



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

---

FACULTAD DE ECONOMÍA

**LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA UNA MEJOR  
COORDINACIÓN Y VIGILANCIA DE LA OPERACIONES BANCARIAS**

**ENSAYO**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ECONOMÍA**

**PRESENTA**

**IVAN VELA CITALÁN**



**ASESOR: ALFREDO CÓRDOBA KUTHY**

**MÉXICO, D.F.**

**OCTUBRE 2006**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

## **Dedicatoria:**

- A mis padres Víctor Vela y Mercedes Citalán, gracias por el apoyo que he recibido toda mi vida de parte de ustedes y por estar en todos los momentos buenos y malos.
- A mis hermanos Jonathan y Mariana Vela que hemos crecido juntos.
- A Brisa García y Familia García Gaona por estar a mi lado y motivarme siempre a ser mejor y crecer como persona.
- A Leonardo S. Trejo Vela (q.e.p.d.) por enseñarme lo frágil que es la vida y regalarme la alegría de haberte conocido.
- Al Dr. Ignacio Martínez y miembros de LQP México por mostrarme una forma distinta de ver la vida.
- A mis compañeros del Seminario que ayudaron a enriquecer este trabajo.
- A todos los profesores que apoyaron este trabajo en especial mi tutor Alfredo Córdoba Kuthy

Gracias

**Índice**

Introducción.....	1
Capítulo 1	
<b>Regulación y Desregulación nacional e internacional.</b>	
Antecedentes del proceso de desregulación y la nueva normatividad.....	3
Comité de Basilea.....	6
Circular Única de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).....	12
Sistemas e Instituciones de Regulación en la Banca Mexicana.....	14
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).....	17
Buró de Crédito.....	19
Fondo Bancario de Protección al Ahorro (Fobaproa) e Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).....	21
Capítulo 2	
<b>Panorama General del Sistema Bancario en México</b>	
Banca Central.....	23
Banca Comercial.....	25
Banca de Desarrollo.....	35
Instituciones Financieras no Bancarias.....	36
Aspectos de la Política Financiera y Crediticia en México.....	37
Productos y Servicios que ofrecen los bancos.....	40
Operaciones y tecnología en atención.....	41
Capítulo 3	
<b>Repercusiones de la Supervisión del Estado hacia bancos comerciales en el área de servicios al cliente</b>	
¿Que es el servicio al cliente?.....	43
El concepto de calidad en el servicio.....	43
Estructura del departamento de servicio al cliente.....	45
Continuidad del negocio.....	47
Mediciones e indicadores de calidad Norma ISO 9001-2000.....	47
Beneficios que genera la calidad del servicio.....	52
Costos de una mala calidad en el servicio.....	53
Estrategia de Calidad.....	54
Conclusiones.....	56
Anexos.....	58
Bibliografía.....	61

## **Introducción**

El presente trabajo es un ensayo elaborado en el seminario de Economía Pública, con el se pretende abordar la importancia del servicio al cliente para una mejor coordinación y vigilancia de las operaciones bancarias dentro de un contexto nacional e internacional.

El proceso de regulación y desregulación financiera a nivel internacional ha tenido una evolución muy acelerada en donde se han presentado cambios muy perceptibles dentro de los últimos 30 años. La banca internacional tiene una tendencia hacia la banca universal en donde se está inmerso ya en un panorama globalizado que genera una gran competencia y disputas entre las distintas instituciones para poder captar así el mayor número de clientes.

El sector bancario mexicano esta compuesto por un conjunto de instituciones que han venido evolucionando en base al desarrollo del país, atravesando distintas fases en la cuales, se ha transformado de banca especializada hasta llegar al concepto de banca múltiple en su actualidad, pretendiendo llegar a un concepto más avanzado que es llamado hoy en día banca universal.

La banca comercial en México ha jugado un papel muy importante en el desarrollo del país, atravesando distintos procesos de evolución, transformándose de banca privada de desarrollo a una banca nacionalizada en la década de los ochenta, hasta llegar a un proceso de reprivatización que se ve realizado en la década de los 90s, en donde la banca sufre grandes modificaciones que se ven acompañadas de fusiones y entrada de capitales extranjeros.

En todo este proceso, la función del Estado ha sido muy importante ya que las regulaciones, otorgamientos de permisos, cierre de instituciones, la política bancaria, etc., han estado reguladas en base a las principales instituciones que el propio Estado ha creado para poder llevar un control minucioso desde la nacionalización hasta la reprivatización de la banca en la década de los 90s. Hoy en día contamos con distintas instituciones nacionales e internacionales que son reguladas por los organismos del Estado, permitiendo así un desarrollo y un fomento a la competitividad en cuanto a la captación y administración de los recursos de cada institución, que están orientadas en este momento hacia mecanismos de desregulación internacional.

Con la apertura de la banca al capital privado, el número de bancos participantes en el mercado está aumentando y la competitividad que se genera es cada vez mayor, en general los bancos que existen hoy en día prestan una gama muy similar en cuanto a sus servicios, el punto esencial de la captación de nuevos clientes o expansión de sus productos y servicios esta orientado hacia la calidad del servicio que otorgan a sus clientes (personas físicas y morales) tratando en todo momento de cumplir las normas establecidas en el ámbito internacional como el Comité de Basilea para su regulación y supervisión por parte de normas nacionales e internacionales, normas internas y externas que propician una mejora en la calidad de los servicios que se ofrecen, y que con la apertura se vuelven cada día mas exigentes, generando que los clientes tengan la posibilidad de utilizar los servicios de la institución que mejor cumpla con sus expectativas

Este ensayo esta dividido en tres capítulos:

El primer capítulo se llama: Regulación y Desregulación nacional e internacional en donde se abarcan los antecedentes sobre todo el proceso de regulación que se ha venido generando desde la década de los años 70s, hasta formar el Comité de Basilea, Basilea II, la generación de una Circular Única de la CNBV y los sistemas e instituciones de regulación en la banca mexicana.

En el segundo capítulo se presenta un panorama general sobre el proceso de evolución de la banca mexicana dentro del ámbito de la banca comercial, banca de desarrollo, banca central e instituciones financieras no bancarias. Se explica el concepto y funcionamiento de Banca Central, se abordan los procesos de banca especializada hacia el proceso de banca múltiple hasta llegar al concepto de banca universal, se da el concepto de banca de desarrollo e instituciones financieras no bancarias. Al final de este capítulo se establece en un panorama general el esquema de servicios y productos que se ofrecen por parte de los bancos comerciales y su desarrollo en base a operación y tecnología en atención.

El tercer capítulo está orientado a abordar el papel y la importancia que juega en las instituciones bancarias el departamento de servicios al cliente, con el cual vamos a poder abordar conceptos como calidad, servicio al cliente, estructura del departamento de servicios al cliente, normas y mediciones de calidad. Se verifican los procesos de regulación externa e interna por parte de empresas publicas y privadas hacia los servicios que ofrecen las instituciones de banca comercial para poder conocer qué beneficios y qué costos nos genera una buena o mala atención en los servicios al cliente del sistema bancario y poder comentar en las conclusiones como se encuentra la situación actual de los bancos en México, relacionando los instrumentos de supervisión y certificación que se dan para este tipo de instituciones y su funcionamiento en las áreas de servicios al cliente.

## 1) Regulación y Desregulación Nacional e Internacional

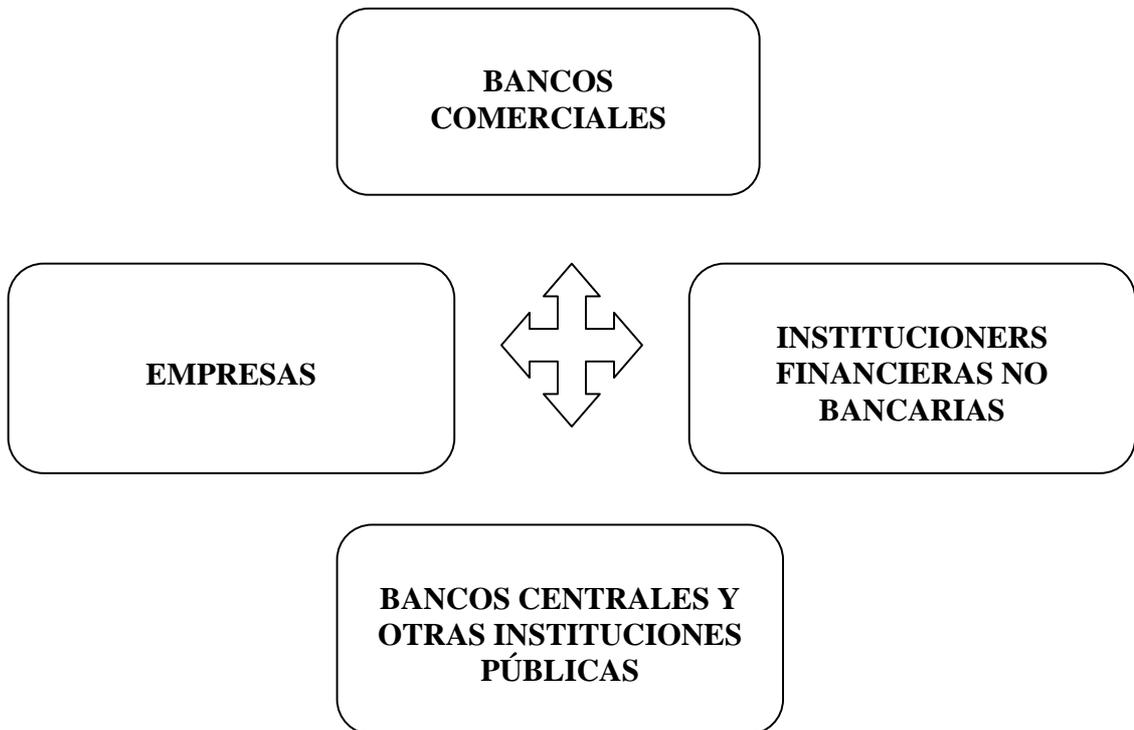
### Antecedentes del proceso de desregulación y la nueva normatividad

La banca nacional y extranjera ha atravesado un proceso de evolución internacional que se ha venido revolucionando y ha transformado los productos y procesos que se manejan.

En la década de los años sesenta la mayoría de los bancos eran nacionales y en este momento, la mayoría de los bancos operan en un contexto internacional, en el cual las instituciones rebasan sus fronteras.

Este proceso internacional de intercambios financieros y bancarios es nombrado: Mercado Internacional de capitales, el cual es un conjunto de mercados estrechamente interrelacionados en donde se intercambian activos de ámbito internacional, dando pie a una red de centros financieros mundiales unidos por sofisticados sistemas de comunicación, que interactúan con distintas monedas.

La estructura del mercado internacional de capitales se forma por los siguientes agentes:



**Bancos Comerciales.**

Los bancos comerciales se encuentran en el centro del mercado internacional de capitales, no solo porque hacen funcionar el mecanismo de pagos internacionales, sino por la amplia gama de actividades financieras que llevan a cabo. El pasivo de los bancos consiste, principalmente, en depósitos a distintos plazos, mientras sus activos son en gran parte, préstamos (a empresas y gobiernos), depósitos en otros bancos (depósitos interbancarios) y bonos.

Empresas: Las empresas (especialmente aquellas con operaciones multinacionales) financian regularmente sus inversiones atrayendo fondos del extranjero. Para obtener estos fondos, las empresas pueden vender participaciones de capital, que otorga a sus poseedores un derecho sobre los activos de la empresa, o pueden usar deuda financiera.

Instituciones financieras no bancarias: estas instituciones se han convertido en participantes importantes del mercado internacional de capitales, a medida que invertían en activos extranjeros para diversificar sus carteras de valores.

Bancos centrales y otras instituciones públicas. Los bancos centrales participan regularmente en el mercado internacional de capitales, a través de la intervención en el mercado de divisas. Además, otras instituciones públicas piden préstamos en el extranjero con frecuencia.<sup>1</sup>

Una de las características más importantes de la industria bancaria comercial en los últimos años es que las operaciones bancarias se han globalizado a medida que los bancos se han expandido desde sus propios países de origen hacia los centros financieros internacionales. En 1960, solo ocho bancos estadounidenses tenían sucursales en países extranjeros, mientras que ahora son cientos los que las tienen. Análogamente, el número de oficinas de bancos extranjeros en Estados Unidos ha aumentado sin parar, lo que es muy similar en bancos de distintos países.

El concepto de operaciones bancarias internacionales (offshore banking) se usa para describir los negocios que las oficinas extranjeras de los bancos hacen fuera de sus propios países de origen. Los bancos pueden hacer negocios en el extranjero a través de tres tipos de instituciones:

1.-) Una agencia situada en el extranjero que concerté préstamos y transfiera fondos, pero no acepta depósitos.

2.-) Un banco filial en el extranjero. Una filial de un banco extranjero difiere de un banco local sólo en que es el banco extranjero el propietario que lo controla. Las filiales están sujetas a las mismas regulaciones que los bancos locales, pero no están sujetas a las regulaciones del país del banco matriz.

3.-) Una sucursal extranjera es simplemente una oficina del banco nacional en otro país. Las sucursales llevan a cabo los mismos negocios que los bancos locales, y generalmente están sujetos, tanto a las regulaciones bancarias locales como a las nacionales de origen. Sin embargo, a menudo las sucursales se aprovechan de la diferencias de legislación entre los países.

El crecimiento del comercio de divisas internacionales ha ido de la mano de las actividades bancarias internacionales. Un depósito offshore es simplemente, un depósito bancario denominado en una moneda distinta de la que existe en el país en donde el banco reside.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Krugman Paul R, Economía Internacional, Teoría y Política.(5ª Edición), Edit Addison Wesley, España 2001,pg. 664-665

<sup>2</sup> Op cit. pg. 667

La banca internacional está atravesando por un proceso de cambio constante que acelera el ritmo de la transformación, el análisis de este proceso se vuelve obsoleto con gran rapidez ya que los cambios se dan cada vez más rápido.

A través del proceso de evolución de la banca nacional e internacional podemos observar estrategias de regulación-desregulación que están operando a nivel mundial, obteniendo así un proceso de progreso desigual en naciones desarrolladas y subdesarrolladas que propician distintos impactos en cada nación.

La banca se ha transformado en un negocio mundial que esta inmerso en el proceso de globalización mundial en todos sus sentidos.

El marco regulador, que es un determinante clave para la estructura institucional está modificándose con gran rapidez y el resultado es un proceso dinámico que influye sobre el futuro de la banca internacional, en general se han dado etapas de liberalización de los mercados financieros que han causado la disminución de la intervención gubernamental en las decisiones económicas y de asignación, fortaleciendo así el papel del mercado. Ha disminuido la interferencia operativa en los sistemas bancarios, así como la protección reguladora otorgada a las instituciones supervisadas.

Los bancos, que antes eran una empresa muy especial en la estructura financiera, se vuelven cada vez más semejantes a otros agentes económicos. En términos funcionales, los productos bancarios se vuelven cada vez menos distinguibles de los productos de otras empresas financieras, e incluso no financieras, como las cuentas de transacción (Fondos Mutualistas del Mercado de Dinero, tarjetas de crédito, y de débito) y el crédito a corto plazo (préstamos puente, préstamos de compañías financieras, papel comercial). En términos institucionales se ha reducido la segmentación del mercado hasta el punto de que los bancos afrontan ahora la competencia en mercados protegidos de otras empresas financieras y no financieras como otras instituciones de depósito, bancos de inversión, casas de bolsa, aseguradoras y grandes corporaciones de menudeo e industriales.<sup>3</sup>

El proceso de regulación y vigilancia internacional sobre las instituciones bancarias tiene sus orígenes en respuesta a la crisis bancaria de 1974, en donde los presidentes de los bancos centrales de once países industrializados formaron un grupo llamado el **Comité de Basilea** con el objetivo de conseguir una mejor coordinación y vigilancia ejercida por las autoridades nacionales sobre el sistema bancario internacional.

