



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

***MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
CONTROL DEL ESTADO DE CUENTA
EN CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL FOVISSSTE.***

DISEÑO DE UN SISTEMA O PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN CONTADURÍA

PRESENTA:

GUADALUPE KAREN CORTÉS SAUCEDO

ASESOR:

DR. NORMAN JONATHAN WOLF DEL VALLE

MÉXICO CD. MX

2022





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.



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DEL ESTADO DE CUENTA EN CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL FOVISSSTE.

DISEÑO DE UN SISTEMA O PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN

GUADALUPE KAREN CORTÉS SAUCEDO

MÉXICO CD. MX 2022



INDICE

INDICE	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
1. EL CRÉDITO EN MÉXICO.	9
1.1 EL CRÉDITO.....	9
1.2 HISTORIA DEL CRÉDITO EN MÉXICO.....	11
1.3 INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.	12
1.3.1 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVO GENERAL.	13
1.4 FONDO DE LA VIVIENDA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.	15
1.4.1 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS.....	15
1.5 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE FOVISSSTE.....	18
2. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	19
2.1 MARCO CONTEXTUAL	19
2.1.1 ANTECEDENTES DE LA PLATAFORMA DEL FOVISSSTE	19
2.1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	24
2.1.3 DERECHO A LA VIVIENDA.....	25
2.1.4 PROGRAMAS Y REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DEL FOVISSSTE	28
2.2 MARCO TEÓRICO.....	33
2.2.1 DERECHO FISCAL.	33
2.2.2 DERECHO HIPOTECARIO.....	33
2.2.3 SEGURIDAD SOCIAL	34
2.2.4 PREVISIÓN SOCIAL	35
2.2.5 DERECHOHABIENCIA.....	36
2.2.6 RIESGOS DE CRÉDITO.....	37
2.3 MARCO JURÍDICO	38
2.3.1 DERECHO A LA VIVIENDA.....	38
2.3.2 OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES Y DEPENDENCIAS CON EL DERECHOHABIENTE.	41
2.3.3 DETERMINACIÓN DEL CÁLCULO REFLEJADO QUINCENALMENTE EN EL ESTADO DE CUENTA DEL FOVISSSTE.....	43

2.3.4 SALDO VENCIDO Y APORTACIONES VOLUNTARIAS	45
3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN O MEJORA.	46
3.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROPUESTO	47
4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN O DE MEJORA.	75
CONCLUSIONES	77
BIBLIOGRAFÍA.....	79

DEDICATORIA

A mi padre el Lic. Marco Antonio Cortés Xolalpa,
mis abuelitos: Martha Xolalpa Ríos y
Ramón Cortés Noxpanco.

Gracias por el apoyo incondicional, dedicación
y amor brindado que me ayudó a lograr esta
gran meta, objetivo y sueño desde el principio
hasta el final.

A mi gatita Titi que fue un apoyo emocional
muy significativo en el trascurso de mi carrera
y que estuvo conmigo hasta su último día de vida.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi máxima gratitud a la Universidad Nacional Autónoma de México y la Facultad de Contaduría y Administración por las oportunidades y herramientas que me brindó en el transcurso de mi preparación profesional y que hoy en día es mi imagen y presentación.

Al Dr. Norman Jonathan Wolf Del Valle, por asesorarme y guiarme en este proceso tan significativo y único en mi vida, que con dedicación, paciencia y perseverancia que me ayudó a comprender, analizar, estructurar y plasmar el proceso de investigación y solución asertiva ante una problemática.

A los profesores Rubén Torres Benítez, Francisco Rafael Vázquez Bustamante y a la profesora Rosario Castro Córdoba por todo el apoyo, enseñanza, dedicación e inspiración que me brindaron en el transcurso de mi preparación como profesionista, por ser un gran ejemplo a seguir como persona y profesionista en cada clase impartida con dedicación y amor a la profesión.

A mi abuelita Martha Xolalpa Ríos que, con mucho esfuerzo y amor, me brindo la ayuda necesaria para enfocarme y lograr las metas y objetivos que me propusiera sin importar las dificultades y a mi abuelito Ramón Cortés Noxpanco, por todo el cariño y tiempo que me brindo cuando más lo necesitaba, porque cuando tenía que presentarme en la universidad o a donde me mandarán, siempre tuvo tiempo para llevarme sin importar el día y la hora.

A mi padre Marco Antonio Cortés Xolalpa por siempre brindarme todo su cariño, confianza, dedicación y tiempo, por el apoyo incondicional y responsabilidad siempre.

Mis abuelitos y mi padre son sin duda mi máximo ejemplo a seguir, me siento orgullosa y privilegiada de ser su hija y tenerlos como mi familia, son sin duda mis héroes.

INTRODUCCIÓN

El 31 de agosto del 2017 el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado puso a disposición del público en general, la plataforma para la consulta del estatus crediticio de sus derechohabientes y del crédito hipotecario para realizar operaciones, como: la consulta e impresión del estado de cuenta, emisión de fichas de pago, consulta de saldos y movimientos, cambio de transacciones respecto al cálculo en relación a la unidad de medida para los pagos quincenales, etc. Con la finalidad de que los derechohabientes pertenecientes a FOVISSSTE puedan tener mayor control y accesibilidad de sus créditos desde cualquier dispositivo electrónico y le evite tener que esperar para obtener una cita e ir personalmente a las oficinas del FOVISSSTE para saber su estado crediticio.

El Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado estableció la plataforma de acceso con una guía de usuario para el acceso al portal para la consulta de su estatus y estado de cuenta, un apartado para el alta de los derechohabientes que no estén registrados en la plataforma y un apartado para el personal administrativo de FOVISSSTE. Sin embargo, el acceso a dicha plataforma es a través de una página de FOVISSSTE con el título “Estado de Cuenta FOVISSSTE” publicada el primero de enero del 2015. La página contiene breve información respecto a los servicios en línea del FOVISSSTE y en la parte de abajo las opciones para la consulta del estado de cuenta (acceso al portal), por lo que; muchos derechohabientes tienen dificultad para obtener el acceso directo a la plataforma.

La plataforma de FOVISSSTE ha tenido cambios y actualizaciones con el paso de los años, sin embargo, dada la falta de información actualizada en las guías que ofrece FOVISSSTE al inicio de la plataforma y las 2 guías disponibles en el acceso de los derechohabientes al ingresar a esta, genera incertidumbre a sus derechohabientes, derivado a dichas desactualizaciones e incoherencias en los

elementos e información que estas contienen, lo que genera la desinformación, mal uso de la plataforma, morosidad, poca accesibilidad, dificultad para interpretar y entender cada apartado que conforma la plataforma, etc.

El principal objetivo de este sistema consiste en ofrecer un manual de procedimientos que le permita a FOVISSSTE identificar y corregir los errores en las guías que ofrece a sus derechohabientes con relación al diseño de la plataforma actual, la falta de información y conceptos, que le permita a los derechohabientes de FOVISSSTE un mejor control, accesibilidad, orden e interpretación de su información en relación a su estatus crediticio para que disminuya el porcentaje de morosidad en derechohabientes de FOVISSSTE con adeudo vencido.

El manual propuesto en el presente sistema está estrictamente enfocado en las irregularidades, desactualizaciones e información incoherente e incompleta que presentan las guías y plataforma de FOVISSSTE para la consulta del estado de cuenta y estatus crediticio que ofrece FOVISSSTE a sus derechohabientes.

Para poder realizar de forma exitosa el manual de procedimientos y evitar los casos de adeudo vencido en créditos hipotecarios de FOVISSSTE; por desinformación de las obligaciones de pago e incoherencias presentadas en la plataforma y guías para usuarios, es necesario estudiar y analizar las mejoras y modificaciones en la plataforma del FOVISSSTE, historia y antecedentes, estructura de la plataforma de créditos hipotecarios de FOVISSSTE, estructura y proceso de los créditos hipotecarios de FOVISSSTE, así mismo, estudiar las normas jurídicas relacionadas al otorgamiento, liquidación y cálculo que conllevan los créditos hipotecarios del FOVISSSTE, el adeudo vencido y tasas moratorias cuando se encuentren sus derechohabientes en un estado moratorio para la liquidación de sus créditos, etc. Mismos temas que se desarrollarán a lo largo del trabajo escrito.

1. EL CRÉDITO EN MÉXICO.

1.1 EL CRÉDITO.

La etimología de la palabra *crédito* “proviene del latín *credĭtum* del verbo *credere*: creer que significa cosa confiada”¹ describiendo al crédito como un algo con base a la confianza de alguien.

John Stuart Mill describe en su obra Principios de economía política, capítulo XI, al crédito como “la transferencia de capital de una mano a otra, siendo la segunda mano, una de carácter productivo y competente, que sabrá aprovechar el capital de la primera”, El economista Federico Von Kleinwachter en su obra Economía Política, describe al crédito como “la confianza en la capacidad de prestación a un tercero” y el economista Charles Charles Gide que describe al crédito como “El cambio de una riqueza presente por una riqueza futura”².

El crédito es un acuerdo o contrato pactado por un prestamista, el cual, ofrece una cantidad monetaria o de un bien en un periodo de tiempo limitado a otra persona (un prestatario), con la finalidad de que, el prestatario liquide el total pactado en un periodo determinado a plazos. En la actualidad, no se tiene un registro certero sobre el origen preciso de los créditos en el mundo, sin embargo, existen vestigios de la existencia de estos en diferentes culturas en el mundo.

El ser humano en su proceso evolutivo ha dejado huella por el mundo, en diferentes países, diferentes culturas y de diferentes maneras en cuanto al comercio, finanzas, economía y todo lo relacionado con la satisfacción de necesidades para la obtención de patrimonio y cualquier tipo de objeto o ser vivo. Se tienen registros e información respecto al uso y existencia del crédito en la antigüedad.

¹ Real Academia española (2021) <https://dle.rae.es/cr%C3%A9dito>

² Vigil Curo, Clotilde. El crédito bancario y sus implicancias en el desarrollo económico nacional. Vol.9 No.2, 143-151, 2007, México.

En Europa, las aportaciones más reconocidas y de mayor relevancia en la historia en relación al crédito datan en la época de Demóstenes en el año 384 años A.C. En Grecia con la existencia y uso de ciertas operaciones bancarias gracias al uso de créditos con tasas de intereses elevadas, así como el elevado pago de impuestos.

En Asiria parte de Mesopotamia en el año 625 A.C. Se tiene el registro del uso de pagarés en arcilla húmeda endurecida a base de fuego como instrumentos crediticios³

Los Fenicios fueron de las culturas más evolucionadas y que brindaron grandes aportaciones en relación a los créditos, ya que, fue la primera cultura que en tablillas de arcilla (tablillas cuneiformes⁴) a través de un sistema de escritura cananea⁵ que les permitía registrar sus transacciones comerciales, principalmente las marítimas.

En Babilonia en el año 1760 A.C. Se creó el Código Hammurabi, el cual estaba conformado por una serie de normas que establecían un sistema penal riguroso a favor de los comerciantes, en relación a los créditos; permitía la compra-venta de inmuebles con tasas de interés altas por la obtención de estas, así como un sistema de pago colectivo en caso de la pérdida de algún hogar de un comerciante (seguros).

³ (Cañedo, 1958, pág. 194)

⁴ Las tablillas cuneiformes eran tablas de arcilla talladas que contenían información con escritura jeroglífica.

⁵ Primera escritura conformada por un alfabeto por la cultura fenicia en Canaá, tallada por primera vez en el año 1400 A.N.E. (Ruiz, 2021)

1.2 HISTORIA DEL CRÉDITO EN MÉXICO.

Los créditos en México han evolucionado y ampliado el mercado de instituciones financieras y gubernamentales que ofrecen una diversa gama y variedad de diferentes tipos de créditos de acuerdo a las diferentes necesidades y preferencias que demanda la sociedad a lo largo del tiempo.

A partir del siglo XVI se registran la emisión y ejecución de diversas transacciones económicas crediticias siendo las instituciones eclesiásticas las principales emisoras durante la economía virreinal. Durante el siglo XVII las instituciones eclesiásticas eran el factor fundamental para la emisión de créditos a largo plazo y las únicas dominantes en la emisión de créditos hipotecarios. Para inicios del siglo XVIII florece el uso de instrumentos crediticios y uso de diferentes tipos de créditos por parte de comerciantes, hacendados y rentistas.

Los principales créditos emitidos en la época colonial en México durante el siglo XVIII fue el crédito hipotecario el cual solo lo podían adquirir las personas con “privilegios” para la época con tasas aproximadas de forma inventiva e imaginativa del 5% o 6%. A finales del siglo XVIII se extendió la existencia del crédito mercantil, el cual fue codificado principalmente en préstamos a corto plazo que se pactaban entre comerciantes por medio de la libranza⁶, todos los créditos eran pactados directamente entre los interesados, no existían instituciones financieras de por medio.

En 1784 durante el edicto de Carlos III se decreta el primer banco estatal; el banco de Avío y Minas instituido con el objetivo de emitir, brindar y financiar créditos a corto y mediano plazo vinculados con la minería a través del “avío”⁷ dando fin el año 1787 debido a la pérdida en la recuperación de los créditos.

⁶ Tipo de letra de cambio donde se especifica el lugar y la fecha para la liquidación con descuento en relación al salario del trabajador. El pago se establecía de acuerdo a la relación que tenía el prestamista con el prestatario.

⁷ “Instrumento fundamental compuesto de adelantos de dinero o provisiones a los mineros” (Marichal, 1998, pág. 4) Se menciona un constante estancamiento en la evolución de los créditos hipotecarios en México, dando principal importancia al sector minero.

A lo largo del tiempo después de los acontecimientos antes mencionados, la banca en México tuvo un desarrollo lento y poco evolucionado, los bancos más importantes en el desarrollo bancario Mexicano y los créditos fueron el Banco de Londres y México fundado el 1 de agosto de 1864 siendo el primer banco comercial en sector privado en México, el banco Mercantil Mexicano fundado el 27 de marzo de 1882 el cual, se unió con el Banco Nacional Mexicano para crear el Banco nacional de México para la crisis de 1884 y posteriormente hasta el decreto de 1982 sobre la nacionalización de la banca para cambiarla de privada a gubernamental.

1.3 INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.

El 30 de diciembre de 1959 se publicó el decreto en el Diario Oficial de la Federación la creación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) como una entidad paraestatal descentralizada con personalidad jurídica y patrimonio independiente; encargada de controlar el presupuesto directo, brindar y garantizar el bienestar de los derechohabientes que se encuentren con un estatus: activos, jubilados y pensionados, así como a sus familiares el derecho a la seguridad social.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fue y es una organización muy importante para México desde su creación hasta hoy en día, fundada por el presidente mexicano Adolfo López Mateos el 1 de enero de 1960 siendo la primera organización destinada a la seguridad social de todos los mexicanos, creada de la necesidad de seguridad social, protección, salvaguarda y salud de los trabajadores al servicio del estado, ya sea para trabajadores vigentes, jubilados y familiares de estos.

A partir de su fundación al ser la primera organización que abarcara los beneficios para sus derechohabientes pertenecientes a los servicios que ofrecía esta organización en el ámbito de salud, prestaciones sociales, culturales, económicas y personales; se modificó y agregó un inciso en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la cual hasta el día de hoy se encuentra vigente en el artículo 123, apartado B, fracción IX, inciso f. Así como la creación y fundación de la Ley del ISSSTE.

