

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

UNIDAD IZTAPALAPA

✓ CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

✓ LIC. ADMINISTRACION

T E S I N A .

✓ TARJETAS DE CREDITO

✓ **INTEGRANTES: CARMONA SERRANO GERARDO.
DOMINGUEZ RAMIREZ PAOLA E.
OLEA CARREÑO CARLOS.
TENIENTE CRUZ JUANA.**

**Grupo: H L - 0 2 .
Materia: SEMINARIO DE INVESTIGACION III.
Maestro: ESCOBAR ITURBE.**

MEXICO D.F., A 06 DE SEPTIEMBRE DE 1995.

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

UNIDAD IZTAPALAPA

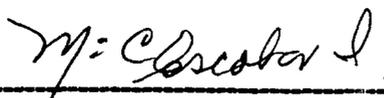
CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES.

TESINA.

**INTEGRANTES: CARMONA SERRANO GERARDO
DOMINGUEZ RAMIREZ PAOLA
OLEA CARREÑO CARLOS
TENIENTE CRUZ JUANA**

**GRUPO: H L - 0 2
MATERIA: SEMINARIO DE INVESTIGACION
MAESTRA: ESCOBAR ITURBE MA. CRISTINA**

TODA LA INFORMACION E INVESTIGACION REALIZADA FUE REVISADA Y AUTORIZADA POR:



PROFESORA : MARIA CRISTINA ESCOBAR ITURBE.

MEXICO D.F., A 19 DE AGOSTO DE 1996.

T E S I N A .

TARJETAS DE CREDITO.

SEMINARIO DE INVESTIGACION III.

SEPTIEMBRE '95.

INDICE:

	PAG.
INTRODUCCION	1
PRESENTACION	2
FUNDAMENTOS	3
OBJETIVO	5
OBJETIVO ESPECIFICO	5
ANTECEDENTES	6
ANTECEDENTES DEL CREDITO EN MEXICO	8
I.- TARJETAS DE CREDITO	
1.- ORIGEN DE LAS TARJETAS DE CREDITO	9
2.- PRIMERAS TARJETAS	10
3.- LAS TARJETAS DE CREDITO EN MEXICO	11
II.- PROSA CARNET	
1.- LOS CONSORCIOS	12
2.- ORIGEN Y DESARROLLO DE PROSA / CARNET	14
3.- ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO	16
4.- BENEFICIOS	17
5.- DIRECCIO GENERAL	19
6.- DIRECCION DE OPERACION	21
7.- SUBDIRECCION DE MERCADOTECNIA	25
8.- SUBDIRECCION DE PROYECTOS	27
III.- ORGANIGRAMA	29
IV.- AREAS FUNCIONALES	
1.- AFILIACION DE ESTABLECIMIENTOS	31
2.- SEGURIDAD	33
3.- CONTABILIDAD DE LA COMPENSACION	36
4.- ACLARACIONES	39
5.- RED CAJEROS COMPARTIDOS	41

V.- GRAFICAS ESTADISTICAS INTERNAS DE PROSA	50
VI.- GRAFICAS ESTADISTICAS INTERNAS DE PROSA	63
VII.- AREAS FUNCIONALES REALES	
1.- AFILIACION DE ESTABLECIMIENTOS	70
2.- SEGURIDAD	73
3.- CONTABILIDAD DE LA COMPENSACION	75
4.- ACLARACIONES	77
5.- RED CAJEROS COMPARTIDOS	79
VIII.- EFECTOS Y PROBLEMATICA	80
IX.- EVALUACION REAL	83
X.- SUGERENCIAS	85
XI.- NEXOS	88
XII.- BIBLIOGRAFIA	90

I N T R O D U C C I O N .

El mercado de tarjetas es una área fundamental dentro del sistema económico de nuestra sociedad; dado que representa una fuente de financiamiento para el gobierno federal por el lado del mercado de dinero, y una fuente de inversión para empresas en el corto y largo plazo en lo que respecta al mercado de capitales, así como una fuente de financiamiento para el público en general.

Por otro lado como gran parte de la económica actual de México se maneja por medio de tarjetas de crédito lo cual conyeva a que todos los organismos se enlacen entre si, para efectos de que exista un gran flujo de servicios al cliente; por ello debe existir un organismo central que se haga cargo de realizar la compensación que se origine diariamente por los diversos organismos (Bancos), y es de ahí de donde se deriva la importancia de este trabajo de tesis.

P R E S E N T A C I O N .

En la historia de pueblos y sociedades, el comercio y el crédito han constituido base del desarrollo e impulso necesario para dinamizar la economía, en particular la distribución de mercancías, con sus efectos en el incremento de producción y de productividad

Pese a su apariencia de actividad simple y elemental, el uso del crédito muestra desde la antigüedad características definidas que poco habrán de modificarse en el transcurso del tiempo. Su función estriba en enlazar a productores y consumidores en un proceso constante de intercambio que estimula la ampliación del mercado, en condiciones de seguridad y confianza, y sin necesidad de obligar a los actores a exhibir sumas importantes de monedas de curso legal.

El crédito y los medios de pago han unido así, en un principio, a los hombres; más tarde a pueblos y comunidades; después a sociedades y naciones, y en la actualidad a regiones geográficas enteras que buscan consolidar con su respaldo el desarrollo de sus países.

En el mundo de hoy el crédito desempeña un papel esencial y contribuye a la transformación económica de hombres y estados. En este trabajo ilustraremos la evolución que el crédito ha experimentado en México, así como la manera en que regularmente se desenvolverá en beneficio de los usuarios.

En esta era de la electrónica y telecomunicaciones espaciales, el crédito esta plenamente al servicio de los seres humanos, quiénes con el apoyo aparentemente mágico de una tarjeta de crédito hace factibles transacciones todavía inimaginables, que permiten el movimiento de bienes, servicios y capitales, entre otros factores económicos, contribuyendo a una efectiva dinamización del mercado.

FUNDAMENTOS

A los cambios estructurales que se dan en el país y que afectan a todos los sectores productivos de nuestra sociedad se les ha llamado "MODERNIZACION". Este proceso "MODERNIZANTE" tiene impactos en los sectores: Económicos, Financieros, Productivos, Social y de Servicios.

La modernización ha transitado en sus diversas formas como reconversión industrial, modernización productiva, modernización estructural, pero siempre obedeciendo a nuevas estrategias de acumulación capitalista tanto gubernamental como empresarial.

La situación económica en que se encuentra el país, con un deficit en la balanza comercial y con una deuda externa considerable (principalmente con los Estados Unidos), ha provocado una crisis interna que afecta a todos los sectores de la sociedad, haciendo necesario generar cambios, los cuales se ven reflejados en los ambitos productivos y de servicios.

Sin embargo, dicha crisis no es nueva, ha sido el resultado de un proceso Polatico-Economico en la historia nacional, que sexenio tras sexenio se da y se trata de solucionar.

El gobierno de Miguel de la Madrid (1982-1988), hereda una deuda externa del orden de N\$80,000.- misma que se incrementa en su sexenio a N\$100,000.- para poder afrontar dichas obligaciones, se establecieron medidas de orden económico-productivo, las cuales se vieron reflejadas en la llamada "RECONVERSION INDUSTRIAL", cuya finalidad es privilegiar el uso en la industria de tecnologías modernas o de punta, que le permitan alcanzar niveles competitivos y rentables dentro del mercado. También en este sexenio se privatiza la banca lo cual conyeva a tomar medidas más drásticas.

En el sexenio de Carlos Salinas de Gortari, se implementa el Plan de Desarrollo (1989-1994) en donde se acuerda el fortalecimiento de la planta prooductiva y el fomento a la productividad de bienes y servicios con la finalidad de hacerlos más competitivos de acuerdo a los nuevos requerimientos de los mercados mundiales. Es así como se establecieron medidas de privatización para adelbazar el gasto público y atraer capitales extranjeros, con la intención de fomentar la competencia y poder elevar los niveles de productividad y calidad de los productos, mediante nuevas tecnologías y métodos productivos.

Uno de los sectores productivos implicados en las consideraciones mencionadas es el referente a las tarjetas de crédito debido a la importancia en el actual modelo productivo y de servicios a nivel mundial. El desarrollo nacional requiere de una implantación más agil y rápida para mover el capital. A través de la tarjeta de crédito se establecen servicios desde realizar alguna transacción hasta poder pagar la luz o telefono. Para personas de la clase media y alta se puede decir que es de caracter básico, comprometiéndose PROSA/CARNET con adelantos tecnologicos, así como la implantación de sistemas electrónicos como es el uso de redes digitales y vía digital, ya que si se realizan transacciones fuera de México rápidamente se llega a un procesador donde se procesa y se realiza la operación haciendo así PROSA/CARNET un papel de compensador entre una parte de la economía de México.

OBJETIVO GENERAL DE PROSA

TIENE ENTRE SUS PRINCIPALES OBJETIVOS GARANTIZAR EL USO DE LA TARJETA DE CREDITO EN MEXICO COMO UNA FORMA DE PAGO AGIL, COMODA Y SEGURA, EN BENEFICIO DE UNA POBLACION CRECIENTE QUE DEMANDA SERVICIOS CADA VEZ MAS MODERNOS PARA EL MANEJO DE FONDOS.

O B J E T I V O S E S P E S I F I C O S :

PARA CUMPLIR CON ESTE OBJETIVO SE REQUIERE DE UNA ARQUITECTURA TECNOLOGICA MUY COMPLEJA Y MUY COSTOSA, CON ELEVADAS EROGACIONES QUE LOS BANCOS PEQUEÑOS NO PODRIAN REALIZAR PARA ATENDER DEBIDAMENTE A SU CLIENTELA. CON LA INTENCION DE LOGRARLO, LOS 13 BANCOS AGRUPADOS EN EL CONSORCIO PROSA/CARNET BUSCARON APROVECHAR ECONOMIAS DE ESCALA Y MEDIANTE UNA PARTICIPACION PROPORCIONAL A SUS OPERACIONES Y TAMAÑO, OBTENER BENEFICIOS EQUITATIVAMENTE DISTRIBUIDOS ENTRE LOS ASOCIADOS. AL MISMO TIEMPO, PUDIERON OFRECER A SU CLIENTELA LOS MAS AVANZADOS SERVICIOS Y PRODUCTOS BANCARIOS, Y COMPETIR EN IGUALDAD DE CONDICIONES CON LOS GRANDES BANCOS NACIONALES E INTERNACIONALES.

CONVERTIR A LA TARJETA DE PLASTICO NO SOLO EN UN NUEVO SISTEMA DE PAGO DINAMICO Y EFICAZ, SINO EN EL PRINCIPAL VEHICULO DE DISTRIBUCION DE CREDITO CONSUMIDOR, PARA ADQUIRIR PRODUCTOS DE USO INMEDIATO Y BIENES DE CONSUMO DURADERO, INCLUYENDO CREDITOS PARA LA ADQUISICION DE VIVIENDA.

LA TARJETA FACILITA AL CONSUMIDOR EL ACCESO AL DINERO EN EFECTIVO, EN EL MOMENTO QUE LO NECESITE, A CUALQUIER HORA DEL DIA Y EN CUALQUIER DIA DEL AÑO, ATRAVES DE CAJEROS AUTOMATICOS; PEDE USAR TAMBIEN SU TARJETA COMO INSTRUMENTO DE INVERSION, MIENTRAS MANTENGA SALDOS A FAVOR, OBTENIENDO ATRACTIVOS RENDIMIENTOS; Y ESTA EN CONDICIONES DE HACER PAGOS, TRANFERIR Y UTILIZAR SUS RECURSOS EN LA FORMA QUE CONSIDERE MAS CONVENIENTE.

A N T E C E D E N T E S

El crédito ha sido desde hace años muy común, fué empleado por los españoles en el Nuevo Mundo, de ahí que sea posible seguir su huella desde el momento mismo en que se consuma la conquista.

En las últimas décadas delo siglo XVIII en la Nueva España la corona decide impulsar la alcaldía economía novohispana promoviendo profundas reeformas; destacandi entre ellas, la introducción del crédito moderno a través de la fundación de algunos bancos. Sin embargo al no intervenir el estado, esta actividad quedo en manos de particulares, especialmente en aquellos que lograron acumular grandes bienes o capitales como los mineros, comerciantes, hacendados y sobre todo la iglesia.

Existieron varias formas de crédito, por ejemplo de consumo, refaccionario (préstamos de bienes o dinero para invertir en la producción) para las comunidades indígenas; sin embargo, más que para mejorar su nivel de vida y productividad fue para expoliar al campesino mediante la usura; el medio más conocido para ello fueron las tiendas de raya en la cual adquiría a crédito sus bienes de consumo.

La iglesia fue también sin duda una institución que alcanzó gran poder económico en la colonia, ya que al no existir un sistema oficial de crédito realizó el papel de banquero, aunque con intereses bastante bajos. Existió el crédito en los distintos sectores: productivo, agrícola, etc., pero uno de los más importantes fue el de la minería, en la cual se llevaron a cabo diversas reformas económicas, hasta que los embates de la Revolución lo afectaron y desapareció en los primeros años del México Independicnete.

Los billetes emitidos en estas épocas, eran de apariencia rudimentaria; su circulación estaba restringida; en cuanto a las monedads, México siguió acuñandolas de plata a lo largo del siglo pasado, en el México Independiente se emitieron monedas de cobre, pero no fueron aceptadas del todo, además de que se hacían frecuentes falsificaciones de ellas.

Con el acelerado crecimiento económico del país y el torrente continuo de inversión extranjera, se dió un gran impulso a las actividades crediticias, y muy especialmente al desarrollo de la banca.

La emisión de billetes desempeñó un importante papel en el desarrollo de los bancos, ya que les permitió incrementar sus pasivos y financiar a su clientela; pero surge después un fenómeno que vino a afectar esta situación estable y de gran futuro: La Revolución Mexicana. La escasez de los medios de cambio originada por el atesoramiento y exportación de monedas, desató la especulación, el agio y el crecimiento acelerado de los precios.

El gobierno dio curso forzoso y poder liberatorio ilimitado a los billetes que emitía y, a cambio, se apropió de gran parte de las reservas metálicas de los bancos, prohibiéndoles además canjear sus billetes por moneda metálica.

Hubieron que pasar nueve años para que el país iniciara un despegue económico que, a partir de la creación del Banco de México en 1925, se mantendría en crecimiento ininterrumpido durante casi seis décadas.

ANTECEDENTES DEL CREDITO EN MEXICO

El sistema bancario y crediticio mexicano ha incurrido en todo proceso de modernización, por lo que ha podido desarrollarse hasta llegar a los niveles actuales que lo colocan en el liderazgo de América Latina.

Por ello es importante mencionar que el primer intento para reglamentar las instituciones de crédito, lograr su óptimo funcionamiento y así también la confianza del público tuvo lugar en 1924, con la promulgación de la Ley General de Instituciones de crédito y establecimientos bancarios en la que se crearon 7 instituciones: Banco Refaccionario, Banco Fiduciario, Banco Agrícola, Banco Industrial, Banco de Depósito, Banco Hipotecario, Banco Unico de Emisión.

Posteriormente en 1932 la Ley General de Instituciones de Crédito y la Ley General de Operaciones de Crédito sentaron las bases para un sólido desarrollo bancario estableciendo la distinción entre bancos privados y creciente confianza en la banca mexicana, la creación de nuevas instituciones y la aparición de novedosas formas de captación de ahorro y de capitalización.

Sin embargo éstas leyes fueron sustituidas en 1941 por la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares la cual dio forma al actual sistema bancario y permitió un amplio desarrollo del sistema crediticio al distinguir 4 tipos de Instituciones de Crédito: Bancos de Operaciones financieras, Bancos de Operaciones hipotecarias, Bancos de Operaciones capitalizables.

En enero de 1985 surge una nueva ley bancaria la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito en ella se eliminó el concepto de banca especializada, se establecen nuevas normas para la administración y vigilancia de las instituciones y se pone especial énfasis en los aspectos referentes a la seguridad de los recursos del público y la liquidez de las sociedades nacionales de crédito.

ORIGEN DE LAS TARJETAS DE CREDITO.

El gran desarrollo alcanzado por el sistema bancario en todo el mundo durante la primera mitad del siglo permitió que los servicios que la banca ofrecía beneficiaran a una cantidad cada vez mayor de personas. Ya no eran solamente los grandes capitalistas o las familias ricas quienes recurrían a los bancos: su clientela fue engrosándose con profesionistas, comerciantes, trabajadores en general e, incluso, amas de casa. al mismo tiempo, sus servicios eran cada vez más amplios y eficaces; intervenían lo mismo en los complicados movimientos de capital en una gran compañía, que en el manejo del presupuesto mensual de una familia de clase media.

