



152786

**UNIVERSIDAD AUTONOMA  
METROPOLITANA**

**IZTAPALAPA**

C.S.H.

**SEMINARIO DE  
INVESTIGACION III**

**IMPACTO DEL SISTEMA DE INFORMACION  
EN LA CARTERA VENCIDA "**

Lic. Administración

**U. A. M. IZTAPALAPA BIBLIOTECA**

**PROFESOR: DR GUILLERMO RAMIREZ**

**ALUMNOS:** ~~GONZALEZ CRUZ FRANCISCO O~~ 89335297  
GONZALEZ FUENTES LUIS ALBERTO 89336278  
MARTINEZ MOLINA RICARDO 89333855

**FECHA: 9 DE MAYO DE 1994**

10-XI-85 R

INDICE

152786

INTRODUCCION

1

CAPITULO I

|   |    |
|---|----|
| ENFOQUE DE SISTEMAS                                       | 2  |
| SISTEMAS DE INFORMACION                                   | 6  |
| TEORIA DE LAS DECISIONES                                  | 8  |
| ANTECEDENTES DEL CREDITO HIPOTECARIO                      | 10 |
| GENERALIDADES DEL CREDITO HIPOTECARIO                     |    |
| ALCANCES DEL CREDITO HIPOTECARIO                          | 13 |
| SUJETOS DE CREDITO  | 14 |
| CONDICIONES DEL CREDITO                                   | 15 |
| AVALUOS DEL CREDITO                                       | 18 |
| GARANTIAS DEL CREDITO                                     | 18 |
| MINISTRACIONES DEL CREDITO                                | 19 |
| DOCUMENTACION PARA LA ADQUISICION DE INMUEBLES TERMINADOS | 20 |
| COMPROBANTES DE INGRESOS                                  | 21 |

CAPITULO II

|  |    |
|--|----|
| INICIO DEL CREDITO                               | 22 |
| DESCRIPCION DEL SISTEMA                          |    |
| FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PROMOCION Y ANALISIS | 23 |
| ANALISIS DEL CREDITO                             | 25 |
| AMPLIACION DEL CREDITO PUENTE                    | 28 |
| CONTROL Y DISPOSICIONES                          | 29 |
| OTORGAMIENTO DE CREDITOS PUENTE                  | 47 |
| GASTOS BANCARIOS Y NOTARIALES                    | 50 |
| INFORMACION SOBRE EL FOVI                        | 58 |
| ENTREGA DE MINISTRACIONES POR AVANCE DE OBRA     | 60 |
| CONTROL  | 63 |
| NEGOCIADOR                                       | 77 |

CAPITULO III

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| DIAGRAMAS DE FLUJO              | 82 |
| OBSERVACIONES AL SISTEMA ACTUAL | 87 |
| DESCRIPCION DE LA PROPUESTA     | 90 |
| CONCLUSIONES                    | 95 |
| BIBLIOGRAFIA                    | 97 |

## **INTRODUCCION**

Los problemas económicos que aquejan a México son el resultado de la mezcla de actividades políticas que han minado los puestos importantes de los sectores financieros clave para el desarrollo de nuevas oportunidades crediticias.

Una muestra clara de los problemas del sector financiero lo encontramos en los manuales de procedimientos para cierta actividad y de las técnicas obsoletas para la administración tanto de actividades pasivas como activas.

Retomando las funciones activas de los bancos, nuestro principal interes es mostrar un panorama general del sistema de información de crédito hipotecario del Multibanco Comermex, S.A. señalando que una de las consecuencias más graves del sistema ineficiente, es la acumulación de cartera vencida.

El cuerpo del proyecto presenta como primer punto el enfoque sistémico así como antecedentes del crédito hipotecario, como base para analizar el sistema.

Posteriormente describimos en forma detallada el sistema actual desde el primer contacto banco-cliente, hasta la ejecución del control.

De manera similar, a través de la lógica de los diagramas de flujo analizamos cada una de las actividades con el fin de encontrar fallas y fugas de información que lleven a la ineficacia del sistema.

Por último pretendemos dar una solución introductoria a través de la implantación de un sistema informático que permita agilizar el flujo de información utilizado en la toma de decisiones para la administración del crédito hipotecario en el banco señalado.

## **CAPITULO I**

### **ENFOQUE DE SISTEMAS**

La era de los sistemas nació en la Segunda Guerra Mundial, los sistemas de producción que se habían dado con la Revolución Industrial se vieron acelerados con la demanda de armamento que se requería en esa época, hicieron su aparición los sistemas de vías aéreas, de carreteras. de defensa, seguridad social, etc.

El enfoque de sistemas adoptado como una filosofía para las organizaciones y en específico la utilización de sistemas de información para la gerencia (SIG) se vuelve una tarea de vital importancia en la actualidad, ya que el rápido crecimiento de las economías a escala mundial ha propiciado en las organizaciones un aumento considerable en el manejo de información por lo que es necesario contar con sistemas de información que permitan facilitar la labor administrativa y situarse en una mejor posición ante la complejidad organizativa de este momento.

La estructura de este enfoque y los instrumentos que de ellos se compone proporcionan a los administradores diferentes técnicas y métodos para poder realizar de una manera más eficaz y eficiente la función administración bajo el concepto de proceso administrativo (Planear, Organizar, Dirigir y Controlar).

De acuerdo a diversas definiciones que sobre sistemas encontramos tomamos la de Robert G. Murdick por considerarla general y completa: "Sistema es una serie de elementos que forman una actividad o un procedimiento o plan de procesamiento que busca una meta o metas comunes mediante la manipulación de datos energía o materia en una referencia de tiempo para proporcionar

información, energía o materia"<sup>1</sup>

A continuación presentamos algunos tipos de sistemas:

**Sistemas Naturales:** Los sistemas naturales abarcan las galaxias de los cuales nuestro sistema solar es una parte o subsistema que a su vez incluye varios subsistemas, y en general son todos los sistemas que abundan en la naturaleza.

**Sistemas Artificiales:** El sistema social es quizá el sistema más elevado creado por el hombre que existe sobre la tierra, de el se pueden desprender los sistemas económicos, laborales, etc.

**Subsistema:** Son sistemas contenidos en otro, es decir, son sistemas pequeños incorporados en otro.

**Suprasistema:** Este sistema se refiere a un sistema que contiene otros sistemas o subsistemas.

**Sistemas Abiertos:** Son aquellos en que sus componentes interactúan con su medio ambiente.

**Sistema Cerrado:** Son los sistemas en donde su medio ambiente que lo rodea no cambia y si hubiera alguna alteración existe una barrera que evitaría alguna influencia sobre el sistema.

**Sistemas Permanentes:** Son aquellos sistemas que duran mucho más que las operaciones que en ellos realiza el ser humano.

---

<sup>1</sup>Robert G. Murdick. Sistemas de Información Basados en Computadoras, Mc Graw Hill, México, 1978.

**Sistemas Temporales:** Este tipo de sistemas está determinado a durar cierto período de tiempo y luego desaparece.

**Sistemas Estables:** Un sistema estable es aquel cuyas propiedades y operaciones no varían de manera importante o lo hacen sólo en ciclos repetitivos.