En México el proceso de regulación y vigilancia ha cruzado distintas fases en donde se vivió un proceso de nacionalización y privatización de la banca nacional que ha propiciado hoy en día un ambiente de mayor competitividad entre las distintas instituciones que están en operación.

---

<sup>3</sup> Swary Itzhak y Topf Barry, La desregulación financiera global, La banca comercial en la encrucijada, Edit Fondo de Cultura Económica, México 1993, pg 539.

## Comité de Basilea

El Comité de Basilea es una organización formada en 1975, por los presidentes de los Bancos Centrales del grupo de los Diez (países líderes en el mundo), integrado por autoridades bancarias de; Bélgica, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Luxemburgo, Holanda, Suiza, Reino Unido, España y los Estados Unidos.

Esta organización adquiere el nombre de Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria, ya que usualmente se reúne en el Banco de Regulaciones Internacionales en Basilea, donde se encuentra ubicada permanentemente su Secretaría.

El Comité de Basilea no es una autoridad supranacional formal, sus acciones se limitan a la formulación de estándares y recomendaciones en materia de supervisión y **buenas prácticas bancarias**, con miras a que las autoridades individuales tomen medidas que se adecuen a sus sistemas internos de regulación.

En el Comité de Basilea los países son representados por su Banco Central y también por la autoridad con la responsabilidad formal de la supervisión prudencial del negocio de actividades bancarias, El actual presidente del comité es el Sr. Nout Wellink.

Los objetivos centrales del Comité han sido cubrir los vacíos en materia de supervisión internacional, sobre la base de dos principios fundamentales:

- a) ningún establecimiento bancario debe escapar a la supervisión
- b) esta supervisión debe ser adecuada

El comité ha publicado una serie de documentos desde 1975, buscando así, la convergencia de los estándares de supervisión con los sistemas propios de cada país para que la supervisión sea adecuada y no exista banco extranjero que escape a los principios básicos en la supervisión.<sup>4</sup>

El trabajo del Comité de Basilea abarca tres áreas principalmente, que consisten en lo siguiente:

- 1) Establecer un foro apropiado para la discusión de los problemas propios de la supervisión
- 2) Coordinación en las responsabilidades de la supervisión para que sea efectiva a nivel mundial.
- 3) Señalamiento de estándares de supervisión de las entidades financieras.

Los principales acuerdos del Comité de Basilea son los siguientes:

---

<sup>4</sup> [www.abif.cl](http://www.abif.cl)

- El Concordato de diciembre de 1975 (bases para la supervisión) revisado en junio de 1983 y el Acuerdo de Basilea de 1988, sobre su medición y estándares mínimos de capital adecuado de los bancos, el cual contiene 25 principios orientadores sobre reglas de regulación prudencial bancaria el cual ha tenido tres enmiendas; a) Noviembre de 1991, relativa a las provisiones generales para protección de activos ; b) Julio de 1994, relativa a la ponderación de riesgo de los activos en los cuales la contraparte pertenezca a un país miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD); y c) Abril de 1995, respecto de algunas contingencias y obligaciones garantizadas con valores emitidos por entidades del sector público descentralizado de países de la OECD.
- El Comité de Basilea ha adelantado trabajos en **supervisión de instituciones bancarias internacionales**, riesgos (fuera de balance, país, tasas de interés, informáticos y telecomunicaciones), negociaciones con derivados, la supervisión de conglomerados financieros, las relaciones entre supervisores bancarios y bursátiles así como, auditores externos y prevención del uso delictivo del sistema bancario para lavado de dinero.
- En 1988, el Comité emitió el documento **“Principios Básicos para la Supervisión Bancaria Efectiva”**, el cual consta de 25 principios, que el Comité considera deben ser implementados por las autoridades bancarias en todos los países para lograr una adecuada protección del interés público.
- En junio de 2004 el Comité de Basilea presenta el Nuevo Acuerdo de Basilea II, el cual introduce un marco mucho más exhaustivo para la regulación del capital y para las provisiones de riesgo.
- Se tiene previsto que en 2006 y 2007 entren en vigencia las nuevas recomendaciones para las instituciones que operan en América Latina.<sup>5</sup>

Se ha sugerido que el FMI, el Banco Mundial y otras organizaciones, utilicen los principios para fortalecer los procedimientos de supervisión, teniendo como objetivo promover la estabilidad macroeconómica de forma global.

Los 25 principios que propone el Comité de Basilea se refieren a lo siguientes temas:

- Licencia y estructura (principios 2 al 5)
- Regulaciones prudenciales y exigencias (principios 6 al 15)
- Métodos para una supervisión bancaria permanente (principios 16 al 20)
- Exigencias de información (principio 21)
- Facultades formales de los supervisores (principio 22)
- Banca transfronteriza (principios 23 al 25)

---

<sup>5</sup> [www.abif.cl](http://www.abif.cl)

**Las autoridades financieras y las instituciones de crédito que forman parte de la Asociación de Bancos de México (ABM), han coincidido en la importancia de adoptar el Nuevo Acuerdo de Capital (NAC), formulado por el Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria.**

El Comité ha venido trabajando con un número importante de organismos de supervisión y Bancos Centrales de diversos países, así como con la industria en general, en un esfuerzo conjunto encaminado a elaborar un nuevo acuerdo para la adecuación y suficiencia de capital en los bancos a fin de fortalecer su solidez y estabilidad, mediante la adopción de prácticas de gestión de riesgos más rigurosas y precisas.

El esfuerzo culminó en junio de 2004 con la emisión del documento denominado “Convergencia Internacional de Medidas y Normas de Capital. Marco Revisado”, el cual contiene normas y principios que se han denominado “Basilea II” o “Nuevo Acuerdo de Capital”.<sup>6</sup>

Basilea II tiene entre sus propósitos fundamentales, **establecer principios y lineamientos** para lograr que el capital de los bancos refleje, con mayor precisión y sensibilidad los riesgos que enfrentan dichos intermediarios como son el crediticio, el de mercado y ahora también el operativo, estos lineamientos se agrupan en tres puntos fundamentales que son los siguientes:

- 1) **Requerimientos mínimos de capital:** proporciona diversos métodos de sensibilidad creciente de capital, respecto a los riesgos de crédito, operativo y de mercado. Para el riesgo de crédito se contemplan los siguientes enfoques: 1) Enfoque Estándar Simplificado; 2) Enfoque Estándar; 3) Enfoque Básico de Calificación Interna; y 4) Enfoque Avanzado de Calificación Interna. Para el riesgo operativo también se contemplan cuatro enfoques: 1) Enfoque de Indicador Básico; 2) Enfoque Estandarizado; 3) Enfoque Estandarizado Alterno y 4) Enfoque de Medición Avanzada.
- 2) **Procesos de Supervisión:** se orienta a fortalecer las capacidades del supervisor al proponer un mayor grado de independencia y autonomía institucional, así como la posibilidad de que el supervisor requiera que los bancos mantengan un nivel de capitalización por arriba de los mínimos establecidos.
- 3) **Uso efectivo de la disciplina de mercado,** el cual promueve el uso de mejores estándares para la revelación de información, a efecto de que los participantes del mercado y el público en general, cuenten con elementos para evaluar la condición financiera de los bancos.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> [www.cnvb.gob.mx](http://www.cnvb.gob.mx)

<sup>7</sup> [www.cnvb.gob.mx](http://www.cnvb.gob.mx)

En base a lo anterior, los bancos mexicanos están en el proceso de adopción al sistema de Basilea II, en donde se pretende que todas las instituciones migren por lo menos al sistema de Enfoque estándar para el cálculo de requerimientos de capital de riesgo de crédito.

En base al riesgo operativo las instituciones se sujetaran al enfoque de indicador básico y para el caso de riesgo de mercado, se permite a las instituciones utilizar modelos internos.

En este momento se está verificando la manera en la cual se pueda dar el mejor ajuste de Basilea II al sistema financiero y sistema bancario mexicano, tratando de mantener un sano y ordenado desarrollo en el proceso de adopción de los estándares internacionales dentro de la supervisión financiera y bancaria.

En base a la complejidad de este proceso las autoridades financieras seguirán manteniendo una estrecha comunicación con la Asociación de Bancos de México que tiene previsto implementar de la siguiente manera los nuevos acuerdos:

Cuadro 1

Tema	Fecha estimada de entrada en vigor
<b>Requerimientos mínimos de capital</b>	
a. Por riesgo de crédito	
* Enfoque estándar	Enero de 2007
* Enfoque Básico	Enero de 2007
* Enfoque de Calificaciones	Enero de 2008
b. Por riesgo operativo	
* Enfoque Indicador básico	Enero de 2007
* Enfoque Estándar	Enero de 2007
* Enfoque Estándar Alternativo	Enero de 2007
<b>Proceso de supervisión</b>	
* Adopción	Enero de 2007
<b>Uso efectivo de la disciplina de mdo.</b>	
* Adopción	Enero de 2007

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores

El comité de Basilea constituye un foro de debate para la resolución de problemas específicos de supervisión. Coordina la distribución de las competencias supervisoras entre las autoridades nacionales, a fin de garantizar una supervisión eficaz de las actividades bancarias, y con el paso del tiempo sus normas de supervisión transfronteriza se ha convertido en un referente en todo el mundo.

Las pautas recogidas en el Acuerdo de Basilea I de 1988 sobre adecuación de capital para la banca son de enorme importancia. Las reglas han demostrado su valía, sobretudo la regla principal, por la cual los bancos deben mantener un volumen de capital que, por lo mínimo, sea del 8% del valor total de sus activos, ponderado por su nivel de riesgo.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> www.eumed.net

En el año de 1994 estallo una crisis financiera que hizo que muchos de los bancos norteamericanos, pequeños y medianos, que prestaron dinero por toda América Latina, tuvieran problemas de captación , siendo absorbidos por bancos más grandes y teniéndose que negociar las liquidaciones de los préstamos con emisiones de bonos denominados Brady, por el antiguo Secretario del Tesoro de los Estados Unidos llamado James Brady quien les dio el respaldo para poder recuperar, a mediano y largo plazo, las colocaciones efectuadas.<sup>9</sup>

De ahí proviene el famoso y sonado efecto tequila de la quiebra de bancos en México, así como, Venezuela, que, en 1994 le costó la quiebra de más de 16 bancos. Después de la crisis de 1994, ya los bancos fueron capitalizándose para soportar en 1997 la crisis financiera asiática al igual que la crisis rusa, brasileña y de Turquía.

Basilea I es un documento que fue diseñado para bancos con actividad internacional y para los 11 países representados en el Comité de Basilea, ahora más de 130 países lo han adoptado. Cuenta con el reconocimiento del Fondo Monetario Internacional y del Banco Mundial como **buena práctica internacional**.

Un sistema bancario fuerte es vital para poder mantenerse ante los problemas del clima económico mundial. Las economías más sólidas en el mundo no hubieran podido mantenerse estables ante los problemas económicos o sociales como el del día 11 de septiembre de no ser por la acumulación de capital que realizaron durante etapas anteriores. En los mercados emergentes, como los de América Latina y Asia, que a menudo se enfrentan a situaciones de mayor volatilidad, las normas sólidas sobre adecuación de capital son probablemente aún más importantes.

**El nuevo Acuerdo de Capital se pondrá en marcha a partir de finales del 2006.** Se tiene previsto por la comunidad de supervisores y de la banca privada, que será una banca más sólida y sensible al riesgo de lo que fue bajo el Acuerdo de Basilea I.

El paisaje financiero actual ha cambiado significativamente con respecto a dos décadas atrás. Se ha registrado un proceso de liberación, innovación y globalización. Así pues, los nuevos instrumentos financieros minimizaron las restricciones existentes y los hicieron más sencillos de aplicar, contribuyendo a que los mercados fueran más completos, ofreciendo más margen para la cobertura ó la administración de riesgos financieros. Así pues, los mercados financieros globales se están integrando cada vez más.

Basilea II lleva en consulta desde 1999 y el documento final se presentó en Junio del 2004. Los elementos del Nuevo Acuerdo se han ordenado en tres pilares fundamentales que han sido nombrados anteriormente como:

**1.** -Las ponderaciones de riesgo asignadas a los diferentes tipos de activos de riesgo. Se incluye aquí, los riesgos operacionales.

---

<sup>9</sup> www.eumed.net

2. -Supervisión corriente por parte de las Superintendencias, y

3. -La disciplina del mercado a través de más transparencia.<sup>10</sup>

Los beneficios que se esperan con la propuesta de Basilea II son:

- Creación de incentivos para mejorar los procedimientos de evaluación de riesgos.
- Mejoras en el sistema de gobierno corporativo. Nuevos modelos internos de riesgo.
- Cambio cultural: Necesidad de concienciar a la dirección.
- La administración de riesgos requerirá nuevas y sofisticadas herramientas de información.
- Las necesidades de información requieren grandes inversiones en tecnología.

Los posibles efectos negativos de la propuesta de Basilea II son:

- Adopción del Acuerdo en los países industrializados puede tener efecto adverso en los sistemas financieros de los mercados emergentes.
- La falta de reconocimiento de la diversificación internacional, como herramienta para el manejo del riesgo crediticio, podría reducir el volumen de préstamos a América Latina.
- Posible pérdida de competitividad de entidades financieras latinoamericanas versus subsidiarias de bancos internacionalmente activos.<sup>11</sup>

En las encuestas publicadas por parte de los funcionarios del Comité de Basilea, en casi todos los bancos de América Latina el resultado es:

- Más del 50% de los activos bancarios le van a ser aplicados el Índice Basilea II entre 2007 y 2009.
- Un 33% utilizarán el enfoque básico simplificado. (Basilea II) más elementos de los pilares dos y tres.
- A partir del 2010, el resto aplicará el básico simplificado standard, incorporando mayores enfoques avanzados.

La aplicación de Basilea II tiene como objetivo el fortalecer más el sistema bancario internacional, los países que vayan incorporando a la práctica esas recomendaciones, estarán a la vanguardia en materia de funcionalidad y operatividad de los años que están por venir.

---

<sup>10</sup> Op Cit.

<sup>11</sup> [www.eumed.net](http://www.eumed.net)

## **Circular Única de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores**

En base a los cambios y modificaciones que han existido, a través de las regulaciones que se tienen por parte de distintas instancias gubernamentales, se llega a la depuración del uso de comunicados y circulares anteriores, entrando en vigor a partir del año 2006 las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, conocida como **Circular Única** emitida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Este documento es un medio de regulación y supervisión que está encargado de verificar que se cumplan los acuerdos y condiciones que han quedado pactados en Basilea II, logrando obtener un mejor medio de control. La Circular Única es muy extensa y aquí se muestra el inicio del documento, en el cual aparecen artículos y párrafos que están basados en la Leyes de instituciones de crédito para fomentar el buen uso y aportación de las **buenas prácticas bancarias** abarcando los límites para poder operar un banco, requisitos de apertura, funcionamiento de los sistemas, características de las instalaciones, etc.

