuenta donde se registran los intereses vencidos por amortización, por demanda o por vencimiento.

1505.- DEUDORES DIVERSOS

Cuenta control donde se registran todos los adeudos pendientes de pagos por los acreditados (seguros, costos, gastos judiciales, sobrantes por devolver, etc.).

1505-01-0000.- SEGUROS

Sub-cuenta donde se registran todos los cargos adicionales a la mensualidad.

2311.- ACREEDORES DIVERSOS

Cuenta puente donde se registran todas las partidas pendientes de pagos no identificados.

2311-01-0000.- PENDIENTES POR APLICAR

Sub-cuenta donde se aplican las partidas pendientes una vez que hayan sido identificadas.

5201.- INTERESES COBRADOS

Cuenta control donde se registran todos los intereses moratorios de los créditos con atrasos.

5201-01-0000.- INTERESES MORATORIOS

Sub-cuenta donde se contabilizan todos los intereses moratorios de los créditos.

5206.- QUITAS

Cuenta donde se registran las condonaciones autorizadas por el comité de crédito del Banco.

5206-01-0000.- QUITAS POR APLICAR

Sub-cuenta donde se aplican las condonaciones autorizadas por el comité de crédito del Banco.

6313.- CUENTA DE ORDEN

Cuenta Soporte de una apertura de crédito.

6613.- CUENTA DE ORDEN

Cuenta Soporte de una cancelación de crédito.

850013.- CLEARING

Cuenta Puente de soporte del Sistema ICBS.

8013.- CASH

Cuenta de efectivo (Pagos recibidos).

CAPÍTULO XVIII

GLOSARIO DE TÉRMINOS

18. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACREDITADO

En lenguaje jurídico, él que recibe un préstamo o una apertura de crédito.

ACREDITANTE

En lenguaje jurídico, él que hace una apertura de crédito, él que concede un crédito o un préstamo.

ACREEDORES DIVERSOS

Cuenta colectiva cuyo saldo representa el monto total de adeudos a favor de varias personas cuyos créditos no aparezcan en otra forma en la contabilidad. Son las personas o negocios a quienes se debe por un concepto distinto de la compra de mercancías o servicios.

CÁMARA DE COMPENSACIÓN

Es la institución que rige al Sistema Financiero y sienta las bases de las normas a seguir por los Bancos, esta institución depende directamente del Banco de México.

CAPITAL

Total de recursos físicos y financieros que posee un ente económico, obtenidos mediante aportaciones de los socios o accionistas destinados a producir beneficios, utilidades o ganancias.

CERTIFICADOS DE LA TESORERÍA DE LA FEDERACIÓN (CETES)

Títulos de crédito al portador emitidos por el Gobierno Federal desde 1978, en los cuales se consigna la obligación de éste a pagar su valor nominal al vencimiento, tienen un plazo máximo de un año. Dicho instrumento se emitió con el fin de influir en la regulación de la masa monetaria para fines de control del circulante y financiamiento del gasto público, financiar la inversión productiva y propiciar un sano desarrollo del mercado de valores. A través de este mecanismo se captan recursos de personas físicas y morales a quienes se les garantiza una renta fija; este instrumento se coloca a través de las casas de bolsa a una tasa de descuento y tiene el respaldo del Banco de México, en su calidad de agente financiero del Gobierno Federal. El rendimiento que recibe el inversionista consiste en la diferencia entre el precio de compra y venta.

CORREO CERTIFICADO

Sepomex (Servicio Postal Mexicano) tiene el servicio de correo certificado, se trata de una correspondencia que al momento de ser entregada a su destinatario este firma un comprobante el cual garantiza que se ha recibido la carta.

En caso de que no sea entregada la carta, Sepomex reporta el motivo por el cual no se llevo a cabo la operación como por ejemplo, que el domicilio esta incompleto, que la dirección de destino no existe o que el destinatario ya no vive en esa residencia.