1.3.1 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVO GENERAL.

MISIÓN

De acuerdo al Código de Conducta emitido por el ISSSTE, su misión consiste en: “Contribuir a satisfacer niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del estado, pensionados, jubilados y familiares derechohabientes, con el otorgamiento eficaz y eficiente de los seguros, prestaciones y servicios, con atención esmerada, respeto, calidad y cumpliendo siempre con los valores institucionales de honestidad, legalidad y transparencia”⁸.

El otorgamiento de seguros, prestaciones y servicios que ofrece ISSSTE son seguros y completos, sin embargo, la falta de actualizaciones en sus plataformas y de datos crea un nivel de dificultad, ineficiencia e inoperable al momento de querer ingresar u obtener información en las consultas que supuestamente la institución ofrece.

⁸ Gobierno Federal (2008) Código de Conducta FOVISSSTE. <http://issste-cmn20n.gob.mx/Archivos%20PDF/codigodeconductadelissste.pdf>

VISIÓN

De acuerdo al Código de Conducta del ISSSTE publicado en su plataforma principal, la visión que establece la organización consiste en: “posicionar al ISSSTE como la institución que garantice la protección integral de los trabajadores de la Administración Pública Federal, pensionados, jubilados y sus familias de acuerdo al perfil demográfico de la derechohabencia, con el otorgamiento de seguros, prestaciones y servicios de conformidad con la normatividad vigente, bajo **códigos normados de calidad y calidez, con solvencia financiera, que permitan generar valores y prácticas que fomenten la mejora sostenida de bienestar, calidad de vida y el desarrollo del capital humano**”⁹.

Los programas emitidos por el ISSSTE relacionados a seguros, prestaciones y servicios, son actualizados constantemente, sin embargo, ISSSTE no brinda la información detallada y completa, ni publica los manuales de procedimientos en un determinado tiempo. La información que ofrecen al público en cuanto a la institución es muy obsoleta y ambigua.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general, de acuerdo a la cuenta de la Hacienda Pública Federal, consiste en “otorgar a los servidores públicos, pensionistas y demás derechohabientes sujetos al régimen de su Ley, los seguros, prestaciones y servicios establecidos con carácter obligatorio, para lo cual conduce sus actividades en forma programada, con base en las políticas que para el logro de los objetivos y prioridades contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Institucional, establezcan sus Órganos de Gobierno”¹⁰. (Hacienda Pública Federal, 2013, página 1).

⁹ Gobierno Federal (2008) Código de Conducta FOVISSSTE. <http://issste-cmn20n.gob.mx/Archivos%20PDF/codigodeconductadelissste.pdf>

¹⁰ Hacienda Pública Federal (2013) Informe de Actividades 2013 del FOVISSSTE: https://transparencia.fovissste.gob.mx/pdf/Informe_Anuual_de_Actividades_2013.pdf

La falta de información y existencia de manuales anuales de la institución es fundamental para detectar las deficiencias que esta presenta, actualizar y complementar la información y análisis con los nuevos planes y programas emitidos y modificados de acuerdo a las nuevas necesidades que cambian año a año, detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se crean en un periodo corto, así como: brindar información completa actualizada al público en general.

1.4 FONDO DE LA VIVIENDA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.

El 10 de noviembre de 1972 se publicó oficialmente por parte del Congreso de la Unión, el decreto en el Diario Oficial de la Federación; la creación del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE), con el objetivo principal de proporcionar créditos hipotecarios y créditos de financiamiento para la vivienda a los trabajadores y pensionados del Estado que cumplan con el perfil y requisitos establecidos en la Ley del ISSSTE para que estos puedan comprar, construir, reparar o mejorar su vivienda.

1.4.1 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS.

MISIÓN:

En el portal principal de FOVISSSTE, su misión consiste en “operar un sistema de financiamiento que permita otorgar créditos accesibles y suficientes a los trabajadores del Estado para que adquieran una vivienda digna y decorosa en legítima posesión, así como apoyarlos para generar un retiro sustentable, a través de una eficiente administración de sus aportaciones”¹¹.

El análisis personal con relación a la misión publicada por el FOVISSSTE y la problemática del presente proyecto: El FOVISSSTE otorga diferentes créditos para todos los tipos de necesidades que presentan los derechohabientes, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y cumplir con el otorgamiento al derecho a la

¹¹ Portal principal FOVISSSTE. <https://www.gob.mx/fovissste>

vivienda, sin embargo, la falta de actualización en su plataforma principal para la consulta del estatus y estado de cuenta, y sus guías de usuario, genera morosidad al no tener coherencia la plataforma con sus guías, la inexistencia de un apartado de estatus actual quincenal de sus derechohabientes, que de forma clara sepan cuáles son sus obligaciones y en qué estado se encuentra su crédito hipotecario.

El plan estratégico de negocios del FOVISSSTE 2020-2024, establece que “para lograr las metas que el país demanda, el reto consiste en elevar la calidad de los servicios, diversificar la oferta a través de la creación de esquemas hipotecarios con enfoque de justicia social, optimizar la gestión de otorgamiento, dar certeza jurídica sobre el patrimonio de los derechohabientes y sus familias, y ofrecer soluciones crediticias y de reestructuración de adeudos que respondan a la demanda y necesidades de quienes son o han sido trabajadores al servicio del Estado. Solo a través de este esfuerzo se podrán materializar los objetivos de los planes y programas nacionales y sectoriales que buscan rescatar el tejido social”¹².

VISIÓN:

De acuerdo al Plan Estratégico de Negocios del FOVISSSTE 2020-2024, establece como visión; “ser la institución financiera líder en el mercado de vivienda, que brinde y opere esquemas de financiamiento acordes a las necesidades de sus derechohabientes, y que permitan incrementar su bienestar y seguridad patrimonial”.

El correcto cumplimiento entero y actualizado de sus planes y manuales anuales expuestos al público en general desde la plataforma principal, los avisos y anuncios publicados en su portal principal a excepción de la acción ante la problemática ya estudiada y detectada en cuanto a la actualización y mantenimiento en sus plataformas.

¹² Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2020): Plan Estratégico de Negocios del FOVISSSTE 2020-2024: https://transparencia.fovissste.gob.mx/pdf/Plan_Estrategico_de_Negocios_PEN_2020_2024_VF.pdf

OBJETIVO GENERAL:

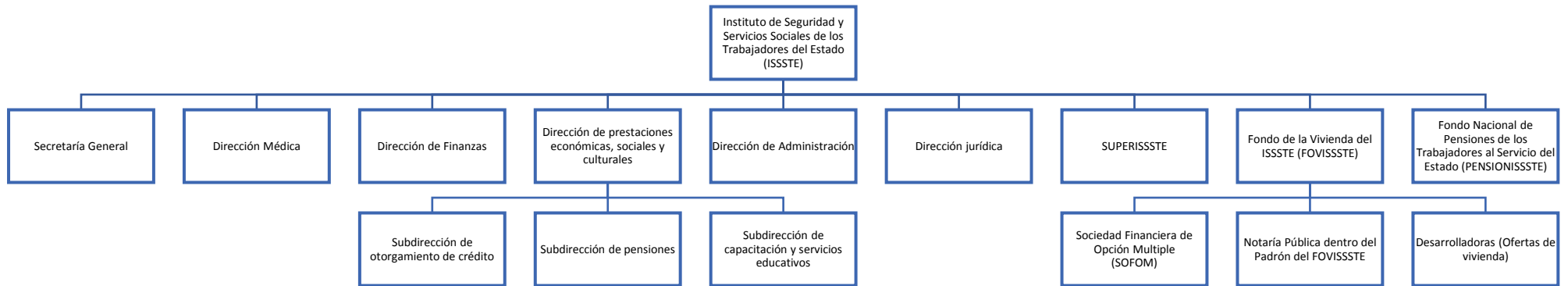
El plan estratégico de negocios del FOVISSSTE 2020-2024 emitido por el FOVISSSTE, establece como objetivo general; “generar confianza y certidumbre entre los derechohabientes, los inversionistas y los mercados, al conducirnos de manera honesta y responsable”¹³.

Establece los objetivos particulares de la siguiente forma:

- Conservar una sólida identidad institucional basada en un servicio y atención de excelencia hacia los derechohabientes y acreditados.
- Garantizar el derecho pleno a la vivienda adecuada.
- Mantener la sostenibilidad financiera de la institución.
- Renovar la incorporación de tecnologías de información en la operación integral del Fondo.
- Fortalecimiento continuo del Gobierno Corporativo y formulación de mecanismos estratégicos para la correcta elaboración de informes del desempeño institucional.

¹³ Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2020): Plan Estratégico de Negocios del FOVISSSTE 2020-2024: http://transparencia.fovissste.gob.mx/pdf/Plan_Estrategico_de_Negocios_PEN_2020_2024_VF.pdf

1.5 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE FOVISSSTE.



FUENTE: Manual de Organización General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2010.

2. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

2.1 MARCO CONTEXTUAL

2.1.1 ANTECEDENTES DE LA PLATAFORMA DEL FOVISSSTE

A partir del año 2013, el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicó el primer informe de actividades del año 2013, conformado por: Comisión ejecutiva, operación, finanzas, asuntos jurídicos, administración, planeación e información, modernización administrativa y administración integral de riesgos.

En este primer informe anual 2013 El FOVISSSTE establece en el apartado de Planeación e información, la creación e implementación de aplicaciones que permiten a los derechohabientes diferentes opciones de intercambio, interacción y consulta de información con FOVISSSTE a través de su portal principal.

El dictamen forense de Auditoría con número: 14-4-99015-12-0207 DS-033 emitido por la Auditoría Superior de la Federación (ASF) y publicado por la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM) y el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado menciona los objetivos específicos del contrato, los cuales son:

- *Identificar los generadores y consumidores de información actuales.*
- *Generar, en conjunto con las diferentes áreas del FOVISSSTE, una sola versión de los diferentes indicadores utilizados.*
- *Definir claramente la responsabilidad y procesos de gestión de la calidad de datos a lo largo del proceso de integración, almacenamiento y utilización.*
- *Definir, en conjunto con las áreas sustantivas, las reglas para mejorar la calidad de los datos y las reglas de uso de los datos a lo largo de la cadena de valor.*

- *Generar acciones orientadas a mejorar continuamente la calidad de los datos que soportan la gestión.*
- *Definir los procesos, roles, políticas, reglas y mecanismos de operación para gestionar la información a través de los desarrollos de inteligencia de negocio, observando lo establecido para tal fin en el MAAGTIC-SI¹⁴ (FOVISSSTE, 2014, pág. 6 y 7).*

El dictamen forense por la Auditoría Superior de la Federación (ASF) alude el periodo de vigencia del contrato, el cual inició el 15 de enero al 31 de diciembre del 2014, cerrando el proyecto el 28 de noviembre del 2014 después de diferentes auditorías realizadas a la UAEM por desvío económico del financiamiento otorgado por FOVISSSTE, incumplimiento y violación al artículo 1° y 4° de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, debido al abuso por la subcontratación superior del 49% en los proyectos pactados por el FOVISSSTE y la UAEM en el año 2014.

La culminación del proyecto y entrega de la plataforma y modelo de datos para los derechohabientes del FOVISSSTE, se entregó la relación del proceso del proyecto, de la siguiente manera:

¹⁴ Es el manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la información.

ENTREGABLES POR GENERAR SEGÚN ANEXO TÉCNICO DEL CONTRATO SPI-AD-057-2014

PERIODO	ENTREGABLE
Mes 1	Preparación inicial
Mes 2	Análisis y Diseño
Mes 3	Modelo de gestión integral de datos (parte1) Centro de competencia de inteligencia de negocio (parte1) Análisis de iniciativas subsecuentes Análisis de riesgos (parte 1)
Mes 4	Modelo de gestión integral de datos (parte 2) Centro de competencia de inteligencia de negocio (parte 2) Análisis de riesgos (parte 2) Diseño lógico del data warehouse / data mart. (parte1)
Mes 5	Modelo de gestión integral de datos (parte 3) Centro de competencia de inteligencia de negocio (parte 3) Diseño de consulta de datos Diseño técnico de flujos y procesos al dwh (parte 1) Análisis de riesgos (parte 3)
Mes 6	Modelo de gestión integral de datos (parte 4) Centro de competencia de inteligencia de negocio (parte 4) Diseño lógico del data warehouse / data mart (parte 2) Análisis y diseño del Front End (parte 1) Análisis de riesgos (parte 4) Centro de competencia de inteligencia de negocio (parte 5)
Mes 7	Modelo de gestión integral de datos (parte 5) Diseño lógico del data warehouse / data mart (parte 3) ELT fuente - DWH (parte 1)
Mes 8	Modelo de gestión integral de datos (parte 6) Diseño físico del data warehouse / data mart Diseño de consulta de datos Diseño técnico de flujos y procesos al dwh (parte 2) Análisis y diseño de front end (parte 2) Front End (Construcción de dashboards y reportes) (parte 1) Análisis de riesgos (parte 5) Pruebas integrales (parte 1) Preparación para liberación (parte 1) Centro de competencia de inteligencia de negocio (parte 6)
Mes 9	Diseño técnico de flujos de procesos al dwh (parte 3) Análisis y diseño de Front End (parte 3) ELT fuente - DWH (parte 2) Transferencia de conocimientos (parte 1) Análisis de riesgos (parte 6) Liberación al ambiente productivo (parte 1) Cierre de proyecto (parte 1)
Mes 10	ETL fuente - DWH (parte 3) Front End (Construcción de dashboards y reportes) (parte 2) Pruebas integrales (parte 2) Preparación para liberación (parte 2)
Mes 11	Pruebas integrales (parte 3) Preparación para la liberación (parte 3) Transferencia de conocimiento (parte 2) Liberación a ambiente productivo (parte 2) Cierre de proyecto (parte 2)

Fuente: ASF. Auditoría forense No. 14-4-99015-12-0207 DS-033, pág. 15

Este contrato sería la primera acción de FOVISSSTE para crear una plataforma para sus derechohabientes con la finalidad de que estos puedan acceder a un portal seguro y consultar sus datos y estatus con este.

El 2 de julio del 2015, el Fondo de la Vivienda del ISSSTE, presentó a través del Diario Oficial de la Federación (DOF) la Licitación Pública Nacional Presencial con el objetivo de implementar un Plan Estratégico Nacional anual que proyecte la situación actual y futura (en el transcurso del año) del FOVISSSTE, su contenido, misión, visión y objetivos, etc. Así como, el análisis, revisión y fortalecimiento de los proyectos, metas, objetivos, información y procesos financieros y tecnológicos que conforman FOVISSSTE, lo que permitiría un análisis completo anual, actualizaciones constantes en atención a las necesidades de los derechohabientes cada año y las actualizaciones, mantenimiento y ajustes en las plataformas y programas que ofrecen por medios digitales.