El documento está elaborado de la siguiente manera:

- La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en los artículos, 19, segundo párrafo, 21, 22, segundo párrafo, 42, fracción IV, 55 BIS, segundo párrafo, 64 BIS, 65, 73 BIS, décimo párrafo, 77, 89, segundo párrafo, 93, primer párrafo, 95, 97, 98, segundo párrafo, 99, 100, primer párrafo, 101, primer, segundo y último párrafos, 102 y 106, fracción XIII, segundo párrafo, de la Ley de Instituciones de Crédito; 6, segundo párrafo, de la Ley del Mercado de Valores, en relación con el 81, primer párrafo, de la referida Ley de Instituciones de Crédito; 4, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, IX, XI, XII, XIV, XXXVI y XXXVII, 6, 16, fracción I y 19 de su ley, así como con el acuerdo de su Junta de Gobierno, el contenido de los artículos 51 y 134 Bis de la citada Ley de Instituciones de Crédito al amparo de lo dispuesto por el 12, fracción XV de la mencionada Ley de la Comisión, y

### CONSIDERANDO

Que esta Comisión ha expedido a lo largo del tiempo un gran número de circulares, oficios-circulares y otras disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito, las cuales en algunos casos han sido derogadas expresa o tácitamente, han perdido su aplicabilidad o resultan anacrónicas u obsoletas, mientras que en otros, aún continúan siendo vigentes total o parcialmente;

Que se estima necesario depurar la totalidad de la normatividad emitida por esta Comisión, aplicable a las Instituciones de Crédito, con el objeto de precisar qué disposiciones de carácter general son vigentes, así como suprimir aquella que como consecuencia del desarrollo del sistema bancario mexicano en la actualidad resulta inócua, y

Que resulta oportuno compilar en un solo instrumento jurídico las disposiciones aplicables a las Instituciones de Crédito expedidas por esta Comisión, sistematizando su integración y homologando la

terminología utilizada, a fin de brindar con ello certeza jurídica en cuanto al marco normativo al que las mencionadas entidades financieras deberán sujetarse en el desarrollo de sus operaciones, lo que también habrá de facilitar la consulta, cumplimiento y observancia de las disposiciones que les resultan ser aplicables, ha resuelto expedir las siguientes:<sup>12</sup>

La Circular Única, nos da la pauta para poder verificar como se ha dado el proceso de supervisión a nivel nacional y cuales son las instituciones que están encargadas de dar seguimiento y supervisión al sistema Financiero y Bancario en México.

---

<sup>12</sup> [www.cnvb.gob.mx](http://www.cnvb.gob.mx)

## Sistemas e Instituciones de Regulación en la Banca Mexicana

Para poder comprender el proceso de desarrollo que ha tenido la banca nacional e internacional es importante conocer la definición que tenemos sobre algunos factores como:

- Banca: negocio que custodia depósitos y presta dinero. La organización y las funciones de la banca moderna dependen del crédito; el sistema de crédito es factible en gran parte gracias al desarrollo del sistema bancario.<sup>13</sup>
- Sector Público: el Sector público es la autoridad formal para tomar decisiones que trascienden a los grupos privados y al mercado, lo cual otorga un gran poder e influencia sobre los recursos totales de los cuales disponen la economía y la sociedad en su conjunto.<sup>14</sup>

El papel de las instituciones públicas tiene un valor fundamental dentro del funcionamiento del sistema bancario mexicano ya que el proceso de autorización, regulación, supervisión y cierre de alguna institución financiera que este en operación o pretenda obtener permisos para su funcionamiento, recaen sobre la responsabilidad del Estado, orientado por organizaciones internacionales como el **Comité de Basilea**.

El desarrollo de un sistema bancario genera riesgo tanto al prestamista como al prestatario y es de gran importancia el tener información por parte de los dos agentes, ya que esto nos genera una mejor proyección dentro de la toma de decisiones y políticas que se tienen por el lado de las instituciones bancarias, instituciones públicas y clientes (personas físicas y morales).

Los problemas a los que se enfrentan generalmente los mercados bancarios e instituciones se presentan a continuación en el cuadro No 2:

---

<sup>13</sup> Ramírez Solano Ernesto, Moneda, banca y mercados financieros (Instituciones e instrumentos en países en desarrollo); Edit. Prentice hall, México, 2001, pg. 425.

<sup>14</sup> Guel Montoya Elizabeth, Una experiencia de planeación estratégica- caso Banrural – (ensayo), Facultad de Economía (UNAM), México D.F. 2006, pg 13

**Cuadro 2**  
**Problemas derivados de las relaciones de los mercados bancarios e instituciones públicas de regulación.**

Relación agencia principal	Problemas derivados de la relación agencia-principal	Instituciones para atenuar los problemas derivados de las relaciones agencia-principal
Prestatario (agente) – Prestamista (principal)	Selección adversa Riesgo moral Aversión al riesgo excesivamente alta por parte de los prestamistas Crédito racionado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivos de selección</li> <li>• Centros de información sobre deudores</li> <li>• Contratos de préstamo</li> </ul> <p>- Limite del monto de endeudamiento                      - Exigencias mínimas de capital.                      - Mecanismos de supervisión                      - Mecanismos de cierre.</p>
Banco (agente) depositante (principal)	Selección adversa Riesgo moral Aversión al riesgo excesivamente alta por parte de los bancos Alza generalizada de tasas de interés pasivas Aparente riesgo sistémico Corrida bancaria Profecía autocumplida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulación y supervisión bancarias oficiales</li> <li>• Requerimientos de capital</li> <li>• Medidas de cierre y salida</li> <li>• Seguros de depósito bancarios.</li> </ul>

Fuente: Ayala Espino José, Fundamentos institucionales del mercado, facultad de Economía (UNAM), México D.F. 2002, pg. 175

El cuadro anterior nos resume los principales riesgos que se corren por parte de los inversionistas, ahorradores, bancos e instituciones financieras que operan actualmente, con los cuales se pretende llegar a acuerdos y estrategias que no pongan en riesgo la estabilidad económica de ningún sector.

Dentro de un ambiente estable de funcionamiento, el desarrollo de transacciones financieras necesita instituciones que generen un ambiente de confianza en los mercados.

Las redes de seguridad bancaria incluyen sistemas de regulación prudencial y supervisión que consisten en el conjunto de normas, políticas y procedimientos de fiscalización encaminados a incentivar a los administradores y banqueros para que procuren una conducta más responsable en el manejo de diferentes elementos relacionados con la adopción, evaluación y manejo del riesgo en un banco. El fin último de la regulación

prudencial y la supervisión es el de promover la profundización financiera, sirviendo de soporte y complemento a las fuerzas del mercado al generar la compatibilidad de incentivos, que lleve a los agentes a eliminar la diferencia entre los beneficios privados y sociales que implica el funcionamiento de la actividad bancaria.<sup>15</sup>

Mediante las redes de seguridad bancaria se pretende **eficientar el funcionamiento del sistema bancario nacional, tratando de reducir el riesgo de los participantes (bancos-clientes) para la obtención de mejores beneficios que se verán reflejados en un sistema financiero estable que genere confianza a nivel nacional e internacional.**

Una red de seguridad bien diseñada debe balancear sus componentes institucionales, es decir la regulación prudencial, supervisión y mecanismos de cierre y salida del mercado. Lo anterior para controlar el riesgo que recae sobre los contribuyentes y el Estado, al tiempo que se alcanza la profundización financiera como resultado del fortalecimiento de la capacidad del sistema para resistir los disturbios y contagios de las corridas bancarias.<sup>16</sup>

La supervisión de aplicación sobre las medidas regulatorias será interna y externa, operando así en todo momento bajo un régimen judicial y empresarial que pondrá sanciones al no llevarse a cabo de forma correcta la operación de las instituciones.

**Será necesaria la expedición de información por cada banco para las auditorias que se realizarán de forma interna y externa con el objetivo de que se opere de forma correcta y evaluar así la sostenibilidad del funcionamiento del banco o validar las medidas de cierre y salidas del mercado de las instituciones que no cumplan con lo establecido, tomando en cuenta los puntos acordados por el Comité de Basilea.**

El sistema de regulación o supervisión dentro del sistema financiero nacional pretende:

- Proporcionar información a los inversionistas o ahorradores.
- Asegurar la solidez del sistema financiero.
- Mejorar el control de la política monetaria.
- Alternar la adquisición de la vivienda.

Los principales organismos reguladores del sistema financiero mexicano son:

- a) **Secretaría de Hacienda y Crédito Público.**
- b) **Banco de México.**
- c) **Comisión Nacional Bancaria y de Valores.**
- d) **Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.**
- e) **Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.**

---

<sup>15</sup> Ayala Espino, José. Fundamentos institucionales del mercado, facultad de Economía (UNAM), México D.F. 2002, pg 175

<sup>16</sup> Op. Cit. Pg. 175

La secretaria de Hacienda y Crédito Público regula todo el sistema bancario y financiero. El Banco de México regula a todas las instituciones de crédito (banca múltiple y de desarrollo), intermediarios bursátiles, fideicomisos, instituciones de seguros y fianzas. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores regula a las instituciones de crédito (banca múltiple y de desarrollo) organismos auxiliares de crédito y casas de cambio, sociedades financieras de objeto limitado, casas de bolsa especialistas bursátiles, bolsas de valores, emisores de valores e instituciones para el depósito de valores. La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas regula a instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros e instituciones de fianzas. La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro regula los administradores de fondos para el retiro, sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro y en general a los sistemas de ahorro para el retiro.<sup>17</sup>

El papel que juega el estado en el sistema bancario es de gran importancia ya que en base a las instituciones que ha creado se pretende dar un ambiente de confianza y seguridad a los inversionistas y a los depositantes, fomentando así, un sistema bancario que **promueve la competencia y el desarrollo económico del país mediante la mayor captación de recursos y otorgamiento de créditos que pretenden cubrir las necesidades de los clientes.**

El sector público tiene como objetivo en este caso el regular las instituciones financieras por medio de las instituciones que ha creado a través de su evolución, en donde es necesario que juegue el papel de regulador y supervisor dentro del mercado bancario y financiero para corregir los desajustes que existen.

Existe otro tipo de instituciones públicas y privadas que están orientadas hacia la supervisión y desarrollo de las buenas practicas bancarias y reducción de riesgos para los otorgantes de crédito, estas instituciones son:

- a) CONDUSEF
- b) Burós de Crédito

### **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es un Organismo Público Descentralizado, cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones Financieras que operen dentro del territorio nacional, así como también crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros.

La CONDUSEF es una institución creada para el universo de clientes de servicios financieros que presentan alguna inconformidad, tratando de eficientar el servicio que

---

<sup>17</sup>Ramírez Solano Ernesto, Moneda, banca y mercados financieros (Instituciones e instrumentos en países en desarrollo); Edit. Prentice Hall, México, 2001, pg. 58.

otorgan las instituciones financieras. Todo aquel usuario, es el que contrata, utiliza o que por cualquier otra causa tiene un derecho respecto de un producto o servicio ofrecido por algunas Instituciones Financieras debidamente autorizadas y clasificadas como instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que realice actividades análogas a las de las sociedades anteriormente mencionadas, que ofrezca un producto o servicio financiero.

Para realizar consultas, aplican aquellas relativas al tipo de productos y/o servicios ofrecidos por las Instituciones Financieras en el País, tales como características del producto, forma de operación, personal a quien contactar en cada Institución Financiera elegida, y compromisos asumidos por las partes, exceptuando de esta información la relativa a los costos que cada Institución cobrará a los Usuarios por el uso o prestación de los productos y/o servicios.

También se atienden consultas sobre la forma de operación de la CONDUSEF, para lo cual se expone el procedimiento mediante el cual se puede brindar atención al Usuario, así como respecto del alcance de la Comisión en cuanto a las necesidades particulares de cada caso que plantee el cliente.

Para presentar reclamaciones, el ámbito de acción de la CONDUSEF es aplicable cuando existan diferencias en la interpretación de los compromisos asumidos implícita o explícitamente, derivados de la suscripción del Contrato de Adhesión a través del cual el cliente contrató el servicio o adquirió el producto ofrecido por la Institución Financiera.<sup>18</sup>

También se atienden reclamaciones cuando a criterio del usuario, la Institución Financiera haya actuado de manera indebida, o cuando haya incumplido con lo planteado en los contratos suscritos con los clientes.

Adicionalmente, la CONDUSEF está facultada para analizar y verificar que la información publicitaria y toda aquella utilizada por las Instituciones Financieras para comunicar los beneficios o compromisos, que el Usuario asume al adquirir un producto o contratar un servicio, sea verás, efectiva y que no induzca a confusiones o interpretaciones equívocas.<sup>19</sup>

La CONDUSEF no da atención a las reclamaciones derivadas de las variaciones en las tasas de interés que se pacten entre los clientes y las Instituciones Financieras cuando sean consecuencia de condiciones macroeconómicas adversas, así como de aquellos asuntos que sean derivados de políticas internas o contractuales de las Instituciones Financieras y que no sean notoriamente gravosas para los Usuarios.

---

<sup>18</sup> [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

<sup>19</sup> Op. Cit.

La CONDUSEF puede rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

La CONDUSEF atiende las reclamaciones que le sean presentadas dentro del término de un año a partir de que se suscite el hecho que la produce. Esta reclamación se realiza a elección del usuario ante la Institución Financiera, en el domicilio de la CONDUSEF en alguna de sus delegaciones estatales o regionales.

Estas son las disposiciones oficiales:

Marco Jurídico

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de Enero de 1999

TEXTO VIGENTE, con reformas del 05/01/2000 y del 12/05/2005.

ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEÓN, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el Honorable Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

DECRETO

"El congreso de los estados unidos mexicanos, decreta:

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TÍTULO PRIMERO

CAPÍTULO ÚNICO

DISPOSICIONES GENERALES<sup>20</sup>

### **Buró de Crédito**

Los Burós de Crédito son instituciones financieras, autorizadas por la SHCP, previa opinión del Banco de México y de la CNBV, oficialmente este tipo de entidades es conocida como Sociedades de Información Crediticia (SIC). Son organizaciones que proporcionan servicios de recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales.

Tienen como objetivo contribuir al desarrollo económico del país ofreciendo servicios que promueven minimizar el riesgo crediticio, al proporcionar información que ayuda a conocer

---

<sup>20</sup> [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

la experiencia de pago de empresas y personas físicas, lo que a su vez, contribuye a formar la cultura del crédito entre la población, al tiempo de promover un sano consumo interno.

Los Burós de Crédito, se forman por las siguientes empresas definidas como SIC:

En 1996 surge Trans Union de México, S.A., Buró de Personas Físicas siendo la primera Sociedad de Información Crediticia en México autorizada por la SHCP, con el fin de proporcionar información del comportamiento crediticio de personas físicas. Tiene como socios a la Banca Comercial, a Trans Union Co. (buró crediticio con experiencia en manejo de registros de crédito) y Fair Isaac Co.(empresa con experiencia en modelos de análisis de riesgo).

En 1998 se incorpora Dun & Bradstreet de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia, Buró de Personas Morales, con el fin de proporcionar información sobre el comportamiento crediticio de personas morales, y físicas con actividad empresarial. Tiene como socios a la banca comercial, a Trans Union Co. y a Dun & Bradstreet Co., con experiencia a nivel mundial en la evaluación de empresas.

En junio de 2005 se autoriza a Círculo de Crédito, S.A. de C.V., Sociedad de Información Crediticia, con el fin de proporcionar información sobre el comportamiento de crédito del segmento no bancario del país. Tiene como socios a Banca Afirme, Chedraui, Coppel y Grupo Elektra.