No obstante, pese al innegable avance que significaban, estos sistemas de pago y de crédito eran todavía demasiado engorrosos y beneficiaban a un grupo pequeño de personas.

Sin embargo, a mediados del siglo, pocos años después de concluida la Segunda Guerra Mundial, casi todos los países del mundo entraron en una etapa de crecimiento económico sostenido, con lo que las actividades comerciales se desarrollaron en una forma impresionante; cada vez era mayor el número de consumidores y más elevado su poder de compra. Esto ocasionó que se empezaran a buscar alternativas para agilizar los sistemas de crédito en la adquisición de bienes y servicios.

Es por ello que surgieron las tarjetas de crédito representando una enorme conveniencia para el público en general; el riesgo del crédito quedaría en manos de la institución bancaria y no de los establecimientos que ofrecen bienes y servicios.

PRIMERAS TARJETAS

La tarjeta de crédito tuvo su origen en Europa, a principios del siglo XX, en Francia, Alemania e Inglaterra.

Fue en 1951 que el Franklin National Bank lanzó la primera tarjeta de crédito en la historia; expandiéndose rápidamente por toda la Unión Americana, de manera que para finales de 1953 existían 62 bancos con tarjeta propia y al término de la década sumaban ya casi doscientos.

En 1966 un grupo de bancos de Nueva York organizó el sistema Interbank, en forma de cooperativa y con un sistema de trueque sin ganancias en los planes independientes de tarjetas bancarias, y en muy poco tiempo muchos otros bancos se habían afiliado ya al sistema.

Posteriormente, tanto la propia organización como la tarjeta que ésta emitió cambiaron de nombre, primero por el de MasterCharge y luego por el de MasterCard, como se conocen actualmente. Así mismo, en la costa oeste de los E.U. en California, el Bank of America de San Francisco emitió el sistema de tarjetas BankAmericard, al que se fueron uniendo una gran cantidad de bancos. Poco después, tras la fundación del consorcio VISA (Visa International Service Association), que compró todos los derechos del sistema al Bank of America, las tarjetas BankAmericard fueron sustituidas por Visa, que junto con MasterCard han obtenido renombre a nivel internacional.

La consolidación de estos dos grandes consorcios permitió el avance estable y definitivo en el uso del dinero de plástico, con lo que muy pronto este novedoso y eficaz sistema se propagó por todo el mundo.

LAS TARJETAS DE CREDITO EN MEXICO

El primer intento por emitir tarjetas de crédito en México se remonta a 1953, cuando se fundó el Club 202, S.A. Su objetivo era expedir tarjetas de identificación que permitieran a funcionarios o empleados de una compañía firmar la cuenta de sus gastos en los lugares que aceptaran la garantía de que la institución les pagaría en nombre del cliente. Tres años después, en 1956, se fusionó a Diners Club, que para ese entonces tenía ya más de 400 mil socios y cinco mil establecimientos afiliados en 800 ciudades de 60 países del mundo. Más tarde, aparecieron en México las tarjetas American Express y Carte Blanche, pero su empleo estaba limitado a un pequeño grupo de personas con un amplio poder de compra.

Fue en enero de 1968, que el Banco Nacional de México lanzó al mercado la primera tarjeta de crédito bancaria de toda América Latina. Esta tarjeta, se denominó Bancomático, estaba afiliada al sistema de interbank --Master Card--.

La segunda tarjeta mexicana, apareció en junio de 1969, emitida por el Banco de Comercio y afiliada a la agrupación BankAmericard --Visa--.

CONSORCIO PROSA

En la década de los sesentas surgieron numerosos acontecimientos y cambios que se registran en la historia como un desarrollo de la humanidad; puede decirse que a partir de entonces en el mundo se dio un proceso de cambio y de modernización que va ascendiendo en la época actual.

En Agosto de 1969 con la aparición de la tarjeta de crédito Carnet se dio un cambio importante que representó una revolución para el sistema bancario mexicano. Ahora la tarjeta de crédito ya no era un privilegio solo para las pocas personas que tenían un amplio poder de compra sino que se convertía en un medio de pago seguro y accesible a sectores más amplios de la población. se buscaron los diseños y logotipos adecuados para esta tarjeta, por lo que se configuro con círculos rojo y ocre, propiedad de MasterCard.

Fue hasta 1987 que los tarjetahabientes extranjeros podían realizar sus comprar en México con tarjetas de crédito, pero no lo podían hacer los mexicanos fuera del país, y reconociendo la importancia de la globalización de los servicios y sistemas de pago, ese año el gobierno mexicano autorizó al sistema bancario la emisión de tarjetas de crédito internacionales. Gracias a esta medida, el usuario nacional empezó a disfrutar del crédito internacional.

LOS CONSORCIOS.

Con la creación de tarjetas de crédito, aparecieron diversos tipos de ellas, por lo que cada vez se veía la necesidad y conveniencia de crear un organismo central, el cual se encargara de crear, emitir, promover así como también del funcionamiento de la misma. Así mismo esta unión de varias instituciones bancarias para el manejo de la tarjeta representa diversas ventajas, simplificaría el trabajo de cada uno de ellos en cuanto a proceso de apertura e investigación de crédito, cobranzas, contabilidad, publicidad; al mismo tiempo que se disminuirían los costos de operación.

Además de que para desarrollar un sistema de tarjetas es indispensable contar con la infraestructura y los recursos necesario que solo los grandes bancos tendrían la posibilidad de obtener; por lo que de no existir los mecanismos de conjuntar recursos las instituciones bancarias medianas y pequeñas no podrían competir en este mercado.

Es por ello que se creó un consorcio¹ dedicado a operar tarjetas de crédito en beneficio de los asociados, no importando el tamaño de los bancos. Esta medida también les otorga igualdad de garantías y seguridad en la recuperación expedita de sus cobros y por tanto les permite brindar una mayor atención y una mayor variedad de servicios a los usuarios.

¹Actualmente en el mundo destacan dos grandes consorcios que operan tarjetas de crédito: MasterCard y visa Internacional. Al mismo tiempo que constituyen sistemas de intercambio y cámara de compensación a nivel mundial para todas las transacciones efectuadas con tarjeta de crédito, establecen la filosofía, la política de acción y los sistemas de funcionamiento, además diseñan y promueven la imagen del dinero de plástico que bajo su firma emiten los bancos asociados.

ORIGEN Y DESARROLLO DE PROSA/CARNET.

En 1968 se inició la corporación Promoción y Operación S.A. de C.V., conocida como PROSA, fundada por un importante grupo de bancos mexicanos, los cuales saben de las ventajas que representó el emitir una tarjeta de crédito en común.

Se tenía como objetivo principal, poner en el mercado una tarjeta de crédito interbancaria, competitiva y a la altura de las mejores del mundo, ofreciendo a los usuarios una amplia gama de servicios de la manera más sencilla y expedita, aprovechando las tecnologías más avanzadas. De esta manera surge el 22 de Agosto de 1969 la tarjeta Carnet y, que a partir de entonces todas las operaciones y transacciones que se realizan corre a cargo de Prosa.

Prosa surgió ante la necesidad de competencia los pequeños y medianos bancos; fueron diez los bancos que crearon un empresa que permitiera centralizar y hacer más eficiente la promoción y operación, aprovechando las ventajas de la economía de escala.

Los bancos fundadores fueron los siguientes: Banco del Ahorro Nacional, Banco del atlántico, Banco Azteca, Banco Comercial Mexicano, Banco de Industria y comercio, Banco Internacional, Banco de Londres y de México, Banco Longoria, Banco Mercantil de México y Banco del País. Con las modificaciones del sistema bancario ocurridas en 1976 algunas instituciones se integraron y otras se separaron, por lo que Prosa quedo integrada por trece instituciones, siguientes: Banca Serfín, Banco Internacional, Multibanco Comermex, Banca Confía, Banco Mexicano Somex, Banco del Atlántico, Banpaís, Banco Mercantil del Norte (Banorte), Banco BCH, Banco Mercantil de México, Bancrecer, Banco del Ejército y de la Armada (Banjército), y Banco Nacional del Pequeño Comercio (Banpeco).

Entre las funciones de Prosa se encuentra una que es de las más importantes, la cual ha sido el diseñar un mecanismo de compensación de tamaño de las instituciones, la influencia y los recursos de cada una de ellas, de tal manera que la competencia entre ellas sea proporcional a sus capacidades.

Los bancos socios que captan ingresos de las operaciones que realizan con las tarjetas y de otros servicios, aportan los fondos que se requieren para cubrir los gastos en que incurren las operaciones y transacciones de Prosa; la cual tiene el carácter de empresa prestadora de servicios y no utilitaria.

1987 fue un año clave para el desarrollo de Prosa, ya que se intensificaron las acciones con el objetivo de incrementar la eficiencia operativa y la rentabilidad del consorcio y ofrecer por tanto mejores servicios a los usuarios. Para ellos se adoptaron políticas como la reestructuración global de la empresa; modernizar la empresa de tal manera que sea competitiva en el mercado; la actualización de la tecnología en los sistemas de cómputo y comunicación y su reubicación en instalaciones adecuadas.

Con el fin de alcanzar las metas de acuerdo a las políticas se emprendieron las siguientes acciones: se impuso una nueva dinámica de crecimiento y se realizó un esfuerzo para que los bancos se incorporaran a un plan de promoción para incrementar el número de cuentas, se reorganizaron los sistemas operativos y de informática; se

creó y equipó el sistema de RED Cajeros compartidos; así mismo se inició un proceso de descentralización regional, se amplió la cobertura internacional, se modificó el sistema de prorrateo de gastos de los bancos, se reforzaron los sistemas de seguridad y prevención de fraudes y falsificaciones; se creó una estructura administrativa flexible; se actualizaron los estatutos y aspectos jurídicos y contractuales de la empresa, y se le dotó de instalaciones adecuadas. El resultado que se obtuvo al establecer estas acciones fue no solo el incremento de rentabilidad comercial del consorcio y de los bancos asociados sino también se logró una muy buena posición en el mercado de las tarjetas de crédito.

Para 1988 Carnet era emisor no solo de tarjetas MasterCard sino también de Visa, lo que permite un acceso más amplio al mercado internacional. Es por ello que se crea también un nuevo logotipo que sigue conservando sus colores tradicionales, rojo y ocre.

ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO

En México existen solo tres organizaciones capaces de operar los sistemas de tarjetas de crédito: Banamex, Bancomer y el consorcio Prosa/Carnet.

Las funciones que realiza Prosa consisten en autorizar los diferentes operaciones que realizan los tarjetahabientes; concretar y procesar la información de todas las transacciones tanto monetario (compras, pagos, trasposos, retiros de efectivo) como no monetarios (nuevos números de tarjetas, cambios de domicilio, tarjetas adicionales); mantener un control de las operaciones que se realizan en el extranjero así como también los extranjeros que usan sus tarjetas en México; efectuar la cobranza y compensación interbancaria de todas las transacciones; alimentar continuamente el archivo maestro (registro de datos, bajas y cambios); brindar asesoría y mantenimiento de la operación de sistemas de los negocios afiliados; atender dudas de los usuarios; y procesar información para la reproducción de microfichas, la elaboración de estados de cuenta, así como programas solicitados por los bancos.

El consorcio tiene sus oficinas centrales en la ciudad de México, descentralizando sus funciones en las ciudades de Monterrey y Guadalajara. Se ha manifestado una preocupación constante por ,mantenerse al día en cuanto a tecnología, por lo que se ha permitido la incorporación de equipo de computo más moderno y avanzado.

BENEFICIOS DE LOS BANCOS ASOCIADOS.

Los beneficios que han visto los bancos asociados se han dado debido a que el consorcio dispone de modernas maquinarias los cual con el paso del tiempo ha fortalecido la autonomía de gestión y disminuidos los costos de operación; por lo que se que se han vuelto más competitivos en el mercado además de que se han establecido los más modernos sistemas contables para atender los requerimientos de los bancos y debido a ello se ha logrado una mejora substancial en el rendimiento financiero de los bancos asociados, permitiéndoles una adecuación de las comisiones, intereses y periodos de gracia para el pago de saldos.

Así mismo se han reducido los periodos de inmovilización de fondos, pues las transacciones que antes tardaban hasta 10 días ahora se lleva acabo en un día y las cobranzas de extranjeros en México se han reducido de 11 a 2 días, lo cual significa fuertes ahorros anuales para los bancos asociados.

BENEFICIOS PARA EL TARJETAHABIENTE

El tarjetahabiente Carnet independientemente del tipo de tarjeta que posea cuenta con toda una serie de beneficios tales como:

- Obtener un crédito inmediato.
- Adquirir bienes y servicios en cualquiera de los cerca ce 100 mil establecimientos afiliados a Carnet y en casi 8 millones de establecimientos en el mundo.
- Disponer de dinero en efectivo.
- Reducir riesgos al no portar grandes cantidades de efectivo.
- Poder invertir y obtener rendimientos con el servicio de inversión.
- Efectuar sus pagos en la red de sucursales.
- Disponer de protección en caso de robo o extravío de tarjeta.

- Contar con un control de gastos a través del estado de cuenta.
- Obtener garantía en la renta de autos y reservaciones en hoteles.
- Efectuar con la tarjeta todo tipo de operaciones a través de la Red Cajeros Compartidos.

DIRECCION GENERAL

OBJETIVO:

Definir y aprobar los lineamientos y estrategias para el desarrollo de los servicios de procesamiento y mantenimiento técnico de banca electrónica relacionada con la expedición, uso y cobro de tarjeta de crédito, para la transferencia de fondos de las sociedades de crédito nacionales y extranjeras asociadas y para los demás servicios que el sistema CARNET ofrece, ejerciendo la administración de los recursos financieros, humanos, materiales, de informática y de telecomunicaciones de que dispone PROSA para el cumplimiento de sus atribuciones y el logro de sus objetivos.

FUNCIONES:

- Establecer las directrices para el desarrollo de los sistemas de operación de tarjetas de crédito, cajeros automáticos, transferencia electrónica de fondos y demás servicios que impliquen la autorización de disposiciones, la transferencia de recursos, las operaciones de conmutación y la compensación de fondos.
- Definir las directrices para la contratación y desarrollo de los servicios que se ofrecen a los Bancos socios, tarjetahabientes y establecimientos comerciales.
- Establecer las directrices para la realización y probación de contratos con instituciones de crédito y empresas nacionales y extranjeras que proporcionen servicios similares a los que PROSA ofrece.
- Definir los lineamientos para el desarrollo y actualización de los sistemas de informática, así como para la adquisición, arrendamiento y contratación del equipo de computo y de telecomunicaciones necesario para la operación de la tarjeta de crédito, los cajeros automáticos y los demás servicios que proporciona PROSA.
- Definir los lineamientos y estrategias para la utilización y aplicación adecuada de los recursos financieros y materiales, para el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales y legales, así como para el desarrollo de los servicios administrativos que demanden las áreas.

- Establecer las políticas para la contratación y desarrollo del personal necesario para el cumplimiento de los fines sociales de PROSA y definir y aprobar su estructura organizacional.
- Definir las políticas de descentralización de los servicios y recursos, así como establecerlos criterios y estrategias para el adecuado funcionamiento de la organización regional.
- Establecer los criterios para el funcionamiento del sistema de control interno que asegure el cumplimiento de las normas y disposiciones de trabajo.
- Definir las políticas sobre seguridad genral de la empresa, los criterios para la prevención de fraudes y los lineamientos para la recuperación de fondos.
- Realizar todas aquellas funciones que le asigne el consejo de administración.

ORGANIGRAMA DIRECCION DE OPERACION

FUNCIONES GENERICAS AREAS OPERATIVAS

Prosa esta constituida por 10 direcciones x,y,z las cuales la son: Para nuestro sujeto de estudio es la direccion de Operacion y relaciones comerciales para tender en una linea vertical en la direccion de operacion. Esta direccion la conforma tres subdirecciones: Subdireccion de transacciones monetarias, la subdireccion de registros y aclaraciones y la subdireccion de operacion Internacional; en la primera subdireccion esta dividida en dos gerencias; la de captura y control de documentos y compensacion a bancos.

En la gerencia de compensacion nos encontramos con tres departamentos que son los sujetos en nuestra investigacion para implantar el cambio que se vea reflejado en mayor servicio a los bancos e incremento de valor agregado. Los tres departamentos que conforman esta area es el de analisis operativo, reporte operativo y depuracion de cuentas estos mas adelante los describiremos.

En la subdireccion de registros y aclaraciones se divide en tres areas la gerencia de registros, la de aclaraciones y por ultimo de grabacion. En la primera TIENE DOS departamentos registros y entry. Aclaraciones departamento de recepcion y control, el de obtencion de documentos y dictámenes.

La gerencia de grabacion lo constituyen, grabacion, distribucion de tarjetas y boveda.