**Sistemas no Estables:** Son aquellos que tienen variaciones dependiendo de la interacción de su medio ambiente.

**Sistema Adaptativo:** Es aquel que reacciona con su medio ambiente de tal forma que mejora su funcionamiento.

**Sistema no adaptativo:** Es aquel que no sobrevive a los cambios en su medio ambiente.

Algunos ejemplos de los sistemas antes mencionados son:

| <u>SISTEMA</u> | <u>ELEMENTOS</u>                      | <u>META BASICA</u> |
|----------------|---------------------------------------|--------------------|
| Cuerpo Humano  | Organos, Tejidos,<br>Estr. Osea, etc. | Homeostasis        |

|             |          |                    |
|-------------|----------|--------------------|
| Club Social | Miembros | Recreo de miembros |
|-------------|----------|--------------------|

|         |   |               |
|---------|---|---------------|
| Fábrica | Hombres, Máquinas,<br>Edif., materiales, etc. | Prod. de Art. |
|---------|---|---------------|

|             |                                       |                |
|-------------|---------------------------------------|----------------|
| Computadora | Componentes concretos<br>(Hardware)   | Proc. de datos |
|             | Componentes abstractos<br>(Software). |                |

Después de estas definiciones y ejemplos cabe mencionar que si bien es

útil definir conceptos y ejemplificarlos, lo más importante resulta poder analizar, evaluar o diseñar el sistema que se presente y no perdernos en teorías sin aplicar.

"Todos los sistemas en general presentan diversas características en común, de ellas las más sobresalientes son:

a) Los sistemas pueden analizarse diseñarse y administrarse como sistemas mediante los principios generales del diseño.

b) Dentro de todo sistema se llevan a cabo procesos que van hacia adelante, por lo que se deduce que son dinámicos y no estáticos y que hay que tener en cuenta su naturaleza cambiante .

c) Los elementos del sistema están unidos funcionalmente y en operación, por lo que es necesario diseñar un sistema que permita la integración de sus partes a la que da servicio el sistema mismo. Esta integración es conocida como "Enfoque Total de Sistemas".

d) Todo sistema cuenta con entradas, procesamiento y salidas, las entradas son los insumos y las salidas son los objetivos y resultados perseguidos por el sistema.

e) Los sistemas se diseñan para lograr la sinergia o efecto sinérgico, que es referente a la acción simultánea de las partes separadas aunque recíprocamente

relacionadas que producen un efecto total mayor que el de la suma de los efectos considerados independientemente."<sup>2</sup>

"Existen dos vertientes recíprocamente relacionadas bajo el enfoque de sistemas:

---

<sup>2</sup>George M. Scott. Principios de Sistemas de Información, Mc Graw Hill, México, 1988, p.70

1)Análisis para desarrollar y administrar los sistemas de operación. (por ejemplo Flujos de dinero, sistemas de producción, etc.)

2)Análisis para diseñar sistemas de información para la toma de decisiones."<sup>3</sup>

Debido a la dirección de nuestra investigación, que es referente a los sistemas de información para la toma de decisiones, nos inclinamos por la segunda vertiente apoyándonos además en nuestro propio enfoque que de administración concebimos como el manejo de información, es decir, administrar es manejar información de todo tipo (económica, política, financiera, de recursos humanos, materiales, etc. etc.) para tomar decisiones; en suma la función administrativa es tomar decisiones por lo que se requiere de información veraz, oportuna, rápida y concisa.

En si el enfoque de sistemas es el diseño de la organización vista como un todo integrado, a diferencia del diseño o componentes y subsistemas vistos por separado e independientes, es decir, se considera como una forma ordenada de valorar una necesidad humana de índole compleja y estudiarla desde distintos puntos de vista.

Es claro entonces que el enfoque de sistemas es de mucha ayuda para la función administración por lo que podríamos considerar la teoría de sistemas como una extensión de lo que se conoce como teoría de la decisión y que en sí constituye lo que se denomina función gerencial o administrativa.

## **SISTEMAS DE INFORMACION**

Definición de sistemas.- Es un conjunto de elementos interrelacionados que tienen como fin alcanzar un objetivo.

Definición de información.- Conjunto de mensajes que se transmiten y se

---

<sup>3</sup>Joaquín Gómez Morfín. La Administración Moderna y los Sistemas de Información, Diana, México, 1972, p.267.

perciben con el fin de conocer el entorno social, político, físico, etc.

Para poder hablar de sistemas de información es necesario entender y tener conciencia del estar de la organización humana.

Las organizaciones humanas están formadas con el fin de obtener resultados, pero éste sólo podrá ser alcanzado con base a la movilidad y aportación de insumos, materiales, esfuerzos y control de actividades.

Es necesario que el control se ejerza en la organización pues traerá como resultado la obtención de los fines trazados en los planes; de la estructura organizacional y ante todo, la creación de un sistema de información que proveerá un conjunto de armas o instrumentos que nos servirán para situarnos en una posición ventajosa.

Los sistemas de información para la administración son el resultado del rápido crecimiento de las organizaciones y de la capacidad de las personas para coordinar, dirigir, planear y controlar todas las actividades inherentes al proceso administrativo.

En tal caso se hace necesario la relación de los individuos para alcanzar los objetivos, las metas y en determinado momento conducir a la organización por buen camino y tratar de sobrevivir de la mejor manera.

Para alcanzar los objetivos trazados, no sólo es necesario la coordinación eficiente de los materiales, sino también de las actividades; es así como se hace indispensable información sistemática que sea confiable, oportuna, veraz y ante todo útil, que ofrezca una base para la toma de decisiones a cerca de: ¿Cuál es la posición de la organización?, ¿Dónde inician las responsabilidades?, ¿Cuáles son los peligros, oportunidades, debilidades y potencialidades de nuestros productos o servicios? Es necesario contar con un sistema de información para

poder ser eficientes y poder lograr todos los objetivos trazados.

Pero, ¿Cómo sabemos si es no eficiente el sistema con el que contamos? La forma de conocer si es o no eficiente el sistema está en función de la evaluación de las actividades de planeación, organización, dirección y control al interior de la entidad y su respectiva correlación con el análisis de las actividades de producción, distribución, contratación, control de resultados y de otros elementos más.

"El SIA es un conjunto de elementos informativos en el cual se transmiten, procesan y captan datos e información (ver anexo).

La anatomía de SIA tiene como característica la relación decisión-retroalimentación que será el pilar del desarrollo o extinción de la entidad, ya que observa las cualidades del entorno y de la estructura interna de la organización."<sup>4</sup>

Para que sea eficiente captar datos es necesario conocer su origen y a continuación canalizarlos en forma de flujo de información donde se oriente y se encauce la toma de decisiones.

Los componentes clave del (SIA) son los dispositivos sensibles que captan los datos, el análisis de los mismos mediante la comparación de los planes y las normas y las decisiones de acción que, cuando se apliquen resulte ser el control de la dirección de organización.

## **TEORIA DE LAS DECISIONES**

La decisión incluye el núcleo de las funciones que abarcan la labor gerencial (organizar, planear, dirigir, controlar); para Simon la toma de decisiones está dirigida no sólo como el acto final de optar por una u otra alternativa. "Se

---

<sup>4</sup>Bocchino, Williams A. Sistemas de información para la Administración, Trillas, México, 1987, p.p. 23-49.

consigue la toma de decisiones como un proceso que abarca tres fases principales.

- 1.- Hallar ocasiones para tomar una decisión.
- 2.- Hallar cursos alternativo de acción
- 3.- Elección entre ellos."<sup>5</sup>

Para su total funcionamiento contempla dos acciones principales: análisis y toma de decisiones.

La primera de las acciones está relacionada con la identificación del problema, cuales son las alternativas de solución y lo que relaciona con la segunda acción que es la elección de la alternativa más viable.

El problema estará definido como obstáculos que impiden lograr los objetivos y la toma de decisiones estará relacionada con la elección de una mejor organización, planeación, dirección y control que permitan mejorar la posición de la organización en el ambiente competitivo.

Uno de los problemas que con mayor frecuencia se presentan en las organizaciones es el establecimiento de los objetivos y su jerarquización. Cuando las entidades aumentan en tamaño, volumen de materiales manejados y en general sus actividades aumentan, el control de las mismas es difícil y en ocasiones el analista gerencial debe dividir el problema en subproblemas lo cual traerá una serie de decisiones que sumadas darán como resultado la elección de una alternativa viable, oportuna y que proporcione ante todo mayor seguridad y menos riesgo que las otras.