Las autoridades que regulan las actividades de las SICs son:

1. Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
2. Banco de México.
3. Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
4. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros<sup>21</sup>

Otra institución que cobra gran importancia en la regulación es el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) antes el Fondo Bancario de Protección al Ahorro (Fobaproa)

---

<sup>21</sup> [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

## **Fondo Bancario de Protección al Ahorro (Fobaproa) e Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)**

El Fondo Bancario de Protección al Ahorro (Fobaproa) es una institución que se fundó en el año de 1995 debido a la crisis que sufrió el país, con el objetivo de proporcionar la función de protección al ahorro. Antes del Fobaproa, esta función se cumplía a través de otros mecanismos del sector público. Tras la crisis de 1995, a través del Fobaproa, el gobierno mexicano otorgó apoyo a los bancos con problemas de solvencia en beneficio de los ahorradores, dotando de la liquidez necesaria a las instituciones para que los depositantes pudieran retirar sus ahorros cuando así lo decidiesen.<sup>22</sup>

IPAB significa Instituto para la Protección al Ahorro Bancario y es la institución pública encargada de asegurar los depósitos de los ahorradores en los bancos en México. El IPAB forma parte de la red de seguridad del sistema financiero mexicano y es responsable, en coordinación con otras autoridades financieras, de dar seguimiento y de definir la situación de los bancos con problemas de insolvencia, en dado caso, liquidando sus activos y pagando sus obligaciones garantizadas.

El IPAB sustituyó al Fobaproa. Sin embargo, según lo dispuesto por la Ley de Protección al Ahorro Bancario, como figura legal, el Fobaproa seguirá existiendo hasta que se realice el intercambio de pagarés emitidos por el mismo bajo el Programa de Capitalización y Compra de Cartera por pagarés suscritos por el IPAB.<sup>23</sup>

Por virtud de la Ley de Protección al Ahorro Bancario (LPAB), el IPAB asume los activos y los pasivos contraídos por el Fobaproa derivados de varios de los programas de apoyo a ahorradores. El IPAB tiene, a través de bancos y fideicomisos, un gran número y variedad de activos que se dividen en tres principales categorías:

- 1.- Carteras de crédito
- 2.- Bienes muebles e inmuebles y
- 3.- Participaciones en sociedades.

El IPAB contribuye en varias formas a consolidar la confianza en el sistema financiero mexicano. Al proteger el ahorro de los depositantes, se elimina el riesgo de corridas bancarias ya que los depositantes tienen garantizado el pago de cuando menos una parte de sus recursos por el gobierno mexicano, limitando así la probabilidad de una falla general en el sistema de pagos. En una corrida bancaria, los depositantes, preocupados sobre la solidez financiera de una institución, deciden retirar sus ahorros de manera generalizada. El IPAB también promueve confianza al ser una agencia con poderes y cursos de acción definidos y explícitos para la resolución de bancos en peligro de quiebra, reduciendo la incertidumbre.

---

<sup>22</sup> [www.ipab.org.mx](http://www.ipab.org.mx)

<sup>23</sup> Op Cit

Otra forma en la que el IPAB contribuye a la estabilidad del sistema financiero en México es a través de su cultura de prevención. El IPAB, conjuntamente con autoridades del sistema financiero, posee los recursos humanos con la capacidad técnica y práctica para detectar riesgos de quiebra en las instituciones en una fase razonablemente temprana, así como para dar seguimiento a la evolución financiera del sistema bancario para advertir la presencia de posibles riesgos emergentes de naturaleza macroeconómica. Modelos financieros, actuariales y estadísticos son constantemente probados por el personal del IPAB para verificar su aplicabilidad al mundo real.

Mediante el seguimiento de riesgos y de los mecanismos de resolución de bancos en problemas al menor costo posible, el IPAB está en una mejor posición para garantizar el pago de las obligaciones garantizadas y contribuye, en coordinación con otros participantes de la red de seguridad financiera, a la existencia de una banca comercial **sana y competitiva**.

**La importancia de los bancos para la economía, la posibilidad de pérdidas para los ahorradores cuando los bancos quiebran y la necesidad de mitigar los riesgos de contagio de bancos en problemas a bancos sanos, llevan a los países a establecer redes de seguridad financiera.**

La red de seguridad financiera generalmente incluye entidades a cargo de las siguientes funciones:

- a) Regulación y supervisión prudenciales.
- b) Prestamista de última instancia
- c) Seguro de depósitos (protección al ahorro)

En México la red de seguridad financiera se compone por las siguientes instituciones:

- a) SHCP: regulación
- b) CNBV: supervisión
- c) IPAB: protección al ahorro
- d) Banco de México, prestamista de última instancia.<sup>24</sup>

Ahora que hemos podido verificar las instituciones que están encargadas de la supervisión en México, vamos a abordar el proceso de desarrollo y evolución que se da dentro de la banca mexicana a través de las últimas décadas

---

<sup>24</sup> [www.ipab.org.mx](http://www.ipab.org.mx)

## 2) Panorama General del Sistema Bancario en México

El sistema bancario mexicano se clasifica en cuatro vertientes que son las siguientes:

- Banca Central
- Banca Comercial
- Banca de Desarrollo
- Instituciones Financieras no bancarias

### La Banca Central

La Banca Central en México esta formada por la institución pública que es el Banco de México, el cual tiene su origen y funcionamiento el 1 de septiembre de 1925 convirtiéndose en Banco Central. Esta función se consolida con las reformas del Banco de México en 1932 en donde suspende sus operaciones con el público y se obliga a los bancos a guardar sus reservas en él. Así; el Banco de México se convirtió en depositario y guardián de las reservas, haciendo las funciones de cámara de compensación y prestamista de última instancia, quedando facultado para emitir billetes en exclusividad, regular la circulación monetaria y los tipos de interés, así como fijar los tipos de cambio.<sup>25</sup>

El Banco de México se inauguró en una ceremonia que fue ofrecida por el primer mandatario, Plutarco Elías Calles, asistiendo al evento los personajes más sobresalientes de la época en la política, las finanzas y los negocios. Al recién creado Instituto se le entregó, en exclusiva, la facultad de crear moneda, tanto mediante la acuñación de piezas metálicas como a través de la emisión de billetes. Como consecuencia correlativa de lo anterior, se le encargó la regulación de la circulación monetaria, de los tipos de interés y del cambio sobre el exterior. Asimismo, se convirtió al nuevo órgano en agente, asesor financiero y banquero del Gobierno Federal, aunque se dejó en libertad a los bancos comerciales para asociarse o no con el Banco de México.<sup>26</sup>

Los primeros años de operación del Banco de México fueron difíciles ya que se trataba de lograr el renacimiento del crédito en el país, logrando poco a poco el crecimiento y la consolidación del mismo.

Durante los años setentas y parte de los ochentas se extiende una época de dificultades para el Banco de México. Hasta 1982, los problemas tuvieron su origen en la aplicación de políticas económicas excesivamente expansivas, y en la obligación que se impuso al Banco de extender amplio crédito para financiar los déficits fiscales en que entonces se incurrió. Todo ello dio lugar al deterioro de la estabilidad de los precios y fue causa de que ocurrieran dos severas crisis de balanza de pagos en 1976 y 1982. De 1983 en adelante, el sentido de las acciones ha sido de signo distinto. A partir de ese año, los esfuerzos han estado dirigidos, en lo fundamental, a controlar la inflación, a corregir los desequilibrios de la economía y a procurar la recuperación de la confianza de los agentes económicos.

---

<sup>25</sup> Ayala Espino José, Economía del sector público Mexicano, Edit Esfinge, México D.F. 2001, pg 460

<sup>26</sup> [www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx)

A pesar de todo y en algunos casos a fin de enfrentar los problemas existentes, durante las décadas recientes hemos sido testigos de importantes transformaciones institucionales y de trascendentales aportaciones del Banco Central a la economía del país. Una de las iniciativas más sobresalientes hecha por el Banco de México fue la creación en México de la llamada "banca múltiple" en 1976. Una vez consumada la conversión de la banca especializada en múltiple, se promovió un programa de fusiones de instituciones pequeñas orientadas a fortalecer su solidez y a procurar una mayor competitividad en el sistema financiero.

En 1974 se creó en el Banco de México, y se introdujo en la práctica, el concepto de costo porcentual promedio de captación para la banca múltiple (CPP). Esta tasa promedio, al hacer las veces de tipo de referencia para los créditos bancarios, evitó muchas dificultades a los bancos cuando, más avanzada esa década, las tasas de interés se empezaron a elevar por efecto de la inflación. Entre otras aportaciones memorables del Banco Central, cabe recordar la idea de reglamentar la capitalización de los bancos no sólo en función de su captación, sino de ciertos activos y de otros conceptos expuestos a riesgo.

La gran transformación en la historia reciente del Banco de México ocurrió en 1993, con la reforma constitucional mediante la cual se otorgó autonomía a esta Institución.

La autonomía concedida al Banco de México -explicada en la Exposición de Motivos de la reforma constitucional respectiva- tiene como principal objeto construir una salvaguarda contra futuros brotes de inflación. De ahí la importancia de que en el texto Constitucional haya quedado precisado el criterio rector al cual debe sujetarse en todo tiempo la actuación del Banco de México: la procuración de la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional.<sup>27</sup>

La autonomía del Banco Central se apoya en tres fundamentos:

- Su independencia para determinar el volumen del crédito primario que pueda ser concedido.
- La independencia que se ha otorgado a las personas que integren su Junta de Gobierno.
- La independencia administrativa de la Institución.

La estructura del Banco de México está basada en la Ley del Banco de México de Diciembre de 1993, en donde deja de ser una institución descentralizada del gobierno federal y se transforma en institución de derecho público con carácter autónomo.

A la dirigencia del Banco de México está la junta de gobierno que se compone por cinco miembros, los cuales son personas reconocidas en materia monetaria y financiera, estos Cinco dirigentes se designan en base propuesta del Ejecutivo federal con la aprobación de la Cámara de Senadores.

El Banco de México cuenta en la actualidad con nueve sucursales que atienden las regiones que se les asignan en base a su ubicación geográfica.

Las funciones principales del Banco de México son las siguientes:

---

<sup>27</sup> [www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx)

- 1) Regular la emisión y circulación de la moneda, los cambios, la intermediación y los servicios financieros, así como los sistemas de pagos.
- 2) Operar con las Instituciones de crédito como banco de reserva y acreditante de última instancia.
- 3) Prestar servicios de tesorería al gobierno federal y actuar como agente financiero del mismo en operaciones de crédito interno y externo.
- 4) Actuar como asesor del gobierno federal en materia económica y particularmente financiera.
- 5) Participar en el Fondo Monetario Internacional y en otros organismos de cooperación financiera internacional o que agrupen a los bancos centrales.
- 6) Operar con el FMI y otros organismos de cooperación financiera internacional, con bancos centrales que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera.<sup>28</sup>

En términos generales, estas son las funciones básicas que se le asignan a la Banca Central la cual es un medio de regulación y supervisión para todas las instituciones bancarias y financieras que operan en el país.

### **La Banca Comercial**

La banca comercial mexicana ha atravesado distintas fases en las cuales ha tenido una evolución que atraviesa por varias etapas en donde se transforma de una banca especializada a grupos financieros, después se transforma en banca múltiple y ahora pretende llegar a un proceso de banca universal.

El proceso de evolución dentro de la banca comercial nos indica que a principios de los años setenta la banca comercial mexicana presentaba una estructura de especialización horizontal, a los diferentes tipos de instituciones se les había asignado áreas de operación mas o menos bien definidas, tomando en consideración los plazos y los métodos seguidos en la obtención de fondos y los plazos de otorgamiento de los préstamos.<sup>29</sup>

En esta etapa de evolución bancaria, el sistema presentaba tres tipos de organizaciones bancarias:

- Bancos unitarios independientes
- Banca de sucursales
- Banca de grupo

Un banco unitario independiente es una institución que opera una oficina y que no esta relacionado con otro banco por medio de lazos de propiedad o control. Un banco de sucursales es una institución que tiene una concesión para funcionar y opera dos o más oficinas. La banca de grupo es un arreglo por el cual dos o más bancos quedan bajo control común de una institución bancaria, estos bancos constituían la minoría y se referían a

---

<sup>28</sup> Ramírez Solano Ernesto, Moneda, banca y mercados financieros (Instituciones e instrumentos en países en desarrollo); Edit. Prentice Hall, México, 2001, pg. 216

<sup>29</sup> Op. cit. pg. 94.

instituciones que operaban sin sucursales y generalmente su acción se enfocaba en una localidad.

La banca de sucursales era la más extendida y su prototipo era el Banco Nacional de México, que operaba con 330 sucursales abarcando el Distrito Federal y toda la República Mexicana. La banca de grupo estaba representada por el Banco de Comercio que controlaba una cadena de 35 bancos de comercio en la mayor parte de los estados de la República.<sup>30</sup>

En resumen, la banca especializada se presenta el siguiente cuadro, (cuadro No 3) mostrando la estructura que se tenía en la década de los setenta.

Cuadro 3  
**Instituciones bancarias**

Bancos de depósito	106 con 1,777 sucursales y agencias
Bancos de ahorro	122, en su mayoría departamentos de bancos de depósito, con 1789 sucursales y agencias
Financieras	92 con 39 sucursales y agencias
Bancos hipotecarios	25 con 20 sucursales y agencias
Bancos de capitalización	12 con 90 sucursales y agencias
Instituciones fiduciarias	136, la mayoría departamentos de bancos de depósito, con 1277 sucursales y agencias.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, Boletín estadístico, 1972

El siguiente paso que se tuvo dentro de este proceso de evolución dentro de la banca en nuestro país es la formación de grupos bancarios en donde generalmente se constituían por un banco de depósito, una financiera, banco hipotecario, aseguradora y otro tipo de instituciones financieras, generando un incremento en el servicio y eficiencia dentro del sistema bancario nacional. En este momento se empieza a dar una concentración en grupos que se van haciendo más fuertes y que van alcanzando un mayor grado de concentración y solidez. El siguiente cuadro nos muestra los grupos más sólidos.

Cuadro 4  
**Recursos y financiamiento Grupos bancarios, 1972 (en millones de pesos)**

<b>Grupos</b>	<b>Recursos</b>	<b>Financiamientos</b>
Bancomer	47,438	41,333
Banamex	43,403	37,247
Londres y México	16,657	14,772
Mexicano	11,063	10,042
Comercial Mexicano	11,299	10,021
Internacional	6,583	5,245

Fuente: Negocios y bancos. Revista mensual, 1972

El funcionamiento, rentabilidad y estrategias de los bancos generaron la evolución hacia el proceso de banca múltiple que esta compuesto por una oferta de servicios integrados que brindan al cliente la obtención de servicios en un solo lugar. Servicios como la unifila, caja

<sup>30</sup> Op. Cit. pg. 94-95

única, productos complementarios, hacen que el servicio sea más eficiente y permiten una mejor rentabilidad y competitividad del negocio bancario atrayendo cada vez más capital e incrementando el número de clientes a base de la eficiencia y calidad en los procesos y servicios que se ofrecen a los clientes.

Dentro de este proceso de evolución, 1982 es un año importante ya que se da la nacionalización de la banca comercial, se generaliza la organización de la banca múltiple y se acentúa un proceso de fusiones que reduce el número de instituciones dando pie a la creación de nuevas instituciones como las casas de bolsa, las filiales del exterior, empresas de factoraje, sociedades de inversión, casas de cambio y se expanden las compañías de seguros y arrendadoras financieras, funcionando así hasta la década de los noventa.

La Ley de Agrupaciones financieras (julio de 1990) reconoce y regula la existencia de grupos financieros en el sentido moderno. Los grupos financieros podrán estar integrados por una sociedad controladora y por algunas de las siguientes entidades: un banco, una casa de bolsa, una empresa de seguros, un almacén general de depósito, una compañía afianzadora, una arrendadora financiera, una operadora de sociedades de inversión, una casa de cambio y una empresa de factoraje financiero. Esta innovación responde a la tendencia mundial de orientar las actividades financieras hacia el concepto de banca universal, es decir, instituciones que ofrezcan una gran variedad de servicios financieros, instrumentos de ahorro, crédito, seguros, arrendamientos financieros, factoraje y actividades bursátiles.<sup>31</sup>

Este proceso de evolución y crecimiento de los servicios financieros están orientados hacia el concepto de Banca Universal en donde se pretende ofrecer toda una gama de productos y servicios financieros mediante una misma firma otorgándose por medio de instituciones que están separadas.