En el portal principal también se realizó un anuncio informativo con fecha 01 de enero del 2015, en el cual, se invitaba a los derechohabientes al acceso de una nueva plataforma para la consulta del estado de cuenta que estaría disponible a partir del 31 de agosto del 2017, esta plataforma ofrecía 2 trámites fundamentales, los cuales eran: consulta del estado de cuenta y la emisión e impresión de fichas de pago, así como el acceso a los trámites de: *Actualización del estado de cuenta de crédito hipotecario FOVISSSTE, solicitud de devolución de pagos en exceso por concepto de créditos hipotecarios FOVISSSTE, solicitud de liquidación de crédito por beneficio de la extinción de la obligación, incapacidad total permanente o invalidez del acreditado, defunción del acreditado*¹⁵.

¹⁵ Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2015

A partir del año 2016, se publicó el primer plan estratégico aprobado por la Comisión Ejecutiva del FOVISSSTE, con el título “Plan Estratégico de negocios del FOVISSSTE 2016-2018” en el que se incluye las mejoras, estrategias, modificaciones y análisis de la plataforma que ofrece FOVISSSTE a sus derechohabientes para la consulta de datos, estado de cuenta y saldos y movimientos.

El plan estratégico de negocios 2020-2024 aprobado y publicado en abril del 2020 otorga gran parte de la investigación y propuesta, la importancia de las plataformas digitales que ofrece el FOVISSSTE a sus derechohabientes, necesidad de inversión y actualización periódica. Sin embargo, este plan estratégico abarcaría del 2020 al 2024 y debido a la pandemia por el COVID19, SARS-Cov-2 y la actual *nueva normalidad* en el retorno de actividades post-pandemia que cambió e impactó en la economía, finanzas y estilo de vida de los mexicanos, por lo que, el Fondo de la Vivienda del ISSSTE, a través de comunicados emitidos en su portal principal, publicó diferentes anuncios respecto a las modificaciones que presentaría la plataforma para la consulta del estatus crediticio de sus derechohabientes, así como la implementación de más servicios y opciones de transacciones en trámites de la plataforma por la alta demanda que estos presentaban.

La plataforma del FOVISSSTE para los derechohabientes que cuenten con un crédito hipotecario, está conformada por: **Datos generales** (Datos del derechohabiente) que contiene el RFC, CURP y dirección de datos generales; **Datos del crédito**, que contiene la cartera, línea del crédito, fecha de firma, fecha de dispersión, estatus del crédito, moneda, tasa de interés, tasa de interés moratoria y la fecha de corte; y **Devengación del crédito**, cargos y abonos (Saldos y movimientos del crédito) conformado por los apartados de: cargos, saldo inicial, intereses, seguro de daños, actualizaciones, bonos, aplicación SAR, pagos, saldo, liga de devolución de indebidos, detalle del estado de cuenta, detalle de transacciones, y UMA.

2.1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a la gran carga de información en la plataforma respecto al crédito hipotecario, desglose de los saldos y movimientos quincenales y las opciones que ofrece para la generación de fichas de pago para las aportaciones voluntarias u obligatorias (del 5% o más), con relación a la falta de información e incoherencias que presenta la guía para los usuarios con la plataforma, se ha registrado en los planes estratégicos el aumento de la morosidad por saldo vencido y tasas de interés moratorias.

Los derechohabientes que tienen adeudo vencido por pagos vencidos derivado a la responsabilidad de pago obligatoria en sus contratos con las desarrolladoras y FOVISSSTE por obligación de pago quincenal superior al 30% presentan la incertidumbre de pago por el monto quincenal más las tasas moratorias y el saldo vencido actualizado. Eso genera aumento de la mora en cada actualización quincenal, por lo que, muchos derechohabientes se endeudan con cantidades desmedidas que pueden ser superiores al valor de la vivienda que se adquiere.

De acuerdo al Plan Estratégico de negocios del FOVISSSTE 2020-2024: “El índice de morosidad, (saldo de la cartera vencida) en relación a la cartera total, se ubicó en 6.2% al tercer trimestre de 2019, por debajo del 6.7% registrado en el 2019”. (FOVISSSTE, 2018, Pág. 116)

“Las entidades federativas y municipios se les realizaron afectaciones a sus Participaciones Federales por adeudos de ejercicios anteriores, por medio de la Tesorería General del ISSSTE y de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) por un importe total de 178.7 millones de pesos, de los cuales 83.6 millones de pesos corresponden a aportaciones del 5% de los trabajadores y 95.1 millones de pesos a las del 30% para la liquidación de los saldos”¹⁶.

¹⁶ Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2020): Plan Estratégico de Negocios del FOVISSSTE 2020-2024: https://transparencia.fovissste.gob.mx/pdf/Plan_Estrategico_de_Negocios_PEN_2020_2024_VF.pdf

2.1.3 DERECHO A LA VIVIENDA

El derecho a la vivienda en México es fundamental para el desarrollo vitalicio de todos los mexicanos. Todos los mexicanos tienen derecho a una vivienda adecuada, digna, segura, privada para el resguardo y seguridad de su bienestar físico y psicológico que les permita tener un nivel de vida digno. Dicha vivienda debe tener el espacio suficiente para satisfacer sus necesidades con los servicios y muebles necesarios. Con relación a lo anterior, es preciso mencionar que “en México el 75% del uso del suelo pertenece al uso de vivienda”¹⁷.

De acuerdo a Delgado Sandoval y Bernal Ballesteros, el derecho a la vivienda es “el derecho que garantiza a todo ser humano un espacio destinado a servir de morada, que cuente con los servicios mínimos para mantener y fomentar la salud física y mental, el desarrollo, la privacidad e intimidad de su persona y la de su familia”¹⁸

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 4º, séptimo párrafo, establece que: “Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. La Ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo”¹⁹.

De acuerdo a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, en su folleto informativo No. 21, establece las características, derechos y libertades decretadas por El Comité de las Naciones Unidas de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y ONU-Habitad, las cuales se mencionan a continuación:

¹⁷ Centro de estudios de desarrollo regional y urbano sustentable, 2012.
<http://www.economia.unam.mx/cedrus/cedrus.html>

¹⁸ Delgado Sandoval, Baruch F. y Bernal Ballesteros, María José, 2016.

¹⁹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

“Libertades particulares en el derecho a una vivienda adecuada: La protección contra el desalojo forzoso y la destrucción y demolición arbitrarias del hogar; El derecho de ser libre de injerencias arbitrarias en el hogar, la privacidad y la familia; y El derecho de elegir la residencia y determinar dónde vivir y el derecho a la libertad de circulación”.

“Derechos complementarios para la obtención de una vivienda digna: La seguridad de la tenencia, la restitución de la vivienda, la tierra y el patrimonio, el acceso no discriminatorio y en igualdad de condiciones a una vivienda adecuada, la participación en la adopción de decisiones vinculadas con la vivienda en el plano nacional y en la comunidad”.

“Una vivienda adecuada debe brindar más que cuatro paredes y un techo. Los elementos y criterios que se definirán a continuación son parte de los elementos fundamentales para obtener la oferta y disponibilidad básica de vivienda: La seguridad de la tenencia: la vivienda no es adecuada si sus ocupantes no cuentan con cierta medida de seguridad de la tenencia que les garantice protección jurídica contra el desalojo forzoso, el hostigamiento y otras amenazas”.

“Disponibilidad de servicios, materiales, instalaciones e infraestructura: la vivienda no es adecuada si sus ocupantes no tienen agua potable, instalaciones sanitarias adecuadas, energía para la cocción, la calefacción y el alumbrado, y conservación de alimentos o eliminación de residuos”.

“Asequibilidad: la vivienda no es adecuada si su costo pone en peligro o dificulta el disfrute de otros derechos humanos por sus ocupantes”.

“Habitabilidad: la vivienda no es adecuada si no garantiza seguridad física o no proporciona espacio suficiente, así como protección contra el frío, la humedad, el calor, la lluvia, el viento u otros riesgos para la salud y peligros estructurales”²⁰.

²⁰ Hábitat, O. N. U. (2010). El derecho a una vivienda adecuada. *Folleto informativo sobre los derechos humanos*, 21.

“Accesibilidad: la vivienda no es adecuada si no se toman en consideración las necesidades específicas de los grupos desfavorecidos y marginados”.

“Ubicación: la vivienda no es adecuada si no ofrece acceso a oportunidades de empleo, servicios de salud, escuelas, guarderías y otros servicios e instalaciones sociales, o si está ubicada en zonas contaminadas o peligrosas”.

“Adecuación cultural: la vivienda no es adecuada si no toma en cuenta y respeta la expresión de la identidad cultural”.

“Protección contra los desalojos forzosos: La protección contra los desalojos forzosos es un elemento clave del derecho a una vivienda adecuada y está vinculada estrechamente a la seguridad de la tenencia”.²¹

Con relación a lo anterior mencionado en el folleto informativo de la ONU respecto al derecho a la vivienda, el Artículo 123, apartado B, fracción XI, inciso f) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece la seguridad social para los trabajadores del estado, residentes en territorio mexicano de forma igualitaria el derecho a la vivienda: “Se proporcionarán a los trabajadores habitaciones baratas, en arrendamiento o venta, conforme a los programas previamente aprobados. Además, el Estado mediante las aportaciones que haga, establecerá un fondo nacional de la vivienda a fin de constituir depósitos en favor de dichos trabajadores y establecer un sistema de financiamiento que permita otorgar a éstos crédito barato y suficiente para que adquieran en propiedad habitaciones cómodas e higiénicas, o bien para construirlas, repararlas, mejorarlas o pagar pasivos adquiridos por estos conceptos”²².

²¹ Hábitat, O. N. U. (2010). El derecho a una vivienda adecuada. *Folleto informativo sobre los derechos humanos*, 21.

²² Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

2.1.4 PROGRAMAS Y REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DEL FOVISSSTE

Los créditos hipotecarios emitidos por el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE) se establecen en diferentes programas con diferentes características, obligaciones y planes que se adaptan a las diferentes necesidades y capacidad de pago y crédito que los trabajadores al servicio del estado (derechohabientes) pueden requerir, estos se encuentran publicados en el portal principal del FOVISSSTE, en el apartado de “Acciones y Programas”, de igual manera, al solicitar la compra-venta de un departamento, financiamiento o casa en alguna de las desarrolladoras (Ofertas de vivienda) vinculadas con FOVISSSTE, se establecerán los planes y paquetes de esta y de algún programa o crédito emitido por FOVISSSTE que tenga disponible en función a la capacidad de crédito, más la cantidad que se tenga registrada en la Subcuenta de Vivienda del SAR.

El Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE) ofrece los siguientes tipos de créditos:

El crédito tradicional es un crédito diseñado para los trabajadores en activo de base, confianza y eventuales al servicio de entidades públicas del Estado y que aporten al FOVISSSTE”²³.

²³ Portal principal del FOVISSSTE. <https://www.gob.mx/fovissste/acciones-y-programas/credito-tradicional>.

Las características principales para este tipo de crédito son:

- “Adquisición vivienda nueva o usada.
- Monto máximo: \$623,044.17
- 47 a 75 años de edad.
- Hasta 20 años para pagar.
- aportaciones del Saldo de la Subcuenta de Vivienda del SAR.
- El 100% del saldo de la Subcuenta de Vivienda del SAR aplica como primer pago, mientras las aportaciones subsecuentes, amortizan el crédito remanente.
- 30% del sueldo base del trabajador (retención por nómina).
- 5% de para pensionados sin crédito previo”.

El Crédito para pensionados “es un crédito diseñado para los pensionados del ISSSTE que durante su vida laboral no ejercieron un crédito hipotecario”²⁴. Las principales características para la adquisición de este crédito son:

- Los créditos se otorgarán sólo de manera individual.
- El crédito será destinado exclusivamente para la Adquisición de Vivienda Nueva o Usada pero terminada.
- La tasa de interés aplicable va del 4% al 6% dependiendo del monto de la pensión.
- El saldo del crédito se actualiza conforme a los aumentos de la Unidad de Medida y Actualización (UMA).
- Para Pensionados sin crédito previo.
- Adquisición vivienda nueva o usada.
- Monto máximo: \$623,044.17
- 47 a 75 años de edad.
- Hasta 20 años para pagar.

²⁴ Portal principal del FOVISSSTE. <https://www.gob.mx/fovissste/acciones-y-programas/credito-tradicional>.

El crédito conyugal es “un programa de Financiamiento directo para la adquisición de una vivienda nueva o usada, que se otorga a los derechohabientes casados donde uno cotiza al FOVISSSTE y el otro al INFONAVIT”²⁵. Sus principales características y requisitos para su adquisición son:

- El derechohabiente no estará sujeto al programa de otorgamiento de Créditos Tradicionales mediante el sistema de Puntaje.
- Monto máximo: \$1,257,788.70 pesos.
- Solo Adquisición Vivienda Nueva o Usada.
- Trámite Inmediato.
- Cónyuge debe cotizar en INFONAVIT.
- Las tasas de interés aplicables van del 4% al 6%.
- Actualización de saldos conforme a la Unidad de Medida y Actualización (UMA).
- Plazo de amortización de hasta 30 años.
- Se unen FOVISSSTE e INFONAVIT

El crédito “Créditos FOVISSSTE para todos”: es el crédito “diseñado para los derechohabientes en activo de base y de confianza que desean potencializar su crédito”²⁶. Sus principales características y requisitos para su adquisición son:

- FOVISSSTE realiza la cobranza ordinaria vía nómina; en pesos, tasa y pagos fijos.
- Se solicita en institución bancaria o SOFOM.
- Monto máximo: Saldo del SAR + Institución Bancaria.
- Vivienda Nueva, Usada, Segundo Crédito, Reestructura UMA's a pesos.
- Trámite inmediato.

²⁵ Portal principal del FOVISSSTE. <https://www.gob.mx/fovissste/acciones-y-programas/credito-tradicional>.

²⁶ Portal principal del FOVISSSTE. <https://www.gob.mx/fovissste/acciones-y-programas/credito-tradicional>.

- FOVISSSTE otorga una cantidad equivalente al 100% del saldo de la Subcuenta de Vivienda del SAR.
- Las aportaciones patronales subsecuentes del 5% al SAR, ayudan a reducir el plazo de amortización.
- El crédito permite realizar pagos anticipados a capital sin penalización alguna, reduciendo el plazo de amortización.

Créditos FOVISSSTE Infonavit individual es “un programa de financiamiento las dos instituciones se unen para brindar un crédito directo para adquisición de una vivienda nueva o usada, a un solo derechohabiente sumando su capacidad de crédito, cuando éste de manera simultánea cotiza al FOVISSSTE e INFONAVIT”²⁷.

- “Cotizar en Fovissste – Infonavit.
- Monto máximo: \$1,257,788.70
- Trámite Inmediato.
- Ideal para: médicos, enfermeros y maestros.
- Solo adquisición Vivienda Nueva o Usada”.

Cálculo y beneficios de FOVISSSTE

- “30% del sueldo básico del trabajador (retención por nómina). Adicional al descuento vía nómina, el 100% del saldo de la Subcuenta de Vivienda del SAR aplica como primer pago y las aportaciones subsecuentes amortizan el crédito remanente”.

Beneficios por parte del INFONAVIT

- “El INFONAVIT hará los descuentos al mismo derechohabiente, de acuerdo a las políticas establecidas por el mismo instituto”.

²⁷ Portal principal del FOVISSSTE. <https://www.gob.mx/fovissste/acciones-y-programas/credito-tradicional>.