En la subdireccion de operacion internacional hay tres secciones , departamento de master card, dpto de Visa, seccion de archivo , dpto de analisis estadistico, depositos y comercios, dpto analisis y programacion.

Para tener una analisis mas detallado del area de estudio señalaremos las actividades mas importantes. Transacciones monetarias su funcion es recepcion y preparacion de los documentos, microfilmacion y foleo, capturar documentos enviados por los bancos por las transacciones pagos realizados por los emisores de las tarjetas, ventas, disposiciones y devoluciones de mercancías realizadas por los bancos receptores; verifica y hace cierre de bancos para liquidarle a los bancos respectivos. Posteriormente la gerencia de compensacion verifica datos y registros contables, preparacion datos para la liquidacion, reporta a los bancos asociados de sus cifras liquidadas y tramita los documentos rechazados.

El objetivo de la gerencia de compensacion es concentrar las transacciones de los bancos para distribuir las a su origen, por ejemplo, un tarjetahabiente con la tarjeta se fin realiza un consumo en el comercio Y, firmando un pagare, el comercio llena una ficha de deposito y lo abona a su cuenta

23

en el banco tambien serfin. Aqui tanto emisor como receptor son del mismo banco.- El banco envia las fichas de deposito con los pagares a prosa y esta a la vez lo recibe y los captura realizando la liquidacion al banco respectivo.- En ventas y disposiciones, prosa la acredita el importe efectuado por el banco receptor.- En los pagos contable- mente le carga al receptor y le abona al emisor. El sistema establecido por, tarjetahabiente, comercio, banco y prosa las transacciones, cuotas, comisiones el departamento de compensacion asigna a cada uno de los integrantes sus importes monetarios. Damos a entender que la area analizada en este estudio es netamente financiera y los elementos humanos su perfil debe de ser contable y analista de sistemas.

Las deficiencias que encontramos en la area de estudio son de caracter macro, el destino de prosa es ignorado por los integrantes de la organizacion llevandolos a la incertidumbre individual, las desmotivacion por falta de garantias de permanencia en la organizacion se traduce a un menor esfuerzo para alcanzar los objetivos de la entidad. La situacion se agrava con la reduccion acelerada de la estructura empujando hacia un circulo vicioso . Recorte del personal, menor eficiencia y por lo tanto un cambio planeado por nosotros (Agentes de cambio) no es facil transformar la actitud hacia la superacion personal, necetizamos esclarecer la direccion y el proyecto de largo alcance que tendra la organizacion con la finalidad de que las personas se sientan seguras de sus supervivencia.

La disminucion de costos es un problema que enfrenta la empresa por un ambiente abierto, el liberalismo financiero impacto a nuestro entorno del sistema cliente-comercio-banco-prosa, al aumentar los intereses, comiciones y cuotas de intercambio acelerando el problema prosa. Sentimos que como agentes de cambio el ambiente turbulento originado por la devaluacion y la liberacion financiera seria muy dificil establecer nuestros parametros conductules, estructurales y en los procesos del trabajo, sin embargo con un analisis tansaccional de cambios psicologicos profundos podria cambiar de actitud al trabajador hacia la eficiencia.

Analizando el entorno laboral vemos que el espacio entre persona y persona es muy estrecho haciendo del estress cotidiano

DIRECCION DE OPERACION.

OBJETIVO :

Garantizar el desarrollo de los procesos relativos a las transacciones monetarias, los registros y aclaraciones correspondientes a la operacion de las tarjetas nacionales e internacionales, a efecto de cumplir con oportunidad con los requerimientos de tarjetahambientes, bancos socios, visa internacional y mastercard.

FUNCIONES :

* Asegurar que la recepcion, captura y control de la documentacion de las transacciones monetarias nacionales e internacionales se lleve a cabo de acuerdo con las politicas y normas establecidas.

* Coordinar el desarrollo de la compensacion y liquidacion diaria de las transacciones monetarias nacionales e internacionales e informar sus resultados.

* Vigilar el establecimiento de controles para el registro de las altas, bajas y cambios de los archivos de tarjetahambientes, sucursales y poblaciones, asi como para la grabacion de tarjetas y la impresion del boletin de cancelacion local e internacional.

* Establecer las directrices para responder con oportunidad a las solicitudes de aclaracion que presenten los bancos socios, visa internacional, mastercard, bancomer, banamex y los tarjetahambientes carnet sobre las transacciones realizadas.

* Asegurar el desarrollo efeciente de los procesos relativos a la grabacion, distribucion y control de tarjetas.

Coordinar con las instituciones afiliadas al sistema carnet asi como con otros sistemas emisores de tarjetas, la resolucio[n] de asuntos y ejecucio[n] de acciones inherentes a la operacio[n] de los productos y servicios de prosa.

Vigilar el establecimiento y actualizacio[n] de los procedimientos necesarios para la operacio[n] de los productos y servicios que ofrece prosa.

* Asegurar la operacio[n] y control eficiente de los procesos relativos de las tarjetas de credito internacionales, a fin de que se realicen de acuerdo con las normas establecidas por mastercard y visa internacional.

* Vigilar que se realicen los cambios derivados de los avances tecnologicos y los que establezcan los organismos visa internacional y mastercard.

* Asegurar que se lleve acabo oportunamente el registro, control y la entrega de informacion relativa a los cargos, contracargos y aclaraciones derivadas de las transacciones internacionales.

* Mantener actualizados los manuales emitidos por mastercard y visa internacional, para asegurar la adecuada operacio[n] de tarjetas internacionales.

* Asistir a cursos de actualizacio[n] tecnica-operativa que presentan los organismos visa internacional y mastercard, a efecto de conocer el avance tecnologico de los equipos y cambios en los sistemas y procedimientos.

O B J E T I V O :

Desarrollar programas, planes y estrategias comerciales para el diseño y desarrollo de los productos y servicios carnet establecidos y nuevos, que respondan a las necesidades de las instituciones asociadas, tarjetahambientes y establecimientos afiliados, a fin de aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado para mantener la posición del sistema prosa-carnet a nivel competitivo.

F U N C I O N E S :

- * Desarrollar el plan anual de mercadotecnia con base en las prioridades que marque la dirección general, definiendo las acciones comerciales y promocionales para los productos y servicios carnet actuales y nuevos, así como el presupuesto respectivo.

- * Diseñar y documentar el modelo conceptual de los nuevos productos y servicios, así como proponer las estrategias para su comercialización y comunicación.

- * Coordinar con la subdirección de evaluación y seguimiento de proyectos las actividades necesarias, para complementar los marcos conceptuales de los productos y servicios carnet con aspectos operativos y de sistemas.

- * Planear y coordinar acciones que permitan conocer las características, el alcance y los beneficios de los productos y servicios carnet y de la competencia, para informar al respecto a las áreas de prosa y a bancos socios, con el fin de mantener nuestros productos y servicios carnet a nivel de competencia.

- * Establecer los objetivos, alcance y metodología, para el desarrollo de las investigaciones de mercado a realizar sobre los productos y servicios del sistema carnet.

* Implantar las estrategias necesarias para la aplicacion de los resultados obtenidos en las investigaciones de mercados.

* Dar a conocer a los bancos socios los productos y servicios corporativos que se encuentran disponibles en prosa, para promover su aprovechamiento y uso.

* Atender las solicitudes de los bancos socios respecto a requerimientos para incorporarse a productos y servicios carnet establecidos, asi como validar su contenido y desarrollar y dar seguimiento a los aspectos comerciales involucrados.

SUBDIRECCION DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS.

OBJETIVO :

Contribuir al desarrollo y puesta en operacion de nuevos productos y servicios y/o adecuaciones a los establecidos asi como en la coordinacion y evaluacion de los proyectos que para tal efecto establezcan las areas internas de prosa.

F U N C I O N E S :

- * Desarrollar el proceso de evaluación técnico-operativa de los proyectos institucionales, recabando la información que para tal efecto se requiera.

- * Complementar las investigaciones y análisis de las solicitudes de evaluación de los proyectos desde el punto de vista técnico-operativo para su futura operación.

- * Estudiar diversas alternativas de desarrollo técnico-operativo o de sistemas, factibles de aplicar a los proyectos.

- * Coordinar y revisar la elaboración de los esquemas técnico-operativos de los proyectos que se presenten.

- * Elaborar los documentos de conclusiones de los proyectos que contengan tanto los esquemas técnico-operativos como la definición de las características del producto o servicio solicitado.

- * Proporcionar apoyo a las áreas de prosa en cuanto a la planeación y programación de los proyectos, así como en la elaboración y manejo del material requerido en las fases iniciales de los mismos.

- * Llevar el control de los proyectos en desarrollo a través de su registro y clasificación, a efecto de establecer prioridades de acuerdo con la calificación otorgada a cada uno de ellos y mantener actualizado el inventario de proyectos.

- * Diseñar e implantar con base en las etapas y fases previamente establecidas de los proyectos, los mecanismos de seguimiento y control necesarios para su desarrollo.

- * Realizar el seguimiento de proyectos conforme a las etapas, fases y actividades establecidas en los programas autorizados, así como elaborar periódicamente reportes de avance de los mismos.

- * Coordinar las pruebas integrales del producto o servicio, y recopilar los informes de resultado de cada una de las áreas

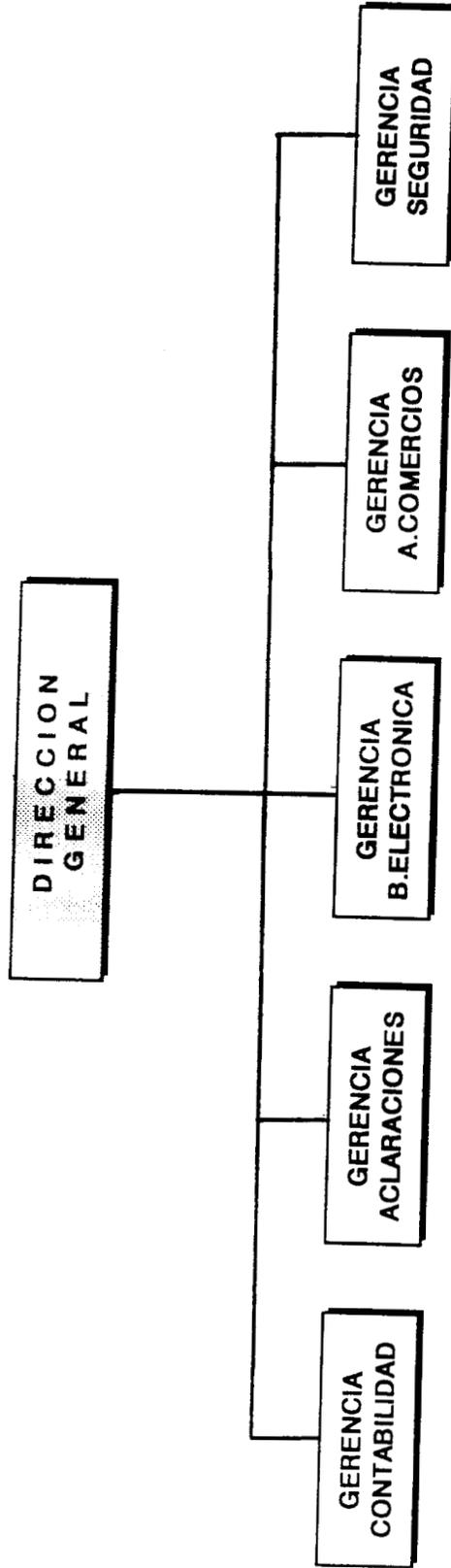
participantes, para elaborar el documento final de evaluacion de la prueba integral.

* Coordinar con las areas involucradas en el proyecto las actividades necesarias para el lanzamiento del producto o servicio.

O R G A N I G R A M A .

ORGANIGRAMA.

FINAL.



SEPTIEMBRE ' 95.

AFILIACION DE ESTABLECIMIENTOS

Como su nombre lo indica, esta área se encarga de afiliar a los establecimientos que deseen estar incorporados a CARNET. Determina los criterios para otorgar un contrato de afiliación o para cancelarlos en su defecto así como los criterios para otorgar las terminales Punto de Venta. Hoy en día el requisito para contar con la terminal Punto de Venta es un promedio de 250 transacciones mensuales.

Entre las actividades de esta área se encuentran las siguientes:

- Afiliar a los establecimientos.
- Brindar mantenimiento a los comercios, consistente en: Revisión periódica de las máquinas transcriptoras, dotación de papelería entre otras.

Dentro del área de afiliación existe una función principal que es la de la instalación y mantenimiento de la terminal Punto de Venta en estos mismos.

Una terminal Punto de Venta es un dispositivo electrónico que se utiliza para la transacción y recepción de datos por vía telefónica y autoriza rápidamente las compras o disposiciones en efectivo en comercios o sucursales, así su objetivo principal es dar autorizaciones de crédito directamente del computador, pretendiendo así dar una buena transmisión de información Teléfono-Computadora.

Esta área determina también los criterios para obtener u otorgar las terminales Punto de Venta.

- Realizar las operaciones necesarias para cancelar el contrato de afiliación de algún establecimiento que cobre alguna comisión a los tarjetahabientes.
- Ofrecer ventajas a los establecimientos afiliados, tales como:
 - a) Obtener un sistema de crédito de recuperación inmediata.
 - b) Sustituir en ciertos casos, a los departamentos de crédito.
 - c) Incrementar decididamente sus ventas y/o facturación
 - d) Disponer de un mercado real de tarjetas de crédito.
 - e) Incrementar su imagen comercial.

De este modo los establecimientos afiliados pueden aprovechar las oportunidades que CARNET ofrece al contribuir a la resolución de problemas de las operaciones financieras y comerciales cada vez más dinámica, respaldando a los bancos y a los clientes de éstos en cuanto a tarjetas bancarias se refiere.

AREA DE SEGURIDAD

Dentro del área de seguridad se establecen los planes y estrategias que garanticen la protección de pérdidas por uso fraudulento de tarjetas bancarias nacionales e internacionales, vigilando la realización de los procesos necesarios para su oportuna aclaración y la posible recuperación.

Desarrolla además programas para prevenir e investigar pérdidas, a fin de controlar y aclarar en forma precisa y oportuna el uso fraudulento de tarjetas de crédito nacionales e internacionales.

Asegura la realización de los procesos legales que se deriven del uso indebido de tarjetas de crédito, ya que además mantiene intercambio de información con las áreas de seguridad de los bancos socios de Prosa, Visa, Master Card y con la Asociación Internacional de Investigadores de Tarjetas de Crédito.

Verifica el desarrollo de las funciones de los cuerpos de seguridad y vigilancia, con el propósito de mantener en orden la seguridad general de la empresa.

Coordina el diseño y establecimiento de programas continuos de protección y seguridad que permite controlar eficazmente el acceso a instalaciones, custodia y traslado de valores, etc., con el objeto de salvaguardar los bienes y al personal de la empresa.

De este modo, Carnet procura resolver las anomalías surgidas por el uso indebido de las tarjetas Carnet. Para lograrlo cuenta con tres áreas de suma importancia:

Gerencia de Prevención: Es responsable de informar a establecimientos afiliados, Bancos y personal de PROSA, lo referente a la operación de las tarjetas Carnet, con el fin de prevenir las pérdidas por su uso fraudulento.

Gerencia de Análisis de Fraude: En ella se realizan los trámites correspondientes a reembolso a Bancos socios, pago de seguro a favor de PROSA y recuperación de los montos defraudados; es responsable además, de delimitar responsabilidades entre PROSA, Bancos, Comercios afiliados y tarjetahabientes, en los casos de uso y depósito fraudulentos con éstas tarjetas.