En la actualidad, nuestro sistema bancario comercial está en un proceso de expansión que proviene del proceso de privatización que tuvo lugar en México a partir del 1º de mayo 1990 en donde el presidente de la República anunció que privatizaría la banca.

El capital existente está basado en fusiones con capital extranjero en donde la diferenciación y la mayor captación de recursos se enfocan a **los procesos eficientes y la calidad** que se brinda a los clientes en base a sus necesidades.

El siguiente cuadro nos explica la variación que se ha tenido en el número de bancos comerciales a partir de la década de los cincuenta.

---

<sup>31</sup> Ramírez Solano Ernesto, Moneda, banca y mercados financieros (Instituciones e instrumentos en países en desarrollo); Edit. Prentice Hall, México, 2001, pg. 96

Cuadro 5  
**Variaciones en el Número de bancos comerciales en México. 1950-2000**  
**Cifras a finales de cada periodo**

Periodo	Bancos de depósito		Bancos múltiples		Total de bancos		Variación neta en el periodo	
	M	SyA	M	SyA	M	SyA	M	SyA
1950-1960	102	909	---	---	102	909	---	---
1961-1970	104	1,710	---	---	104	1,710	+2	+801
1971-1980	26	431	33	3,235	59	3,666	-45	+1,956
1981-1990	---	---	20	4,482	20	4,482	-39	+816
1991-2000	---	---	35	6,917	35	6,917	+15	+2,345

M: Matrices

S y A: Sucursales y agencias

1 Marzo de 2000

Fuente; Boletines estadísticos de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, varios años. Boletín estadístico de banca múltiple, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, marzo de 2000.

El cuadro No 5 nos presenta una visión generalizada en donde podemos observar como se efectúa un proceso de reducción de las instituciones en la década de los ochenta y este se incrementa al privatizarse la banca a partir de 1990 en donde se da todo un proceso de fusiones entre capitales nacionales y extranjeros que se ven reflejados en el incremento de sucursales y agencias hasta el año 2000 que nos permite ver este cuadro. Esto da como resultado la creación de organismos federales como **Fobaproa (ahora IPAB)** y la Fusión de la Comisión Nacional Bancaria con la de Valores.

El proceso de privatización de la banca se propicio a partir del 1° de mayo de 1990 en donde el presidente de la República anuncia la privatización. El 17 de mayo del mismo año el secretario de Hacienda, Pedro Aspe anunció que el gobierno se desprendía de la Banca porque no se justificaba que el Estado poseyera esos cuantiosos recursos “mientras existía la incuestionable e impostergable obligación de dar respuesta positiva a las enormes necesidades sociales”.<sup>32</sup>

El primer Banco que se vendió fue Multibanco Mercantil, seguido de BANPAIS, Banca CREMI y Banca CONFIA.

Posteriormente se llevo a cabo la venta de los principales bancos del país como **Bancomer** y **Banamex** para dar por terminado el proceso de venta de todas las instituciones el 16 de julio de 1992.

Del total de instituciones, 13 fueron incorporadas a grupos financieros y el resto pasaron al poder de grupos constituidos por personas físicas. El Gobierno Federal recibió por la venta de acciones 37,856 millones de pesos sin considerar las deducciones por ajustes de precios de auditorías de compra-venta, que representaron 3.6% de dicho monto. En cuanto a precio de venta, el múltiplo promedio del valor de mercado respecto al valor en libros fue de 3.06,

<sup>32</sup> www.azc.uam.mx

muy superior al nivel de 2.1 observado en procesos de venta de bancos para países desarrollados.<sup>33</sup>

La estructura que tenía la Banca en el periodo 1982-1992 era la siguiente:

**Cuadro 6**  
**Estructura de la Banca 1982-1992**

1 sep. 1982	17 marzo 1985	12 mayo 1988- marzo 1992
Actibanco Guadalajara		
Banca Confía	Banca Confía	Banca Confía
Banca Cremi	Banca Cremi	Banca Cremi
Banca Serfin	Banca Serfin	Banca Serfin
Bancam		
Banca Promex	Banca Promex	Banca Promex
Banca de Provincias		
Banco Aboumrad		
Banco del Atlántico	Banco del Atlántico	Banco del Atlántico
Banco Azteca		
Banco BCH	Banco BCH	Banco BCH
Banco del Centro	Banco del Centro	Banco del Centro
Banco Comercial del Norte		
Banco de Crédito y Servicio	Banco de Crédito y Servicio	Banco de Crédito y Servicio
Banco de Comercio		
Banco Continental Ganadero		
Banco de Interior		
Banco Internacional	Banco Internacional	Banco Internacional
Banco Latino		
Banco Longoria		
Banco Mercantil de Monterrey	Banco Mercantil de Monterrey	
Banco Mercantil de Zacatecas		
Banco Mexicano Somex	Banco Mexicano Somex	Banco Mexicano Somex
Banco de Monterrey		
Banco del Noroeste	Banco del Noroeste	Banoro
Banco Occidental de México		

<sup>33</sup> [www.abm.org.mx](http://www.abm.org.mx)

Banco de Oriente	Banco de Oriente	Banco de Oriente
Banco Paramérica		
Banco Popular Probanca Norte		
Banco Provincial del Norte		
Banco Provincial de Sinaloa		
Banco Refaccionario de Jalisco		
Banco Regional del Norte	Banco Mercantil del Norte (19-12-86)	Banco Regional del Norte
Banco Sofimex		
Banco de Tuxpan		
Banamex	Banamex	Banamex
Bancomer	Bancomer	Bancomer
Banpaís	Banpaís	Banpaís
Corporación Financiera		
Crédito Mexicano	Crédito Mexicano	
Financiera Crédito de Mty.		
Financiera Industrial y Agrícola		
Hipotecaria del Interior		
Multibanco Comermex	Multibanco Comermex	Multibanco Comermex
Multibanco Mercantil de México	Multibanco Mercantil de México	Multibanco Mercantil Probursa
Promoción y Fomento		
Unibanco		

Fuente: [www.abm.org.mx](http://www.abm.org.mx)

El proceso de desincorporación esta resumido en el cuadro número 7:

**Cuadro 7**  
**Proceso de Desincorporación**

*Lista en orden alfabético			
Banco	Fecha de asignación	Valor de operación (Miles de pesos)	Valor libros equivalente
Banamex	26 agosto 1991	9,744,982	2.62
Banca Confía	6 agosto 1991	892,260	3.73
Banca Cremi	25 junio 1991	748,291	3.40
Banca Serfin	27 enero 1992	2,827,791	2.69
Bancomer	28 octubre 1991	8,564,218	2.99
Banco BCH (Hoy Banco Unión)	13 noviembre 1991	878,360	
Banco de Crédito y Serv. (Hoy Bancrecer)	20 agosto 1991	425,131	2.53
Banco de Oriente	13 agosto 1991	223,221	4.04
Banco del Atlántico	30 marzo 1992	1,469,160	5.30
Banco del Centro (Hoy Bancen)	6 julio 1992	869,381	4.65
Banco Internacional (Hoy Bital)	29 junio 1992	1,486,917	2.95
Banco Mercantil del Norte (Hoy Banorte)	15 junio 1992	1,775,779	4.25
Banco Mexicano Somex (Hoy Mexicano)	5 marzo 1992	1,876,525	3.31
Banco Promex	6 abril 1992	1,074,474	4.23
Banoro	21 abril 1992	1,137,811	3.95
Banpaís	8 junio 1991	544,990	3.03
Multibanco Comermer (Hoy Inverlat)	12 febrero 1992	2,706,014	3.73
Multibanco Mercantil de México (Multibanco Mercantil Probursa) (hoy BBV)	11 junio 1991	611,200	2.66
Fuente: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.			

En la actualidad contamos con las siguientes instituciones en el país:

- ABN Amro Bank (México), S.A.
- American Express Bank (México), S.A.
- Banamex
- Banca Afirme, S.A.
- Banca Mifel, S.A.
- Banco Ahorro Famsa, S.A.
- Banco Autofin México, S.A.
- Banco Azteca, S.A.
- Banco del Bajío, S.A.
- Banco Compartamos, S.A.
- Banco Credit Suisse (México), S.A.
- Banco Inbursa, S.A.
- Banco Interacciones, S.A.
- Banco Invex, S.A.
- Banco J.P. Morgan, S.A.
- Banco Mercantil del Norte, S.A.
- Banco Monex, S.A.
- Banco Regional de Monterrey, S.A.
- Banco Ve por Más, S. A.
- Bank of America México, S.A.
- Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (México), S.A.
- Bansí, S.A.
- Barclays Bank México, S.A.
- BBVA Bancomer, S.A.
- Deutsche Bank México, S.A.
- GE Capital Bank, S.A.
- HSBC México, S.A.
- ING Bank (México), S.A.
- Ixe Banco, S.A.
- Banco Santander
- Scotiabank, S.A.

Los invitados especiales de la Asociación de Banqueros de México (ABM) son los siguientes:

- Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros
- Banco Nacional de Comercio Exterior
- Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos
- Financiera Rural
- Nacional Financiera
- Sociedad Hipotecaria Federal

Las instituciones afiliadas (Oficinas de Representación de Instituciones Financieras del Exterior) a la ABM son:

- ABN Amro Bank, NV
- Banco Continental de Panamá, Oficina de Representación
- Banco de Chile, Santiago de Chile, República de Chile, México
- Banco de Crédito e Inversiones, Sociedad Anónima Bancaria, Oficina de Representación
- Banco Do Brasil, Oficina de Representación
- Banco Español de Crédito, Oficina de Representación
- Banco Industrial, Oficina de Representación
- Banco Latinoamericano de Exportaciones, Oficina de Representación
- Banco Mercantil Venezuela, Oficina de Representación
- Banco Sabadell, S.A. Atlántico, Oficina de Representación
- Banco Santander, Oficina de Representación
- Bank Hapoalim, B.M. Tel Aviv Israel, Oficina de Representación
- Bank Leumi Le-Israel, B.M., Oficina de Representación
- Bank of Antigua LTD, Saint John's y Barbuda, Oficina de Representación
- Bank of Montreal, Oficina de Representación
- Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (México)
- Bayerische Hypo-UND Vereinsbank AG, Oficina de Representación
- BNP-Paribas, Oficina de Representación
- Cajas del Mediterráneo, Oficina de Representación
- Calyon, Oficina de Representación
- Cobank, ACB, Denver Colorado, EU Norteamérica, Oficina de Representación
- Commerzbank, AG, Oficina de Representación
- Credit Suisse, Oficina de Representación
- DEG-Deutsche Investitions- UND Entwicklungsgesellschaft MBH, Oficina de Representación
- Dresdner Bank AG, Oficina de Representación en México
- DZ Bank Deutsche Genossenschaftsbank AG, Frankfurt, Alemania, Oficina de Representación
- Fortis Bank México, Oficina de Representación
- Japan Bank for International Cooperation Tokyo Japón, Oficina de Representación
- JP Morgan Chase Bank N.A., Oficina de Representación
- Landesbank Baden-Wurttemberg de Stuttgart, República Federal Alemana, Oficina de Representación en México
- Lehman Brothers Inc, Oficina de Representación
- Mizrahi Tefahot Bank, LTD, Tel-Aviv, Israel, Oficina de Representación
- Mizuho Corporate Bank, LTD, Oficina de Representación
- N.M. Rothschild & Limited, Oficina de Representación
- Cooperative Centrale Raiffeisen Boerenleenbank, Rabobank, Oficina de Representación
- Royal Bank of Canada, Oficina de Representación
- Sanpaolo IMI S.P.A. Turín, Italia, Oficina de Representación
- Societé Generale Paris, Oficina de Representación en México
- Standard Bank PLC , Oficina de Representación

- Standard Chartered Bank, Oficina de Representación
- The Bank of New York , Oficina de Representación
- The Toronto Dominion Bank, Toronto Canada, Oficina de Representación
- UBS, AG, Oficina de Representación
- Union Bancaire Privée, UBP, Oficina de Representación
- UPS Capital Business Credit, Oficina de Representación
- Westlb, AG, Oficina de Representación

Los Afiliados Invitados Honorarios son:

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Representación
- Bank For International Settlements (BIS), Representación
- Banco Mundial , Representación en México<sup>34</sup>

En este momento, la banca nacional e internacional se encuentran en un proceso que involucra la posibilidad de proveer a un cliente de la mas diversificada gama de productos que se ofrecen en el mercado, llegando así a el desarrollo de una banca universal, en donde el cliente tiene acceso a toda la gama de servicios financieras que desee obtener en una o varias instituciones.

**Hasta el momento se encuentran en trámite aproximadamente 18 instituciones que están por recibir la autorización de CNBV.**

---

<sup>34</sup> [www.abm.org.mx](http://www.abm.org.mx)

## La Banca de Desarrollo

La Banca de Desarrollo es un conjunto de instituciones financieras que tienen como principio fundamental promover y fomentar el desarrollo económico en sectores y regiones con escasez de recursos financieros o en los cuales el mercado ha fallado en atender. El propósito básico de la banca de desarrollo es canalizar recursos financieros preferentes, para promover actividades económicas prioritarias del país y cumplir con los grandes objetivos de la nación. Su objetivo es atender las necesidades que otras instituciones de crédito no identifican o no tienen interés o capacidad de hacerlo, pero son indispensables para lograr el bienestar de la sociedad.<sup>35</sup>

Las principales funciones que ha tenido y maneja hasta hoy la banca de Desarrollo son las siguientes:

- 2) Promoción de ahorro e inversión.
- 3) Fomento del desarrollo del sistema financiero.
- 4) Apoyo a la planta industrial.
- 5) Estímulo de los proyectos de inversión.
- 6) Financiamiento de las grandes obras de infraestructura
- 7) Desarrollo de las empresas de sectores claves como petróleo, petroquímica, acero, celulosa, fertilizantes, productos metálicos, maquinaria, aparatos electrónicos, equipos de transporte, etc.

Hoy en día la Banca de Desarrollo en México esta compuesta por las siguientes instituciones:

- Nacional Financiera (NAFIN) opera en el sector industrial.
- Banco Nacional del Comercio Exterior (BANCOMEXT) sector comercio.
- Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos (BANOBRAS) fomenta y apoya obras y servicios públicos. .
- Sociedad Hipotecaria Federal (SHF)
- Banco Nacional del Ejército y Fuerza Aérea Armada (BANJERCITO)
- Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI)<sup>36</sup>

El grupo de bancos de desarrollo esta formado por estas instituciones que funcionan como un intermediario financiero, con el propósito de canalizar recursos hacia sectores económicos que el **Estado** considere como básicos o de prioridad para fomentar el desarrollo económico que busca la **justicia y equidad**.

---

<sup>35</sup> Ayala Espino José, Economía del sector público Mexicano, Edit Esfinge, México D.F. 2001, pg 460

<sup>36</sup> [www.cnbv.gob.mx](http://www.cnbv.gob.mx)

## **Instituciones Financieras no Bancarias**

En nuestra economía además de funcionar las instituciones bancarias comerciales y de desarrollo, contamos con instituciones financieras no bancarias que desempeñan una función cada vez más importante en la canalización de fondos de los ahorradores hacia los prestamistas.

Las instituciones que se han creado hoy en día ofrecen servicios similares a los que proporcionan los bancos, fomentando así la competencia sobre la captación de clientes.