El programa del FOVISSSTE “Reestructura de UMAs a Pesos (salarios mínimos)” “es un esquema que está enfocado en atender a los acreditados cuyo saldo insoluto en pesos es mayor a lo que les fue prestado”²⁸. El programa se divide en 2 productos:

- Reestructura de UMA’s a Pesos Interna.
- Reestructura de UMA’s a Pesos con la Banca Comercial.

Los requisitos para obtener el crédito son:

- Reestructura interna por FOVISSSTE.
- Reestructura con banca comercial.
- 75,933 beneficiarios.
- Vigente hasta el 31 diciembre de 2024.
- Trámite en línea.
- Incluye guía paso a paso.

Requisitos generales para la obtención de créditos hipotecarios del FOVISSSTE.

Los diferentes tipos de créditos que ofrece el FOVISSSTE como se mencionaron anteriormente; contienen características diferentes y son para diferentes tipos de derechohabientes. Los créditos en sí tienen características diferentes en contenido y características diferentes que debe cumplir como requisito los derechohabientes para poder obtenerla. Sin embargo, los requisitos generales que debe cumplir todos los derechohabientes para obtener cualquier tipo de crédito hipotecario son:

- Tener como mínimo 18 meses de cotización al FOVISSSTE.
- Ser trabajador del Estado en servicio activo.
- Edad mayor o igual a 25 años y menor a 70 años (la suma de edad más el plazo del crédito debe ser menor a 80 años).

²⁸ Portal principal del FOVISSSTE. <https://www.gob.mx/fovissste/acciones-y-programas/credito-tradicional>.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 DERECHO FISCAL.

El derecho fiscal es la “Rama del Derecho Público que comprende el conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones jurídicas entre el Estado, en su carácter de autoridad fiscal y los gobernados en su carácter de contribuyentes”.

“El Derecho Fiscal establece las normas que determinan los tributos. Esto es, a través de los diversos ordenamientos fiscales el Estado grava las actividades de los gobernados sin importar la naturaleza civil o mercantil de las mismas”²⁹.

Con relación a lo antes mencionado, se podría conceptualizar el derecho fiscal como el conjunto de normas encargadas de regular los recursos de las actividades grabadas que el gobierno recauda en un periodo determinado a través de diferentes organismos fiscales.

2.2.2 DERECHO HIPOTECARIO

Diego Vigil Quiñones O. Describe el derecho hipotecario como: “la (sub) rama del Derecho (Civil) que se encarga de estudiar el contenido de la Ley Hipotecaria, sus fundamentos, los principios que la inspiran, su aplicación”³⁰.

José Antonio Ángeles Rosas describe el derecho a la hipoteca como “el aseguramiento del cumplimiento de una obligación, regularmente al pago de un crédito o préstamo”³¹.

El derecho hipotecario es la facultad y aseguramiento legal, encargado de cumplir a través del contenido de la Ley Hipotecaria en el otorgamiento de un crédito o préstamo.

²⁹ *Derecho Fiscal*. (2022, 13 octubre). Justia. <https://mexico.justia.com/derecho-fiscal/>

³⁰ Vigil de Quiñones Otero, D. (2016). *Prontuario de Derecho Hipotecario*.

³¹ Rosas, J. A. (4 de febrero de 2022). *Derecho Hipotecario: figuras y registro de la propiedad*. <https://contactaabogado.com/noticias-juridicas/null/derecho-hipotecario--figuras-y-registro-de-la-propiedad-b727/>

2.2.3 SEGURIDAD SOCIAL

Rojas Arreola conceptualiza la seguridad social como “Una amplia cobertura de beneficios que comprende seguros de invalidez, de vejez, de vida (sobrevivencia), de cesación involuntaria del trabajo, de enfermedades y accidentes no profesionales, de accidentes del trabajo y de enfermedades profesionales, servicios de guarderías y otra clase de beneficios para el bienestar individual y colectivo, y el derecho a contar con una vivienda digna”³².

Gustavo Sánchez Vargas conceptualiza la seguridad social de dos formas: la primera como “un programa conformado por un sistema de aportaciones bipartita o tripartita en la etapa de seguro social a seguridad social en la seguridad social para el desarrollo amplio de programas para la cobertura de riesgos y de las prestaciones a largo plazo” y el segundo concepto como “el destino de los recursos a actividades de la producción en un financiamiento a través de la Nacional Financiera para crear presas y coadyuvar el desarrollo industrial mexicano”³³.

En conclusión, la seguridad social es un programa tributario conformado de un sistema de aportaciones bipartita y tripartita para la cobertura de beneficios y programas sociales gubernamentales que comprende diferentes tipos de seguros, servicios culturales, servicios sociales, préstamos personales, demás prestaciones y servicios, y seguros de la salud para los derechohabientes pertenecientes al ISSSTE (Trabajadores al servicio del estado).

³² Rojas Arreola, G., & Ulloa Padilla, O. (2002). Seguridad social en México: presente y futuro.

³³ Sánchez Vargas, G. (1962). Orígenes y evolución de la seguridad social en México.

2.2.4 PREVISIÓN SOCIAL

Rafael Moreno Ruiz conceptualiza la previsión social como: “el servicio cuya finalidad es satisfacer la necesidad de seguridad económica de los individuos y de sus familias ante los riesgos sociales –o riesgos inherentes a la vida social.³⁴”

En el artículo 7, párrafo 6 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, establece el concepto de previsión social como “las erogaciones efectuadas que tengan por objeto satisfacer contingencias o necesidades presentes o futuras, así como el otorgar beneficios a favor de los trabajadores o de los socios o miembros de las sociedades cooperativas, tendientes a su superación física, social, económica o cultural, que les permitan el mejoramiento en su calidad de vida y en la de su familia”³⁵.

Luis Carlos Ledesma Villar describe la previsión social con relación al concepto expuesto por el Dr. Francisco José Martoni como: “La elevación de la personalidad humana en todo su complejo psicofísico, amparando a todos los riesgos fundamentales: pérdida de salud, pérdida de capacidad del trabajo (enfermedad, vejez, accidente); pérdida de capacidad de trabajo (paro forzoso), invalidez, procurando proteger la integridad físico- orgánica de los hombres, conservándola o recuperándola cuando se ha perdido, manteniendo en lo posible la capacidad de ganancia. La previsión social no puede tener contenido fijo; por el contrario, sus realizaciones tienen que variar con las condiciones y circunstancias de la época, y dependerán de la intensidad de la política social en que persiga el estado y las relaciones obrero-patronales”³⁶.

La previsión social son los servicios con erogaciones efectuadas con la finalidad de satisfacer las necesidades fundamentales presentes y futuras dependiendo de las condiciones y circunstancias del tiempo, lugar, estado y relaciones obrero-patronales que la entidad establezca.

³⁴ Ruiz, R. M. (2000). Mutualidades, cooperativas, seguro y previsión social. Consejo Económico y Social.

³⁵ Ley del Impuesto Sobre la Renta. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISR.pdf>

³⁶ Villar, L. C. L. (2003). Administración de planes sobre previsión social. Ediciones Fiscales ISEF.

2.2.5 DERECHOHABIENCIA

Edgar C. Jarillo Soto y Ma. Gilma Arroyave Loaiza conceptualizan al derechohabiente o beneficiario como “una cualidad inherente a todos los ciudadanos, independiente de cualquier condición, que los iguala ante el Estado, no sólo en la dimensión legal sino fundamentalmente en el ámbito social, siendo la protección a la salud y a la seguridad social la mejor presentación de la derechohabiencia”. Mencionando como historia del del concepto de derechohabiente o beneficiario como: “la presencia del Estado benefactor que se reconoce como protagonista del cambio y motor del desarrollo económico y social, siendo un Estado partícipe”³⁷.

Es la facultad a la protección a la salud y la seguridad social que da el estado a un beneficiario que ejerce sin importar la condición en el ámbito social.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) es la organización gubernamental encargada de hacer cumplir los diferentes servicios y beneficios que se mencionaban en previsión social, ofreciendo diferentes servicios y beneficios en diferentes áreas que, pueden solicitar sus derechohabientes (beneficiarios).

³⁷ Soto, E. C. J., & Loaiza, M. G. A. (1996). Las políticas de reforma sanitaria y la desaparición del derechohabiente. *Política y Cultura*, (7), 235-248.

2.2.6 RIESGOS DE CRÉDITO

Alfonso Peiro Ucha describe el riesgo de crédito como: “El riesgo de crédito supone una variación en los resultados financieros de un activo financiero o una cartera de inversión tras la quiebra o impago de una empresa. Por tanto, es una forma de medir la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago) frente a un acreedor (derecho de cobro) de cumplir con sus obligaciones de pago, ya sea durante la vida del activo financiero o a vencimiento”³⁸.

Juan Pablo Calle conceptualiza el riesgo de crédito como “el potencial incumplimiento generado por la imposibilidad real o el rechazo voluntario de un cliente para cumplir sus compromisos”³⁹.

“El riesgo de crédito, también llamado de insolvencia o de default, es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de que una de las partes contratantes deje de cumplir con sus obligaciones y produzca, en la otra parte, una pérdida financiera”⁴⁰.

El riesgo crediticio o riesgo de crédito es la pérdida económica por deuda o incumplimiento de un pago u obligación de pago en un crédito de un deudor a un acreedor, lo que puede generar aumento de deuda por la mora y pérdidas. La problemática presentada en este sistema es resultado a la mora por riesgo crediticio, debido a las incoherencias por la falta de actualización de la plataforma y falta de información y aclaración con las obligaciones de pago que adquieren los derechohabientes con el crédito hipotecario del FOVISSSTE.

³⁸ Ucha, A. P. (2021, 4 noviembre). *Riesgo de crédito*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>

³⁹ Calle, J. P. (s. f.). ¿Cómo gestionar el riesgo crediticio? <https://www.piranirisk.com/es/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>

⁴⁰ Bonàs Piella, A., Llanes Mateu, M., Usón Catalán, I., & Veiga Fernández, N. Riesgo de crédito amenaza u oportunidad (Análisis e implementación de los Credit Default Swaps).

2.3 MARCO JURÍDICO

2.3.1 DERECHO A LA VIVIENDA

En el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su párrafo séptimo, establece el derecho a la vivienda, decretando que: “Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. La Ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo”⁴¹.

El artículo 4° constitucional establece que todos los trabajadores mexicanos del estado tienen derecho de gozar de una vivienda digna y basta para satisfacer sus necesidades, con los muebles y demás instrumentos necesarios para vivir dignamente.

El Artículo 123, apartado B, fracción XI, inciso f de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con relación al artículo constitucional del derecho a la vivienda, establece que: “Se proporcionarán a los trabajadores habitaciones baratas, en arrendamiento o venta, conforme a los programas previamente aprobados. Además, el Estado mediante las aportaciones que haga, establecerá un fondo nacional de la vivienda a fin de constituir depósitos en favor de dichos trabajadores y establecer un sistema de financiamiento que permita otorgar a éstos crédito barato y suficiente para que adquieran en propiedad habitaciones cómodas e higiénicas, o bien para construirlas, repararlas, mejorarlas o pagar pasivos adquiridos por estos conceptos”. “Las aportaciones que se hagan a dicho fondo serán enteradas al organismo encargado de la seguridad social regulándose en su Ley y en las que corresponda, la forma y el procedimiento conforme a los cuales se administrará el citado fondo y se otorgarán y adjudicarán los créditos respectivos”⁴².

⁴¹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

⁴² Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

El artículo 137 de la Ley Federal del Trabajo encargado de establecer el funcionamiento y finalidad del FOVISSSTE con relación a los créditos, establece que: “El Fondo Nacional de la Vivienda tendrá por objeto crear sistemas de financiamiento que permitan a los trabajadores obtener crédito barato y suficiente para adquirir en propiedad habitaciones cómodas e higiénicas, para la construcción, reparación, o mejoras de sus casas habitación y para el pago de pasivos adquiridos por estos conceptos”⁴³.

Los artículos 123, apartado B, fracción XI, inciso f de la Constitución Política Mexicana y el artículo 137 de la Ley Federal del Trabajo establecen la creación del Fondo Nacional de la Vivienda y su disposición a los trabajadores para la integración de depósitos a favor de los trabajadores, la creación de sistemas de financiamiento que les permita obtener créditos bastos y baratos para la adquisición de una vivienda digna, ya sea en arrendamiento, compra-venta o para construirla con los materiales necesarios.

Con relación a los artículos antes mencionados de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal del trabajo respecto al derecho a la vivienda y el fundamento del FOVISSSTE, El artículo 178 de la Ley del ISSSTE, establece que: “El Trabajador tendrá el derecho de elegir la vivienda nueva o usada, a la que se aplique el importe del crédito que reciba con cargo al Fondo de la Vivienda”. “En el caso de que el trabajador aplique su crédito para la adquisición de suelo destinado para la construcción de su vivienda, estará sujeto a las condiciones que determine la Comisión Ejecutiva, en apego a las disposiciones establecidas en la presente Ley y su Reglamento”⁴⁴.

El artículo 178 de la Ley del ISSSTE estipula el derecho a la elección de la vivienda y tipo de crédito, de acuerdo a las necesidades y recursos que tenga el derechohabiente (Trabajador).

⁴³ Ley Federal del Trabajo. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

⁴⁴ Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISSSTE.pdf>

El Artículo 179 Ley ISSSTE establece las características del lugar y del derechohabiente que solicita la vivienda para poder obtenerla de forma satisfactoria, mencionando que: “Los créditos a que se refiere esta Sección se otorgarán y adjudicarán tomando en cuenta, entre otros factores, la oferta y demanda regional de vivienda, así como las relativas a las características físicas de los suelos destinados para vivienda, el número de miembros de la familia de los Trabajadores, los saldos de la Subcuenta del Fondo de la Vivienda del Trabajador de que se trate y el tiempo durante el cual se han efectuado Aportaciones a la misma, si el Trabajador es propietario o no de su vivienda, así como su sueldo o el ingreso conyugal si hay acuerdo de los interesados”.

Conforme a lo anterior fundamentado de la ley magna y Ley Federal del Trabajo y demás artículos del ISSSTE, en el artículo 179 de la Ley del ISSSTE, establece que: “Los Trabajadores podrán recibir crédito del Fondo de la Vivienda hasta por dos ocasiones. Para el caso del otorgamiento del segundo crédito, los Trabajadores deberán cubrir los mismos requisitos previstos por la Ley para el otorgamiento del primer crédito, relativos a contar con más de dieciocho meses de depósitos constituidos a su favor en las Subcuentas del Fondo de la Vivienda, además deberán demostrar que el primer crédito se encuentra totalmente liquidado y que fue pagado de manera regular. El importe de estos créditos se aplicará para los fines previstos por el artículo 169 de este ordenamiento”⁴⁵.

El artículo 179 de la Ley del ISSSTE, establece las características y factores que se tomarán cuenta para el otorgamiento del crédito por parte del FOVISSSTE y las Instituciones (Desarrolladoras) que ofertan las viviendas.

⁴⁵ Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISSSTE.pdf>

2.3.2 OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES Y DEPENDENCIAS CON EL DERECHOHABIENTE.

En el artículo 4, fracción I de la Ley del ISSSTE, respecto a la obligación del derecho a la vivienda por la Ley Magna y Ley Federal del Trabajo, establece; “Se establecen con carácter obligatorio las siguientes prestaciones y servicios”:

I. “Préstamos hipotecarios y financiamiento en general para vivienda, en sus modalidades de adquisición en propiedad de terrenos o casas habitación, construcción, reparación, ampliación o mejoras de las mismas”.