Cuando existen objetivos múltiples las decisiones están tomadas con base en la experiencia de planeación estratégica de la cual, proveerá cursos

---

<sup>5</sup>Timms Howard L. Sistemas de Decisión Gerencial, BCE, Buenos Aires, 1970.

alternativos de acción, identificará y suministrará las causas y los efectos de las decisiones que sean tomadas para el mejoramiento de la entidad.

En estos casos los subproblemas deben ordenarse sucesivamente según el orden de sus horizontes de planteamiento apropiado, de tal modo que el primer subproblema de la serie tenga el horizonte más lejano.

Cuando nos encontramos en el caso de los ciclos continuos de decisiones, éstas son tomadas en la empresa de una forma dinámica a través del tiempo y de una forma interactiva.

Algunas técnicas matemáticas nos ayudarán a saber, que tan confiable es nuestra elección con respecto a los resultados esperados y el costo a pagar por los cambios que origine la decisión.

Los resultados más observados en el ámbito gerencial son producto de análisis lógicos, matemáticos de juicio o en ocasiones de la intuición o la creatividad de la cual siempre el éxito o fracaso dependerá de todos los factores sociales, políticos y económicos del contexto en donde nos encontremos.

Al tiempo en el que vivimos, las decisiones son tomadas por sistemas computarizados que mediante lazos y estructuras lógicas crean un juego de escoger alternativas viables, pero no del todo confiables; debemos tomar en cuenta si los modelos lógicos del sistema o programa son aplicables para nuestro entorno.

### **ANTECEDENTES DEL CREDITO HIPOTECARIO**

El crédito hipotecario tiene relevancia singular. No sólo en México, sino en todos los países que se practica. Su importancia radica fundamentalmente, en que la garantía con la que se cuenta, es probablemente, la más segura de las garantías. Como lo indica su propio nombre, el crédito hipotecario es el que esta garantizando realmente con garantía, que recibe el nombre de hipoteca.

"El crédito garantizado con hipoteca puede ser otorgado por individuos o

por instituciones. Todo individuo que concede crédito puede exigir que quien lo recibe garantice el pago del capital y de los intereses del mismo, otorgando garantía real en forma de hipoteca. Corresponde a las instituciones legalmente autorizadas realizar estas operaciones masiva y profesionalmente, con apego a procedimientos legales preestablecidos y mediante la emisión de cierto tipo de documentos."<sup>6</sup>

Las sociedades de crédito hipotecario son instituciones legalmente autorizadas cuyo objeto es otorgar crédito asegurado con garantía real de propiedad inmueble y emitir o garantizar valores representativos de derechos reales constituidos sobre esta.

"La hipoteca como garantía real de crédito, es institución tan antigua como el mismo derecho. El crédito hipotecario institucional tiene orígenes mas recientes. Unicamente se mencionara que el origen del crédito hipotecario institucional se da en Alemania y Francia países en los que por primera vez se perfila.

La regulación legal que atañe a los créditos hipotecarios es: La constitución y el funcionamiento de las sociedades del crédito hipotecario se hallan reglamentado, fundamentalmente, en la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares."<sup>7</sup>

También se encuentran disposiciones complementarias sobre la materia, en los siguientes ordenamientos:

Ley Orgánica del Banco Nacional Hipotecario, Urbano y de Obras Públicas, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 4 de marzo de 1949.

Ley General de Títulos y Operaciones de Créditos.

Ley de Crédito Agrícola.

Ley Complementaria de Crédito Agrícola.

---

<sup>6</sup>Miguel Acosta Romero. Derecho Bancario, Porrúa, México,

1990.

<sup>7</sup>Idem

## **OPERACIONES AUTORIZADAS**

La actividad de las sociedades de crédito hipotecario desempeña la función de otorgar créditos destinados a la adquisición de bienes inmuebles, obras o mejoras de las mismas, o a cualquiera otra clase de inversión rentable o productora.

La actividad de las sociedades de crédito hipotecario es, en cuanto al modo como desempeñan su cometido, muy semejante a la de las sociedades financieras, si bien sus fines y las modalidades a las que su actividad esta sujeta difieren. Las sociedades de crédito hipotecario realizan operaciones pasivas de crédito, mediante las cuales se constituyen en deudoras y se allegan a capitales que derraman entre quienes tienen necesidad de ellos, mediante celebración de operaciones activas por cuya virtud se constituyen en acreedoras.

El objetivo principal del crédito hipotecario es la adquisición, edificación, obras o mejoras de inmuebles. Aun cuando la garantía esta constituida en función de inmueble hipotecado, puede necesitarse garantías adicionales y el solicitante debe demostrar capacidad de pago.

Este tipo de crédito requiere contrato inscrito en el registro público de la propiedad para cualquiera de los tres tipos de solicitantes:

- a)Empresas
- b)Particulares
- c)Otros

En el caso de las empresas se requiere que dentro de las características del crédito, este sea destinado al objeto social de estas. Es un crédito a mediano y largo plazo en que las amortizaciones de capital se hacen en forma mensual, trimestral o anual y el pago de intereses mensualmente.

En el caso de los particulares para vivienda, es un préstamo a largo plazo que las amortizaciones de capital e intereses se hace generalmente en forma

mensual.

Los otros tipos de crédito con garantía inmobiliaria cumplen con las características de este, pero no son destinados ni para la vivienda de la persona física, ni para el objeto social de la empresa.

## **GENERALIDADES**

### **ALCANCES DEL CREDITO**

Los créditos hipotecarios que la institución otorga a través de la Subdirección Crédito Hipotecario en el área Metropolitana o gerencias Crédito Hipotecario en las regionales, serán destinadas para:

- La adquisición, reparación, modificación, terminación o construcción de inmuebles (Crédito hipotecario individual).
- La construcción de conjuntos habitacionales (Crédito Puente).
- Refinanciamiento de intereses y póliza de seguro para el tipo de vivienda de interés social.

Los crédito que se otorgan bajo el sistema CREDICASA, serán destinados exclusivamente para:

- Adquisición, construcción, reparación o ampliación de vivienda, tanto unifamiliar, duplex o formando parte de edificios multifamiliares.
- Adquisición de oficinas, despachos y en general de inmuebles destinados a fines comerciales.
- Refinanciamiento de intereses y póliza de seguro.

No se otorgarán Créditos Hipotecarios para lo siguiente:

- Compra de terrenos.

- Adquisición o construcción de inmuebles en zonas que no cuenten con servicios públicos completos.
- Construcción de inmuebles con material de corta duración.
- Adquisición de inmuebles en mal estado.
- Compra de inmuebles con más de 10 años de antigüedad. (En casos especiales se autorizarán créditos para estas operaciones, previo dictamen técnico elaborado por un perito valuador o departamento técnico designado por la institución ).
- Adquisición de edificios ya construidos.
- Construcción de naves industriales, granjas avícolas, ganaderas o agrícolas.
- Inversión industrial, avícola, agrícola, ganadera y pagos de aumento de capital.

## **SUJETOS DE CREDITO**

Los sujetos de crédito serán personas físicas y personas morales, que reúnan los siguientes requisitos:

### **\* PERSONAS FISICAS**

- Edad entre los 18 y 60 años.
- Capacidad legal para obligarse.

### **\* SOLO PARA VIVIENDAS DE INTERES SOCIAL**

- Ser jefe de familia.
- No ser propietario de otra vivienda, tampoco su cónyuge o concubina(rio).

**\* PERSONAS MORALES**

- Podrá adquirir únicamente viviendas de tipo medio, residencial, y/o especializado.
- La vida legal que reste a la empresa, deberá ser como mínimo 2.5 veces el plazo del crédito solicitado.