Las instituciones financieras no bancarias que operan en nuestro país son las siguientes:

- Instituciones de Seguros
- Fondos de Pensión
- Planes de Pensión Privados
- Sociedades Financieras de Objeto Limitado
- Arrendadoras Financieras
- Uniones de Crédito
- Instituciones de Fianzas
- Empresas de Factoraje
- Sociedades de Ahorro y Préstamo
- Sociedades de inversión

## Aspectos de la Política Financiera y Crediticia en México

En el mundo existen una gran variedad de formas de considerar y definir a las micro, pequeñas y medianas empresas, dependiendo de las necesidades que tiene cada país.

Algunas de las clasificaciones que he podido encontrar son las siguientes:

- Microempresas: aquellas donde los propietarios son empleados del negocio e involucran a otros miembros de su familia inmediata.
- Empresas pequeñas: aquellas donde prevalece el autoempleo, pero tienen un personal de hasta 20 trabajadores.
- Empresas medianas: empresas que rebasan en su personal contratado al número de 20 personas, pero que no rebasan el número de 200.<sup>37</sup>

En México existe una clasificación del estrato de empresas que tiene que ver con las necesidades de dicho sector y con objetivos específicos en torno a las posibilidades del financiamiento que necesitan o requieren.

En México los estratos de clasificación han sido modificados de acuerdo a Nacional Financiera (NAFIN) con la finalidad de facilitarles el acceso a los apoyos que las diferentes instituciones públicas y privadas les brindan. La clasificación es la siguiente:

- a) Microempresas: se definen como aquellas empresas manufactureras que ocupan directamente hasta 15 personas y el valor de sus ventas netas anuales no rebasan el monto de 110 veces el salario mínimo anual.
- b) Pequeñas empresas: empresas que emplean entre 16 y 100 personas en donde el valor de sus ventas totales anuales no rebasan el monto de 1115 veces el salario mínimo anual.
- c) Empresas medianas: se definen como aquellas que ocupan entre 101 y 250 personas y el valor neto de sus ventas reales es de no más de 2010 veces el salario mínimo anual.<sup>38</sup>

La importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas reside en la aportación que hacen al valor bruto de la producción, generación de empleo, en el número de establecimientos y al abastecimiento de aquellos nichos de mercado no cubiertos por la gran industria.

En base a los registros de INEGI y el IMSS se indica que los rasgos distintivos de desarrollo de la economía mexicana ha sido el incremento de las firmas pequeñas en los ámbitos: industrial, finanzas, bienes raíces, servicios personales, etc.

---

<sup>37</sup> [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

<sup>38</sup> Op cit

El problema del financiamiento constituye uno de los temas centrales en la discusión de los problemas que afectan a las pequeñas y medianas empresas en base a la competencia que tienen que enfrentar al lado de competidores que manejan mayor solvencia.

En la práctica se presentan dos opciones con las que las empresas pueden financiar sus inversiones, estas son:

- A) Con recursos financieros de procedencia interna
- B) Fuentes de financiamiento externo

En México se da un factor muy importante ya que las industrias pequeñas y medianas enfrentan la problemática de falta de crédito y oportunidades para poder crecer y expandirse.

La falta de crédito ha sido un punto básico en el desarrollo de nuestro sistema bancario durante las últimas décadas, llegando a un punto en donde esto comienza a quedar atrás y poco a poco comienza a expandirse el otorgamiento de créditos.

En este momento el crédito comienza a darse de una manera más amplia y el otorgamiento de este enfrenta un proceso importante en donde todas las instituciones bancarias están viendo en la necesidad de ofrecer mejores planes y tasas de interés con relación a los créditos que se ofrecen tanto a nivel de personas físicas y morales.

México enfrenta un problema de diferencial muy alto entre la tasa activa y pasiva que se maneja dentro de las instituciones bancarias, este es un problema que proviene del momento en que se otorga una desregulación financiera que consistió en terminar el proceso de liberalización de la tasa de interés, eliminar el encaje legal y permitir la participación de inversionistas no residentes en el mercado financiero. En 1988 se eliminaron los topes de las tasas de interés de las instituciones bancarias, dejándolas al libre juego del mercado.

En 1994 entra en vigor la autonomía del Banco de México con el objetivo de limitar el financiamiento público para evitar que el Estado incurriera en déficit. En el periodo de 1988-1994 se redujo la tasa de crecimiento media anual de los flujos crediticios, todo el volumen de crédito fue destinado al sector privado; la mayor parte de los créditos fueron otorgados por la banca comercial, eliminándose la dirección de créditos hacia sectores estratégicos de crecimiento.

Lo preocupante de la nueva situación financiera fue el incremento de la cartera vencida con respecto a los recursos bancarios, especialmente a partir de 1988 cuando comenzó a incrementarse la participación de los créditos privados.

La relación carteras vencidas a recursos bancarios total empezó a subir de manera crítica generando un proceso irreversible en base a su fondeo y funcionalidad.

La liberalización de las tasas de interés y la autonomía del banco central, en vez de aumentar la tasa de interés sobre depósitos, generaron un efecto contrario: permitieron que el sector bancario se apoderara de mayor tasa de intermediación que redujo la captación de

ahorro y propicio un mercado de valores especulativo, que presiono sobre el déficit financiero.<sup>39</sup>

Esto ha llevado como consecuencia a manejar lo que se le conoce como política de cortos: **El corto es un instrumento de política monetaria que usa el Banco de México para abatir la inflación.**

La medida consiste en dejar menos liquidez en el sistema (menor circulación de billetes y monedas) que al reducir, eliminan presiones inflacionarias. Básicamente la medida es una señal al mercado, ya que no tiene un efecto cuantitativo. Un aumento en el corto, además de controlar la inflación, impulsa las tasas de interés y motiva la apreciación del peso.

---

<sup>39</sup> Levy Orlik Noemí, Cambios Institucionales del Sector Financiero y su efecto en el Fondo de la Inversión. México 1960-1994, Facultad de Economía (DEGAPA), México 2001, pg. 242

## **Productos y Servicios bancarios que se ofrecen**

Todos los bancos brindan servicios similares, la clasificación de los productos que se ofrecen son los siguientes:

### a) Productos de captación:

- Cuentas de Administración
- Cuentas de Inversión
- Tarjetas de débito

### b) Ordenes de Pago

### c) Productos de colocación:

- Tarjetas de crédito
- Tarjetas de afinidad
- Tarjetas marca compartida
- Tarjetas privadas

### d) Sistemas de Financiamiento

- Créditos personales
- Créditos Hipotecarios
- Créditos automotrices

### f) Servicios de banca electrónica

- Audio respuesta
- Internet
- Ejecutivo telefónico

A continuación verificaremos los procesos y la importancia que ha tenido la tecnología dentro del desarrollo en los servicios al cliente que se han ofrecido a través del tiempo.

## Operaciones y Tecnología

En la década de los años 40's y 50's la banca mexicana tuvo un papel muy importante ya que apoyo la industrialización del país, participando activamente con capital y créditos en la creación y renovación de numerosas industrias, revolucionándose así el sistema de servicio y atención al cliente, ya que en 1947 se inaugura el servicio "Autobanco" con el que se permitía a la clientela hacer operaciones bancarias desde su automóvil.

La era de la automatización dentro de la banca mexicana comienza a partir de la década de los años 60's , esta nueva etapa inicia en 1966 con la instalación de un computador marca General Electric 415 en el departamento de automatización dentro del Banco Nacional de México (Banamex), seguido de la adquisición de un segundo equipo de respaldo para el sistema de cheques y el sistema de contabilidad general.

En 1968 surge la primera tarjeta de crédito en México con el nombre: "BancOmático" y se revoluciona la tecnología en la banca con computadoras de discos magnéticos que aceleraban la captura y el proceso de información.<sup>40</sup>

En la década de los setenta surge la banca múltiple y aparece en operación el primer cajero automático, iniciando así, el servicio en línea de cajeros permanentes, apoyado de las nuevas tecnologías que se generaban en ese momento como terminales Olivetti e inician procesos de autorizaciones de tarjetas de crédito y dispensadores de efectivo en las sucursales. La tecnología de ese momento empieza a llegar al interior del país en base a los principales bancos del momento como Banamex y Bancomer que eran los innovadores y punteros en el desarrollo de la banca mexicana.

La década de los ochentas se ve acompañada de tecnologías basadas en rayo láser que permitían una mayor velocidad en las operaciones, y se da un cambio radical en el servicio brindando la atención al cliente para autorizaciones de tarjetas de crédito las 24 horas del día y se ofrecen servicios bancarios vía telefónica tanto para empresas como para personas físicas. Otro avance importante en esta década es la incorporación al Sistema de Transferencias internacionales con claves SWIFT y ABA que permiten realizar movimientos internacionales. En 1986 se libera en producción el producto de Cuenta Maestra agrupando servicios que se venían proporcionando individualmente y revolucionando de manera radical la prestación de servicios bancarios.

La década de los 90s se compone de un proceso de reprivatización de la banca mexicana en donde los distintos bancos empiezan a buscar las mejores tecnologías y sistemas de operación que les permitan ser mas competitivos resaltando la incorporación de los principales bancos al uso de tarjetas con respaldo de Master Card o VISA y se genera una nueva unidad de cuenta con el nombre UDIs.

En 1996 surgen los sistemas internos llamados Intranet para circulación de información interna de las distintas instituciones.

---

<sup>40</sup> Imagen, Banamex, Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, México, Junio 2004 pg. 14

En la banca se da un proceso general para el cambio de dígitos de 1900 a los 2000 que se preveía traería fuertes impactos en los equipos de computo a nivel internacional acompañado de las primeras paginas en Internet de las distintas instituciones.

En 1998 surge la primera plataforma para movimientos en Internet con el nombre de Bancanet.

El inicio y transición de la década de los 90's a el año 2000 transcurrió sin problema alguno, este proceso se ve acompañado de fusiones entre instituciones y absorciones de bancos extranjeros hacia bancos que fueron nacionales.

El proceso de desarrollo y adelantos tecnológicos sigue hoy en día revolucionándose en base a servicios ofrecidos por medio de páginas de Internet, sistemas de audio respuesta y sucursales, absorción de pagos, transferencias electrónicas, etc., orientando a la banca hacia el proceso de transformación que va de banca múltiple a banca universal.

Al abordar el proceso de desarrollo y evolución de la banca mexicana, podemos observar que existe una relación muy estrecha entre el proceso de crecimiento que tienen las instituciones en base a la calidad de los servicios y procesos que se ofertan al mercado por medio de cada institución. Este punto básico en la elaboración del ensayo, es abordado en el siguiente capítulo.

### **3.- Repercusiones de la Supervisión del Estado hacia bancos comerciales en el área de servicios al cliente**

#### **Que es el servicio al cliente?**

Los bancos en México juegan un papel muy importante dentro de la economía nacional, ya que el uso de tarjetas de debito, crédito, créditos personales, etc son una necesidad que va creciendo cada vez más en un ambiente de interrelación entre bancos y personas.

En un panorama general, los bancos ofrecen servicios muy similares que permiten cubrir las necesidades de demanda de los clientes y el servicio al cliente es un factor de gran peso, ya que de este se deriva la decisión de utilizar los servicios de una u otra institución.

El servicio al cliente es la interrelación entre instituciones y clientes que se ve afectada o beneficiada en base a los procesos de operación, tecnológicos, políticos y eficiencia de atención en los servicios que se otorgan por medio de alguna institución bancaria.

Servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o el servicio en el momento y lugar adecuado y, se asegure el uso o función correcta de este bien o servicio.<sup>41</sup>

#### **El concepto de calidad de servicio**

El concepto de calidad de servicio es difícil de definir, ya que está asociado a una escala en donde se asignan valores y estos pueden ser distintos para cada persona, la calidad es la apreciación sobre las características y cualidades de un servicio determinado.

Algunas definiciones que pude encontrar sobre calidad son las siguientes:

- Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción aunque el cliente pagará: la calidad puede estar definida solamente en términos del agente. (W Edwards Deming)
- Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos, las mediciones deben ser tomadas continuamente para tomar determinar conformidad con esos requerimientos, la no conformidad detectada es una ausencia de calidad. (Phillip B. Crosby).
- La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. (Joseph M. Juran)<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> [www.calidad.org](http://www.calidad.org)

<sup>42</sup> [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

El concepto de calidad está muy relacionado en base a lo que son los deseos o expectativas que tiene el cliente sobre el servicio que esta recibiendo. La calidad que reciba un cliente va a ser medida en base a que tanto se cumplan los deseos de las personas.

La calidad se mide de distinta manera en una institución bancaria ya que se relacionan distintos factores como lo son el servicio que se presta personalmente tanto en sucursales, call`s centers, módulos de atención, procesos tecnológicos (sistemas, cajeros automáticos, etc) y procesos operativos.

Según las investigaciones que se han realizado en el terreno financiero hay cinco puntos que son de vital importancia para que los clientes evalúen el servicio que reciben, estos puntos son los siguientes:

1) Tangibles

La valoración tangible parte de evaluar la parte visible de la oferta de servicio como lo son: instalaciones, equipos, oficinas, apariencia del personal en contacto, etc; estos puntos son de vital importancia ya que es la primera impresión y el primer contacto que permite al cliente mentalizar expectativas sobre el servicio que necesitará.

2) Fiabilidad

La fiabilidad se refiere a la formalidad y exactitud del servicio que se promete o publicita por medio de anuncios, consiste en cumplir rigurosamente el compromiso que se adquiere con el cliente.

3) Responsabilidad

La responsabilidad es un rubro de gran importancia ya que es la disponibilidad de la empresa para prestar el servicio.

4) Seguridad

La seguridad se refiere básicamente a la competencia en el servicio, la seguridad de que el cliente perciba que está tratando con expertos que van a solucionar sus dudas o problemas que pudieran presentarse.

5) Empatía

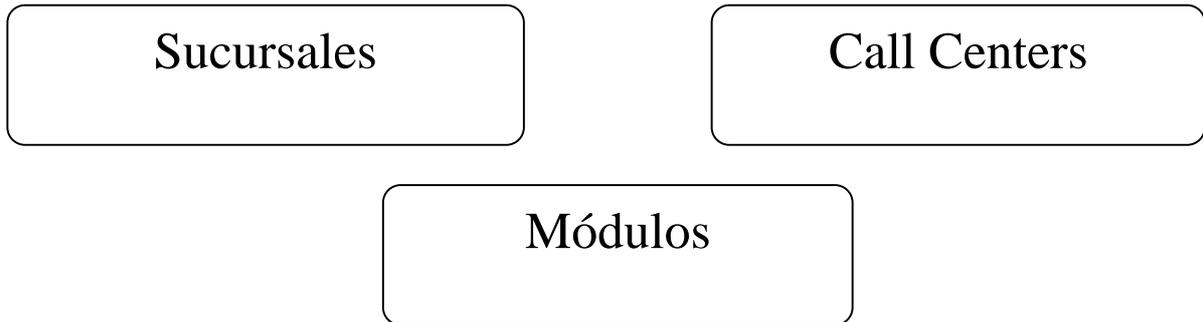
La empatía es un compromiso afectivo con el cliente en donde es muy importante tomar un servicio responsable, individualizado y con esmero en donde se trate al cliente como a los empleados les gustaría ser tratados.

Estos cinco puntos son de gran importancia y constituyen un eje muy importante hacia la satisfacción y la calidad.