Con relación al artículo anterior respecto a la obligación de prestaciones hipotecarias y financiamiento para la vivienda, el artículo 136 Ley Federal del trabajo, establece que: “Toda empresa agrícola, industrial, minera o de cualquier otra clase de trabajo, está obligada a proporcionar a los trabajadores habitaciones cómodas e higiénicas. Para dar cumplimiento a esta obligación, las empresas deberán aportar al Fondo Nacional de la Vivienda el cinco por ciento sobre los salarios de los trabajadores a su servicio”⁴⁶.

El Artículo 191, fracción I y II de la Ley del ISSSTE, complementa las obligaciones a cumplir por las dependencias y entidades mencionadas en los dos anteriores artículos: “Son obligaciones de las Dependencias y Entidades”:

- I. “Inscribir a sus Trabajadores y beneficiarios en el Fondo de la Vivienda, y
- II. “Efectuar las Aportaciones al Fondo de la Vivienda y hacer los Descuentos a sus Trabajadores en su salario”⁴⁷.

⁴⁶ Ley Federal del Trabajo. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

⁴⁷ Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISSSTE.pdf>

En los artículos 4, 191 de la Ley del ISSSTE y el artículo 136 de la Ley Federal del Trabajo respecto a las obligaciones de las entidades, el artículo 29, fracciones I, II, III y VII de la Ley del FOVISSSTE con relación a las obligaciones de los patrones, establece en sus fracciones I, II, III y VII:

I.- “Proceder a inscribirse e inscribir a sus trabajadores en el Instituto y dar los avisos a que se refiere el Artículo 31 de esta Ley”;

II.- “Determinar el monto de las aportaciones del cinco por ciento sobre el salario de los trabajadores a su servicio y efectuar el pago en las entidades receptoras que actúen por cuenta y orden del Instituto, para su abono en la subcuenta de vivienda de las cuentas individuales de los trabajadores previstas en los sistemas de ahorro para el retiro, en los términos de la presente Ley y sus reglamentos, así como en lo conducente, conforme a lo previsto en la Ley del Seguro Social y en la Ley Federal”.

III.- “Hacer los descuentos a sus trabajadores en sus salarios, conforme a lo previsto en los artículos 97 y 110 de la Ley Federal del Trabajo, que se destinen al pago de abonos para cubrir préstamos otorgados por el Instituto, así como enterar el importe de dichos descuentos en las entidades receptoras que actúen por cuenta y orden del Instituto, en la forma y términos que establece esta Ley y sus disposiciones reglamentarias. La integración y cálculo de la base salarial para efectos de los descuentos será la contenida en la fracción II del presente artículo”⁴⁸.

VII.- “Expedir y entregar, semanal o quincenalmente, a cada trabajador constancia escrita del número de días trabajados y del salario percibido, conforme a los períodos de pago establecidos, tratándose de patrones que se dediquen en forma permanente o esporádica a la actividad de la construcción”⁴⁹.

⁴⁸ Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIFNVT.pdf>

⁴⁹ Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIFNVT.pdf>

El artículo 4, fracción I de la Ley del ISSSTE, establece la obligación al derecho de obtención de créditos hipotecarios o de financiamiento para la obtención de una vivienda digna para los trabajadores, con relación al artículo 136 de la Ley Federal del Trabajo que estipula la obligación de las entidades a proporcionar una vivienda a sus trabajadores, sin importar el giro que esta tenga. Las obligaciones principales que estas tienen son las estipuladas en el artículo 191 de la Ley del ISSSTE, citando en el artículo 29 de la Ley del FOVISSSTE las obligaciones de los patrones en relación al registro y a las aportaciones que deberá cumplir en cada uno de sus trabajadores, relacionando el artículo 56 de la Ley del FOVISSSTE con las consecuencias por incumplimiento del artículo antes mencionado.

En los artículos 136 de la Ley Federal del Trabajo, el artículo 191 de la Ley del ISSSTE con relación al artículo 29 fracción I, II, III y VII de la ley del FOVISSSTE; decretan la obligación de las dependencias y entidades para realizar las aportaciones subsecuentes al Fondo de la Vivienda del 5% con los descuentos respectivos sobre los salarios pertenecientes a cada trabajador para cubrir los prestamos crediticios y puedan obtener una vivienda digna, efectuando el pago al Instituto a la sub cuenta individual de cada trabajador, según corresponda.

2.3.3 DETERMINACIÓN DEL CÁLCULO REFLEJADO QUINCENALMENTE EN EL ESTADO DE CUENTA DEL FOVISSSTE.

El monto máximo para el pago de las aportaciones que se deberán realizar al FOVISSSTE por crédito hipotecarios, estipuladas en el artículo 144 de la Ley Federal del Trabajo, establecen que: “Se tendrá como salario máximo para el pago de las aportaciones el equivalente a diez veces el salario mínimo general del área geográfica de aplicación que corresponda”⁵⁰.

⁵⁰ Ley Federal del Trabajo. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

El artículo 185, tercer párrafo de la Ley del ISSSTE establece respecto al porcentaje de pago en las aportaciones al FOVISSSTE y el plazo máximo para liquidación de estos, que: “Las cantidades que se descuenten a los Trabajadores con motivo de los créditos a que alude el presente artículo, no podrán exceder del treinta por ciento de su Sueldo Básico, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 20 de esta Ley” y “los créditos se otorgarán a un plazo no mayor de treinta años”⁵¹.

Respecto a los descuentos aplicables en el cumplimiento de las aportaciones de los créditos hipotecarios del FOVISSSTE, el artículo 20 de la Ley del FOVISSSTE establece: “Cuando no se hubieren hecho a los Trabajadores o Pensionados los descuentos procedentes conforme a esta Ley, el Instituto mandará descontar hasta un treinta por ciento del sueldo o Pensión mientras el adeudo no esté cubierto. En caso de que la omisión sea atribuible al Trabajador o Pensionado, se le mandará descontar hasta un cincuenta por ciento del sueldo”⁵².

El artículo 144 de la Ley Federal del Trabajo establece el pago máximo de aportaciones: el salario mínimo general en el centro de \$172.87 pesos mexicanos, el pago máximo en cada aportación quincenal sería de \$1,728.70 pesos MXN. Y en la zona fronteriza de \$2,603.40 MXN. Ya que, el salario mínimo general en zona fronteriza es de \$260.34 MXN correspondientes al año 2022.

El artículo 185 segundo párrafo de la Ley del ISSSTE estipula la reducción no mayor del 30% del sueldo base para las aportaciones correspondientes para el crédito hipotecario, que se reflejarán en el estado de cuenta del FOVISSSTE. El 100% del saldo de la subcuenta de vivienda del SAR aplica como primer pago, mientras las aportaciones subsecuentes, amortizan el crédito remanente. Al presentar un adeudo por parte del derechohabiente (trabajador o pensionado) se realizará por parte del FOVISSSTE un descuento de hasta el 50% del sueldo.

⁵¹ Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISSSTE.pdf>

⁵² Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIFNVT.pdf>

2.3.4 SALDO VENCIDO Y APORTACIONES VOLUNTARIAS

El artículo 181 Ley del ISSSTE estipula el saldo vencido en créditos hipotecarios cuando: “Los créditos que se otorguen con cargo al Fondo de la Vivienda deberán darse por vencidos anticipadamente si los deudores, sin el consentimiento del Instituto, enajenan las viviendas o suelos, en los que no se edifiquen viviendas habitacionales en los suelos adquiridos, gravan los inmuebles que garanticen el pago de los créditos concedidos o incurren en las causas de rescisión consignadas en los contratos respectivos”⁵³.

El artículo 181 de la Ley del ISSSTE establece cuando se presenta el saldo vencido por morosidad. El saldo vencido es la suma de la cantidad adeudada por falta de pago independiente del 30% descontado en la nómina, obligación del patrón y que debe cubrirse a través de “aportaciones voluntarias” por parte de los derechohabientes del FOVISSSTE con fichas de pago, con el fin de evitar intereses moratorios y pago por actualizaciones y recargos generados por dicho adeudo.

El Artículo 59 de la Ley del FOVISSSTE respecto a las aportaciones voluntarias o por obligación fiscal, establece que: “Los trabajadores tendrán en todo tiempo el derecho a realizar aportaciones voluntarias a su cuenta individual, ya sea por conducto de su patrón al efectuarse el entero de las aportaciones o por sí mismos. En estos casos las aportaciones se depositarán a la subcuenta de aportaciones voluntarias”. “Por otra parte, los trabajadores por sí mismos o por conducto de sus patrones, podrán realizar depósitos extraordinarios destinados específicamente a los programas de vivienda que apruebe el Consejo de Administración”⁵⁴.

El artículo 59 de la Ley del FOVISSSTE establece el derecho a las aportaciones voluntarias por parte de los derechohabientes al FOVISSSTE a través de fichas de pago emitidas por esta en su plataforma digital con el fin de utilizarlo como saldo a favor o disminuir la deuda en caso de estar en saldo vencido.

⁵³ Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISSSTE.pdf>

⁵⁴ Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIFNVT.pdf>

3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN O MEJORA.

Derivado al análisis realizado en el capítulo I y II del presente sistema, con relación al derecho a la vivienda por previsión social y a la plataforma del FOVISSSTE con las aportaciones realizadas por los derechohabientes en los créditos hipotecarios del FOVISSSTE para la obtención de una vivienda, así como los riesgos que se presentan en los créditos hipotecarios, se presentará un manual de procedimientos actualizado al año 2022, como una propuesta para el correcto uso de la plataforma, entero de las obligaciones de pago de los derechohabientes, análisis y propuesta de mejora y corrección en el contenido de la plataforma del FOVISSSTE para la consulta del estatus de los derechohabientes del FOVISSSTE y el estado de cuenta correspondiente. Relacionando el proceso para la adquisición de un crédito hipotecario del FOVISSSTE hasta la estructura interna de la plataforma del FOVISSSTE.

El presente manual de procedimientos propuesto se divide en dos: la primera parte implementa los procedimientos para la adquisición de un crédito hipotecario del FOVISSSTE desde la publicación de la convocatoria por parte del FOVISSSTE hasta la entrega de la vivienda, focalizando el entero de las obligaciones fiscales y elección del tipo de crédito que el derechohabiente adquirirá, con la finalidad de evitar que el derechohabiente desconozca sus obligaciones de pago, presente adeudo vencido y aumento de su saldo por tasas de interés moratorias. La segunda parte, la propuesta en la estructura de la plataforma del FOVISSSTE en cada apartado, incluyendo la guía de usuario para acceder y consultar trámites en la plataforma, con el fin de obtener la actualización constante y desecho de información obsoleta en un corto periodo de tiempo, la corrección de información errónea que presenta la plataforma para la consulta del estado de cuenta para créditos hipotecario del FOVISSSTE.

1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROPUESTO.

2022

CIUDAD DE MÉXICO, NOVIEMBRE

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA
EL CONTROL E INTERPRETACIÓN DEL
ESTADO DE CUENTA EN CRÉDITOS
HIPOTECARIOS DEL FOVISSSTE**

POR: CORTÉS SAUCEDO GUADALUPE
KAREN


www.carratulasparatrabajos.org

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA		NOVIEMBRE 2022		
	ÍNDICE					
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA			
		1	DE	27		

ÍNDICE

1. Introducción
 2. Objetivos del manual
 - 2.1 Objetivo general
 - 2.2 Objetivos específicos
 3. Solicitud del crédito
 - 3.1 Procedimiento para la adquisición de un crédito hipotecario del FOVISSSTE
 - 3.1.1 Propósito del procedimiento
 - 3.1.2 Alcance
 - 3.1.3 Marco Jurídico
 - 3.1.4 Descripción del procedimiento
 - 3.1.5 Diagrama de flujo
 4. Plataforma FOVISSSTE
 - 4.1 Proceso para la consulta del estado de cuenta del FOVISSSTE
 - 4.1.1 Propósito del procedimiento
 - 4.1.2 Alcance
 - 4.1.3 Marco Jurídico
 - 4.1.4 Descripción del procedimiento
- Glosario

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022		
	INTRODUCCIÓN.			
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 2 DE 27		

1. INTRODUCCIÓN

Si bien los términos derechohabencia y riesgos crediticios son fundamentales para lo que engloba los créditos hipotecarios, el incumplimiento que generan morosidad y tasas moratorias como consecuencia de la falta de actualización, las cuales, no son mencionadas o incluidas en los documentos, manuales, planes estratégicos y comunicados publicados y puestos a disposición del público en general por parte del FOVISSSTE e ISSSTE en sus diferentes plataformas y portales digitales que estos ofrecen. Los planes estratégicos y manuales que FOVISSSTE ofrece no contienen los términos en lo referido a las modificaciones, presupuesto y análisis de las plataformas digitales que contiene esta.

Derivado a la falta y necesidad de un procedimiento detallado con relación a las modificaciones y actualizaciones que requiere la plataforma de FOVISSSTE, el presente manual de procedimientos facilitará la demostración y detección de contenido obsoleto, erróneo e incoherente que presenta la plataforma para la consulta e interpretación de los estados de cuenta en créditos hipotecarios del FOVISSSTE, así como las incongruencias que contienen las guías de usuarios con relación a la plataforma.

Por lo anterior, es fundamental precisar estos errores e imperfectos respecto a la plataforma ya que, debido a esto, el estado de morosidad y deuda aumenta en el estado de los derechohabientes, generando tasas de interés moratorias y cartera vencida.


Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA		NOVIEMBRE 2022	
	INTRODUCCIÓN.				
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA			
		3	DE	27	

En este manual de procedimientos se desarrollarán dos procedimientos que son parte fundamental de la problemática y solución propuesta que engloba los créditos hipotecarios que ofrece FOVISSSTE. El primer procedimiento abarca el procedimiento para la obtención del crédito hipotecario del FOVISSSTE sin importar las características y diferencias que los créditos tengan, el segundo procedimiento comprende la estructura de plataforma oficial del FOVISSSTE para la consulta del estado de cuenta y guías para los usuarios para el manejo de esta.

Dichas actividades son supervisadas por FOVISSSTE. Las mejoras y cambios que presentan son publicados en el portal principal del FOVISSSTE y el plan estratégico de negocios publicada por la Comisión Ejecutiva del FOVISSSTE.

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA		NOVIEMBRE 2022	
	OBJETIVOS DEL MANUAL.				
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA			
		4	DE	27	

2. OBJETIVOS DEL MANUAL


2.1 Objetivo general.

Establecer un manual de procedimientos con información actualizada que permita identificar y analizar los errores, información obsoleta e incoherencias que presenta la plataforma con las guías para usuarios del FOVISSSTE, con la finalidad de facilitar el acceso, interpretación, control y actualización de la plataforma y que los derechohabientes que cuenten con un crédito hipotecario con FOVISSSTE, puedan cumplir con sus obligaciones de pago, disminuyendo la morosidad por adeudo vencido y evitando el aumento del saldo por tasas de interés moratorias.