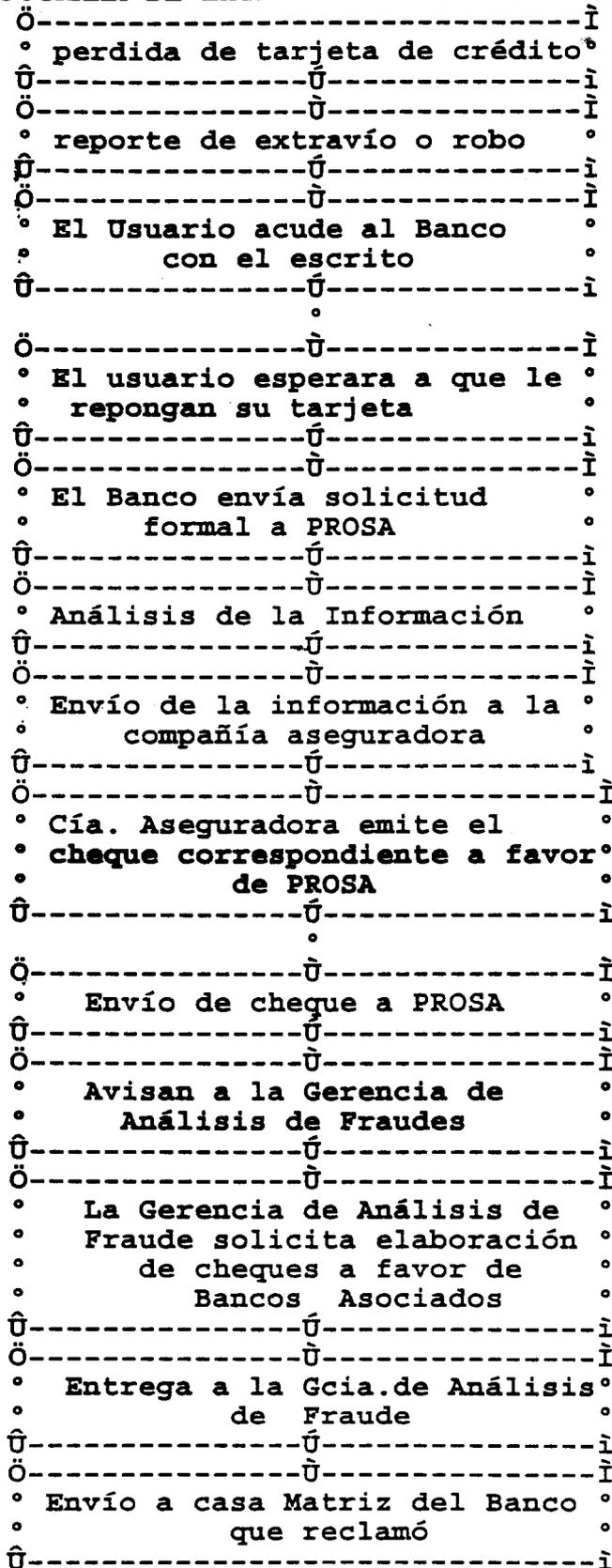
Dentro del análisis de fraude también se delimitan las responsabilidades por uso fraudulento de tarjetas y depósitos.

Se cuenta con asistencia legal, por lo que se lleva un control de los procedimientos jurídicos necesarios para lograr el castigo de los responsables del uso fraudulento y utilizando los procedimientos legales necesarios, se tramita en algunas ocasiones, la recuperación de los montos defraudados; coordinando esta actividad con la Gerencia de Investigación.

Gerencia de Investigación. Básicamente es en esta Gerencia donde se investigan los usos inadecuados y anormales de las tarjetas bancarias; los depósitos fraudulentos que algunos comercios efectúan con o sin conocimientos de los titulares y se atienden permanentemente las llamadas del Centro de Autorizaciones sobre usos indebidos, tarjetas extraviadas o robadas.

Aquí se realiza el proceso de recuperación de tarjetas que soliciten los bancos emisores y la de aquellas en poder de los comercios afiliados. Y no solamente de los Bancos y Comercios sino también atienden solicitudes de investigación que requieren Master Card y Visa sobre el uso indebido de sus tarjetas, operaciones fraudulentas de algunos comercios afiliados y aquellos comercios que tanto Master Card como Visa sugieren sean desafiados al sistema. Entregan reportes informativos a Master Card y Visa sobre lo requerido; establecen y supervisan los programas de desafiliación de comercios fraudulentos, y de boletización de dichos comercios, al sistema bancario de la ciudad afectada y sus alrededores.

FLUJOGRAMA DE EXTRAVIO O ROBO DE TARJETAS



AREA DE CONTABILIDAD DE LA COMPENSACION.

El area de contabilidad se encarga de controlar la captura de la informacion de las transacciones monetarias, asi como el proceso diario de la compensacion y liquidacion entre las instituciones afiliadas al sistema CARNET, e informar oportunamente acerca de los movimientos financieros generados por la operacion de las tarjetas carnet.

Realizara diariamente la compensacion de pagarews, pagos, disposiciones en efectivo, devoluciones de mercancia, rechazos, comisiones e I.V.A., cobradas a los negocios afiliados y representaciones.

De acuerdo al resultado de la compensacion, PROSA, liquidara a la parte deudora o acreedora al siguiente dia habil de su captura:

- a) La liquidacion sera sobre el valor de los pagares, menos la comision del banco emisor que se encuentre registrada en los archivos de negocios afiliados en PROSA y el I.V.A., correspondiente.
- b) La liquidacion se hara por medio de giro interbancario, segun resulte en la compensacion.

Las comisiones cobradas a los negocios afiliados y representaciones, estaran determinadas conforme a lo establecido sobre el particular, en el contrato de afiliacion respectivo.

Dicha comision sera para el banco emisor de la tarjeta, misma que se calculara en base al importe total de cada pagare y al contrato de afiliacion.

El I.V.A., descontado a los negocios afiliados, sera calculado en base a la comision cobrada por el banco receptor y compensada por PROSA al banco emisor de la tarjeta, siendo dicho banco emisor, el responsable de enterarlo a las autoridades correspondientes.

Sus principales funciones son:

1.- Elaboracion de hoja de control de documentos en la cual se llevan a cabo los siguientes procedimientos:

- a) Registrar los movimientos recibidos por los bancos socios.
- b) Registrar los movimientos rechazados del movimiento.
- c) Registro de los movimientos aclarados dia anterior.
- d) Obtencion del total a proceso.
- e) Deposito recibido.
- f) Pendiente de proceso.
- g) Rechazos de computador.
- h) Diferencias por aclarar.
- i) Obtencion del total.

2.- Captura del rechazo de Banamex y Bancomer a travez de :

- a) Obtencion de listados de rechazos de computador del banco nacional de mexico y de bancomer.
- b) Efectuar la captura de numero de cuenta, referencia importe y codigo de razon (tipo de rechazo).

3.- Diferencias por aclarar la cual se lleva acabo a travez de :

- a) Vaciar datos de diferencias de la elaboracion de la hoja de control.
- b) Investigar minuciosamente por medio de listados del movimiento diario.
- c) Investigar por informacion microfilmada.
- d) Determinar las diferencias y elaboracion de polizas de correccion.
- e) Depuracion de la cuenta diferencias por aclarar.

4.- Control de pagos por aclarar: En esta cuenta se registran todas las diferencias que son detectadas en la elaboracion de la hoja de control de pagos, los pasos que se llevaran acabo son :

- a) Vaciar datos de diferencias de la elaboracion de la hoja de control.
- b) Realizar la investigacion por medio de listados del movimiento diario.
- c) Realizar investigacion por informacion microfilmada.
- d) Determinar las diferencias y elaborar polizas de correccion.
- e) Depuracion de la cuenta pagos por aclarar.

5.- Analisis de diferencias reportadas a bancos socios: El cual consiste en elaborar reportes para informar a los bancos socios de sus diferencias en sus controles de documentos; llevadas acabo mediante:

- a) Verificar los controles de todos los bancos socios.
- b) Separacion de los controles con diferencias de los bancos socios.
- c) Elaboracion de reporte informativo y entregarlo a mecanografiar para ser enviado al banco.

AREA DE ACLARACIONES

El area de aclaraciones se encarga de recibir de los bancos las solicitudes para la solucion de las anomalias que se presentan en los estados de cuenta de los usuarios Carnet, mediante las siguientes funciones:

1.- Analisis y tramite de documentos rechazados por el sistema: El cual se lleva acabo a travez de :

- a) Se reciben de la seccion de verificacion y analisis los documentos a rechazar.
- b) Se verifican contra el listado importes, No. de cuenta y causa del rechazo.
- c) Se procede a la aclaracion de rechazos capturados al numero de cuenta incorrecta.
- d) Se rechazan a los bancos socios los documentos con tarjeta boletinada, comercio fraudulento, cuentas ilegibíes e incorrectas.
- e) Se procesan todas las transacciones que se puedan aclarar en base de datos, entregando al departamento de control de documentos, para el tramite correspondiente.
- f) Entrega de la hoja de trabajo y control de procesos al area de contabilidad, para la actualizacion de saldos.

2.- Extraccion de documentos de visa y master card, asi como documentos rechazados por el computador, siguiendo los siguientes pasos:

- a) Se reciben lotes del departamento de control de documentos y de los centros de captura foranea que son MONTERREY, GUADALAJARA Y CINTAS FORANEAS.
- b) Distribucion de tareas asignadas.
- c) Extraccion de 10000 documentos aproximadamente entre 8 personas para su entrega a operacion internacional.
- d) Reacomodo y entrega de 100 lotes diarios al departamento de aclaraciones y consultas.

- e) Se atiende solicitudes de documentos al departamento de reporte operativo y seguridad aproximadamente 1000 documentos diarios.
- f) Extraccion de 2500 documentos rechazados por computador aproximadamente entre 7 personas diariamente.
- g) La extraccion se realiza en base a los diferentes listados que contienen folio, numero de cuenta e importe para su pronta localizacion.

3.- Pendiente de proceso especial, el cual se lleva a cabo de la siguiente forma:

- a) Analisis de diferencias por cada banco afectado.
- b) Reproceso de pagares involucrados en las fichas de deposito con diferencias.
- c) Elaboracion de requisicion de polizas y liquidaciones.
- d) Depuracion de la cuenta pendiente de proceso especial.

4.- Procesos de documentos que son reportados fuera de movimiento; el cual se lleva acabo mediante:

- a) Importe de las aclaraciones de documentos sobrantes y enviados fuera de movimiento.
- b) Elaboracion de requisicion de polizas para ser abonado a dicha cuenta.

AREA DE RED CAJEROS COMPARTIDOS

ANTECEDENTES

El interes de comercializar los servicios compartidos de banca electronica entre las sociedades nacionales de crédito, motivo a la Comisión Permanente de Informática Bancaria de la Asociación Mexicana de Bancos, a fijar, en 1984, los **Lineamientos para el Desarrollo del Estudio de Factibilidad para Compartir Sistemas de Autoservicio**. Posteriormente se creó en 1985, una subcomisión encargada a desarrollar el **Estudio de Factibilidad para una Red de Cajeros Automáticos Compartidos**; así mismo se determinó que la **Inversión de Cajeros automáticos sólo podrá realizarse sobre la base de convenios para uso compartido con otras instituciones**.

De acuerdo a estos lineamientos, el grupo de trabajo formado por los diferentes bancos, desarrolló los proyectos y propuestas concernientes a establecer para los bancos sin cajeros automáticos una **Red de Banca Electrónica Compartida**.

La operación de Red requería de una infraestructura administrativa y de control que proporcionara con eficiencia y efectividad el servicio compartido de Banca Electrónica a los Bancos asociados; para ello se identificaron tres alternativas posibles para definir la entidad administradora: a) CECOBAN; b) PROSA, y c) Establecimiento de una nueva empresa. En Septiembre de 1987, se señala a PROSA como la entidad administradora del proyecto, a fin de permitir a los Bancos Asociados competir tecnológica y ventajosamente con instituciones bancarias de mayor tamaño y recursos, que ofrecen al público servicios similares.

Habiéndose logrado el acuerdo de aspectos técnicos, operativos y de ejecución se ha hecho posible y de manera satisfactoria, iniciar la operación del Sistema **Red Cajeros Compartidos**.

OBJETIVOS DE RED.

- Desarrollar y operar el sistema integral de la Comunicación de datos, el Soporte de Transacciones Bancarias, el Procesamiento de Autorizaciones, y la Compensación y Liquidación, conformando un instrumento efectivo entre los Bancos Asociados y un moderno servicio a los clientes para el acceso a la información, la realización de operaciones bancarias y el control integral de movimientos financieros.

- El interés de fomentar el uso racional de los recursos tecnológicos de la Banca Electrónica a través de desarrollos compartidos entre las Instituciones Bancarias representando una reducción de costos. La participación conjunta constituye el apoyo común de los Bancos Asociados para dar un servicio automatizado eficiente a sus clientes.

- Asegurar el mayor beneficio a los asociados sin discriminación ni ventajas; así mismo, promover y desarrollar nuevos mercados de clientela y zonas potencialmente económicas.

- Fortalecer la imagen institucional de los Bancos Asociados, expandiendo la disponibilidad del servicio bancario automatizado, en múltiples lugares y sin restricciones de horario.

BENEFICIOS.

1) BANCOS.

Este sistema permite capitalizar a los Bancos Socios los siguientes beneficios :

- Se aprovecha y capta un importante segmento de mercado.
- Ampliación del numero de personas a las que se ofrecer servicios con un incremento mínimo de costo.
- El pago de tarifa por uso del cajero es un aforma económica a costo variable, de ofrecer mayor servicio a la clientela.
- Reducción de los costos operativos.
- Aumento de los saldos promedio de cuentas.
- Descongestionamiento de las sucursales bancarias.
- Mejoramiento de la imagen y el servicio.
- Se estimula el arraigo de los tarjetahabientes a los Bancos Socios.
- Cambio en los hábitos de los clientes.

2) USUARIOS.

Los beneficios tangibles para el cliente son los siguientes:

- Facilidad de efectuar operaciones en los cajeros, en lugar de realizarlas en las oficinas bancarias.
- Gama total de servicios, sin costo adicional.
- Funcionamiento las 24 horas, con el más alto grado de eficiencia.
- Poder realizar operaciones los 365 días del año.
- seguridad, sencillez y celeridad.
- Cobertura geográfica y localización accesible.

- Es el dueño del cajero.
- Es responsable de operar y mantener el cajero.
- Presta el servicio.
- Recibe la tarifa por utilización de cajero por cada transacción operada en sus cajeros.

C) PROSA.

- Brinda servicios de conexión (SWITCH)².
- Opera la compensación de fondos.
- Genera información y estadísticas.
- Promociona Red.
- Emite tarjetas de acceso de los Bancos emisores.
- Recomienda nuevos servicios a los miembros.
- Establece la normatividad operativa de Red.
- Negocia contratos globales con cada uno de los proveedores de cajeros y emite recomendaciones.

PROCEDIMIENTO PARA INCORPORACION O SEPARACION EN RED DE CAJEROS COMPARTIDOS.

La política de PROSA-RED invita a Instituciones que, sin ser participes del Consorcio CARNET, pueden serlo de RED.

Las instituciones asociadas a Red se incorporan bajo las siguientes modalidades:

- MIEMBROS FUNDADORES: Son las instituciones que aportan partes iguales a los costos iniciales del switch.
- MIEMBROS USUARIO: Son las instituciones que en fechas posteriores al arranque de Red se incorporen.

INCORPORACION.

La institución que deca incorporarse a la **Red Cajeros Compartidos** deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Definir su ingreso como Institución Emisora o Institución Adquiriente.

² Para la conexión de cajeros Switch, tiene dos alternativas: A) La conexión Back-End: la conexión es del Cajero del Banco Adquiriente al computador del Banco Adquiriente, el cual a su vez mantiene conexión con el Switch instalado en PROSA; B) La conexión Front-End: comprende la conexión directa del Cajero del Banco Adquiriente con el Switch instalado en PROSA.

- Presentar para su aprobación, a la Junta Directiva **Solicitud de ingreso.**
- Firmar contrato de **Asociación en Participación** que establece la formal inclusión así como las responsabilidades mutuas.
- Pagar la aportación bajo los lineamientos calculados por la Junta Directiva.
- Apegarse a las políticas establecidas para las instituciones Emisoras y/o Adquirientes.

SEPARACION.

Decisión que toma un miembro de retirarse del Sistema, para lo cual presentará anticipadamente la solicitud de baja a la consideración de la Junta Directiva, quien definirá las condiciones de retiro de cada caso en particular que se presente.

EXPULSION.

Esto se realiza por el incumplimiento por parte de un miembro, de las políticas y procedimientos del Sistema, y estará sujeta a ser evaluada por la Junta Directiva. La expulsión tendrá que contemplar además las penalizaciones que establezca la Junta Directiva.

FUSION.

En esta situación se contempla lo siguiente:

- Los bancos fusionantes absorben los gastos generados por la baja del fusionado.
- El fusionante deberá dar aviso de la baja del Banco fusionado.
- El fusionante informará su decisión de retener los cajeros que poseía el fusionado o alguna otra decisión que adopte para sus cajeros.
- En el caso de un Banco ajeno a Red éste informará a la Junta directiva su decisión de continuar o no dentro del Sistema Red.

ESTRATEGIA DE IMPLANTACION.

Parte de la estrategia de implantación de Red Cajeros Compartidos, se apoya básicamente en que, la administración del servicio de Red en PROSA, se llevará a cabo en forma independiente a los servicios que ofrece CARNET, destacando

como elemento importante la infraestructura existente para su utilización y minimización de costos.