## Estructura del departamento de servicios al cliente

Dentro de las instituciones bancarias los departamentos que ofrecen los servicios al cliente se dividen en los siguientes grupos:

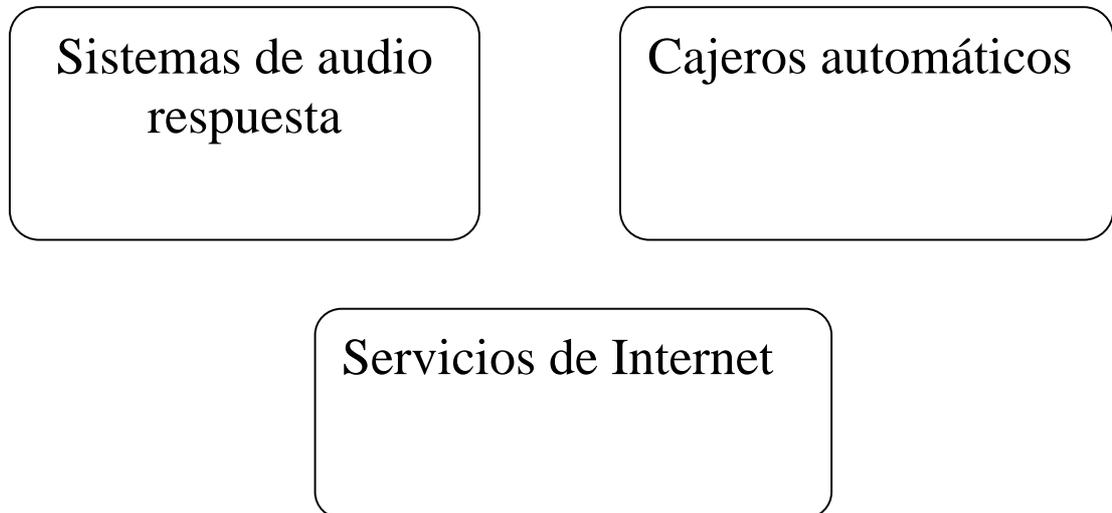
A) Personalizados



Las funciones que tienen cada uno son las siguientes:

- Las **sucursales** son el contacto directo que se tiene por medio de instituciones y clientes (personas físicas o morales), en donde se pretende cubrir y satisfacer las necesidades de clientes desde las operaciones más básicas como apertura de cuentas, cambio de cheques, depósitos, apertura de créditos, etc.. hasta generar reportes o procesos de aclaraciones, incluyendo el proceso de venta de servicios con el que se pretende lograr mayor captación de clientela.
- **Call's centers** es el medio de contacto telefónico con el cliente que ofrece servicio, generalmente las 24 horas del día, la función específica es tener una continuidad del servicio sin interrupciones en donde se puedan ofrecer servicios críticos como reportes de robo o extravío de cheques, tarjetas y aclaraciones.
- **Módulos de atención**, su principal función es ofrecer y promover la captación de nuevos clientes en base a contrataciones de tarjetas de crédito.

B) Sistematizados:



- **Sistema de audio respuesta** es el servicio mecánico de operación telefónica con el que cuentan todos los bancos para consultas, asesorías, aclaraciones y que ha evolucionado a través de los años, ofreciendo hoy en día servicios que cubren las 24 horas del día.
- **Cajeros automáticos** son medios de depósito y retiro que funcionan las 24 horas del día y que hoy en día están complementados por las líneas de atención que ofrece cada institución.
- **Servicios de Internet** es toda la gama de información que está publicada en base a los portales electrónicos de cada institución y esta complementada con portales que permiten realizar operaciones como traspasos, pagos consulta, operaciones interbancarias, etc, apoyados de una línea telefónica de asesoría para la operación.

Todos estos elementos están relacionados con la atención al cliente, ya que tanto la atención personalizada y la atención sistematizada componen en su totalidad un otorgamiento de servicios que influyen en la calidad y expectativas que el cliente espera recibir por adquirir los servicios que adquiere con una institución.

## **Continuidad del Negocio**

La continuidad del negocio son estrategias y planes de contingencia que elabora cada institución con la finalidad de no interrumpir nunca las operaciones básicas y claves de las instituciones que pudieran causar quebrantos o pérdidas para el banco operante.

Este plan de contingencia tiene como objetivo diversificar y distribuir en distintos puntos de ubicación, el otorgamiento que se da de los servicios por medios tecnológicos, audiomatizados y prestación de servicios en sucursales, para que en caso de eventos que pudieran afectar los factores de servicio el cliente no se vea afectado.

Los eventos que pudieran afectar la continuidad del negocio pueden ser:

- Naturales (desastres naturales como huracanes, terremotos, inundaciones, etc)
- Tecnológicos (falla de sistemas)
- Humanos (eventos sociales, manifestaciones, etc.)

## **Mediciones e Indicadores de Calidad Norma ISO 9001-2000.**

ISO significa en inglés International Organization for Standardization y es un conjunto de normas internacionales que están enfocadas a incrementar la calidad de una organización o empresa en base a la planeación, control y mejora continua de los procesos productivos o de servicio que brindan las distintas empresas o instituciones que están afiliadas a esta norma.

ISO 9001-2000 forma parte de la familia de normas ISO 9000 y establece los requisitos que deben de cumplir para asegurar su calidad; se centra en la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento a los requisitos o necesidades que demandan los clientes.

Los procesos certificados bajo la norma ISO 9001-2000 reflejan un compromiso permanente con la clientela para poder ofrecer un servicio con calidad, al consultar los procesos y servicios que otorga la banca en México, la mayoría de las instituciones están bajo la certificación de esta norma.

La ISO (Internacional Organization for Standardization) es una agencia internacional especializada en estandarización. Sus miembros son Organismos de estandarización de más de 90 países que representan más del 95 % de la producción industrial mundial.

La ISO es una organización no gubernamental que se establece en 1947 con el propósito de desarrollar estándares de calidad a nivel mundial para incrementar la colaboración y comunicación internacional y promover un equilibrado crecimiento de los tratados internacionales.

El trabajo de ISO culmina con la edición de acuerdos técnicos internacionales que son publicados como estándares.

La ISO establece en 1980 el Comité Técnico 176 dedicado específicamente al área de calidad, el resultado de este Comité es la serie ISO 9000 editada en 1987.<sup>43</sup>

La norma ISO 9001-2000 es la última versión de la norma emitida el 15 de Diciembre de 2000. La nueva edición ha combinado las ediciones de 1994 de las normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.

Los pasos para certificar una empresa se detallan a continuación y pueden variar dependiendo el giro o la actividad a la que se dedique el bien o servicio a certificar.

### **ISO 9001:2000 Especificaciones y requerimientos**

Requisitos generales

La Organización debe de:

- Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos para asegurar que la operación y el control de estos procesos sea eficaz.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Requisitos de documentación:

La documentación debe incluir:

- Procedimientos e instrucciones.
- Declaraciones de la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.
- Manual de la Calidad.
- Los Procedimientos requeridos en esta Norma.
- Los Documentos necesarios para asegurar la planificación, operación y control de los procesos.
- Los Registros requeridos por esta Norma.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección debe tener compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua.

---

<sup>43</sup> [www.lapisa.com/iso.html](http://www.lapisa.com/iso.html)

Compromiso de la Dirección:

- Comunicando a la organización la importancia del cumplimiento de los requisitos
- Estableciendo su Política de Calidad
- Estableciendo sus objetivos de Calidad
- Revisar el Sistema de Calidad
- Proporcionado los recursos Adecuados

Enfoque al cliente:

- La dirección debe asegurarse que se cuenta con un enfoque dirigido al cliente

Política de la Calidad:

- Planificación
- Objetivos de la Calidad

La Dirección debe establecer sus objetivos de Calidad que sean medibles, cuantificables y consistentes con la política de Calidad.

Planificación del Sistema de calidad

La Dirección debe asegurar que:

- Se planea la implantación del Sistema de Gestión de Calidad
- Se planean los cambios al sistema de Gestión de Calidad
- Debemos asegurar que el proceso de planeación y transición del Sistema se lleve de Acuerdo a lo planeado

Comunicación Interna:

La dirección debe asegurarse de una comunicación efectiva dentro de la organización, ya que se va a auditar que los procesos de comunicación se encuentren bien definidos y relacionados.

Revisión por la Dirección

Generalidades

Deben llevarse a cabo revisiones por la Dirección en intervalos planificados para:

- Asegurar la continua consistencia adecuación y efectividad.
- Visualizar oportunidades para mejora.
- Determinar la necesidad de cambios.
- Revisar la política de Calidad

- Monitorear los objetivos
- Generar y mantener registros de las revisiones

Entradas para la revisión

La información que se usa en la revisión de la dirección es:

- Los resultados de auditorias
- Retroalimentación de los clientes
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Situación de las acciones correctivas y preventivas
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la dirección
- Cambios planeados que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- Recomendaciones de mejora

Salidas de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir decisiones y acciones asociadas a:

- Mejora de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y
- Necesidades de recursos.

Realización del producto: Mediciones, análisis y mejora

Pide que se establezcan procesos de inspección y supervisión para demostrar en todo momento la conformidad del servicio, del sistema de gestión y de la mejora continua.

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, mediación, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

#### Supervisión y Medición

- Satisfacción del cliente
- Auditoria Interna
- Supervisión de procesos
- Inspección de Servicio

#### Mejora

- Mejora Continua
- Acciones Correctivas

- Acciones Preventivas<sup>44</sup>

Al verificar los medios de control en la calidad de los servicios y operación de las distintas instituciones, se pueden obtener puntos importantes que nos indican los beneficios y contradicciones que nos genera un buen o mal servicio hacia los clientes.

En los anexos de la pg. 58 podemos encontrar los esquemas bases para las auditorias y requisitos que se necesitan cumplir para certificarse con ISO.

---

<sup>44</sup> [www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_gestion\\_calidad.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html)

## **Beneficios que genera la calidad en el servicio**

La calidad de servicio que se proporciona por una empresa, en especial instituciones bancarias, va a repercutir totalmente en los beneficios finales que se generen para la institución. El efecto será a favor si el servicio es bueno y será en contra si el servicio que se otorga es de mala calidad, dejándonos observar que la relación entre calidad y beneficios está totalmente ligada.

Como hemos podido observar las instituciones bancarias ofrecen servicios muy similares y el punto esencial que tienen para diferenciarse es la calidad que ofrece en sus servicios ya que esto los lleva a conseguir rentabilidad, competitividad y expansión, por lo tanto la calidad del servicio es un punto básico para la permanencia de la institución y su obtención de ganancias, tomando en cuenta y relacionando los puntos relacionados para la supervisión que se proponen en Basilea II, Circular Única de la CNBV, etc.

Los beneficios que se obtienen en base a un ofrecimiento de calidad son los siguientes:

- **Mayor lealtad**  
Cuando el cliente está satisfecho con el servicio que se le otorga, aumenta la confianza en la institución e incrementa las operaciones que realiza, favoreciendo la actividad financiera o de servicios en la región donde se ubique.
- **Menor vulnerabilidad a la guerra de precios**  
Cuando un cliente está satisfecho con el servicio está dispuesto a pagar más por la confianza que esa institución le ofrece, aunque reciba ofertas o precios más bajos un cliente satisfecho no es atraído a servicios que le causen desconfianza o incertidumbre.
- **Posibilidad de ofrecer precios más altos**  
Cuando se ofrece un servicio de calidad, se incorpora valor a la oferta presentada al cliente.
- **Los costos de mercado son más bajos**  
Una calidad en el servicio busca acercarse al error cero, lo que permite ahorrar dinero y tiempo para aclaraciones.
- **Crecimiento en la participación del mercado**  
La satisfacción que se deriva de un buen servicio genera un buen impacto ante el medio social donde se desenvuelve el cliente y la institución, generando un importante beneficio en el grado de confianza que adquieren los clientes, ya que dentro del sistema bancario la confianza es un punto clave para la atracción de mayor clientela. En la actualidad existen pocas entidades que lleven a cabo planes de calidad de una manera formal y continua.

## Costos de una mala calidad en el servicio

Así como el dar un buen servicio genera altos beneficios a cualquier empresa, el ofrecer un servicio de mala calidad trae consecuencias negativas en la imagen y operación de una empresa o banco en donde podemos resaltar los siguientes puntos:

- **Perdida de participación en el mercado**  
Las entidades financieras tienen tres formas de incrementar su participación en el mercado que son las siguientes: captación de nuevos clientes, nuevos negocios con clientes ya establecidos y reducir la pérdida de sus clientes actuales. Un mal servicio dificulta totalmente las tres tareas, comentarios negativos dificultan la venta y captación de nuevos capitales para poder brindar y expandir el servicio.
- **Alto abandono de personal**  
Una rotación excesiva de personal perjudica la calidad del servicio y favorece el descontento de los empleados. Políticas operativas innecesarias para el cliente, filas excesivamente largas derivadas de recortes presupuestarios son molestas tanto para los clientes como para los buenos empleados, causando así el abandono de los buenos empleados. Este es un factor muy importante que nos puede causar grandes problemas en el servicio ya que nunca se cuenta con personal que este totalmente capacitado y se incrementa el número de errores que causan ineficiencia en la satisfacción del servicio.
- **El costo de los errores en el servicio**  
En la mayoría de las empresas se tiene como objetivo el reducir la cantidad de errores en el servicio al 0 %. Cada error es un costo extra para el servicio que se brinda ya que genera quejas y reclamaciones que hay que atender para poder dar solución a los clientes, generando una mala imagen de la institución, reduciendo la confianza y creando una insatisfacción del cliente.
- **Costos de mercado más altos y precios más bajos**  
La prestación de un servicio de manera inadecuada puede llevar a la empresa a una situación que no es rentable, en donde puede llegar la necesidad de incrementar los gastos mercantiles, para corregir sus errores, mientras bajan los precios para ser más competitivos.  
**Muchas empresas desean mantener su cuota de mercado aumentando sus inversiones en publicidad, sin darse cuenta de que el elemento que falla es el servicio.**<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Reflexiones sobre la calidad de los servicios financieros (ensayo), Mercado Idoeta Carmelo, Departamento de economía de la Empresa (Universidad Rey Juan Carlos)

## **Estrategia de calidad**

La situación competitiva que se tiene en la actualidad presenta dificultades que tienen que combatir las distintas empresas e instituciones para estar a la vanguardia venciendo las trabas territoriales que anteriormente existían, e incorporándose a un proceso global en donde se han derribado las barreras nacionales que antes generaban un impedimento para la entrada de nuevos competidores. Dentro de este mercado altamente competitivo se orilla a las empresas a un cambio estratégico en sus actividades que está orientado a la satisfacción del cliente.

Las consecuencias de esto son la importancia que actualmente se le está dando al valor del servicio y a la realización de procesos de calidad en la prestación de esos servicios, ya que es el servicio el gran elemento competitivo y diferenciador.

Existe un nuevo concepto llamado el “producto aumentado” siendo este la oferta que aporta beneficios inesperados o diferentes que causan una diferenciación de las otras ofertas colocadas en el mercado por la competencia.

Teniendo en cuenta este nuevo concepto de producto, las empresas están buscando la diferenciación causando que la competencia se establezca en otros ámbitos del producto, la competencia se está basando en tratar de aumentar las expectativas del cliente, mejorando la calidad percibida y ofreciendo elementos que rebasen las expectativas del cliente.

La competencia se centra ahora en el servicio, lo que propicia que hoy en día, las empresas estén buscando conocer los mecanismos de percepción de sus clientes modificando así sus expectativas, ya que los clientes están dispuestos a pagar por un bien o servicio que este en función de la calidad percibida.

Los anuncios, promociones, establecimientos, instalaciones, presencia del personal, equipo, ambiente, etc forman un papel base en la creación de expectativas de satisfacción que el cliente espera recibir. Un punto de gran importancia y que a veces no es tomado en cuenta, es el trato y seguimiento posterior a la venta generando así una relación que acerque o aleje al cliente que se ha logrado captar.