2.2 Objetivos específicos.

- Describir el proceso de obtención del crédito hipotecario del FOVISSSTE.
- Presentar una visión general del entero de las obligaciones de pago de los derechohabientes del FOVISSSTE con créditos hipotecarios del FOVISSSTE.
- Describir el proceso de consulta del estado de cuenta del FOVISSSTE.
- Analizar y señalar los errores e información obsoleta de la plataforma del FOVISSSTE y las guías para el usuario.
- Mejorar el proceso de uso y consulta del estado de cuenta en la plataforma del FOVISSSTE.

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022		
	PROCEDIMIENTO CON UN CLIENTE.			
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 5 DE 27		

3. SOLICITUD DEL CRÉDITO

3.1 Procedimiento para la adquisición de un crédito hipotecario del FOVISSSTE.


3.1.1 Propósito del procedimiento.

Establecer los lineamientos necesarios para identificar las obligaciones de pago de los derechohabientes del FOVISSSTE en el proceso de obtención de la vivienda por la adquisición de un crédito hipotecario del FOVISSSTE.

3.1.2 Alcance.

El alcance del manual de procedimientos para la adquisición de un crédito hipotecario del FOVISSSTE consiste en: analizar y determinar el proceso de adquisición del crédito hipotecario del FOVISSSTE e identificar la parte del proceso que informe al derechohabiente: las obligaciones de pago, riesgos por incumplimiento de pago, consulta de su estatus y también el estado de cuenta en la plataforma del FOVISSSTE.

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA	NOVIEMBRE 2022		
	MARCO JURÍDICO.				
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA			
		6	DE	27	


3.1.3 Marco Jurídico.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Estatuto orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Reglamento orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Ley de Instituciones de crédito.
- Reglas de Otorgamiento del Crédito.

3.1.4 Descripción del procedimiento.

A continuación, se detalla el procedimiento para la adquisición de un crédito hipotecario del FOVISSSTE y el oportuno entero de obligaciones de pago a sus derechohabientes a través de actividades.

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022
	SOLICITUD DEL CRÉDITO HIPOTECARIO FOVISSSTE.	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 7 DE 27

ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
SOLICITUD DEL CRÉDITO HIPOTECARIO FOVISSSTE	Derechohabiente	<p>1.1 El derechohabiente es seleccionado en el sorteo del FOVISSSTE o que haya solicitado un crédito hipotecario del FOVISSSTE por cumplimiento de requisitos estipulados por el FOVISSSTE.</p> <p>1.2 El derechohabiente va a alguna de las SEDES de las ofertas de vivienda que tienen contrato con FOVISSSTE.</p>
	Desarrolladoras (Ofertas de vivienda)	<p>1.3 La desarrolladora asigna un ejecutivo que guiará al derechohabiente en su proceso de selección, llevando al derechohabiente a conocer las muestras de las diferentes viviendas que ofertan, el contenido y proceso de entrega de este.</p>
	Ejecutivo	<p>1.4 Una vez el recorrido finaliza, el ejecutivo lleva al derechohabiente a un cubículo donde pueda revisar el estatus del derechohabiente, su capacidad de pago conforme a su salario y le ofrece al derechohabiente las ofertas de vivienda que se adapten y cumplan con los requisitos y capacidad de pago.</p>

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022		
	ADQUISICIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO FOVISSSTE			
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 8 DE 27		

ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
ADQUISICIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO FOVISSSTE	Ejecutivo	2.1 El ejecutivo solicita al derechohabiente los requisitos establecidos por la desarrolladora (Ofertas de vivienda) de acuerdo al tipo de crédito, capacidad de pago, estatus crediticio y estado civil del derechohabiente.
	Personal de las desarrolladoras (Ofertas de vivienda)	2.2 El ejecutivo entrega al personal encargado de la revisión, cotejo y validación de la documentación del derechohabiente. 2.3 Este personal ejerce su facultad de notificar y actualizar el estado del derechohabiente con el FOVISSSTE para proceder con la compra-venta de la vivienda solicitada por el derechohabiente.
	Ejecutivo	2.4 Una vez validada la documentación del derechohabiente, el ejecutivo le indicará e informará de los gastos que son independientes a la desarrolladora y que debe cubrir en el proceso de adquisición de la vivienda.

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022
	ADQUISICIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO FOVISSSTE	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 9 DE 27

ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
ADQUISICIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO FOVISSSTE	Ejecutivo	<p>2.5 El ejecutivo deberá establecer de forma clara y precisa cuáles son las obligaciones de pago de acuerdo al tipo de crédito que el derechohabiente haya solicitado con dictaminación positiva.</p> <p>2.6 El ejecutivo deberá de aclarar si el derechohabiente adquiere obligación de pago (pagos personales), independiente al descuento reflejado en su nómina por parte de FOVISSSTE.</p> <p>2.7 Una vez que se haya estipulado la situación con relación a la obligación de pago y gastos correspondientes al derechohabiente, el ejecutivo le brindará el contrato de compra-venta al derechohabiente, este se llenará en ese momento y se le dará la copia del original al derechohabiente junto con la documentación correspondiente derivada de este contrato.</p>

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022
	ENTREGA DE ESCRITURAS	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 10 DE 27

ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
ENTREGA DE ESCRITURAS	FOVISSSTE	<p>3.1 El FOVISSSTE le notificará al derechohabiente por medio de su correo electrónico; la asignación de una notaría pública y cuando inicie el proceso de inscripción de las escrituras correspondientes a la vivienda seleccionada, indicando el periodo de tiempo en el que, el derechohabiente deberá acudir.</p>
	Notaría Pública	<p>3.2 La notaría pública asignada se contactará por correo electrónico o llamada telefónica con el derechohabiente, indicando la fecha y hora que deberá acudir a la notaría, así como todos los requisitos que deberá llevar para finalizar el proceso de escrituración de la vivienda.</p> <p>3.3 La notaría pública ratificará y cotejará la documentación del derechohabiente.</p> <p>3.4 Una vez ratificada la documentación, se descontará en la nómina del trabajador, el pago correspondiente del 50% + honorarios en su próximo recibo de pago.</p>

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------


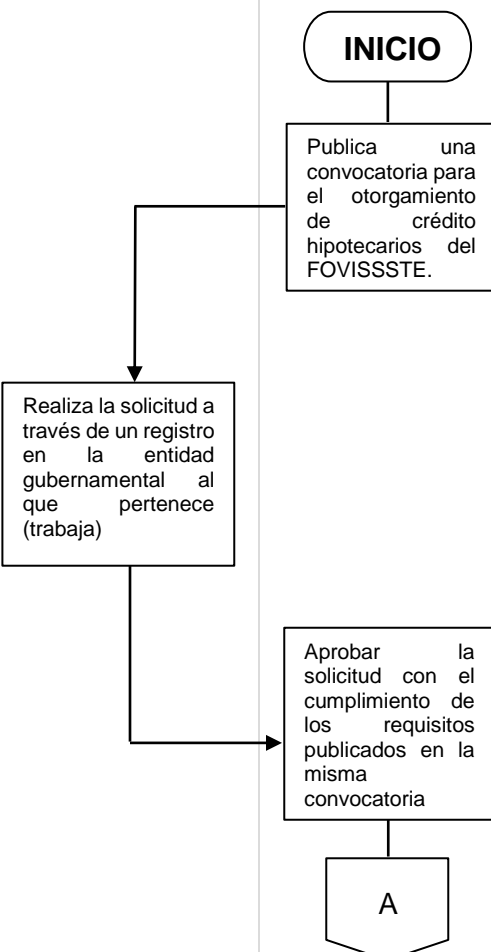
	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022		
	ENTREGA DE LA VIVIENDA			
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 11 DE 27		

ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
	Notaría Pública	2.5 La notaría pública realizará el trámite correspondiente para la liberación y entrega de las escrituras correspondientes.
	FOVISSSTE	2.6 El FOVISSSTE notificará por correo electrónico la consignación de salida de las escrituras correspondientes de la vivienda del derechohabiente.

ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
ENTREGA DE LA VIVIENDA	Desarrolladoras (Ofertas de vivienda)	<p>3.1 La desarrolladora deberá contactarse con el derechohabiente para la entrega de las llaves de la vivienda, la documentación correspondiente a los derechos y obligaciones características que debe tener la vivienda y entero y alta de las contribuciones locales, obligación del derechohabiente.</p> <p>3.2 La desarrolladora entregará la documentación correspondiente a la entrega de la vivienda y establecerá en un documento, la conformidad del cliente respecto a las reglas del lugar y tipo de vivienda que adquirirá el derechohabiente del FOVISSSTE.</p>

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

3.1.5 Diagrama de flujo

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado		FECHA NOVIEMBRE 2022	
	DIAGRAMA DE FLUJO “SOLICITUD DEL CRÉDITO HIPOTECARIO FOVISSSTE”			
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA 12 DE 27	
Derechohabiente	FOVISSSTE	Desarrolladoras (Ofertas de vivienda)	Ejecutivo (Personal de la Desarrolladora)	Notario Público
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Publica una convocatoria para el otorgamiento de crédito hipotecarios del FOVISSSTE.] A --> B[Realiza la solicitud a través de un registro en la entidad gubernamental al que pertenece (trabaja)] B --> C[Aprobar la solicitud con el cumplimiento de los requisitos publicados en la misma convocatoria] C --> A_hex{{A}} </pre>				

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------



FOVISSSTE

Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

DIAGRAMA DE FLUJO “SOLICITUD DEL CRÉDITO HIPOTECARIO FOVISSSTE”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FECHA

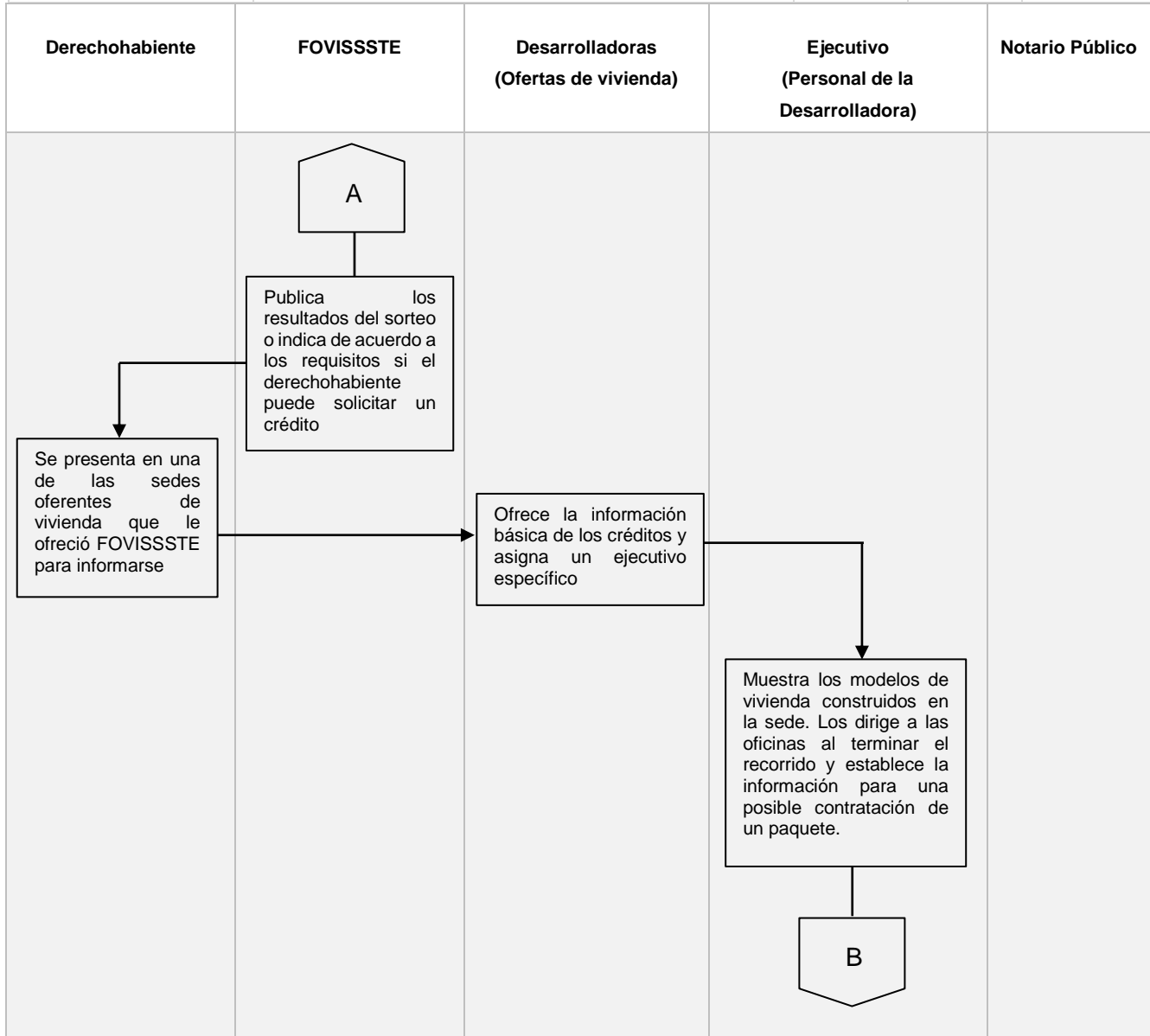
NOVIEMBRE 2022

PÁGINA

13

DE

27



Elaboró:
Guadalupe Karen Cortés Saucedo

Revisó:

Autorizó:



FOVISSSTE

Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

DIAGRAMA DE FLUJO "SOLICITUD DEL CRÉDITO HIPOTECARIO FOVISSSTE"