La capacidad de pago del sujeto de crédito como persona física, se determinará en base a su comprobante de ingresos mensuales regulares de los últimos tres meses.

La erogación mensual neta que el acreditado persona física pagará no debe exceder del 30% de sus ingresos mensuales (individuales o conyugales).

Los promotores, urbanizadores y constructores, (personas físicas o morales), podrán obtener créditos puente en base a un estudio de factibilidad del proyecto presentado junto a la solicitud, para el desarrollo de conjuntos habitacionales de viviendas de interés social, medio residencial y especializado (adquisición o arrendamiento).

**CONDICIONES DEL CREDITO**

Tipos de créditos:

- Popular.
- Medio.
- Residencial.
- Especializada.

Destino:

- Popular. Casa habitación
- Medio. Casa habitación
- Residencial. Casa habitación

- Especializada. Local comercial o despacho.

**Valor del inmueble en N\$:**

- Popular. Hasta N\$ 92,000
- Medio. N\$ 93,000 a N\$ 513,000
- Residencial. Más de N\$ 514,000
- Especializada. Más de N\$ 64,000

**Financiamiento máximo**

- Popular. 80%
- Medio. 80%
- Residencial. 70%
- Especializada 60%

**Plazo máximo.**

- Para todos los tipos. 20 años

**Pago mensual inicial por cada mil N\$ de crédito:**

- Popular. N\$ 11.00
- Medio. N\$ 11.00
- Residencial. N\$ 11.00
- Especializada. N\$ 20.00

**Pagos adicionales:**

- Se recibirán en cualquier fecha y por el importe mínimo equivalente a la erogación del mes inmediato anterior o actual si se recibe en la fecha del vencimiento.

**Ajuste en los pagos:**

- En enero y julio el 100% del mayor de los incrementos del salario mínimo o el índice nacional de precios al consumidor.

**Semestralidades:**

- Se deberá realizar un pago adicional en julio y diciembre equivalente al importe de la erogación del mes correspondiente.

**Ingreso mensual mínimo comprobable, por cada mil N\$ de Crédito:**

- Popular. N\$ 36.63
- Medio. N\$ 36.63
- Residencial. N\$ 36.63
- Especializada. N\$ 66.66

**Comisión de apertura de crédito:**

- Popular. 3%
- Medio. 3%
- Residencial. 3%
- Especializada. 3.5%

**Opción a un crédito adicional para refinanciamiento de intereses.**

**Tasa de interés:**

- Líder + 10 puntos.

- Multibanco Comermex S.A. contratará un seguro de vida para el o los acreditados y otro contra daños durante la vigencia de crédito con cargo al acreditado.

- Estos financiamientos en todos los casos son para personas físicas a excepción del tipo especializada que podrá ser para personas físicas o morales.

- Los solicitantes del crédito deberán establecer cuenta de cheques con la Institución, en la plaza donde soliciten el crédito.

- Crédito Máximo N\$ 1'000,000.00

Si concluido el plazo máximo para liquidar un crédito de vivienda de interés social, el acreditado está al corriente en sus pagos, este quedará liberado de seguir pagando el saldo si existiera.

El banco adoptará las medidas necesarias que al efecto le indique el Fondo de Operación y Financiamiento Bancario para la Vivienda (FOVI).

En el caso de créditos otorgados con recursos de CREDICASA, si transcurrido el plazo máximo existiera saldo, este deberá ser cubierto en una sola exhibición.

### **AVALUOS DEL CREDITO**

El valor del inmueble se determinará por medio de avalúo realizado por la Institución.

En casas unifamiliares se considerará el valor del terreno urbanizado más la construcción según avalúo.

En edificios multifamiliares se elaborará un avalúo por departamento tipo y se determinará el tipo de vivienda a que pertenece, para los créditos puente.

### **GARANTIAS DEL CREDITO**

La garantía del crédito la constituye el inmueble objeto de crédito, el cual debe gravarse en primera hipoteca a favor de Multibanco Comermex, S.A.

La garantía debe estar situada en una zona que cuente con todos los servicios públicos.

La garantía debe ser asegurada al 100% del valor del inmueble en

garantía (excluyendo el valor del terreno) considerando únicamente el valor de la construcción y de las instalaciones especiales, según avalúo realizado por nuestra división fiduciaria, dicho seguro será cubierto por el cliente quien nombrará a Comermex beneficiario preferencial.

El inmueble deberá estar asegurado mientras no se liquide totalmente el crédito.

En las viviendas del tipo de interés social se cobrará mensualmente una prima por concepto de seguro, de acuerdo a lo que de a conocer el Banco de México en sus circulares.

El acreditado persona física debe contratar un seguro de vida, con objeto de cubrir el riesgo del crédito en las viviendas del tipo de interés social, nombrando a Multibanco Comermex S.A. , beneficiario preferencial.

## **MINISTRACIONES DEL CREDITO**

Las ministraciones de recursos de los créditos concedidos será de la siguiente manera:

- En la adquisición de un inmueble terminado, en una sola ministración.
  
- En la construcción, reparación, modificación o terminación de un inmueble, varias ministraciones según avance de obra dictaminado por un perito valuator designado por la institución, mediante abono en cuenta de cheques.

Es responsabilidad de la Subdirección Crédito Hipotecario y de las gerencias respectivas, vigilar que la última ministración se otorgue cuando se haya realizado la inspección de obra y se presente el "aviso de terminación de obra" o su equivalente, emitido por la autoridad competente de la ciudad que se

trate.

**DOCUMENTACION PARA CREDITO HIPOTECARIO PARA  
ADQUISICION DE INMUEBLES TERMINADOS.**

- Solicitud debidamente requisitada (2 tantos)
  - Fotocopia de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes del solicitante.
  - Comprobante de ingresos.
  - Comprobante de cuenta de cheques Comermex.  
DEL COMPRADOR Y VENDEDOR (En dos tantos)
  - Acta (s) de nacimiento
  - En caso de ser soltero (a) original y copia
  - En caso de ser casado (a) en fotocopia.
  - Acta de matrimonio original y copia (en su caso)
  - Documentos de identidad con fotografía (licencia de manejo o pasaporte)
  - Datos Generales
- DEL INMUEBLE ( En dos tantos)**
- Título de propiedad, con las partidas del Registro Público de la Propiedad

- En caso de tener solo escritura del terreno además:
  - . Oficio de alineamiento
  - . Número Oficial
  - . Licencia de construcción
  - . Aviso de terminación de obra
  
- Boletas de contribución de predial y agua al corriente, de la garantía
  
- Dos juegos completos de planos
  
- Reglamento de condominio y tabla de indivisos
- Recibos de luz, teléfono o gas de los últimos dos años (para exentar pago ISR vendedor).

#### **DEPOSITOS**

- Depósito para gastos de escrituración N\$ 1,000.00
  
- Depósito de avalúo - 2 al millar - sobre el valor total del inmueble.
- Depósito para elaboración de estudio socio-económico N\$ 120.00

#### **COMPROBANTES DE INGRESOS**

##### **ASALARIADO:**

- Carta que indique: Puesto, fecha de ingreso o antigüedad, acompañada de los recibos oficiales de nómina de los tres últimos meses, considerando la fecha de ingreso del expediente.
  
- Carta de empleo anterior, si en el actual no cumple con una antigüedad de dos años.

##### **HONORARIOS:**

- Carta de Contador o de la empresa con la que trabaja por honorarios,

presentar el pago de IVA de los tres últimos meses o declaración anual del ISR.

**NEGOCIO PROPIO:**

- Carta estados financieros recientes firmados por Contador Público con número de Cédula Profesional, Cédula de Empadronamiento o acta constitutiva del negocio y pago de impuestos o régimen simplificado.
- Presentar también fotocopia de la Cédula Profesional del Contador.