Del estudio realizado por expertos que se han planteado la necesidad de determinar esas variables que determinan la calidad percibida y la satisfacción del cliente, se deduce que hay cuatro factores fundamentales:

- Factores referidos al servicio
- Factores referidos a la actividad de ventas
- Factores referidos al servicio de post-venta
- Factores culturales de la organización<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Reflexiones sobre la calidad de los servicios financieros (ensayo), Mercado Idoeta Carmelo, Departamento de economía de la Empresa (Universidad Rey Juan Carlos)

Para poder llevar a cabo una serie de transformaciones que orienten hacia la diferenciación del servicio que se otorga por parte de una empresa, es necesario conocer el distinto tipo de clientes que se pueden abarcar en una misma gama de productos, ya que los clientes potenciales de servicios financieros son distintos.

Es importante definir y diferenciar los distintos rubros y tipos de clientes a los que se les oferta un servicio en base a sus preferencias e ingresos para poder captar su atención con productos que les sean funcionales y rentables. Esto tiene como objetivo el captar una clientela fiel que permite tener ventajas comparativas sobre los otros oferentes.

**A diferencia de otros sectores, en el mercado de productos el precio no es el único factor de importancia para los clientes ya que en términos generales lo que se busca es confiabilidad, calidad y superar las expectativas que se tienen tanto en atención personal como automatizada, generando así calidez y eficiencia en los procesos de servicio.**

Un efecto de la diferenciación es que aparecen distintos precios en los segmentos de mercado, no existe un precio de mercado ya que los productos no son iguales y al ser percibidos con diferencias, el precio puede variar.

Actualmente las instituciones financieras otorgan servicios muy similares, esto aplica a nivel nacional e internacional, la diferencia de captación de clientes esta basada en una gran parte por la calidad de los servicios que se otorgan en relación con la base tecnológica e infraestructura que tienen los distintos bancos.

**La capacitación y visión de los dirigentes sobre su personal es un factor de gran peso que generará beneficios a corto y largo plazo sobre la rentabilidad y competitividad del negocio.**

## Conclusiones:

La importancia del servicio al cliente es un factor esencial en el desarrollo de cualquier empresa o negocio, en la banca nacional e internacional hemos podido observar a lo largo de este trabajo que el servicio al cliente es un factor que da la pauta para una expansión y mantenimiento de la institución en el mercado, verificando que los bancos han atravesado un proceso de evolución inserta en la globalización mundial en donde todo el esquema de operación se ve revolucionado con gran rapidez.

La banca mundial se encuentra en un proceso de fusión y desarrollo de nuevos procesos operativos en donde las instituciones que no están preparadas para afrontar la gran competencia que se genera, están destinadas a desaparecer. La banca tiene una tendencia hacia el concepto de universalidad en donde se pretende captar a un cliente por medio de un producto o servicio y partir de ahí para poder incrementar la gama de productos que pudieran ser funcionales y rentables en base a sus necesidades como la venta de seguros, fondos de retiro, cuentas de administración, créditos, inversiones, etc.

En México el proceso de competitividad se está acrecentando y crecerá mas con la entrada de nuevas instituciones que se encuentran por aperturar o están en tramite para incorporarse a la oferta de productos del mercado financiero, lo cual da mayor importancia a la calidad y eficiencia de los servicios que se tienen hoy en operación, elaborando así estrategias que permitan elevar el proceso de desempeño que tienen las instituciones dentro del mercado financiero y se trate de conservar el número de clientes que se tiene, con el objetivo de expandir y crecer dentro de la participación que se tiene en el mercado.

El proceso de regulación y desregulación que se observa a lo largo de la historia es importante ya que se tiende hacia una desregulación por parte de las entidades gubernamentales en donde el mercado se encarga de operar y regular la participación de las instituciones en base a acuerdos internacionales que se tienen por medio de documentos como **Basilea II**, en donde es necesario cumplir las normas de seguimiento y operación internacional que están propuestas por las principales potencias en materia de operación bancaria internacional, enfrentando así el proceso de globalización en el que está inmerso la banca mundial, olvidándose de las barreras nacionales e incorporándose a el proceso de operación desregulado internacional de competencia.

El caso mexicano es muy interesante ya que se ha atravesado un proceso de privatización-nacionalización-reprivatización que ha modificado en todo sentido la operación que se tiene dentro del sistema bancario mexicano. El proceso de venta y fusiones de las instituciones nacionales con bancos extranjeros disminuyó la participación de banqueros mexicanos, propiciando una incorporación hacia la competencia internacional de operaciones y captación internacional. A través de este proceso se han creado instituciones como la CNBV, CONDUSEF, Buró de Crédito, etc. que operan en el marco internacional de regulación-desregulación sobre las operaciones y servicios que ofrecen los bancos, basándose siempre en los acuerdos internacionales dictados por las potencias internacionales que generan mecanismos de regulación y supervisión para el nuevo proceso y operación de la banca universal. Este proceso se ha aterrizado en lo que publica hoy en día la CNBV como: Circular Única, documento que concentra distintos puntos y

disposiciones de carácter general que aplican para las instituciones de crédito y su operación, reglamentando así la participación y funcionamiento de instituciones nuevas y de las que ya se encuentran en operación.

El servicio al cliente es un valor fundamental en la operación de los bancos ya que como se observó, los bancos ofrecen una gama de servicios muy similares en donde el punto de diferencia es la “calidad de atención en sus servicios”, lo cual viene acompañado de una infraestructura y tecnología que le permitirán al cliente satisfacer o no sus expectativas.

Las instituciones bancarias se encuentran operando dentro de los marcos regulatorios que pone el Estado y las instituciones internacionales, generando así, la necesidad de obtener certificaciones como ISO 9001-2000 para dar a conocer a los clientes potenciales que se esta operando dentro de normas que cumplen un mínimo de calidad dentro de el proceso productivo o de servicios que se ofrece. Para que esto pueda ser posible es necesario contar con una incorporación de factores humanos, técnicos e infraestructura que permitan eficientar la competitividad y rentabilidad del negocio.

Como hemos podido observar, la calidad en el servicio al cliente es un factor que trae beneficios monetarios y de posicionamiento sobre los procesos de competencia internacional, los costos negativos de una mala calidad en el servicio pueden llevar al negocio hacia una disminución de la rentabilidad o llevarla al cierre.

En este momento, la Banca mexicana se encuentra en un proceso de adecuación sobre el acuerdo de Basilea II, en donde en los años 2007 y 2008 se pretende estar funcionando sobre este nuevo marco de regulación internacional, mientras en este momento se sigue un proceso de incremento de competitividad y desarrollo mundial.

La estructura de los departamentos de servicios al cliente está en un proceso de redefinición y capacitación constante en algunas instituciones ya que el monitoreo y funcionamiento de este departamento es esencial para la productividad, captación y rentabilidad que generan los bancos hacia sus inversionistas o dueños, marcándose así **una relación directa entre la importancia del servicio al cliente y una mejor coordinación y vigilancia de las operaciones bancarias.**

Otro punto importante es analizar que México se integra tarde a los procesos de regulación mundial, y trata de adoptar los puntos acordados en el **Comité de Basilea** conforme la evolución en que sus instituciones se lo permiten

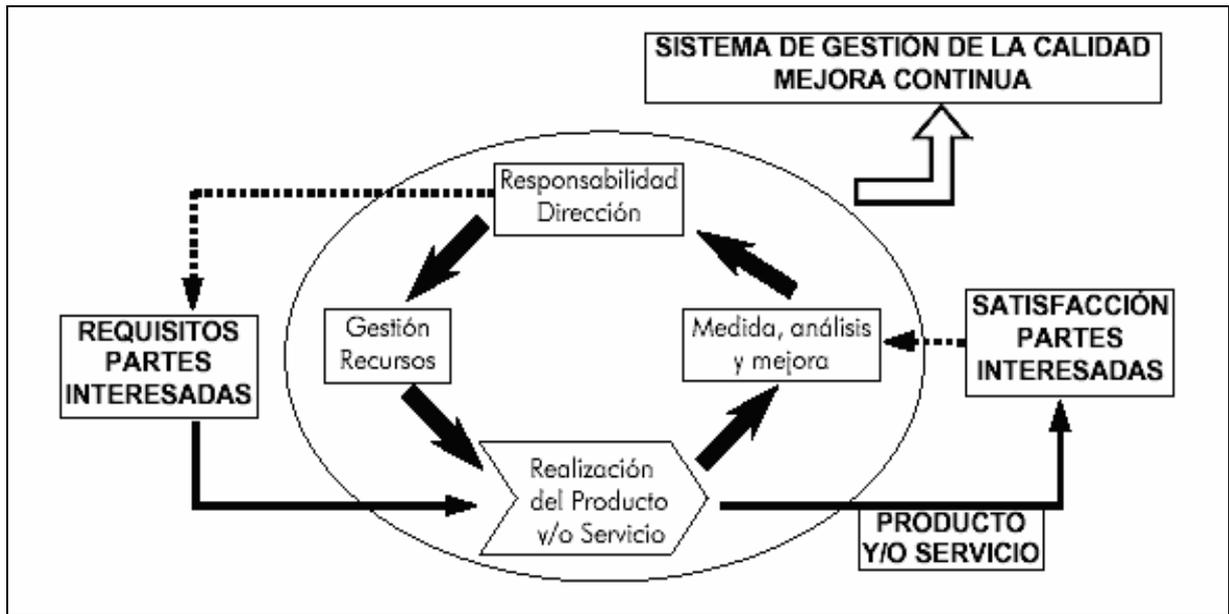
En los siguientes meses se presentarán significativas fusiones, adquisiciones y apertura de nuevas instituciones que están revolucionando día a día el desarrollo de la banca en México, participando en este proceso bancos grandes, medianos y pequeños que enfrentaran las nuevas regulaciones internacionales adoptando los cambios y adaptaciones en base a los acuerdos y nuevas prácticas de **Basilea II.**

# ANEXOS

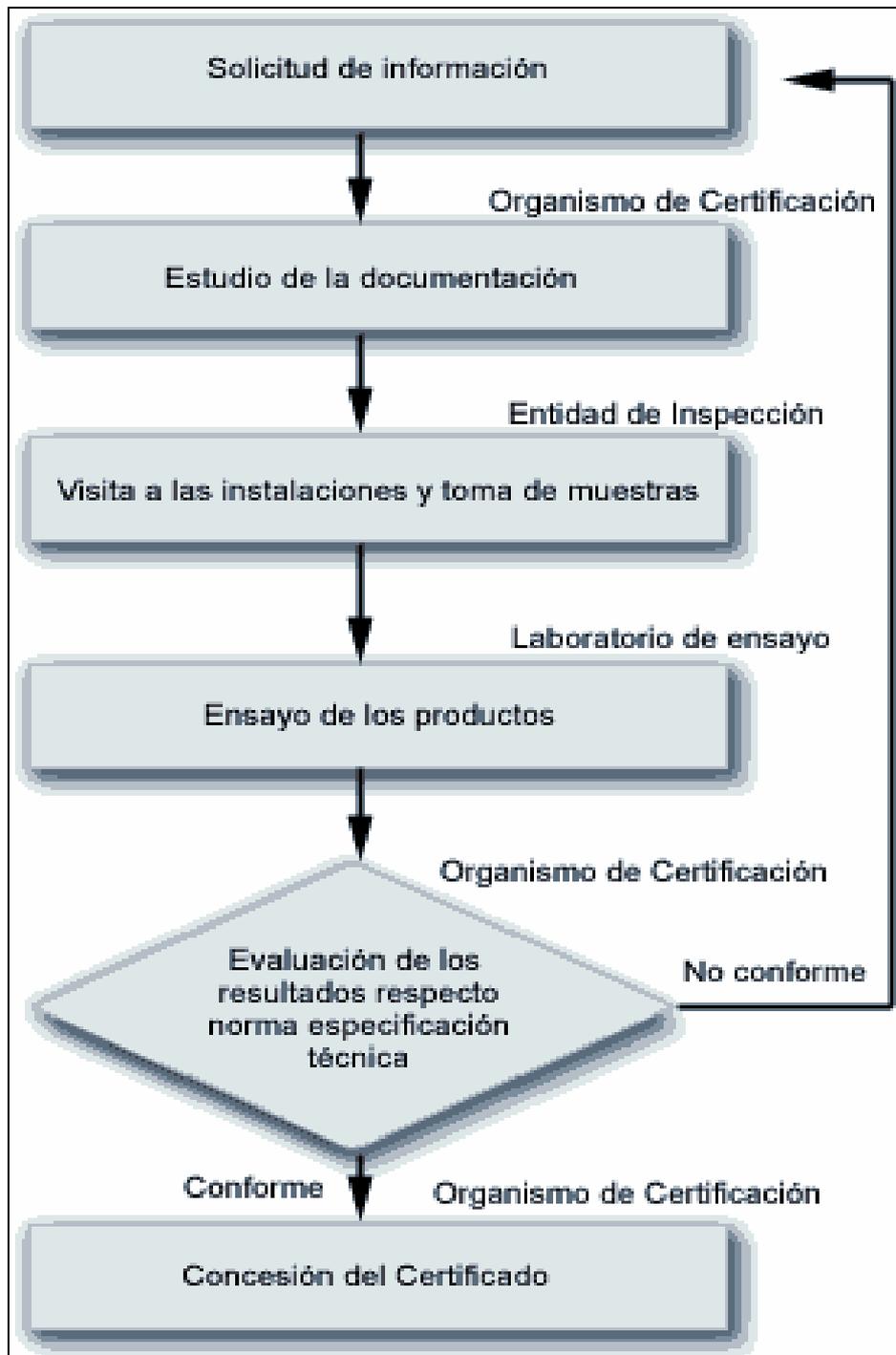
Los sellos de certificación son:



Cuadro 8  
Requerimientos ISO 9001:2000



El proceso que se tiene para la certificación es:



FUENTE: [www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_gestion\\_calidad.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html)

## **Bibliografía:**

- \* Ayala Espino José  
Fundamentos Institucionales del mercado  
UNAM, Facultad de Economía, México D.F., 2002  
253 págs.
- \* Ramírez Solano Ernesto  
Moneda banca y mercados financieros  
Edit Pretince Hall, México 2001  
474 págs.
- \* Mercado Idoeta Carmelo  
Reflexiones sobre la calidad de los servicios financieros (ensayo)  
Departamento de economía de la Empresa (Universidad  
Rey Juan Carlos)  
19 págs.
- \* Imagen  
Banamex, Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales  
México, Junio 2004  
53 págs.
- \* Ayala Espino José  
Economía del Sector Público Mexicano  
Edit. Esfinge, facultad de Economía, México 2001  
815 págs.
- \* Swary Itzhak y Topf Barry  
La desregulación financiera global, La banca comercial en la encrucijada  
Edit Fondo de Cultura Económica, México 1993,  
574 págs.
- \* Krugman Paul R. y Obstfeld Maurice  
Economía Internacional Teoría y Política (5ª Edición)  
Edit Addison Wesley, España 2001  
7 84 págs.
- \* Jiménez Gutierrez Omar  
Efectos de la Globalización Financiera en la Administración y Regulación de Riesgos  
Bancarios en México (artículo)  
Facultad de Economía, 2006  
9 págs.

\* Levy Orlik Noemí  
Cambios Institucionales del Sector Financiero y su efecto en el Fondo de la  
Inversión. México 1960-1994  
Facultad de Economía (DEGAPA)  
México 2001  
283 págs.

**Bibliografía digital:**

- [www.cnbv.gob.mx](http://www.cnbv.gob.mx)
- [www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx)
- [www.calidad.org](http://www.calidad.org)
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- [www.lapisa.com](http://www.lapisa.com)
- [www.buscaportal.com/articulos/iso\\_9001\\_gestion\\_calidad.html](http://www.buscaportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html)
- [www.abif.cl](http://www.abif.cl)
- [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)
- [www.ipab.org.mx](http://www.ipab.org.mx)
- [www.abm.org.mx](http://www.abm.org.mx)
- [www.eumed.net](http://www.eumed.net)