Considerando que para asegurar el desarrollo armónico del consorcio se debe mantener la mayor flexibilidad posible para permitir que cada Banco continúe desarrollando sus posición competitiva con mínimas restricciones de Red, así mismo las reglas deben reflejar los costos y beneficios reales para que los intereses de los socios coincidan con el beneficio de Red como un todo.

Cabe señalar que aprovechando la infraestructura actual de PROSA Red se ha logrado definir las mejores alternativas de decisión que le permitan establecer claramente las normas, políticas y procedimientos para la implantación del Sistema, la que contempla cinco fases.

FASES

TIPOS DE OPERACION

Instrumento	DISPOSICION	CONSULTA	TRANSFERENCIA
DEPOSITOS°			
Financiero	DE	DE	INTERCUENTAS
A	EFFECTIVO	SALDOS	
CUENTAS °			
Tarjeta de Crédito	FASE I		
Cuenta de Cheques.	FASE II		FASE IV
° FASE V			
Cuenta Maestra.	FASE III		

°	°	°-----i
°	°	°
Cuenta de Inversión/	°	°
°	°	°
Ahorro Pago de	!	°
°	°	°
Servicios	!	°
°	°	°
0-----i		

CRITERIO DE UBICACION DE CAJEROS.

Para la localización de los cajeros se consideran los siguientes indicadores de comportamiento sujetos al análisis:

- Ubicación en zonas que no han sido cubiertas y con posibilidades de desarrollar nuevos mercados.
- Areas y puntos con mayor incidencia y potencial industrial, comercial y de servicio, y de personas físicas, de las zonas en donde participan los Bancos socios.
- Zonas y sucursales bancarias del área metropolitana más congestionadas y que requieren mejorar los niveles de atención.
- Zonas que por su ubicación facilitan al cliente la utilización del servicio.

Sin embargo, cabe señalar que cada Banco puede decidir donde ubicar sus cajeros automáticos de acuerdo a sus propias estrategias.

FUNCIONES DEL AREA DE RED CAJEROS AUTOMATICOS

Las funciones generales que se encarga de realizar el Area de Red Cajeros Automáticos son las siguientes:

- 1.- Control y registro de listados del movimiento diario a las secciones correspondientes .
- 2.- Verificar el proceso de créditos y debitos:
 - a) Obtención de listados del movimiento diario de créditos y debitos.
 - b) Verificar el proceso de dicho movimiento contra la compensación.
 - c) Enviar carta de información a bancos socios.
 - d) Atender llamadas de dudas de bancos socios referentes a los ajustes.
- 3.- Revisión de microfilmación de listados de fichas de deposito.
 - a) Ordenar por día los listados del movimiento diario.
 - b) Conservar dichos listados durante un mes.
 - c) Enviar a servicios para microfilmarlos y conservarlos para aclaraciones posteriores.

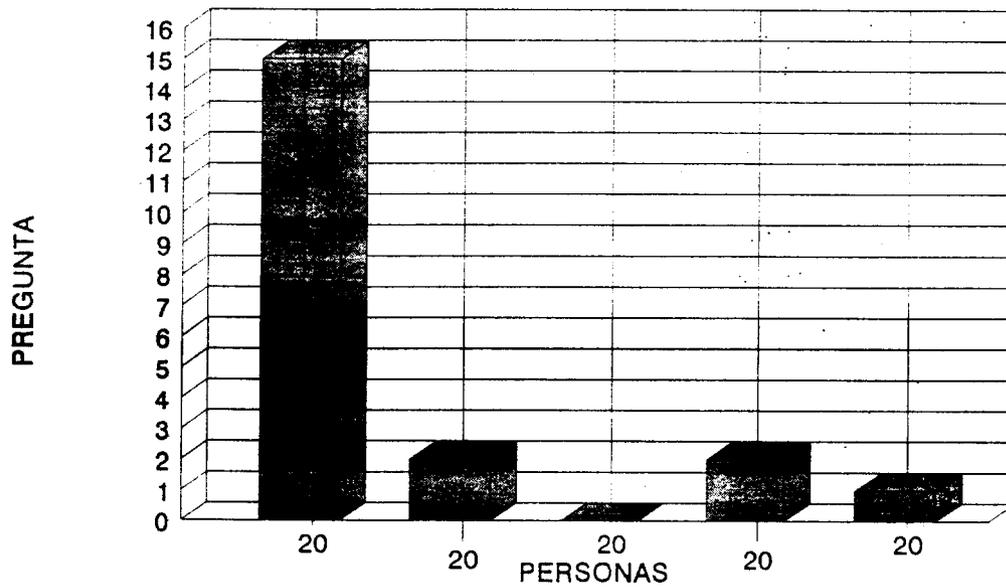
G R A F I C A S .

E S T A D I S T I C A S .

I N T E R N A S

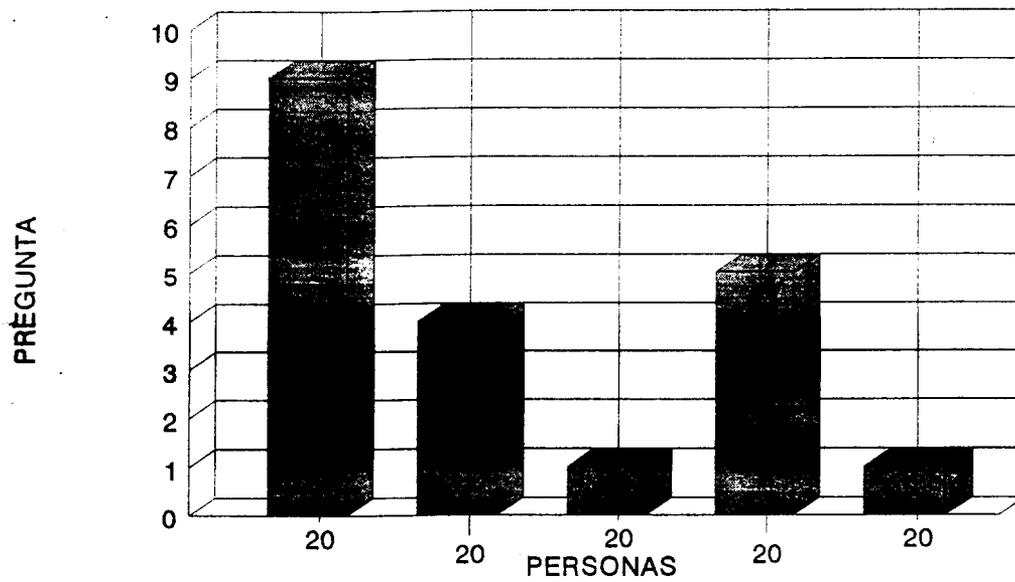
D E P. R O S A .

1.- ENUMERA EN ORDEN DE IMPORTANCIA LOS PROBLEMAS QUE TU CREEŚ QUE EXISTEN EN PROSA.



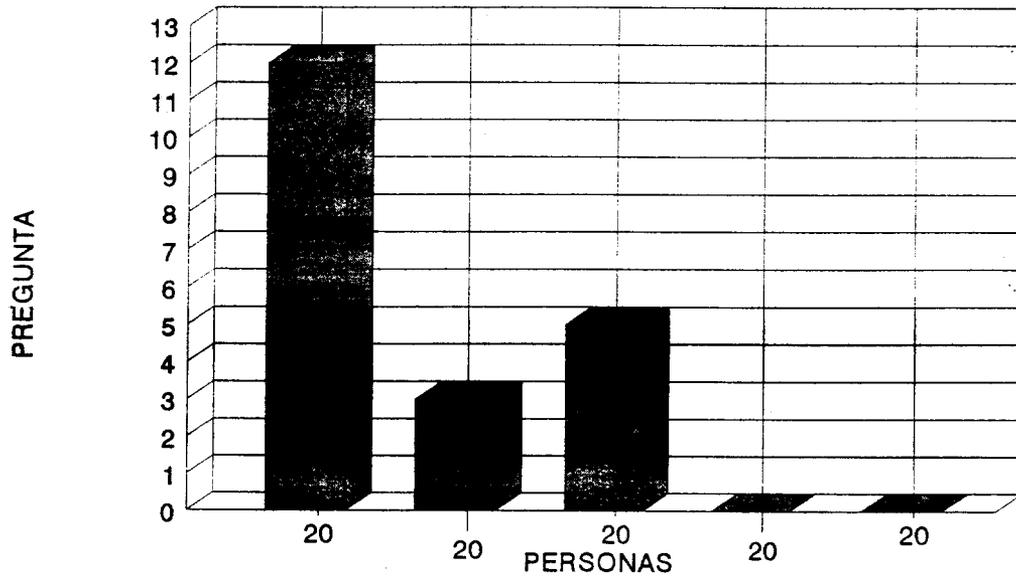
- A) BAJOS SUELDOS
- B) NO EXISTEN MOTIVADORES
- C) POCO TIEMPO PARA LOS CAMBIOS
- D) FALTA DE COMUNICACION
- E) NO EXISTEN BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES

2. -¿QUE SOLUCIONES PROPONES?



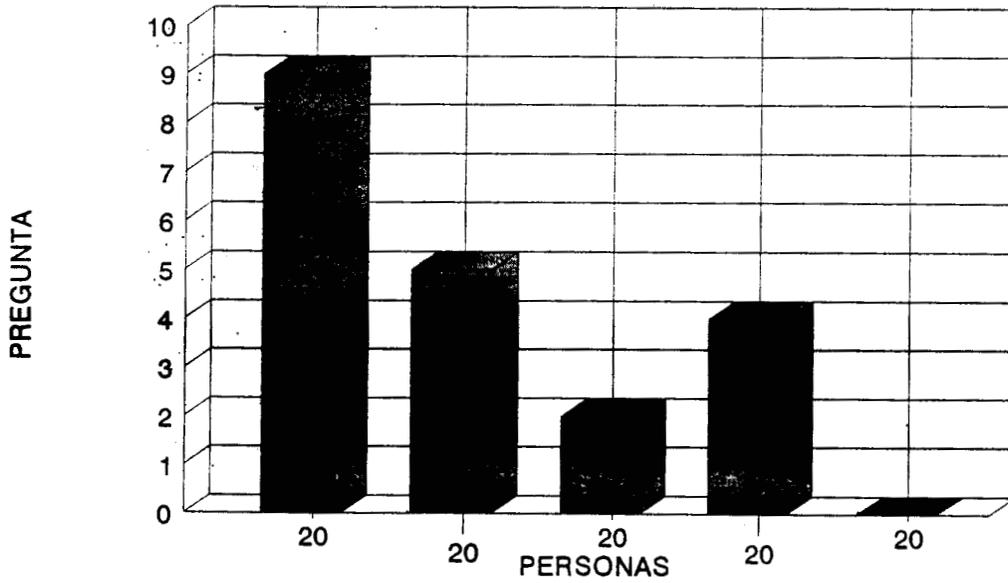
- A) PLAN DE AJUSTE DE SALARIOS
- B) BANCOS DE PRODUCTIVIDAD, PUNTUALIDAD, COOPERATIVIDAD, ETC.
- C) CIRCULOS DE CALIDAD
- D) PLAN DE CAPACITACION
- E) CURSOS DE RELACIONES INTERPERSONALES

3.- ¿QUE TAN IMPORTANTE ES UNA EVALUACION DE PUESTOS Y SALARIOS?



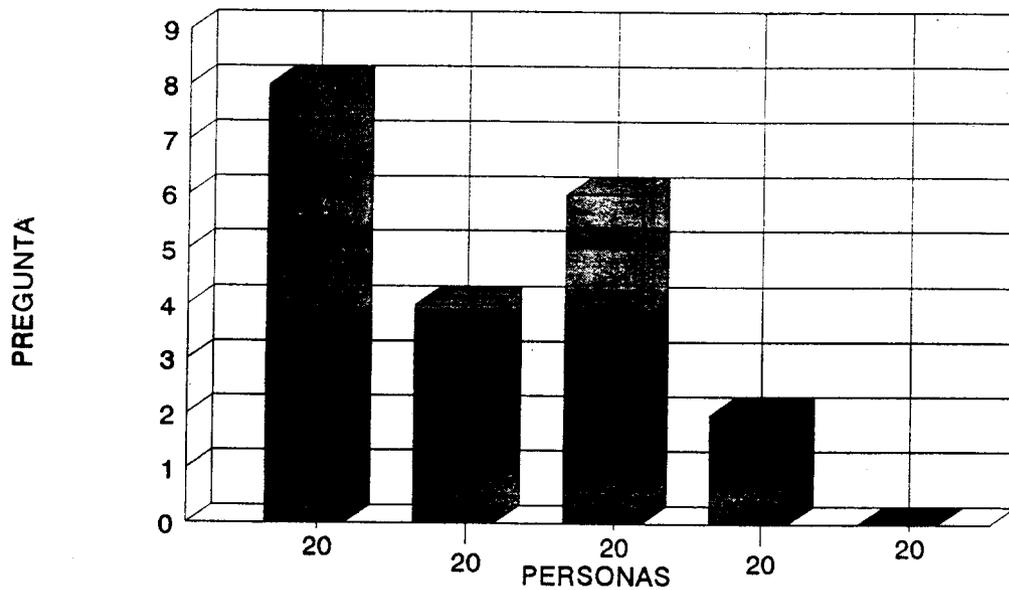
- A) MUY IMPORTANTE
- B) IMPORTANTE
- C) NECESARIO
- D) NO NECESARIAMENTE IMPORTANTE
- E) SIN IMPORTANCIA

4. – ¿QUE TAN BIEN CONOCE TU SUPERIOR LOS PROBLEMAS DE TU PUESTO?



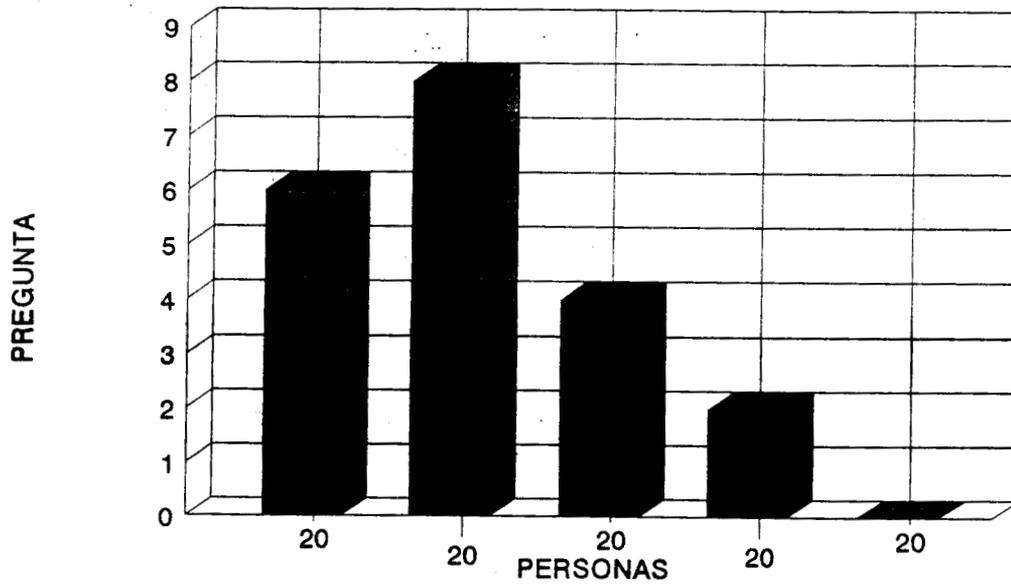
- A) NO MUY BIEN
- B) LIGERAMENTE
- C) BASTANTE BIEN
- D) MUY BIEN
- E)

5. - ¿CUANTA LIBERTAD TIENES PARA HABLAR CON SUS SUPERIORES?



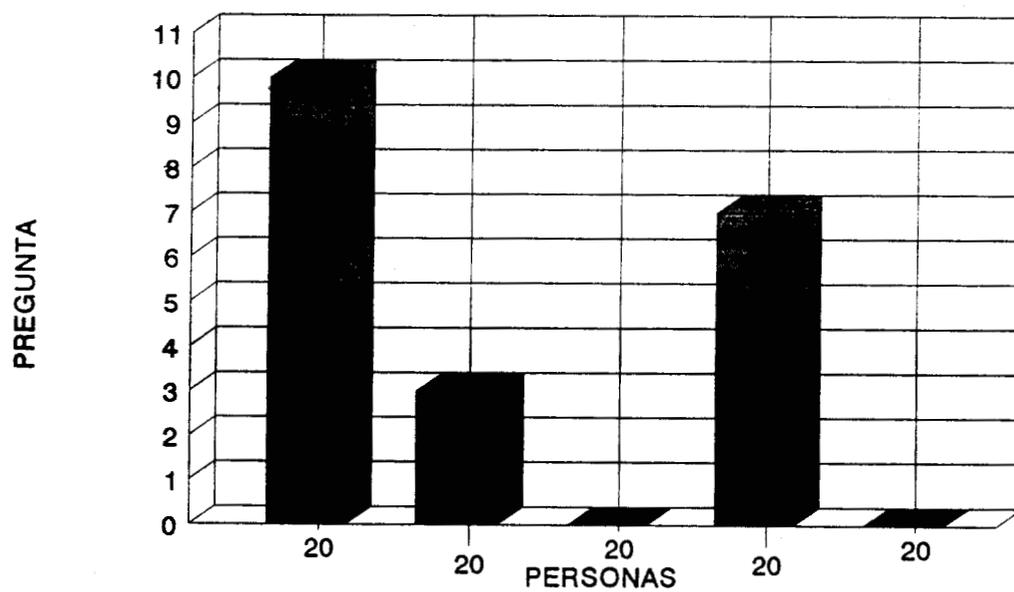
- A) NADA
- B) POCO
- C) MUCHA
- D) VARIABLE
- E)

6. – ¿CUANTA CONFIANZA Y FE MUESTRA EN USTED SU JEFE?