## **CAPITULO II**

### **INICIO DEL CREDITO**

La subdirección Crédito Hipotecario en el Área Metropolitana o las Gerencias Crédito Hipotecario en las regionales, darán el asesoramiento necesario a los funcionarios de promoción en el trámite de los créditos.

Se inicia con el llenado del impreso "solicitud de Préstamo Hipotecario" por parte del sujeto de crédito personas físicas, y solicitud por escrito en caso de personas morales, especificando las características de la operación propuesta.

Dependiendo del destino del crédito, se anexará a la solicitud respectiva el impreso "documentos necesarios para solicitud de créditos individuales" o "Presentación de documentos para Créditos Puente".

La subdirección Crédito Hipotecario y las gerencias correspondientes elaborarán el análisis, la evaluación y el dictamen del cliente en base a la solicitud

de crédito y documentación recibida.

La solicitud, la documentación anexa y el dictamen de la evaluación, deben presentarse al Comité de Crédito que corresponda para ser sancionada y autorizada por éste.

En caso de créditos hipotecarios individuales, la autorización del crédito podrá ser por facultades individuales de funcionarios de acuerdo al monto asignado a cada uno.

## **DESCRIPCION DEL SISTEMA**

### **FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PROMOCION Y ANALISIS**

1.- Asesorar de manera personalizada al público que solicita información acerca del producto CREDICASA.

Atender a los clientes y público en general que solicitan información, aclaración y seguimiento de sus créditos, así como otros aspectos relacionados con credi-liquidez, traspasos y otros.

2.- Entrega al cliente de solicitud y folleto explicativo.

3.- Recepción de documentos previa cita requeridos a los clientes por las áreas de análisis de crédito, contratación de crédito, fiduciario y comité de crédito.

4.- Revisar la documentación necesaria que presentan los prospectos de

crédito, con la finalidad de iniciar el trámite establecido para los créditos hipotecarios.

- 5.- En caso de estar completos continua el procedimiento.
- 6.- En caso de que la documentación esté incompleta se solicita al cliente éstos.
- 7.- Efectuar el trámite de la documentación recibida en el día, haciendo la separación correspondiente para el expediente, contratación, análisis de crédito y avalúos.
- Asignar el número progresivo al nuevo expediente de acuerdo al tipo de vivienda que se trate ya sea popular, medio, residencial, y sustitución de deudor.
- 8.- Elaborar la solicitud para que se efectúe el estudio socio-económico y avalúo correspondiente.
- 9.- Analizar los resultados determinados en el estudio socio-económico y avalúo, con la finalidad de evitar posibles errores, así como solicitar alguna aclaración.
- 10.- Integrar y analizar elementos de juicio necesarios para la evaluación de análisis de crédito y así determinar la capacidad de pago del cliente.

- Atender al personal de sucursales, áreas y bancas del área metropolitana que por su conducto se han canalizado solicitudes y documentación para el trámite de créditos de clientes importantes o recomendados.

- Atención telefónica a clientes y personal involucrado en el trámite de créditos, con el propósito de informar los avances respectivos.

- Supervisar en forma permanente el seguimiento a las actas de comité de

crédito, desde el inicio hasta la autorización respectiva de los clientes a los que se atienden.

- Informar personal o telefónicamente a los clientes de la resolución del comité de crédito con relación a su solicitud.

- Vigilar el seguimiento de los créditos autorizados en su fase de escrituración, tanto con el área de contratación de crédito como con las notarías.

- Atender y formular memorándums de devolución, petición o aclaración de documentos requeridos a las sucursales o departamentos para el inicio o seguimiento de los créditos.

- Turnar la documentación necesaria a la Gerencia de Control y Trámite para que efectúe actividades como cancelación de créditos, actualización de avalúos y envío de documentos complementarios a contratación con destino notaría.

- Consultar a diversas áreas sobre aspectos jurídicos, normas y políticas que se presenten según el caso, con el propósito de proceder en forma correcta tanto en el ámbito legal como de lineamientos.

## **ANALISIS DE CREDITO**

**OBJETIVO GENERAL.-** Análisis y evaluación de proyectos de inversión para el desarrollo de conjuntos habitacionales con el fin de aportar un juicio confiable acerca de la factibilidad y viabilidad del mismo. Así como análisis y evaluación de créditos individuales para determinar la capacidad económica del solicitante.

Es importante señalar que en base a los objetivos mencionados en el párrafo anterior, se desprenden dos funciones dentro del puesto. Una se refiere al Crédito Puente Hipotecario y otra al crédito individual. Cada una posee una serie de actividades para desarrollar su análisis y evaluación.

A continuación se describen, en primer lugar, las actividades que se realizan para llevar a cabo el estudio de un Crédito Puente Hipotecario el cuál está dirigido a la construcción, administración y venta de conjuntos habitacionales.

11.- El ejecutivo de promoción, nos turna el expediente del solicitante integrado con la documentación que se le requirió en principio.

12.- Se realiza la revisión del paquete de información.

13.- Si la información está completa continua el procedimiento.

14.- Si la información no está completa se elabora una lista de la documentación faltante, esto en coordinación con el departamento técnico.

15.- Se turna la lista de documentación faltante a promoción.

16.- Se efectúa una visita ocular a las oficinas y predio donde se asentará el proyecto con el fin de conocer el contexto que lo rodea y contar con mayores elementos de análisis.

17.- Ya con el expediente integrado, se inicia el análisis tanto del proyecto como de la capacidad económica del solicitante y se llega a una evaluación preliminar que debe de ser positiva considerando también la evaluación preliminar del depto. técnico, nos lleva a una entrevista con el cliente para dejar claros los puntos que hasta ese momento no lo fueran y poder con ello desarrollar el dictamen final.

18.- Se requisitan los formatos dirigidos al departamento administrativo del crédito (integración de riesgos y promedios, informes de crédito, senicreb y verificación de propiedades) con el fin de obtener antecedentes crediticios internos y externos del solicitante para evaluar su experiencia.

19.- Se elabora el dictamen final que comprende el análisis de los siguientes aspectos:

20.- Antecedentes.- En base a la información requerida del departamento administrativo del crédito.

21.- Giro y organización.

22.- Mercado y competencia.- En base al estudio de mercado que el cliente proporciona y la visita ocular.

23.- Situación financiera.- En base a la información financiera de los tres últimos ejercicios.

24.- Análisis cualitativo.- Que comprende el análisis y evaluación de los factores del éxito y vulnerabilidad que presentan tanto el proyecto como el solicitante.

g) Evaluación del crédito.- Apartado en el cuál el analista determina si es factible o no otorgar el crédito en virtud del estudio realizado, reportando los resultados obtenidos y de ser necesario establece condiciones que posteriormente el comité de crédito evaluará.

25.- El estudio terminado se turna al supervisor, en este caso el Subdirector de Promoción y Análisis para que sea revisado y en su caso hacer las correcciones que se requieran.

Una vez corregido, el estudio se turna al Pull secretarial, para ser mecanografiado.

26.- Se supervisa que la mecanografía no contenga errores y una vez listo el estudio es fotocopiado y se integra el dictamen técnico para ser enviado al comité de crédito respectivo (permanente, ejecutivo o corporativo), para que este lleve a cabo la toma de decisiones y emita en caso de ser aprobado la autorización respectiva.

27.- Al recibir la autorización, se turna al área de control y trámite junto con la documentación necesaria para que ésta a su vez la envíe al departamento de contratación.

28.- Se arma el expediente que quedará en el archivo del área de crédito hipotecario.

### **AMPLIACION DE CREDITO PUENTE HIPOTECARIO**

Después de autorizado un crédito puente, el acreditado puede solicitar una ampliación ya sea al plazo de vencimiento a al monto otorgado originalmente claro está si la causa de dicha solicitud de ampliación es debidamente justificada. Un caso común es el incremento en los valores de las viviendas por lo que los valores deberán ser actualizados para determinar el monto de la ampliación.