COSTO PORCENTUAL PROMEDIO DE CAPTACIÓN (CPP)

Costo ponderado promedio que pagan las distintas instituciones financieras por la captación de los recursos en los distintos instrumentos, y cuya estimación mensual emite el Banco de México del 16 al 20 de cada mes en el Diario Oficial de la Federación, la ponderación se obtiene al multiplicar la tasa de interés por su peso en la captación de los distintos instrumentos de las instituciones financieras. Este indicador no incluye el costo de los recursos captados vía mesas de dinero u otros instrumentos bursátiles.

CRÉDITO

Cantidad de dinero que alguien debe a una persona o entidad financiera. En este caso el acreedor tiene derechos para exigir el pago de la deuda en un plazo predeterminado.

CRÉDITO HIPOTECARIO

Financiamiento a largo plazo con garantía hipotecaria, destinado a la construcción, ampliación o adquisición de un bien inmueble.

DACIÓN EN PAGO

Es el procedimiento por el cual el acreditado cede los derechos de la vivienda al acreedor para cubrir con el pago requerido y obtener la liquidación del crédito hipotecario.

DESCOMPENCIÓN DE UNA CUENTA

Esto ocurre cuando al momento de realizar los movimientos contables, no existe una paridad entre los cargos de una cuenta y los abonos de la cuenta correspondiente.

INFLACIÓN

Es el incremento generalizado y sostenido de los precios de los bienes y servicios, producidos y vendidos por la economía de un país.

INTERÉS

Son los rendimientos originados por la concesión o contratación de créditos financieros, comerciales y otros.

INTERÉS MORATORIO

Aquél que produce un capital entre la fecha de vencimiento de una operación de crédito y la fecha en que ésta es liquidada.

POSTEO

Palabra clave reservada del Sistema ICBS la cual hace referencia al proceso de cierre final del Sistema de contabilidad, cuando las cuentas contables están afectadas correctamente.

QUITA.

Liberación que de la deuda o parte de ella hace el acreedor al deudor.

SALDO INSOLUTO

Es el monto actual de tu deuda, es el remanente que aún no se ha liquidado.

SEGURO

Contrato mediante el cual una compañía aseguradora queda obligada a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero, mediante el pago que se le hace de una determinada cantidad de dinero (prima), en caso de que se produzca un siniestro (robo, incendio, etc.) o una circunstancia previamente acordada (fallecimiento, jubilación, etc.).

SEGURO DE CRÉDITO

El que cubre al acreedor contra la posible insolvencia de su deudor para efectuar el pago.

TASA

Indicador básico para estimar en términos relativos el comportamiento de determinadas variables.

TASA DE INTERÉS INTERBANCARIA DE EQUILIBRIO

Es el rédito que refleja las condiciones prevalecientes en el mercado de dinero en moneda nacional calculado diariamente por el Banco de México, con base en las cotizaciones de las tasas de interés ofrecidas a distintos plazos por las diversas instituciones de banca múltiple.

TASA DE INTERÉS

Es un porcentaje del saldo insoluto que paga un deudor al acreedor. La tasa de Interés puede ser expresada en distintos plazos, como por ejemplo: diaria, mensual o anual, entre otras.

UNIDAD MONETARIA

Es la denominación de la moneda que circula en un país, susceptible de cambiarse en oro o divisas.

UNIDADES DE INVERSIÓN (UDI)

Unidades de cuenta utilizadas para neutralizar el impacto de la inflación en operaciones financieras y comerciales. Su valor es constante y su precio se ajusta diariamente de conformidad al Índice Nacional de Precios al Consumidor.