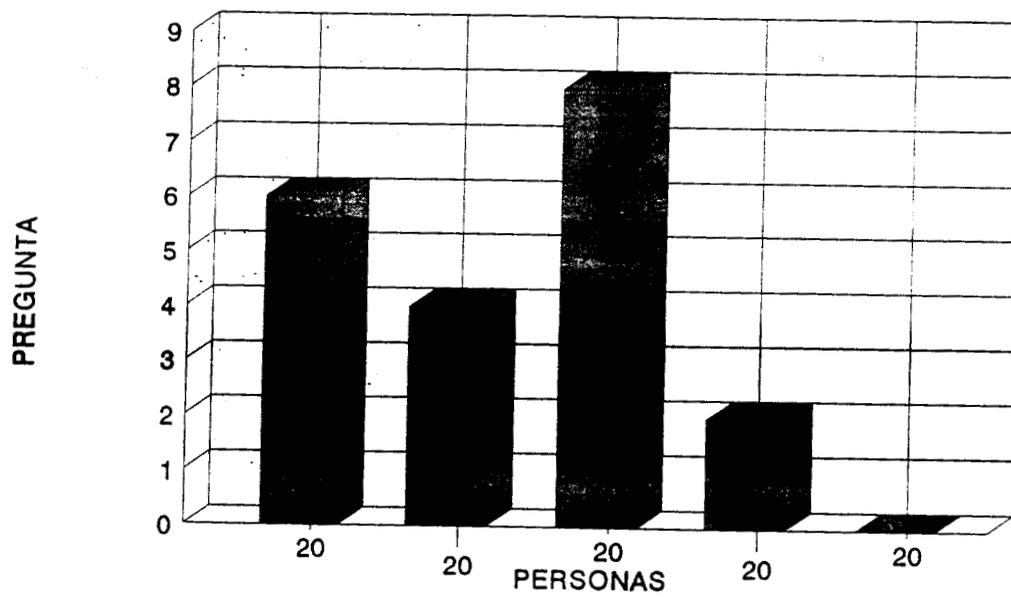
- A) PRACTICAMENTE NINGUNA
- B) POCA
- C) UNA CANTIDAD SUSTANCIAL
- D) MUCHA
- E)

7.- SE UTILIZAN PARA LA REALIZACION DE TUS TAREAS:



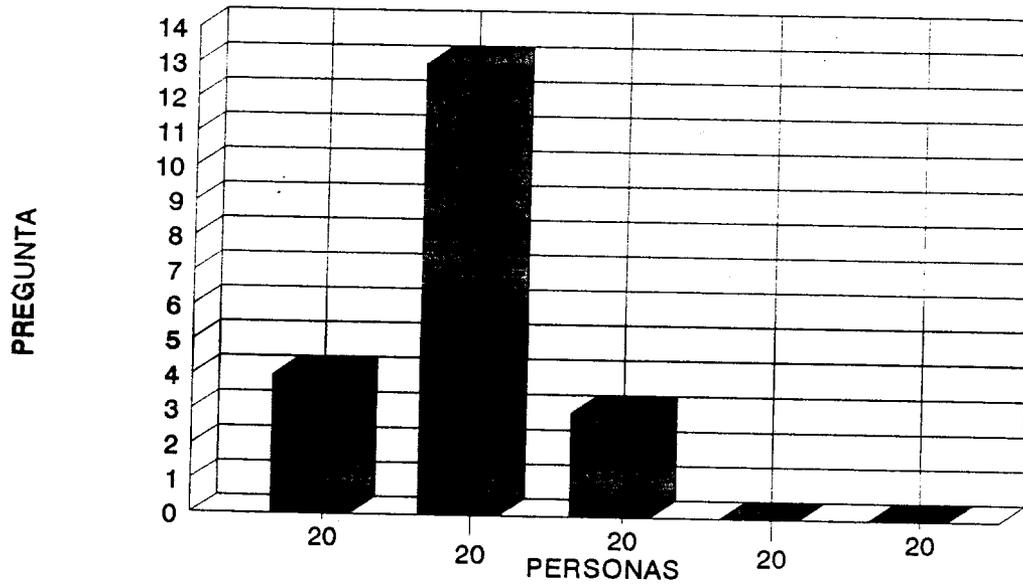
- A) MIEDO
- B) AMENAZAS
- C) CASTIGOS
- D) RECOMPENSA
- E) PARTICIPACION

8.- ¿CUAL ES LA DIRECCION USUAL DEL FLUJO DE INFORMACION?



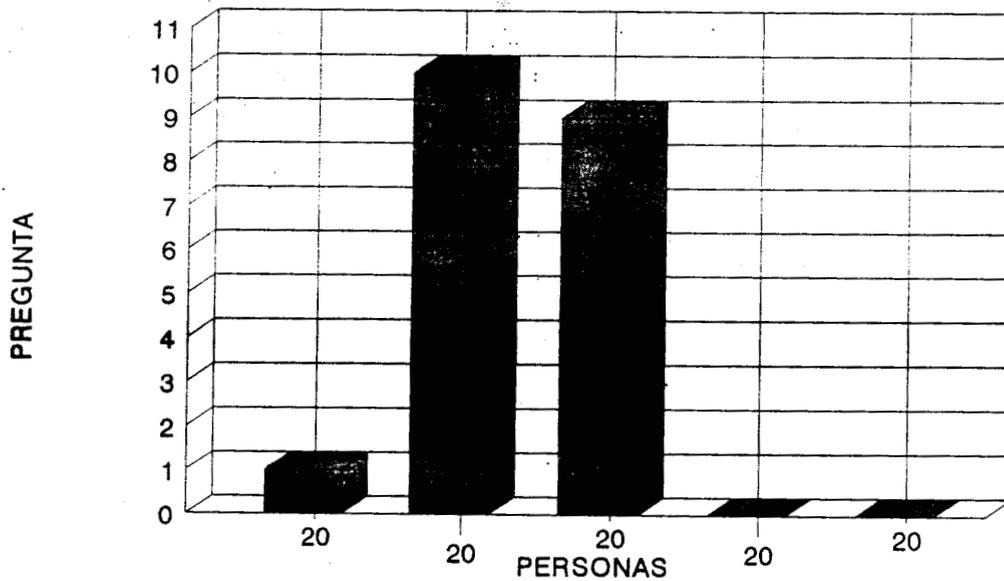
- A) HACIA ABAJO
- B) ESENCIALMENTE HACIA ABAJO
- C) HACIA ABAJO Y HACIA ARRIBA
- D) RECOMPENSA
- E) OTRA: _____

9. — ¿COMO ES LA COMUNICACION CON SUS SUPERIORES Y COMPAÑEROS?



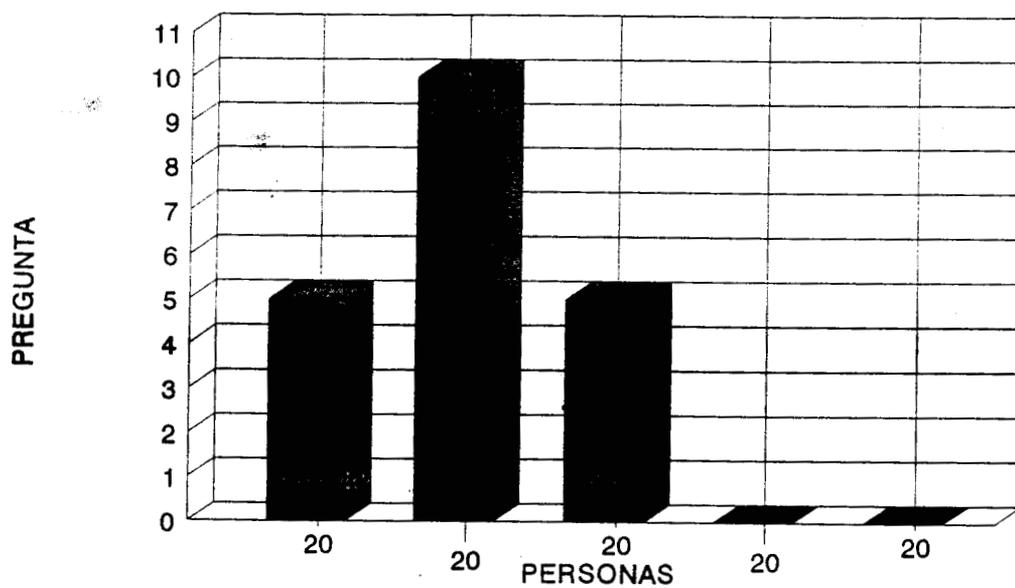
- A) MUY BUENA
- B) BUENA
- C) REGULAR
- D) DEFICIENTE
- E)

10. — ¿ EN QUE NIVEL SE TOMAN LAS DECISIONES RELACIONADAS CON SU TRABAJO?



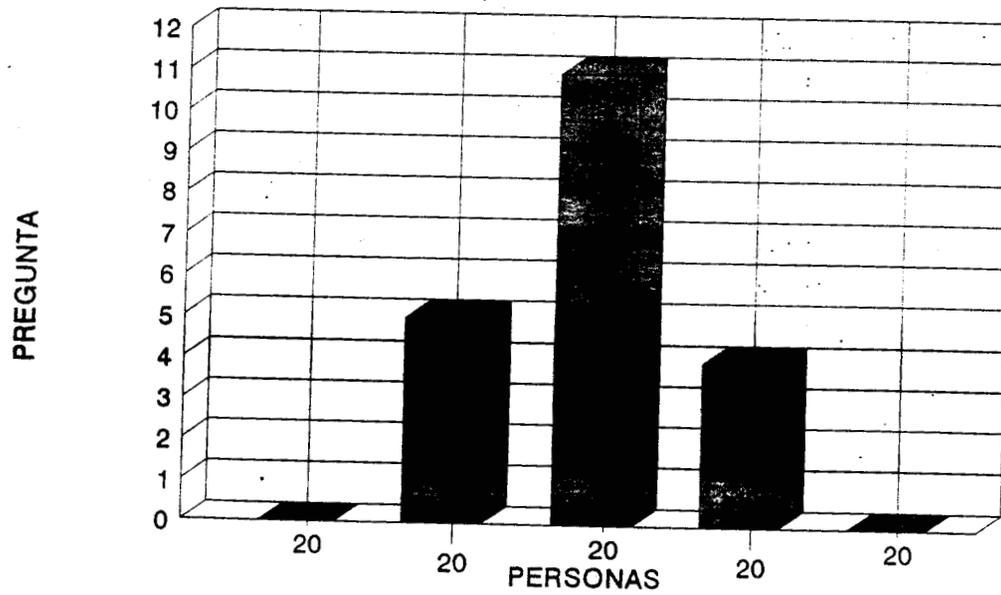
- A) INSTITUCIONAL
- B) ALTO MANDO
- C) NIVEL SUPERVISION
- D) TOMAN EN CUENTA SU OPINION
- E)

11.- ¿ DE QUÉ MANERA SE ESTABLECEN LAS METAS ORGANIZACIONALES?



- A) INSTITUCIONAL
- B) ALTO MANDO
- C) NIVEL SUPERVISION
- D) TOMAN EN CUENTA SU OPINION
- E)

12.- ¿CONSIDERAS QUE HAY UN BUEN AMBIENTE DE TRABAJO?
(RELACIONES INTERPERSONALES)



- A) EXCELENTE
- B) BUENO
- C) REGULAR
- D) MALO
- E) PESIMO

G R A F I C A S .

E S T A D I S T I C A S .

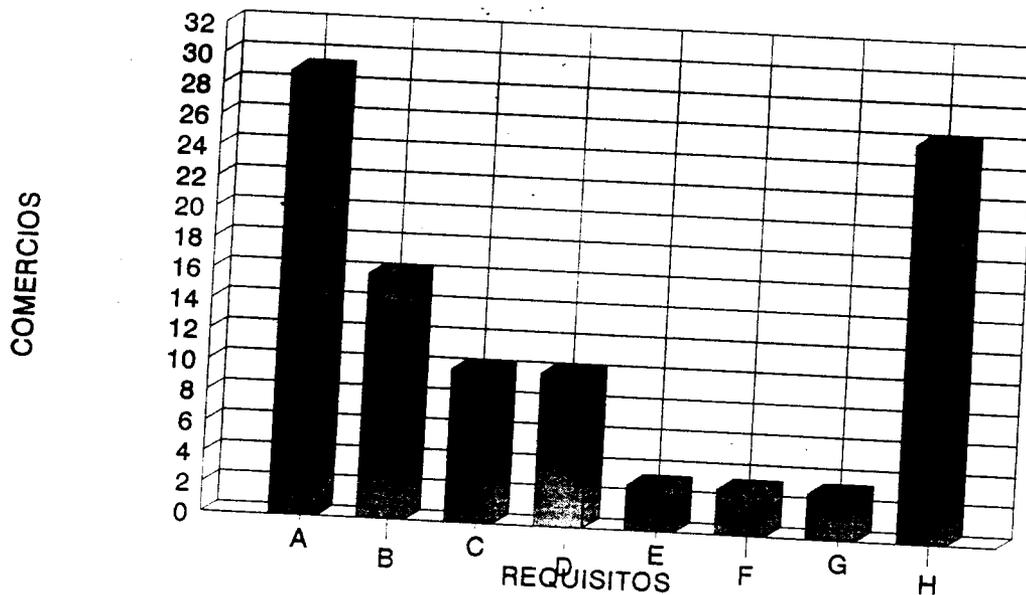
E X T E R N A S

D E P R O S A .