Este tipo de estudio sigue el mismo proceso anterior a excepción de los pasos que comprende la integración del expediente dado que ya existe en el archivo, únicamente se actualiza la información que ya no está vigente.

Todo este proceso también se realiza en coordinación con el depto. técnico.

Cabe señalar que todo este proceso se realiza de la misma forma para el análisis y evaluación de los créditos individuales.

## **GERENCIA CONTROL DISPOSICIONES CREDITO HIPOTECARIO.**

**Puesto: Gerente Control Disposiciones Crédito Hipotecario.**

**29. Verificar pendientes del día anterior para su trámite.**

**30. Llevar control del estado que guardan los créditos de construcción por cada uno de nuestros clientes determinando y cuidando el saldo por disponer, con el propósito de suministrar únicamente los montos que le correspondan por avance de obra.**

**31. Implementar programas y registros para la entrega de disposiciones de acuerdo al presupuesto de obra que presentan los promotores.**

**A. Verificar y controlar las conciliaciones de las cuentas 1505, 2306, 2309, 2311, 5102, 6301; para que los auxiliares se encuentren con saldos actualizados y en orden.**

**B. Supervisar que las convocatorias de los apoyos FOVI sean atendidas con oportunidad, así como las circulares de Banco de México, para mantener informadas a las regiones sobre las próximas subastas.**

**C. Verificar que los contratos de apoyos sean respetados en su clausulado, estando al pendiente del vencimiento de los mismos.**

**D. Verificar que la contabilidad de los apoyos sean oportunas, veraz, cuidando su oportuno reporte a las áreas del interior.**

**E. Revisar el estado de cuenta de las operaciones con FOVI verificando saldos con tasas.**

**F. Atender a las regiones con respecto a los apoyos FOVI y asesorarlas para la correcta aplicación de los mismos.**

**G. Mantener comunicación constante con el FOVI con respecto a documentación que se le envía y verificar la operación contable con ese Fondo.**

**H. Asesorar a sucursales y ejecutivos con respecto a los seguros de los créditos e informar el estado que guardan los créditos puente en materia hipotecaria.**

**32. Verificar que los honorarios de los valuadores sean cubiertos con oportunidad, tomando como base las inspecciones elaboradas.**

**-Controlar, vigilar y autorizar cheques de caja necesarios para el otorgamiento de créditos.**

**33. Coordinar con los Peritos Valuadores, las solicitudes de inspecciones de obra.**

**34. Supervisar, coordinar y controlar las ministraciones para los créditos puente e individuales de construcción, verificando que se lleven a cabo dentro de los lineamientos establecidos.**

**35. Coordinar con el departamento de Contratación de Crédito, las firmas de los créditos y los que están por firmar, para el control establecido de las liquidaciones de gastos.**

**36. Orientar, supervisar y vigilar el correcto, oportuno envío de liquidaciones de gastos de los créditos a contratar.**

**37. Supervisar la contabilidad de los créditos otorgados y ministraciones a entregar, que el control contable sea el correcto y su envío oportuno.**

**38. Revisar que las pólizas de seguros que se emiten sean correctas y de acuerdo a la autorización del crédito.**

**Mensual:**

**A. Verificar que la relación de las altas de seguros sea oportuna, emitiendo el pago de los mismos.**

**B. Informar mensualmente a la Dirección, sobre la situación de los créditos puente y apoyos FOVI.**

**C. Verificar con el Departamento de Cartera, las operaciones contabilizadas, estando al pendiente de los requerimientos que tenga por este concepto.**

**Eventual:**

**D. Supervisión constante sobre el control de los giros expedidos, así como el de los créditos firmados.**

**E. Verificar que los expedientes de crédito puente se encuentren con toda la documentación necesaria para su control y en su defecto, solicitarla.**

**F. Informar a la Gerencia Control Recuperación de Crédito Hipotecario de los saldos de los créditos puente.**

**Puesto: Liquidador Contabilizador Crédito Hipotecario.**

**39. Verificar pendientes del día anterior para su trámite. Sacar copias de liquidaciones para entregar los expedientes a la Gerencia de Control y Trámite,**

de operaciones a contratar.

40.Elaborar cheques de caja que solicitan las Gerencias de Control Recuperación y de Control y Trámite.

41.Entregar avisos de radicación al encargado de archivo.

42.Comunicarse a la Subdirección de Contratación de Crédito para verificar el programa de firmas.

43.Comunicarse al Departamento de Cartera para solicitar la liquidación correspondiente al Crédito Puente que libera las operaciones individuales.

44.Se solicitan los expedientes a la Gerencia Control y Trámite para su revisión y así proceder a elaborar las liquidaciones correspondientes de los créditos.

A.Elaborar cheques de caja y recibos de notarios en donde autorizan los acreditados que se carguen en la liquidación los gastos notariales.

B.Estos gastos se le abonan a la cuenta de cheques del Notario que corresponda o en su defecto se elabora cheque de caja.

C.Se revisan actas de nacimiento y matrimonio de los acreditados, que estén acordes a la solicitud del crédito.

D.Se calcula el costo del seguro de vida para los acreditados.

E.Se revisa también el avalúo, que se encuentre actualizado, así como los valores para calcular el valor destructible de las construcciones y dar de alta el seguro por este concepto. Capturar datos en la computadora para

**emitir la liquidación de gastos correspondientes.**

**El promedio diario de elaboración de liquidaciones es de 11, en las que se utiliza un tiempo de 5 horas aproximadamente.**

**45. Se cancelan cheques no utilizados, de los créditos que no fueron firmados y se registran en el control de giros.**

**46. Atender llamadas telefónicas de los acreditados en construcción que solicitan ministraciones.**

**Nota: Regularmente se elaboran las liquidaciones en el transcurso de las tardes, ya que es cuando se desocupa la computadora, en el día es utilizada por otras Dependencias de la misma Dirección de Crédito Hipotecario.**

**A. Verificar las liquidaciones solicitadas por la Subdirección Contratación de Crédito, para las firmas correspondientes al día siguiente.**

**B. Controlar las liquidaciones emitidas, registrando el número de firmadas y no firmadas.**

**-Llevar el control de los créditos puente y de construcción, considerando el saldo dispuesto y el saldo por disponer en cada caso.**

**Puesto: Funcionario Liquidador Contabilizador.**

**47. Verificar pendientes del día anterior para su trámite.**

**48. Archivar fichas contables del día anterior.**

**49. Mecanografiar avisos de abono en cuenta de cheques de las operaciones a las que les hizo depósito en su cuenta el día anterior.**

50. Actualizar el control de las operaciones firmadas diariamente, detallando número de préstamo, nombre del cliente, importe del crédito e importe de las comisiones cobradas y por último fecha de firma.

51. Anotar en el control de Giros, los datos de los Cheques de Caja, expedidos, revisando que estén completos y por orden de folio, así como fecha de expedición, nombre, importe y a favor de quién se expidió.

52. Estar en comunicación con el Departamento de Contratación de Crédito coordinando las operaciones que se firman en ese momento.

53. Contabilizar las ministraciones que se entregan a los promotores o acreditados individuales para construcción, haciendo los siguientes movimientos contables:

-Cargo a: 2004.-Control Interno por el Total de la Ministración.

-Abono a: 2311.-Acreedores Diversos, por el concepto del pago de la Inspección de Obra, así como el aviso correspondiente para el cliente.

-Abono a: 2101.-Cuentas de Cheques, se abona el importe de la ministración, después de haber descontado la inspección de obra o en su caso, alguna comisión más. Si el cliente no maneja cuenta de cheques, se elabora un Cheque de Caja.