FECHA

NOVIEMBRE 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA

14

DE

27

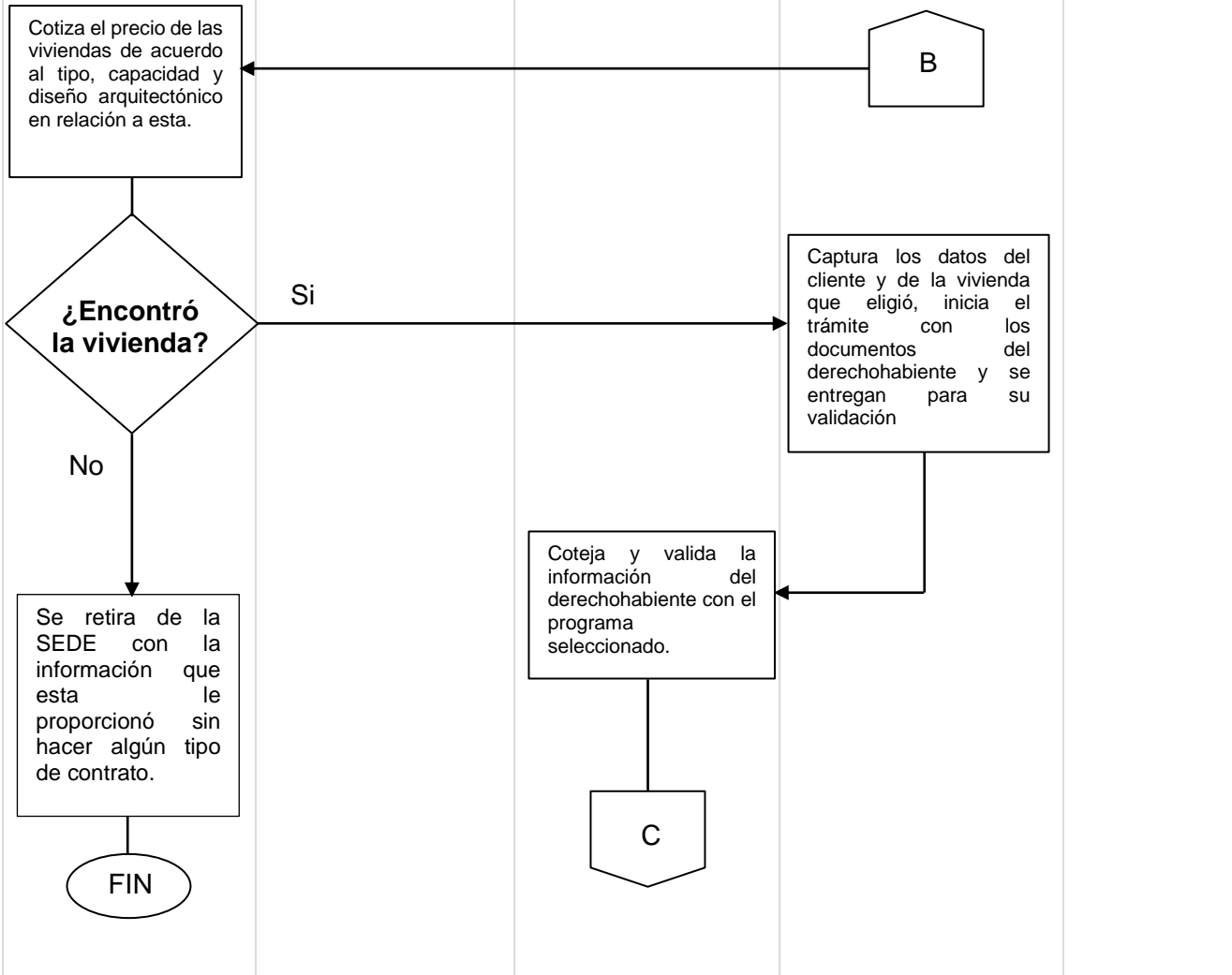
Derechohabiente

FOVISSSTE

Desarrolladoras (Ofertas de vivienda)

Ejecutivo (Personal de la Desarrolladora)

Notario Público



Elaboró:
Guadalupe Karen Cortés Saucedo

Revisó:

Autorizó:



FOVISSSTE

Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

DIAGRAMA DE FLUJO "ADQUISICIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO FOVISSSTE"

FECHA

NOVIEMBRE 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA

15

DE

27

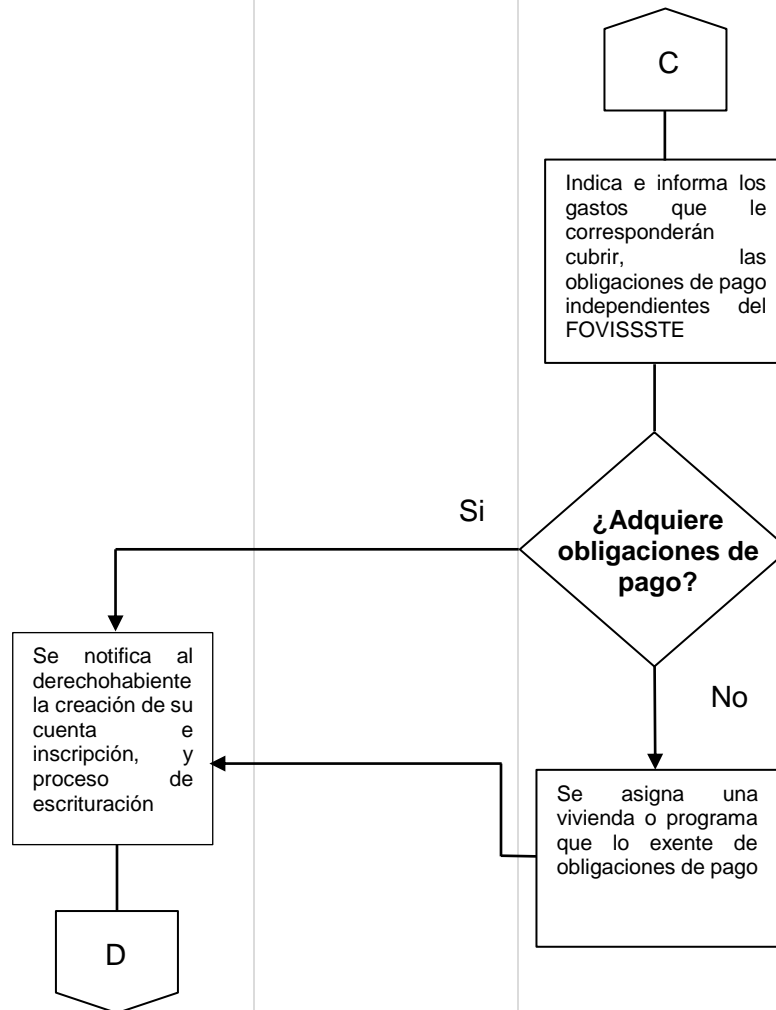
Derechohabiente

FOVISSSTE

Desarrolladoras (Ofertas de vivienda)

Ejecutivo (Personal de la Desarrolladora)

Notario Público



Elaboró:
Guadalupe Karen Cortés Saucedo

Revisó:

Autorizó:



FOVISSSTE

Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

FECHA

**NOVIEMBRE
2022**

**DIAGRAMA DE FLUJO
“ADQUISICIÓN DEL CRÉDITO
HIPOTECARIO FOVISSSTE”**

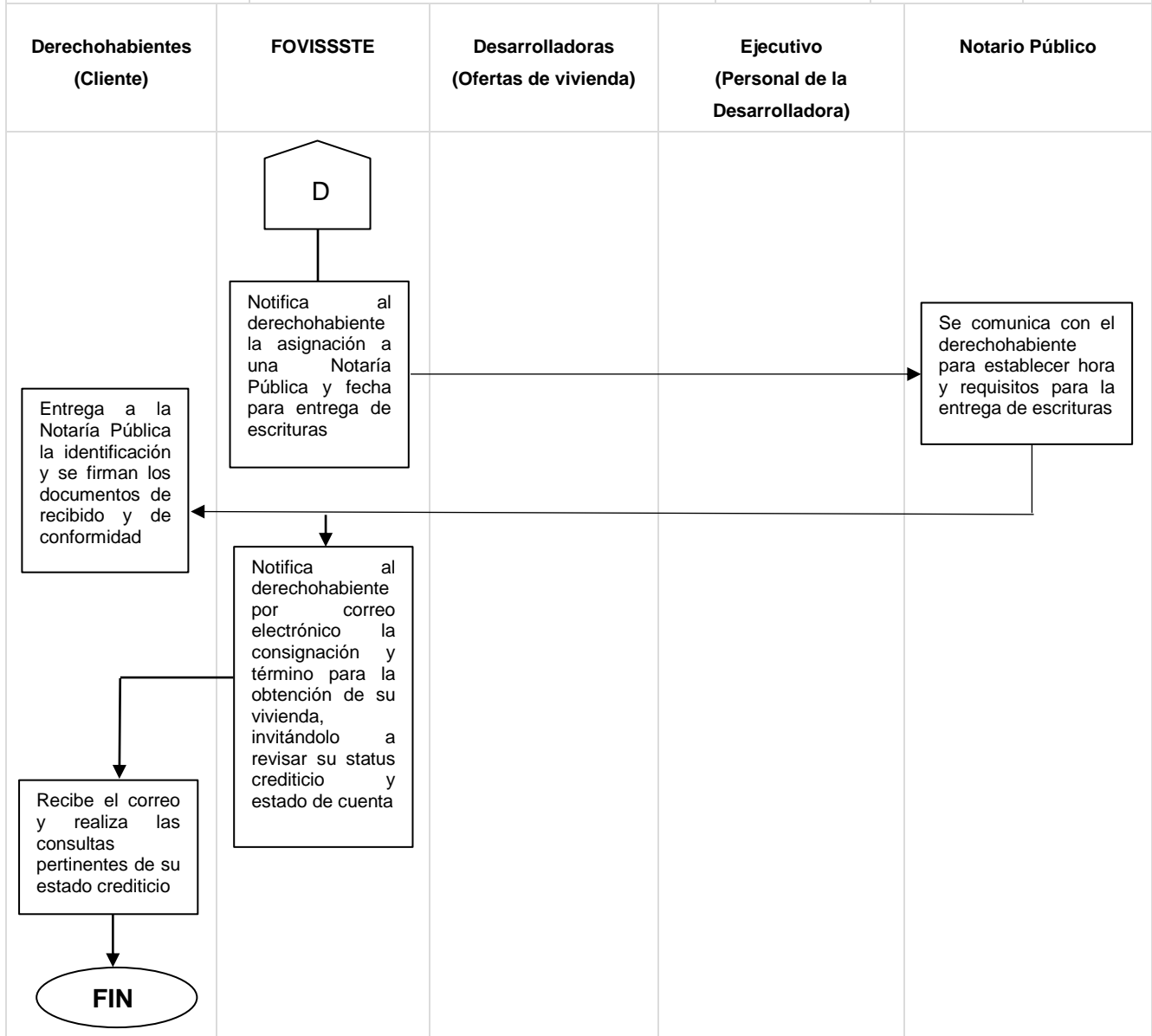
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA

16

DE


27



**Elaboró:
Guadalupe Karen Cortés
Saucedo**

Revisó:

Autorizó:

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA		NOVIEMBRE 2022	
	PLATAFORMA FOVISSSTE				
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA			
		17	DE	27	

4. Plataforma FOVISSSTE

4.1 Proceso para la consulta del estado de cuenta del FOVISSSTE.

4.1.1 Propósito del procedimiento.

Establecer un manual de procedimientos eficaz que permita detectar y analizar los errores, incongruencias y desactualizaciones que presenta la plataforma para la consulta del estado de cuenta del FOVISSSTE.

4.1.2 Alcance.

Este manual tiene un alcance interno derivado a las actividades realizadas dentro de la plataforma para la consulta del estado de cuenta del FOVISSSTE y las guías para el usuario contenidas en esta plataforma.


Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA		NOVIEMBRE 2022	
	MARCO JURÍDICO				
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA			
		18	DE	27	

4.1.3 Marco Jurídico.

- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Estatuto orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Reglamento orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA		NOVIEMBRE 2022
	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA		
		19	DE	27

4.1.4 Descripción del procedimiento.

A continuación, se detalla el proceso para la consulta del estado de cuenta, estatus y obligaciones de pago de la plataforma del FOVISSSTE.

ETAPAS	MÓDULO	ACTIVIDADES
ACCESO A LA PLATAFORMA	Portal principal del FOVISSSTE	1.1 El FOVISSSTE en su portal principal https://www.gob.mx/fovissste con la ventana para acceder a la plataforma para créditos hipotecarios.
	PLATAFORMA FOVISSSTE	1.2 En la entrada de la plataforma, se encuentran cuatro apartados: el primero es el acceso para usuarios, el segundo para el alta del acreditado, el tercero para la recuperación de la contraseña de acceso y el cuarto y último para el personal administrativo. 1.3 El acceso para usuarios es con el CURP y contraseña generada a partir de su registro en la plataforma.

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	---------	-----------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022
	ESTRUCTURA DE LA PLATAFORMA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 20 DE 27

ETAPAS	MÓDULO	ACTIVIDADES
ESTRUCTURA DE LA PLATAFORMA	Inicio	<p>2.1 En el inicio de la plataforma del FOVISSSTE, en la parte superior está el Cálculo Anual Total (CAT), la unidad de medida aplicada para el cálculo del crédito, así como la última fecha aplicada para dicho cálculo.</p> <p>2.2 La plataforma contiene los datos básicos actualizados del crédito hipotecario, así como, el cuadro correspondiente a las obligaciones de pago del derechohabiente, ya sea su caso. Abajo del recuadro aparecerá si está con saldo vencido y se exentará este en caso de no presentar morosidad en su crédito. El monto actual del crédito hipotecario, la unidad de medida aplicada y los salarios mínimos de lado derecho de la plataforma.</p>
	Detalle de transacciones	<p>2.7 Este apartado se encuentra dividido por: "DETALLE DE PAGOS" registrados para la consulta de las aportaciones quincenales totales en el historial del crédito hipotecario. En el apartado: "DETALLE SAR" se encuentran los montos de las aportaciones del Sistema de Ahorro para el Retiro.</p>

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022
	ESTRUCTURA DE LA PLATAFORMA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 21 DE 27

ETAPAS	MÓDULO	ACTIVIDADES
ESTRUCTURA DE LA PLATAFORMA	Estado de cuenta	<p>2.3 En el apartado estado de cuenta se encuentra el pago mínimo quincenal que deberá el derechohabiente de realizar, la amortización y seguros de daños correspondiente.</p> <p>2.4 En la parte intermedia se establece; la obligación de pago quincenal y la obligación de pago quincenal, estipulando la obligación de pago vigente como monto actualizado incluso si se encuentra en cartera vencida.</p> <p>En este apartado se puede acceder a la obligación de pago al seleccionar la cantidad de este apartado, la cual, se presentará con letras negras grandes.</p>
	Estado de cuenta	<p>2.5 La parte baja del apartado “ESTADO DE CUENTA”, contiene los datos detallados del crédito, el nombre del derechohabiente y la dirección completa de la vivienda por parte del crédito hipotecario del FOVISSSTE.</p> <p>2.6 En la opción: “ESTATUS DE ORDEN -ALTA” se genera en formato PDF el estado de cuenta del crédito hipotecario a detalle, conteniendo una parte de los saldos y movimientos efectuados.</p>

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022		
	ESTRUCTURA DE LA PLATAFORMA			
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 22 DE 27		

ETAPAS	MÓDULO	ACTIVIDADES
ESTRUCTURA DE LA PLATAFORMA	Detalle de transacciones	Por último, se encuentra la opción de “DETALLE SAR PORTABILIDAD” el cual, genera el monto acreditado del detalle de portabilidad del SAR con relación al crédito hipotecario.
	Detalle de movimientos Y Detalle del Estado de Cuenta	2.8 En detalle de movimientos se encuentra la tabla con los datos de las transacciones correspondientes a los movimientos acumulados y los saldos insolutos que ha presentado el crédito hipotecario al igual que el apartado de “DETALLE DEL ESTADO DE CUENTA”.
	Historial de Prórrogas	2.9 En este apartado se encuentra en detalle los datos de las prórrogas solicitadas y asignadas por el FOVISSSTE al derechohabiente.