CAPÍTULO XIX

**GLOSARIO DE ABREVIATURAS
DEL SISTEMA “ICBS”**

19. GLOSARIO DE ABREVIATURAS DEL SISTEMA “ICBS”

Apl.Cob. - Aplicación del Cobro

Apl Invalida - Aplicación invalida

Aum. Seguro - Aumento del seguro

Bloq. - Bloque del lote

Bon.AVI.Pag.Cap - Bonificación a la vivienda por pago captado

Bon.AVI.Pag.Ant - Bonificación a la vivienda por pago anticipado

CC - Centro de costos

C.Costo - Centro de costos

C/A - Cargo / Abono

Cap. - Clave del usuario que realizo el movimiento

Cls - Moneda de cambio

Cod.Mon - Código de la moneda 3 posiciones (001 pesos)

Ctr. - Código de la transacción

C/T - Código de la transacción

Ct - Código de la transacción

Cod.Lote - Código del lote

Compens.Préstamo - Compensación al préstamo

Contabilidad Gr - Contabilidad general

EML - Indicador para el fin de la operación (Automático Sistema)

Fecha de Op - Fecha de operación

Fch.pos. - Fecha de posteo

Fch. Efc. - Fecha efectiva

Fecha inval. - Fecha invalida

ID us - Identificador de usuario

ID usua. - Identificador de usuario

- L/M** - Libro mayor
- Lote-Bul-N** - Número de lote
- MON** - Moneda
- M.E.** - Moneda extranjera (UDI's)
- M/Ex.** - Moneda extranjera (UDI's)
- M.N.** - Moneda Nacional
- Moneda Nal** - Moneda nacional
- Mto ME** - Monto en moneda extranjera (UDI's)
- Nom. Abrev (Acreditado)** - Nombre Abreviado (15 caracteres)
- Nom. Abrev (Moneda)** - Nombre abreviado (2 caracteres)
- Nom. comp.** - Nombre completo
- Num.Ser** - Número de serie del lote (Automático Sistema)
- Numchg** - Número de modificación
- Num.Cta** - Número de cuenta
- Num.pres.** - Número de préstamo
- Post.** - Posteo
- Proces.hasta** - Procesado Hasta
- Próx.pantalla** - Próxima Pantalla
- Prueba de depos.** - Prueba de Depósito
- Quita Aut.** - Quita autorizada
- R/T** - Referencia de la Transacción
- Ref.Ñ** - Número de Referencia
- Sec-Sub** - Sección y subcuenta del Lote
- Sec** - Sector del lote
- Seq** - Sector del lote
- Seg.** - Segmento del lote

SUC - Sucursal

T.Cambio - Tasa de cambio

Tasa ME - Tasa de moneda extranjera (UDI's)

Tasa Int - Tasa intercambiable

Tasa Inter. - Tasa intercambiable

Tel. neg. - Teléfono negocio

Tel. res. - Teléfono residencial

Tr - Transacción

Trans. - Transacción

Trn Invalida - Transacción invalida

CAPÍTULO XX

FUENTES DE CONSULTA

20. FUENTES DE CONSULTA.

1. Administradora IBCE. www.ibce.com.mx 10-febrero-06
2. Sociedad Hipotecaria Federal www.shf.com.mx
15-febrero-06
3. Banco de México www.banxico.gob.mx 28-marzo-06
4. Diario Oficial de la Federación
www.gobernacion.gob.mx/dof/pop.php 10-marzo-06
5. Comisión Nacional de Fomento a la Vivienda
(CONAFOVI) www.conafovi.gob.mx 10-marzo-06
6. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de
los usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)
www.condusef.gob.mx 10-marzo-06
7. Gobierno del Distrito Federal www.df.gob.mx
10-marzo-06
8. Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la
Vivienda (FOVI) www.fovi.gob.mx 15-marzo-06
9. Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los
Trabajadores (INFONAVIT) www.infonavit.gob.mx
15-marzo-06
10. Instituto de la Vivienda del Distrito Federal
(INVI) www.invi.df.gob.mx 15-marzo-06
11. Mi Casa www.micasa.gob.mx 15-marzo-06
12. La Jornada. El salario mínimo actual 5-enero-06
<http://www.jornada.unam.mx/2006/01/02/032n1soc.php>