(COMERCIOS Y TARJETAHABIENTES)

1. – EL TOTAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE ESTAN AFILIADOS A CARNET, FIRMARON UN CONTRATO DE AFILIACION, PARA LO CUAL LES PIDIERON LOS REQUISITOS SIGUIENTES:

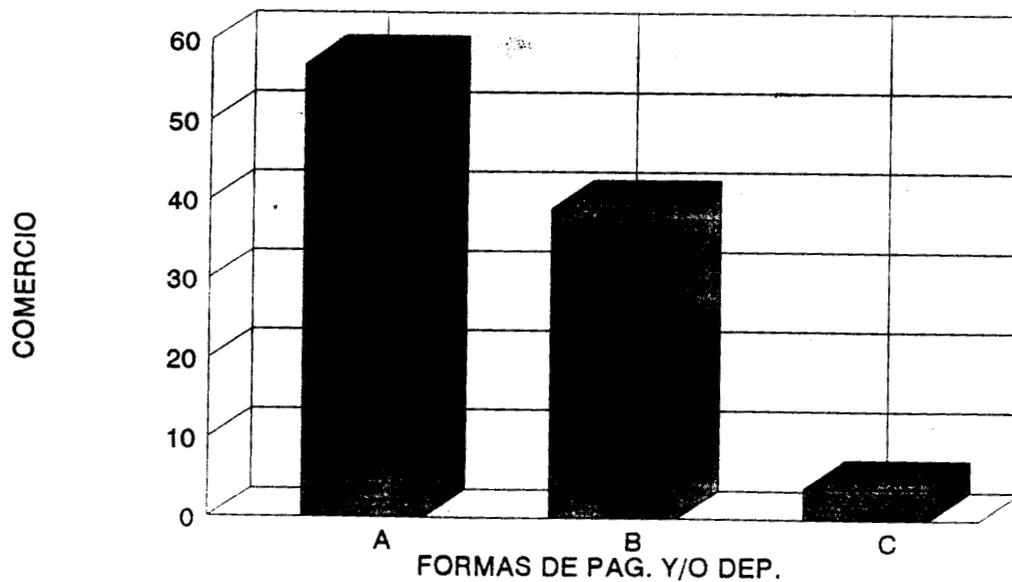
- A) ALTA ANTE HACIENDA
- B) ACTA CONSTITUTIVA (COPIA)
- C) TENER CUENTA BANCARIA
- D) FIANZA POR N\$20,000
- E) ANTIGUEDAD (2 AÑOS)
- F) CUOTA PARA TERMINAL
- G) NINGUNO
- H) NO RECUERDAN



NOTA: VALORES DADOS EN PORCENTAJE

2. – EN LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS ESTABLECIMIENTOS, SE ENCONTRO QUE LAS FORMAS EN LAS QUE REALIZAN SUS PAGOS Y/O DEPOSITOS SON LAS SIGUIENTES:

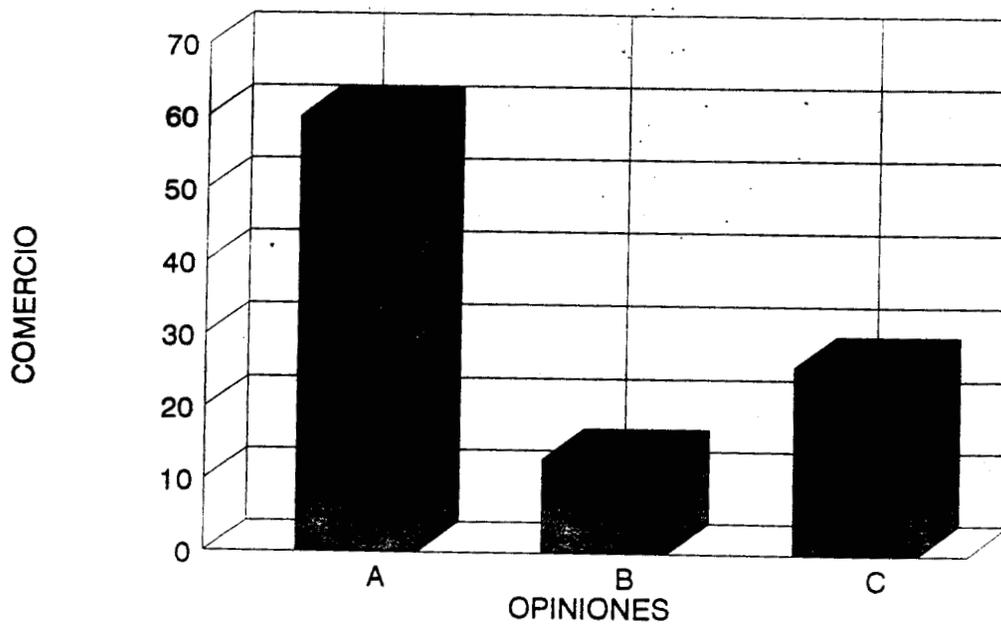
- A) PAGARE, DEVOLUCION Y FICHA DE DEPOSITO.
- B) SISTEMA COMPUTARIZADO
- C) EL 4.35% RESTANTE AOPINA QUE TIENE PROBLEMA RESPECTO A ESTE PUNTO YA QUE LOS BANCOS NO LE ACEPTAN A VECES LOS BAUCHERS



NOTA: VALORES DADOS EN PORCENTAJE

3. – EN CUANTO A DISMINUCION DE LA CARGA DE TRABAJO POR PARTE DEL SISTEMA PUNTO DE VENTA, LOS ETREVISTADOS OPINAN LO SIGUIENTE:

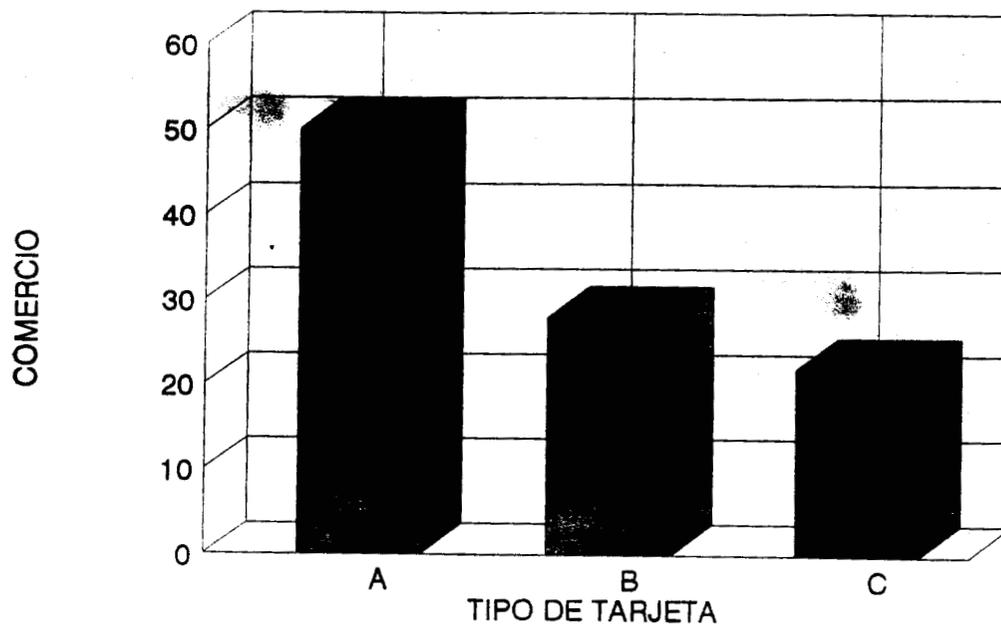
- A) SI DISMINUYE LA CARGA DA TRABAJO
- B) NO
- C) NO CUENTAN CON ESTE SISTEMA



NOTA: VALORES DADOS EN PORCENTAJE

4.- EL TIPO DE TARJETA DE CREDITO CON EL QUE CUENTAN ES:

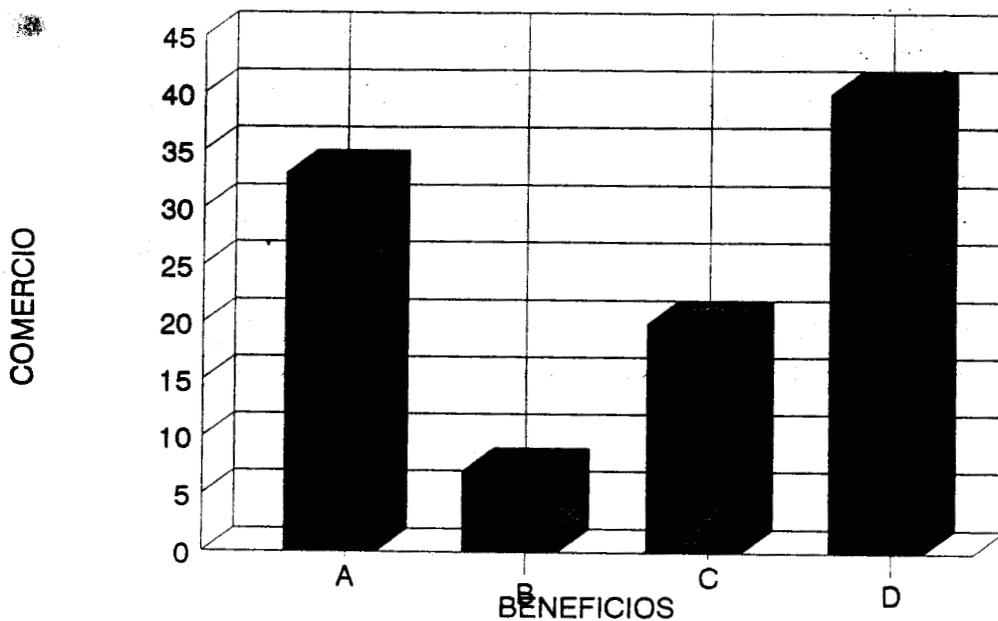
- A) ROJO OCRE NACIONAL E INTERNACIONAL
- B) CARNET ORO MASTER
- C) CARNET ORO VISA



NOTA: VALORES DADOS EN PORCENTAJE

5. – LOS BENEFICIOS QUE OBTIENEN LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS, AL AFILIARSE EN CARNET SON:

- A) MAYORES LUGARES DE CONSUMO
- B) MUY POCOS
- C) DISMINUYE EL RIESGO DE PORTAR EFECTIVO
- D) VARIEDAD EN LAS POSIBILIDADES DE PAGO



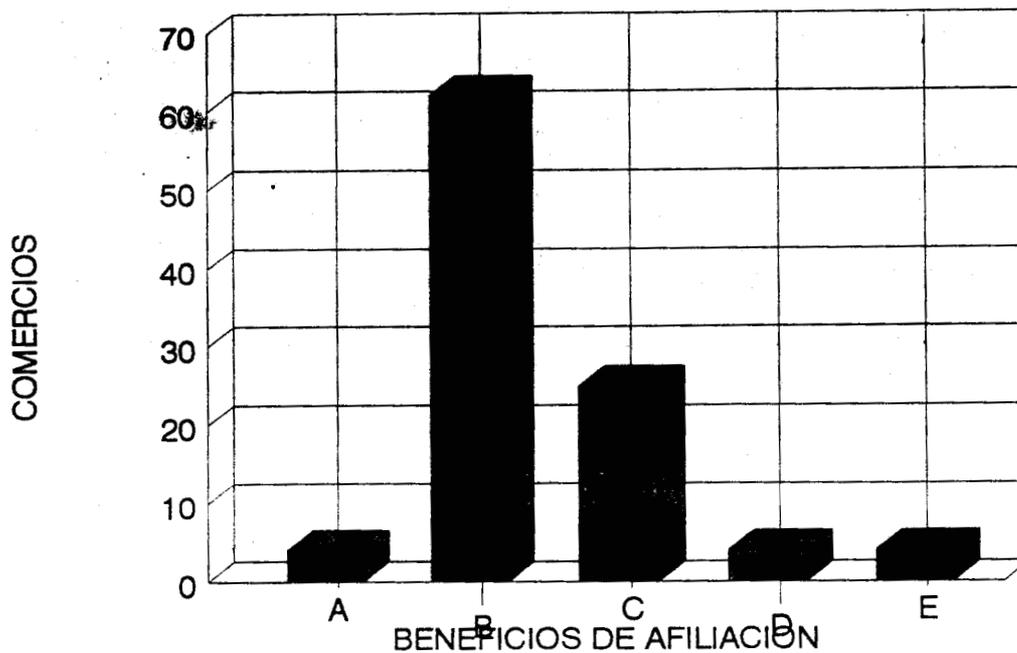
NOTA: VALORES DADOS EN PORCENTAJE

6. - BENEFICIOS DE LA AFILIACION

EL 96% DE LA MUESTRA RESPONDIÓ QUE SI LE HA BENEFICIADO LA AFILIACION A CARNET; Y LOS MOTIVOS POR LOS CUALES LES BENEFICIA SON LOS SIGUIENTES:

- A) EL SISTEMA CARNET ES COMPLETO
- B) PERMITE ACEPTAR TARJETAS DE CREDITO
- C) AUMENTAN SUS VENTAS
- D) MAS MOVILIDAD EN SERVICIO
- E) NO SUBEN

EL 4% DE LA MUESTRA RESPONDIÓ QUE NO LE HA BENEFICIADO ESTA AFILIACION.



NOTA: VALORES DADOS EN PORCENTAJE

AFILIACION REAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS

Cuando se habla de usuarios CARNET no solo se hace referencia a los tarjetahabientes sino también a los establecimientos. Los cuales obtienen un acrecentamiento y aumento de sus ventas de modo tal que pueden:

- Obtener un sistema de crédito de recuperación inmediata.
- Disponer de un mercado amplio de tarjetas de crédito.
- Manejar menos efectivo, representando menor riesgo.
- Incrementar sus ventas, además de mejorar su imagen comercial.

Actualmente la mayoría de los tarjetahabientes que asisten a los establecimientos afiliados a CARNET cuentan con la opción de pagar con tarjetas de crédito. Además de lo anterior el establecimiento obtiene un aumento que llega a ser hasta del 60% de sus ventas, al ofrecer más variedad en las posibilidades de pago

Los requisitos y procedimientos que los Establecimientos cumplen al afiliarse son:

- Que el establecimiento cuente con una buena presentación.
- Ser un establecimiento legalmente establecido.
- Que cuente con teléfono, lo cual es indispensable para solicitar autorizaciones.
- Que el producto que ofrezca sea susceptible de ser adquirido por los tarjetahabientes.
- Que tenga cuenta bancaria para efectuar sus depósitos en cualquier banco socio.

Es a través del contrato de afiliación como se establecen los derechos y obligaciones a los que se sujetan los dueños de los establecimientos.

El contrato de afiliación especifica:

- a) La cantidad máxima de venta que puede aceptar un establecimiento sin autorización, únicamente consultando el boletín de cancelaciones.
- b) La comisión. Los establecimientos están obligados a pagarla sobre el importe de las ventas por concepto de servicio que se brinda a usuarios en establecimientos afiliados.

Como establecimiento, se firma el siguiente contrato,
con los requisitos ya antes mencionados:

Actualmente la mayoría de los comercios afiliados cuenta con el sistema de Terminal Punto de Venta, el cual realiza las autorizaciones y captura de:

--Disposiciones.

--Devoluciones.

--Pagos.

--Ventas.

La terminal punto de venta además de agilizar transacciones realiza operaciones tales como:

--Disminuye cargas de trabajo en sucursales.

--No implica días u horas pico de servicio en los centros de autorización, además de que permite que CARNET incluya nuevos productos¹ o servicios sin saturar el servicio de autorizaciones.

--Ofrece mayor oportunidad en la aplicación de movimientos y mayor seguridad para disminuir márgenes de error y fraudes.

La Terminal Punto de Venta es el enlace electrónico entre el establecimiento, las sucursales y el computador central de PROSA que verifica el saldo disponible en línea de crédito o saldo a favor del usuario, proporcionando así la autorización o negándola en su caso.

1.- Para CARNET el hablar de "Productos" se refiere a la integración de nuevos tarjetahabientes (Ver anexos).

SEGURIDAD REAL

Esta área es la encargada de investigar y aclarar los asuntos relacionados con tarjetas extraviadas o robadas. En la realidad se encarga de:

- Investigar los tramites necesarios para confirmar un fraude, en el caso de que este sea cierto.

- Analizar los casos de tarjetas extraviadas o robadas, sin descartar la posibilidad de autofraude.

El tarjetahabiente opera su seguro de fraude mediante los siguientes pasos:

- 1) Reportar la tarjeta de crédito perdida.
- 2) Llamar al centro de atención Carnet, en donde le otorgarán una clave.
- 3) Dirigirse al Banco, ahí se comunicarán con PROSA, le darán su clave y le solicitarán que por escrito detalle las circunstancias del extravío y anote la clave otorgada. Posteriormente entregará ahí mismo el escrito solicitado.
- 4) Esperar a que le repongan su tarjeta.
- 5) Esperar a que se envíe la solicitud a PROSA, misma que debe contener la documentación indispensable para iniciar los trámites de análisis.

De este modo para que el usuario afectado pueda recibir el pago que cubra el fraude debe presentar además:

- Solicitud de contrato
- Estado de cuenta actual
- Copia del pagaré

El monto que reciben los usuarios en estos casos no es la cantidad total del fraude, incluso algunas veces no se les paga nada

FALTA LO REAL DE LA AREA DE CONTABILIDAD (ya que lo formal,
aparece nuevamente como real).

AREA DE CONTABILIDAD

Esta area realiza diariamente la captura de la informacion de las transacciones monetarias, asi tambien el proceso diario de la compensacion y liquidacion entre las instituciones afiliadas al sistema CARNET, y informa oportunamente acerca de los movimientos financieros generados por la operacion de las tarjetas CARNET.

Realiza el control y recepcion de los documentos y cintas magneticas de las transacciones monetarias generadas por la operacion de las tarjetas carnet para llevar acabo la compensacion y liquidacion.

De acuerdo al resultado de la compensacion, el area liquidara a la parte deudora o acreedora al siguiente dia habil de su captura:

La liquidacion sera sobre el valor de los pagares, menos la comision del banco emisor que se encuentre registrada en los archivos de negocios afiliados y el iva correspondientes.

Asegura la documentacion de las transacciones monetarias se lotifique, folie y microfilme.- Asi tambien controla la indentificacion eficiente de las transacciones monetarias procesadas equivocadamente, para realizar la correccion oportuna de los errores.

Cordina las acciones para que se efectue el proceso de compensacion y ajuste, de las transferencias electronicas que se operen en las terminales punto de venta. Asi tambien dirige los procesos de la compensacion y liquidacion monetaria entre los bancos socios, y tambien con otros sistemas de tarjetas, para obtener e informar correcta y oportunamente de los movimientos financieros.