-Dentro de estas operaciones de créditos para construcción hay que mantener el saldo por disponibles en cuentas de orden y saldos.

-Cuando se hace una entrega de diferencias del crédito se elaboran los siguientes movimientos contables:

Cargo a: 6601.-Acreedores por Créditos Concedidos.

Abono a: 6301.-Apertura de Créditos

06.-Préstamos a la vivienda.

**Cabe mencionar que el tiempo estimado por cada ministración es de 20 minutos, variando el número de las mismas a otorgar diariamente.  
Cada movimiento contable por Ministración debe ser individual.**

**54.Movimiento Contable, de los créditos otorgados diariamente. En el momento que el área de Contratación de Crédito termina de firmar los contratos de Apertura de Crédito, remite a nuestra área toda la documentación necesaria para su operación y se procede a elaborar los procedimientos contables:**

**Cargo a: 2004.-Control Interno.  
Por el total de los Créditos.**

**Abono a: 2004.-Control Interno.  
Por el total de las Comisiones de Apertura e IVA del mismo.**

**Abono a: 2311.-Acreedores Diversos.  
Por concepto de pago de prima de seguros.**

**Abono a: 2101.-Cuenta de Cheques.  
Por concepto de gastos notariales. Contando con diferentes Notarios que trabajan con la Institución.**

**Abono a: 2301.-Giros. De los Cheques de Caja.  
Se expiden a los clientes por la diferencia del importe de Crédito menos comisiones y gastos varios.**

**54.1. Movimiento contable para cada tipo de crédito.**

**A.En caso de Créditos Puente se le cobrará al Promotor el importe del pago del Capital correspondientes al Crédito Puente que libera. Para tal operación se hacen los siguientes movimientos contables:**

**Cargo a: 2101.-Por el cheque recibido para el pago de capital e intereses.**

**Abono a: 2404.-Control Interno, Detallando el importe de liberación por crédito individual firmado.**

**B.En el caso de Crédito Individuales se devuelve un importe por concepto de anticipo de gastos notariales, los cuales nos reporta la Gerencia de Control y Trámite de Crédito Hipotecario, para lo cual se elaboran los siguientes movimientos contables:**

**Cargo a: 2311.-Acreedores Diversos.  
Gerencia Control y Trámite.**

**Abono a: 2301.-Cheques de Caja.**

**55.Se verifica si no existe algún movimiento, otro movimiento contable pendiente, de no ser así, se procede a hacer el cierre contable sumando cargos contra abonos, acentuándose los datos en el resumen de movimientos contables.**

**55.1. Operaciones contables pendientes.**

**56.Se envía el movimiento contable a las oficinas de Lorenzo Boturini, para su operación.**

**57.Revisar movimientos contables en los auxiliares 2311.- 1505.- 6301.- checando que estén correctos.**

**58.Archivar documentación de los Créditos Puente e individuales para construcción, revisando que su contenido sea el adecuado.**

**Estos tiempos varían conforme al volumen de operaciones a contabilizar, actualmente este tipo no es suficiente.**

**Puesto: Funcionario Apoyos FOVI**

**59.Verificar pendientes del día anterior para su trámite.**

**60.Conciliar saldos de las cuentas que se afectaron el día anterior.**

**61.Archivar fichas contables de los movimientos del día anterior por concepto de apoyo verificando contra los contratos.**

**62.Dar de alta los movimientos en los controles contables de los apoyos.**

**63.Verificar las operaciones firmadas del día anterior y en coordinación con los liquidadores para dar de alta al seguro de vida y daños y mantener el importe a liquidar a la aseguradora.**

**64.Contabilizar las operaciones contables reportadas por el departamento conciliaciones Banco de México de los pagarés enviados y que no están enviando recursos, haciendo los siguientes movimientos contables.**

**A.En área metropolitana**

**Cargo a: 1103.-Bancos .-Por el importe total**

**Abono a: 2306.-Préstamos de fondos fiduciarios públicos**

**Cargo a: 6610.-Activos afectos en garantía de Banco de México**

**Abono a: 6310.-Garantías de préstamos Banxico.**

**B.Para interior**

**Cargo a: 1103.-Bancos**

**Abono a: 1503.-Matriz y sucursales, reportando vía telefónica.**

**65.Asesorar a las regiones del interior vía telefónica con respecto a los apoyos.**

**66.Emitir pólizas de seguros de vida y daños para los créditos crediliquidez solicitados por las sucursales a fin de operar sus créditos.**

**Actividades Mensuales:**

**A.Provisionar intereses para el pago de erogaciones netas al FOVI, haciendo los siguientes asientos contables:**

**Cargo a: 5102.-Intereses pagados sujetos a retención del ISR**

**Abono a: 2309.-Acreedores por intereses.**

**B.Contabilizar capital e intereses del mes que nos cobra el FOVI por erogaciones netas remitiendo a las regiones que les corresponde el cobro y reportar vía telefónica con los siguientes asientos.**

**Abono a: 1103.-Bancos**

**C.En el área metropolitana**

**Cargo a: 2309.-Acreedores por intereses**

**2306.-Préstamos de fondos fiduciarios públicos.**

**D.Para interior**

**Cargo a: 1503.-Matriz y sucursales.**

**A las diferentes regiones por separado de acuerdo a los contratos.**

E.Por intermediación financiera.- Es de utilidad que el Banco tiene por concepto de la administración de los apoyos, se nos envía a fin de mes y se contabiliza:

Cargo a: 1103.-Bancos

F.Metropolitana Abono a: Resultados

G.Interior Abono a: 1503.-Matriz y sucursales.

H.Conciliar el estado de cuenta que nos envía Banco de México, cotejando contra nuestros registros.

I.Depurar quincenalmente los auxiliares de las cuentas 2306.-, 2309.-, 5102.- y 6310.- .

J.Elaborar informe de todos los contratos firmados antes de subasta.

K.Elaborar informe de la SEDUE, reportando el número de acreditados que ingresaron en el mes, el número de acreditados en cartera total.

L.El monto en 1310.-, 1315.- y 1319.- Individuales y Puentes por separado, ésta información es solicitada por tipo de vivienda.

**PUESTO: Funcionario Apoyos FOVI**

67.Revisar pendientes del día anterior para su trámite.

68.Revisar del Diario Oficial la convocatoria de Subastas de Derecho FOVI e informar a todas las regiones

A.Informar a las regiones de los resultados en su caso.

69.Emitir cartas de intención para concursar en subasta en área

metropolitana dirigida a FOVI.

70. Recibir, revisar y mandar al FOVI los pagarés de las regiones en donde solicitan recursos de acuerdo a los contratos de apoyo correspondiente.

71. Recibir cartas convenio de FOVI revisar, controlar y enviar a firma de los apoderados al Banco y posteriormente con el FOVI

-Una vez firmadas remitir su copia correspondiente a las regiones del interior.

Nota: Estas actividades no suelen ser diarias pero si se da el caso de por lo menos una al día.

72. Dar asesoramiento por teléfono a todas las regiones en materias de apoyos.

73. Estar en comunicación con el FOVI estando al pendiente de los contratos, pagarés y convenios que tenemos en trámite con ellos.

74. Revisar periódicamente los expedientes de los contratos revisando los saldos por disponer y vigilando las fechas de vencimiento.

75. Administrar los contratos en trámite cargando los datos a la computadora como los pagarés, contratos y convenios a fin de tener un informe de C      zado. CREDITO

Solicitud y autorización de créditos hipotecarios.

#### PROCEDIMIENTO

Responsable: Sucursales.- Gerente o funcionario de relaciones.