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022
	ESTRUCTURA DE LA PLATAFORMA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 23 DE 27


ETAPAS	MÓDULO	ACTIVIDADES
ESTRUCTURA DE LA PLATAFORMA	Ficha de Pago	<p>2.10 Este apartado contiene el CURP, nombre, NSS y RFC SAR del derechohabiente. Así como el apartado “AMORTIZACIÓN” con la tabulación correspondiente al desglose de obligación de pago por parte del derechohabiente, incluyendo las aportaciones correspondientes del 5%, ajeno al 30% que se descuenta en la nómina de este.</p> <p>El último apartado que conforma este apartado llamado “PAGO ADICIONAL” permite que el derechohabiente realice un pago personalizado. Hasta abajo está el botón de “IMPRIMIR FICHAS DE PAGO” para generar las fichas de pago y efectuarlo en una institución bancaria.</p>
	Pago en Línea	<p>2.11 El apartado de “PAGO EN LÍNEA” contiene la misma información de ficha de pago, la diferencia es: no generará una ficha de pago y tiene límite el monto a ingresar.</p> <p>El monto mínimo de pago es de \$200.00 MXN, y el monto máximo es de \$10,000.00 MXN.</p>

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022		
	ESTRUCTURA DE LA PLATAFORMA			
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 24 DE 27		

ETAPAS	MÓDULO	ACTIVIDADES
ESTRUCTURA DE LA PLATAFORMA	Datos Adicionales	2.12 Este apartado está conformado por: el correo electrónico y número telefónico del derechohabiente y opciones adicionales para medio de contacto.
	Cambiar contraseña y E mail	2.13 Estos dos apartados contienen la opción de cambiar la contraseña de acceso a la plataforma y el correo electrónico.
	Guía de Usuario	2.14 En este apartado se encuentra una guía para los usuarios derechohabientes que les permite el acceso eficaz y entendible de la plataforma del FOVISSSTE, las guías de usuarios deben actualizarse anualmente coincidiendo la información de la guía con la plataforma, conceptos más simplificados y actualizados con la finalidad de poder ingresar de forma segura y clara a los apartados antes mencionados.

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA		NOVIEMBRE 2022	
	GLOSARIO				
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA			
		25	DE	27	

GLOSARIO


Anexo A: Glosario

Actualización: Ajuste del saldo insoluto en referencia a los incrementos que sufre el valor de la moneda pactada en el instrumento jurídico que haya dado formalidad al crédito otorgado, esta moneda puede ser Salario Mínimo General (SMG), Unidad de Medida de Actualización (UMA), dicha actualización se encuentra fundamentada en la Ley del ISSSTE en el Art. 185, las Reglas para el Otorgamiento de Créditos de FOVISSSTE, así como en el instrumento jurídico que haya dado formalidad al crédito otorgado.

Adeudo Vencido: Etiqueta que aparece en los estados de cuenta de los acreditados que se encuentran con estatus laboral "Fuera del Sector" y significa que existe omisión total o parcial de la obligación de pago establecida.

Aportación subsecuente: Se refiere a las cantidades equivalentes al 5% (bimestral) del sueldo básico de los trabajadores que las dependencias y entidades enteran al Fondo de la Vivienda del ISSSTE.

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA		NOVIEMBRE 2022	
	GLOSARIO				
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA			
		26	DE	27	

Crédito: El préstamo hipotecario otorgado por el FOVISSSTE con base en los artículos 169, fracción I y 176, de la Ley del ISSSTE y acuerdos de órganos de gobierno.

Detalle de Estado de Cuenta: Sección del Estado de Cuenta que muestra el desglose de: los pagos enterados por las dependencias y entidades, pagos por ventanilla bancaria, pagos en línea, seguro de daños, aplicación SAR intereses y actualizaciones, así como las amortizaciones y devengación.

Detalle de transacciones: En esta sección se localizan los pagos registrados, pagos en detalle del SAR, y en caso de existir, detalle de pagos de portabilidad y ministraciones.

Entero: Pago recibido a través de la dependencia y entidades del trabajador para la amortización de créditos hipotecarios.

Estatus: Indica la situación actual del crédito (vigente, liquidado, cancelado, y cualquier otro aprobado por los órganos de gobierno y/o acuerdos).

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	FECHA NOVIEMBRE 2022		
	GLOSARIO			
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 27 DE 27		

Estado de Cuenta: Documento emitido por FOVISSSTE para informar al acreditado todo lo concerniente a la situación de su crédito: detalle de pagos efectuados, saldo insoluto, intereses, fecha de corte, fecha límite de pago, y demás información sensible que afecta el comportamiento crediticio.

Obligación de pago: Monto establecido en salarios mínimos calculado en relación al sueldo básico registrado en la creación del crédito, el cual se actualiza conforme al que resulte menor entre el salario mínimo general (SMG) o la Unidad de Medida de Actualización (UMA).

Tasa de interés moratoria: Interés anual que se aplica sobre las omisiones de pagos totales o parciales al momento en que el acreditado se encuentra fuera del sector; esta tasa se genera en tanto no se liquide dicho adeudo y se encuentra establecida en el instrumento jurídico que otorgó formalidad al crédito.

Elaboró: Guadalupe Karen Cortés Saucedo	Revisó:	Autorizó:
--	----------------	------------------

4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN O DE MEJORA.

Los resultados esperados con la implementación del manual de procedimientos consisten en su primera parte en proponer la corrección en la estructura de la plataforma principal para la consulta del estado de cuenta FOVISSSTE.

La propuesta de la reestructuración y período de actualización de la plataforma y su guía de usuario para el acceso a la información del crédito y datos de los derechohabientes origina la disminución de cartera vencida y aumento de liquidación de créditos hipotecarios del FOVISSSTE, el cumplimiento de los artículos constitucionales respecto al derecho a la vivienda, control, eficiencia y eficacia en los datos y trámites que ofrece FOVISSSTE y el derecho a una habitación segura y privada correspondiente al trabajador al servicio del estado.

La segunda parte consiste en establecer un proceso accesible y fluido correcto para la contratación y adquisición de un crédito hipotecario del FOVISSSTE. Se propone la estructura de la plataforma digital para la consulta del estado de cuenta del FOVISSSTE y el periodo de actualización de la guía para usuarios, la corrección de datos con respecto a la plataforma principal.

La implementación de información coherente a la plataforma en cada uno de sus apartados con relación a la estructura actual que presenta la plataforma evitando problemas con relación a los trámites que este conlleva.

El entero y esclarecimiento de las obligaciones de pago que los derechohabientes adquieren en cada uno de los créditos hipotecarios; evitando morosidad por adeudo vencido o implementación de tasas de interés moratorias, control y conocimiento pleno de las obligaciones y derechos en el proceso de adquisición y entrega de la vivienda para los derechohabientes del FOVISSSTE, el cumplimiento en las aportaciones correspondientes a efectuar quincenalmente, el cumplimiento del propósito y objetivo del FOVISSSTE, el control pleno de la plataforma y estatus de sus derechohabientes y la disminución en la plataforma de citas para aclarar la situación de cada derechohabiente.

La utilidad, eficiencia y eficacia que presenta el manual de procedimientos propuesto será puesto a prueba una vez sea necesario implementarlo o utilizarlo por el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE), sin embargo; el periodo de tiempo e implementaciones derivadas a los tipos de créditos hipotecarios y cálculo de las aportaciones será una premisa importantes con relación a su implementación, debido a los constantes cambios y adaptaciones (tecnológicas, fiscales, sociales y políticas) que se requieren con el paso de los años y las nuevas necesidades que surgen.

El presente manual cumple con los objetivos establecidos para el año 2022, con las actualizaciones y modificaciones correspondientes a las necesidades de los derechohabientes y reportes de fallas reportadas a FOVISSSTE, modificaciones en los procesos de contratación para la obtención de los créditos hipotecarios con las desarrolladoras (ofertas de viviendas) y mecanismos de contratación en los diferentes tipos de créditos que oferten cada una, proponiendo los procedimientos correctos y efectivos para la correcta y factible adquisición de la vivienda, así como el correcto y pleno uso de la plataforma para el control y manejo de los datos del estatus crediticio y personal respecto al crédito hipotecario.

CONCLUSIONES

El fin del proyecto es la propuesta de un manual de procedimientos que auxilie y corrija la estructura de la plataforma del FOVISSSTE para la consulta del estado de cuenta, la información de la guía para usuarios y el proceso de adquisición de un crédito hipotecario del FOVISSSTE sin importar el tipo de crédito que se solicite; con el objetivo de disminuir la morosidad y tasas de interés moratorias por adeudo vencido generadas por los errores e incoherencias que presenta la plataforma principal, la necesidad de actualizaciones y la propuesta para la adquisición correcta de los créditos hipotecarios con relación al entero de las obligaciones que los derechohabientes del FOVISSSTE adquieren en con respecto a las aportaciones obligatorias.

El desarrollo de la problemática presentada en este proyecto, como la guía de procedimientos propuesta aportó fundamentalmente en el desarrollo y práctica profesional como Licenciado en Contaduría. La administración y correcto financiamiento que implica la adquisición de un crédito hipotecario fue parte de la investigación y análisis, así como el discernimiento para interpretar las amortizaciones quincenales sobre las aportaciones para el cálculo y determinación del pago quincenal que se descontará o aportará independientemente el derechohabiente fue parte de lo estudiado, analizado e interpretado para entender cómo los derechohabientes con créditos hipotecarios vigentes en FOVISSSTE ingresan en un estado de morosidad y cartera vencida.

La relación e importancia de teorías fundamentales que conforman el tema y problemática expuestos en este proyecto como lo son la previsión social, seguridad social con relación al riesgo crediticio en derechos y multas respecto al estatus del crédito que tenga el derechohabiente con el FOVISSSTE. Las aportaciones voluntarias con las aportaciones voluntarias obligatorias, resultado del máximo de aportaciones del 30%, lo que puede generar un adeudo mayor al valor de la vivienda por actualizaciones y tasas moratorias en su amortización reflejada quincenalmente con el paso del tiempo.

Ante la situación antes mencionada, fue de suma importancia la elaboración del manual de procedimientos que se presenta en este proyecto que requirió un amplio conocimiento de las instituciones que permiten la emisión de los créditos hipotecarios, el proceso de adquisición y la estructura e información que conforman la plataforma principal para la consulta del estado de cuenta del FOVISSSTE.

Dicho lo anterior, se cumple el objetivo de este proyecto académico, el cual consiste establecer un manual de procedimientos con información actualizada que permita identificar y analizar los errores, información obsoleta e incoherencias que presenta la plataforma con las guías para usuarios del FOVISSSTE, con la finalidad de facilitar el acceso, interpretación, control y actualización de la plataforma y que los derechohabientes que cuenten con un crédito hipotecario con FOVISSSTE, puedan cumplir con sus obligaciones de pago, disminuyendo la morosidad por adeudo vencido y evitando el aumento del saldo por tasas de interés moratorias. El resultado de este trabajo es, por lo tanto: la implementación y diseño de un manual de procedimientos dividido en dos partes:

- Conjunto de procedimientos para la adquisición de créditos hipotecarios del FOVISSSTE con determinación consciente e información respecto a la adquisición de obligaciones de pago y estructura del crédito correspondiente a las aportaciones a realizar, y;
- Propuesta en la estructura e información que conforma la plataforma principal del FOVISSSTE para la consulta del estado de cuenta, estatus crediticio y entero de las obligaciones fiscales que el derechohabiente del FOVISSSTE tiene en su crédito hipotecario.

Finalmente queda plantear las posibles nuevas problemáticas que puedan surgir, respecto a los cambios pertinentes con relación a los nuevos y diferentes tipos de créditos y la unidad de medida que sea utilizada o modificada a futuro; así como, las posibles nuevas necesidades y desarrollos tecnológicos que lleguen a surgir.

BIBLIOGRAFÍA

Curo, C. V. El Crédito Bancario y sus Implicancia en el Desarrollo Económico Nacional. *Docentia et Investigatio*, 9(2), 143-151.

Marichal, C., & Cerutti, M. (2003). *La banca regional en México, 1870-1930*. Colegio de México.

Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2020): Plan Estratégico de Negocios del FOVISSSTE 2020-2024:

https://transparencia.fovissste.gob.mx/pdf/Plan_Estrategico_de_Negocios_PEN_2020_2024_VF.pdf

Bernal Ballesteros, M. J., & Delgado Carbajal, B. F. (2020). Catálogo para la calificación de violaciones a derechos humanos. Colección CODHEM.

Hábitat, O. N. U. (2010). El derecho a una vivienda adecuada. *Folletos informativos sobre los derechos humanos*, 21.

Vigil de Quiñones Otero, D. (2016). *Prontuario de Derecho Hipotecario*..

1

Rojas Arreola, G., & Ulloa Padilla, O. (2002). Seguridad social en México: presente y futuro.

Sánchez Vargas, G. (1962). Orígenes y evolución de la seguridad social en México.

Ruiz, R. M. (2000). Mutualidades, cooperativas, seguro y previsión social. Consejo Económico y Social.

Soto, E. C. J., & Loaiza, M. G. A. (1996). Las políticas de reforma sanitaria y la desaparición del derechohabiente. *Política y Cultura*, (7), 235-248.

Bonàs Piella, A., Llanes Mateu, M., Usón Catalán, I., & Veiga Fernández, N. Riesgo de crédito amenaza u oportunidad (Análisis e implementación de los Credit Default Swaps

Administración de planes sobre previsión social. Ediciones Fiscales ISEF

Calle, J. P. (6 de octubre de 2022). ¿Cómo gestionar el riesgo crediticio? Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (5 de febrero de 1917). CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (1 de abril de 1970). LEY FEDERAL DEL TRABAJO. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (31 de marzo de 2007). LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISSSTE.pdf>

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (31 de marzo de 2007). LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIFNVT.pdf>

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (11 de diciembre de 2013). LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISR.pdf>

Facultad de Economía, UNAM. (2012). Centro de Estudios de Desarrollo Regional y Urbano Sustentable. Obtenido de <http://www.economia.unam.mx/cedrus/cedrus.html>

Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (2022). Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Obtenido de <https://www.gob.mx/fovissste>

Grupo Funcional Desarrollo Socia. (2014). Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de https://www.asf.gob.mx/Trans/Informes/IR2014i/Documentos/Auditorias/2014_0207_a.pdf

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (13 de noviembre de 2008). Código de Conducta. Obtenido de <http://issste-cmn20n.gob.mx/Archivos%20PDF/codigodeconductadelissste.pdf>

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (24 de diciembre de 2010). Manual de Organización General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Obtenido de <http://cofemersimir.gob.mx>

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (2013). Informe de Actividades 2013 del FOVISSSTE. Obtenido de SECRETARÍA TÉCNICA:

https://transparencia.fovissste.gob.mx/pdf/Informe_Anuual_de_Actividades_2013.pdf

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (10 de noviembre de 2015). Solicitud de liquidación de crédito por beneficio de la extinción de la obligación. Obtenido de <https://www.gob.mx/issste/acciones-y-programas/solicitud-de-liquidacion-de-credito-hipotecario-del-fovissste-por-incapacidad-total-permanente-o-invalidez-del-acreditado?idiom=es>

Justicia México. (2022). Derecho Fiscal. Obtenido de <https://mexico.justia.com/derecho-fiscal/>

Real Academia Española. (2021). crédito. Obtenido de <https://dle.rae.es/cr%C3%A9dito>

Rosa Baranda. (18 de enero de 2012). El idioma y alfabeto fenicios. Obtenido de <https://www.worldhistory.org/trans/es/2-17/el-idioma-y-alfabeto-fenicios/>

Rosas, J. A. (4 de febrero de 2022). Derecho Hipotecario: figuras y registro de la propiedad. Obtenido de <https://contactaabogado.com/noticias-juridicas/null/derecho-hipotecario--figuras-y-registro-de-la-propiedad-b727/>

Ucha, A. P. (4 de noviembre de 2021). Riesgo de crédito. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>