Otro de los puntos que se realizan es asegurar la afectación correcta de las cuentas de los tarjetahabientes CARNET, a través del establecimiento de controles en la captura de las transacciones monetarias, y a la vez atiende las solicitudes de información que sobre los resultados de la compensación presenten las instituciones afiliadas, así como otros sistemas de tarjetas

AREA DE ACLARACIONES

El area de aclaraciones se encarga de recibir de los bancos las solicitudes para la solucion de las anomalias que se presenten en los estados de cuenta de los usuarios Carnet, mediante las siguientes funciones:

1.- Analisis y tramite de documentos rechazados por el sistema: El cual se lleva acabo a travez de :

a) Se reciben de la seccion de verificacion y analisis los documentos a rechazar.

b) Se verifican contra el listado importes, No. de cuenta y causa del rechazo.

c) Se procede a la aclaracion de rechazos capturados al numero de cuenta incorrecta.

d) Se rechazan a los bancos socios los documentos con tarjeta boletinada, comercio fraudulento, cuentas ilegibles e incorrectas.

e) Se procesan todas las transacciones que se puedan aclarar en base de datos, entregando al departamento de control de documentos, para el tramite correspondiente.

f) Entrega de la hoja de trabajo y control de procesos al area de contabilidad, para la actualizacion de saldos.

2.- Extraccion de documentos de visa y master card, asi como documentos rechazados por el computador, siguiendo los siguientes pasos:

a) Se reciben lotes del departamento de control de documentos y de los centros de captura foranea que son MONTERREY, GUADALAJARA Y CINTAS FORANEAS.

b) Distribucion de tareas asignadas.

c) Extraccion de 10000 documentos aproximadamente entre 8 personas para su entrega a operacion internacional.

d) Reacomodo y entrega de 100 lotes diarios al departamento de aclaraciones y consultas.

e) Se atiende solicitudes de documentos al departamento de reporte operativo y seguridad aproximadamente 1000 documentos diarios.

f) Extraccion de 2500 documentos rechazados por computador aproximadamente entre 7 personas diariamente.

g) La extraccion se realiza en base a los diferentes listados que contienen folio, numero de cuenta e importe para su pronta localizacion.

3.- Pendiente de proceso especial, el cual se lleva a cabo de la siguiente forma:

a) Analisis de diferencias por cada banco afectado.

b) Reproceso de pagares involucrados en las fichas de deposito con diferencias.

c) Elaboracion de requisicion de polizas y liquidaciones.

d) Depuracion de la cuenta pendiente de proceso especial.

4.- Procesos de documentos que son reportados fuera de movimiento; el cual se lleva acabo mediante:

a) Importe de las aclaraciones de documentos sobrantes y enviados fuera de movimiento.

b) Elaboracion de requisicion de polizas para ser abonado a dicha cuenta.

SERVICIO DE RED CAJEROS AUTOMATICOS REAL

La empresa CARNET ofrece diversos servicios a usuarios por medio de Red Cajeros Automáticos, y actualmente en estos servicios se presentan diversas situaciones tales como:

- 1.- En los servicios de Red Cajeros Automáticos se les cobra un costo adicional por su uso en un porcentaje de
- 2.- No hay una visualización adecuada de las pantallas de los cajeros.
- 3.- El cajero no indica si cuenta o no con el efectivo necesario para cubrir el monto que el usuario pide.
- 4.- No hay servicio todos los días del año ni las 24 horas del día.
- 5.- Falta de seguridad, no existe seguridad de ninguna índole en los cajeros.
- 6.- Se capta un importante segmento del mercado.
- 7.- Permite efectuar operaciones en cajeros en lugar de realizarlos en las sucursales bancarias.
- 8.- No existe una localización accesible ni cobertura geográfica amplia.

Estos datos se obtuvieron de acuerdo a la información recabada por medio de encuestas realizadas.

E F E C T O S .

Y

P R O B L E M A T I C A .

EVALUACION REAL

En general en esta fase realizada se trata de informar, y retroalimentar en base a los datos obtenidos las funciones que realmente se establecen en los departamentos que integran a PROSA, en el cual nos damos cuenta que despues de haber descrito todo el proceso de conflicto, que el principal problema en la primera medida tomada fue el no involucrar a los empleados en el cambio y darles noticias de que serian despedidos sin tomar en cuenta su habilidad y desempeño. por lo tanto esto trajo desmotivacion total de los trabajadores y una reaccion energica negativa en todos los departamentos pues vemos que en realidad no se llevan acabo los procedimientos, que estan establecidos en el reglamento de prosa.

Tambien vemos que no existe una jerarquizacion adecuada ya que todo se da mediante el alto mando, es decir no se toma en cuenta los criterios de los trabajadores, todo se realiza mediante ordenes de altos mandos por lo tanto no existe una adecuada organizacion ya que todo se hace sin tomar en cuenta desiciones.

La empresa ha informado de manera informal los cambios, pero sin darle una incertidumbre de la estructura del trabajo asi como de la permanencia de estos.

Tambien no se ha tomado la medida de que la gente de las areas esten motivadas por el cambio si no al contrario ha incurrido en el error de informarles que su puesto o trabajo sera eliminado sin antes darles una nueva orientacion y reubicacion dentro de la empresa o su recomendacion dentro del sistema, y tambien la falta de capacitacion del personal y de motivaciones para el trabajo.

Mucha de la gente que se encuentra en los departamentos no cuenta con los suficientes conocimientos como a nivel tecnicos como profecionales por lo que los nuevos procesos que se estan implantando, son incapaces de hacer un esfuerzo para la adquisicion de nuevos conocimientos.

Las personas que estan siendo destinadas a apoyar ciertos trabajos, son personas que no tienen la menor idea de lo que se trata y solo esto hace que se cometan muchos errores que mas tarde se tienen que corregir y lo que es mas engorroso, se tiene que buscar y hacer un nuevo analisis que implica realizar todos los procesos anteriores y los que se esten generando y esto se da porque no existe una capacitacion previa a la implantacion de los procesos y de las nuevas delegaciones de trabajo.

El anterior punto de venga varias problemáticas: que las funciones se atrasen, ya que la persona que tiene la duda tiene que tomarse un tiempo para saber lo suficiente de la operación y aquella que la está auxiliando tiene que cederle su tiempo para resolver las dudas de primera .

En los altos mandos muchos de los jefes son autocráticos, por lo que piensan que la única manera que el personal trabaje es presionándolo a todo momento. dichos mandos tampoco tomaron capacitación ni tienen dominio sobre los nuevos procesos y no pueden ayudar a los empleados a resolver sus dudas como también tienen idea de cómo identificar errores y mucho menos corregirlos.

No se reconocen errores, ya que debido a la ignorancia referente a los nuevos procesos y la falta de comunicación que existe, no quieren reconocer que tanto ellos como sus subordinados existen errores que están afectando a otras labores dentro de los departamentos y en general a toda la organización.

Algunos puestos de supervisores fueron degradados al mismo nivel que operativo por lo que muchas de estas personas aún no aceptan estos cambios y tratan a sus antiguos subordinados ahora como sus compañeros. algunos empleados cambiaron de autoridad inmediata y otros no lo tienen..

SUGERENCIAS

- Se sugiere que haya un perfeccionamiento de la terminal Punto de Venta.
- Es recomendable que exista en CARNET un sistema computarizado (base de datos) en la cual se registren directamente las operaciones deseadas (cancelaciones, extravíos o cambios).
- En el caso de renovación de tarjetas que exista una responsiva donde se especifique el día y la hora de entrega al tarjetahabiente.
- Establecer estacionamientos en la red de cajeros.
- Que cuando exista un robo es conveniente que el tarjetahabiente cuente en su clave con un dígito de seguridad para que a la hora de marcarla se active un sistema de seguridad.

N E X O S .

FICHA DE CONTROL PARA PAGOS

Banco _____

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

No incluir más de 100 pagos por cada ficha de Control

No. DOCS.	IMPORTE

CA-CM-007 XII-94

No engrape, ni maltrate la ficha de Control y los Documentos

Folio **8299640**

Cuenta de Cheques No. _____ Fecha Día Mes Año

PROMOCION Y OPERACION, S.A. DE C.V.

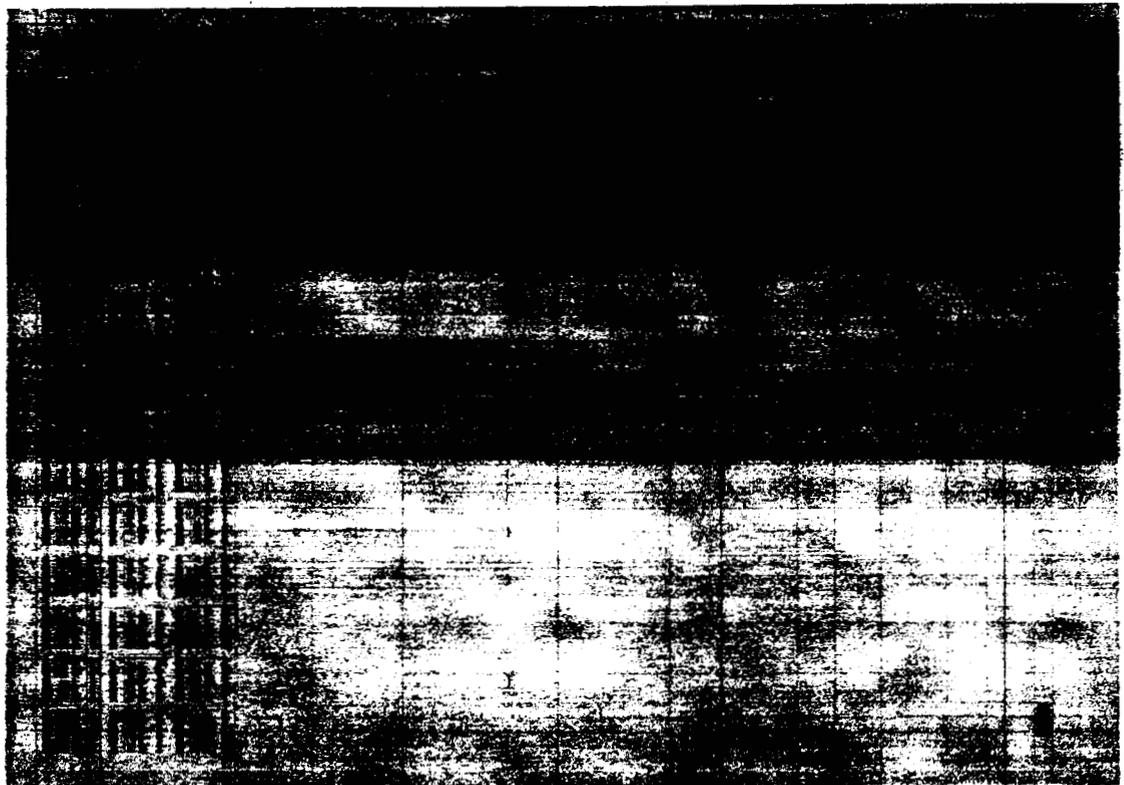
No. de Doctos	Total Notas de Venta	CTVS
No. de Doctos	Menos Devoluciones	
	Importe Comisionable	
	Comision	
	IVA	
	Suma de Comision + IVA	
	Importe Nuevos Pesos NS	

IMPORTANTE: Máximo 100 documentos en cada ficha de depósito. Anexar la tira sumadora con los importes de los pagares menos notas de devolución.

Firma de Depositante _____

BANCO/PROSA

SYFISA 384 33 00



CARTA DE BUENA FEFECHA JULIO 20 94

SR. SABINO MC GREGOR ACEVEDO
GTE. ACLARACIONES T.C
BACOMER, S.A

REF: CARTA DE FECHA 26 ENE 94
FOLIO 011
IMPORTE N\$ 5,020.00

POR ESTE CONDUCTO SOLICITO CON CARACTER DE BUENA FE,
LA RECUPERACION DE UNA TRANSACCION POR CONCEPTO DE:
FIRMA NO AUTORIZADA 4 TRANSACCIONES MISMAS QUE BANCOMER DUPLICA
SUS SOLICITUDES EN DIVERSAS FECHAS.

LO ANTERIOR CON LA FINALIDAD QUE A LA BREVEDAD POSIBLE
ME INDIQUE SI EFECTUAMOS EL CARGO CORRESPONDIENTE, O
BIEN LA NEGATIVA DEL MISMO.

SE ANEXA LA SIGUIENTE INFORMACION SOPORTE

- 1.- COPIA DE EXHIBIT'S DONDE SE APRECIAN LAS DIFERENTES
- 2.- DUPLICIDADES EN SUS SOLICITUDES.
- 3.- EXHIBIT.
- 4.- _____
- 5.- _____

SIN OTRO PARTICULAR, LE ENVIO UN CORDIAL SALUDO.

A T E N T A M E N T E



SR. MAURICIO DELGADO ARCINIEGA
TECNICO CONTABLE
INTERCAMBIOS BANCOMER/BANAMEX
PROSA/CARNET

C.C.F.:SR. EPIFANIO IBARRA SANDOVAL/JEFATURA DE REPORTE OPERATIVO

CAJA DE AHORROS PROSA SOLICITUD DE PRESTAMO

DATOS DE IDENTIFICACION DEL EMPLEADO

FOLIO

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombres(s)

Area a la cual pertenece

Teléfono y Extensión

IMPORTE Y FORMA DE PAGO DEL PRESTAMO DESEADO

Importe del préstamo deseado \$ _____

Marque con una (x) la opción de pago que ha seleccionado para cubrir el importe total del préstamo solicitado:

- A través de descuentos quincenales \$ _____
- A descontar contra ahorro \$ _____
- A descontar contra aguinaldo de \$ _____
- A descontar contra fondo de ahorro de \$ _____
- A descontar contra gratificación 20 días \$ _____

El Empleado firma de conformidad la presente solicitud, manifestando así conocer y estar de acuerdo con las normas establecidas para el otorgamiento y pago de préstamos que concede la Caja de Ahorros PROSA, las cuales se encuentran estipuladas en sus Estatutos. Para cualquier aclaración relacionada con los Estatutos de la Caja de Ahorros PROSA y el manejo de ésta, favor de comunicarse a la sección de Caja de Ahorros de la Gerencia Administrativa de Recursos Humanos

Lugar _____ a _____ de _____ de 19____ Firma del Empleado _____

PARA USO EXCLUSIVO AREA DE CAJA DE AHORROS

Sueldo Quincenal		Menos Descuentos		Ingreso Neto		Préstamos Concedidos		Meses	
\$	\$	\$	%	\$	\$	\$	\$		
Cantidad Solicitada	No. Qnas	Cantidad Autorizada	Intereses	Importe Cheque	Descuento Quincenal				
\$	\$	\$	\$	\$	\$	%			
Contra Descuentos	Contra Ahorro	Contra Aguinaldo	Contra Fondo de Ahorro	Contra Gratif. 20 días					
Clave Empleado	Concepto	Socio	Folio	No. Cheque					
		S N							

Firma de Autorización

PAGARE

No _____ Por \$ _____

Por este pagare prometo (prometemos) y me obligo (nos obligamos) a pagar incondicionalmente a la orden de _____ en _____ o en el lugar de mi domicilio, a elección del acreedor, el día _____ de _____ de 19____ la cantidad de _____

A este pagaré corresponde el No. _____ de una serie de _____ y por el hecho de no ser cubierto a su vencimiento se darán por vencidos todos los demás exigiendo su pago.

Si este pagaré no fuera puntualmente cubierto a su vencimiento, me obligo (nos obligamos) a pagar durante todo el tiempo que permanezca hasta el pago parcial o total, intereses moratorios a razón de _____ % mensual sin que por esto se entienda prorrogado el plazo.

OTORGANTE

Nombre _____

Dirección _____

POR AVAL

Aceptación

BIBLIOGRAFIA.

BIBLIOGRAFIA

I.- J.R. FORTSON, EL DINERO DE PLASTICO, HISTORIA DE CREDITO AL CONSUMIDOR Y DE LOS NUEVOS SISTEMAS DE PAGO EN MEXICO., ED., EDITORES, 1era., IMPRESION, MEXICO 1990., C A R N E T., PP. 80.

II.- PROGRAMA CONTINUO DE CAPACITACION A BANCOS., MANUAL GENERAL CARNET, DIRECCION DE BANCOS, MEXICO 1990., P.P.,250.

III.- FOLLETOS REALIZADOS POR LA COMUNICACION INTERNA DE PROSA / CARNET.

IV.- MEMORANDUM ENVIADOS POR PROSA A LOS BANCOS ASOSIADOS AL CONSORSIO CARNET.

V.- MEMORANDUM ENVIADOS POR LOS BANCOS A PROSA PARA JUSTIFICAR UN CONTROL DE CONTRATOS O ALGUNA OTRA OPERACION.