76. Indica al cliente cuáles son los requisitos que se deben cumplir para solicitar un crédito hipotecario.

**77. Entrega al cliente el impreso 142.31 "Solicitud de préstamo hipotecario" y le indica los documentos que debe entregar de acuerdo a lo siguiente:**

**A. Sí la solicitud espera individualización de crédito, le entrega el impreso 150.18 "Documentos necesarios para solicitud de créditos individuales" marcando con una "X" los documentos que debe anexar a la solicitud.**

**B. Sí es para solicitar un crédito puente (para construcción de conjuntos habitacionales), le entrega el impreso 150.19 "Presentación de documentos para créditos puente".**

**78. Recibe del cliente el impreso 142.31 junto con la documentación solicitada.**

**79. Verifica que el impreso 142.31 se encuentre llenado correctamente y que los documentos que vienen anexos sean los que se indican en los impresos 150.18 ó 150.19 según corresponda.**

**80. Elabora recibo en original y copia por la documentación recibida.**

**81. Entrega al cliente el original del recibo debidamente firmado, y anexa la copia al impreso 142.31.**

**82. Notifica al cliente que se efectuará un análisis previo a su solicitud para determinar la posibilidad de tramitar el crédito.**

**83. Turna para análisis previo la documentación antes citada a la Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario, o a quien haga sus veces en el interior.**

**Responsable: Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario o quien haga sus veces en el interior.**

**84. Recibe de las sucursales el impreso 142.31 "Solicitud de Préstamo**

Hipotecario" y la documentación correspondiente para llevar a cabo el análisis previo.

85. Verifica que el impreso 142.31 se encuentre correcto en el llenado y que la documentación anexa esté completa, de acuerdo a los impresos 150.18 ó 150.19 según el caso.

86. Efectúa el análisis y determina si es posible tramitar la solicitud de crédito.

A. Si la solicitud procede, lo comunica a la sucursal y le indica que los trámites posteriores estarán a cargo de la Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario, o quien haga sus veces en el interior.

B. Si la solicitud no procede, devuelve la documentación a la sucursal para que sea entregada al cliente solicitante.

Responsable: Gerente o Funcionario de Relaciones.

87. Recibe el resultado del análisis y notifica al cliente si hay posibilidad o no de otorgar el crédito.

A. Si el resultado es positivo, le informa al cliente que los trámites continuarán en la Gerencia Otorgamiento de Crédito Hipotecario.

B. Si el resultado es negativo, devuelve la documentación al cliente solicitante.

Responsable: Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario o quien haga sus veces en el interior.

88. Informa al cliente que continuará con los trámites de su solicitud de crédito hipotecario tales como:

**-Investigación de referencias.**

**Avalúo del conjunto habitacional (créditos puente) o del inmueble (en créditos individuales).**

**-Cuadro de valores (sólo en créditos puente)**

**Asimismo, le informa que los gastos que originen los trámites anteriores, serán a su cargo.**

**89.Elabora el impreso 153.23 "Tarjeta Kardex" con el objeto de mantener el seguimiento de los trámites del crédito.**

**90.Entrega a la agencia investigadora que se tenga contratada, el impreso 150.14 "Estudio socioeconómico", para que lo practique al cliente y efectúe la verificación de referencias comerciales y bancarias.**

**91.Solicita al cliente con base en los valores FOVI, anticipo de efectivo para provisión de los gastos citados en el punto número 13.**

**92.Efectúa por el anticipo recibido del cliente los siguientes asientos contables:**

**Cargo a: 1101.-caja**

**ó: 2101.-cuentas de cheques.**

**u: 1105.-documentos de cobro inmediato**

**(se reciben salvo buen cobro)**

**Por el importe correspondiente al estudio socioeconómico e investigación de referencias:**

**Abono a: 2311.-acreedores diversos**  
**05.-otros acreedores**  
**05.-diferencias pendientes de aclarar**  
**Gerencia Disposiciones y Recuperación de**  
**Crédito Hipotecario.**

**Por el importe correspondiente a los avalúos o cuadro de valores:**

**Abono a: 2311.-acreedores diversos**  
**05.-otros acreedores**  
**13.-provisiones o anticipos de avalúos**  
**Gerencia de Avalúos.**

**Nota: Esta partida se eliminará cuando el perito valuador haya elaborado el avalúo y/o el cuadro de valores.**

**93.Solicita a la Gerencia de Avalúos (División Fiduciario) elabore el avalúo correspondiente; y el perito valuador que se tenga contratado, el cuadro de valores, cuando se trate de créditos para la construcción (créditos puente).**

**A.-Esta solicitud la hará mediante memorándum, al cual le deberá anexar la siguiente documentación:**

**AA.Para avalúos de inmuebles terminados:**

- Títulos de propiedad o contrato de promesa de compra-venta del inmueble que se ofrece en garantía.**
- Boleta de contribución predial y agua**
- Planos Arquitectónicos**

**AB.Para avalúos de inmuebles por construir, además de los documentos anteriores, debe enviar:**

- Presupuesto de la obra a ejecutar**

- Especificaciones de la obra
- Plano arquitectónico del inmueble que se construirá
- Relación de indivisos (cuando se trata de condominios)
- Lotificación.

**Responsable: Gerencia de Avalúos (División Fiduciaria)**

**94. Recibe de la Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario o quien haga sus veces en el interior de la república solicitud para avalúo (mediante memorándum).**

**95. Efectúa el avalúo de acuerdo a lo establecido en la sección**

**95.1 Subsección 2 del manual de procedimientos.**

**96. Envía a la Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario o quien haga sus veces en el interior, el avalúo solicitado, y el recibo de honorarios.**

**Responsable: Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario o quien haga sus veces en el interior.**

**97. Recibe el avalúo y/o cuadro de valores solicitados y el recibo de honorarios.**

**98. Recibe de la agencia investigadora que se tenga contratada, el resultado y recibo de honorarios por los estudios económicos y demás investigaciones efectuadas al cliente.**

**99. Entrega los recibos de honorarios a la Gerencia Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario o quien haga sus veces en el interior.**

**Responsable: Gerencia Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario o quien haga sus veces en el interior.**

**100. Recibe lo indicado en la acción anterior y efectúa la liquidación a la agencia investigadora para lo cual realiza los siguientes asientos contables:**

**Cargo a: 2311.-Acreedores diversos**

**05.-Otros acreedores**

**05.-Diferencias pendientes de aclarar**

**Gerencia Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario.**

**Abono a: 2101.-cuentas de cheques nombre de la agencia investigadora, numero de cuanta de la agencia investigadora.**

**ó: 2301.-cheques de caja**

**Nota: En caso de que exista alguna diferencia entre el importe provisionado y los gastos de avalúo y estudio socioeconómico, cargará este a la siguiente cuenta:**

**1505.-otros deudores**

**02.-otros adeudos**

**20.-diversos**

**Gerencia Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario.**

**La eliminación del asiento contable anterior se hará al momento de otorgarle el crédito hipotecario al cliente, si su solicitud fue aprobada. En caso de que la solicitud haya sido rechazada, le cobrará al cliente el importe de esta diferencia.**

**Responsable: Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario o quien haga sus veces en el interior.**

**101. Abre expediente al solicitante y lo turna mediante memorándum al Departamento de Análisis de Crédito Hipotecario.**

**Responsable:** Departamento de Análisis de Crédito Hipotecario o quien haga sus veces en el interior.

102. Revisa que el contenido del expediente esté completo. En caso de que falte documentación, lo devuelve explicando la causa del rechazo.

103. Analiza si el crédito contiene los elementos necesarios para su aprobación, a fin de presentarlo ante el Comité Facultado.

104. Elabora la Carátula de resolución de crédito (reverso del impreso 142.31 "Solicitud de préstamo hipotecario") y la turna junto con el expediente del cliente al Comité Facultado para autorización o rechazo.

105. Recibe del comité el expediente del cliente, con la "Notificación de aprobación o rechazo".

106. Envía a la Gerencia de Otorgamiento Crédito Hipotecario o quien haga sus veces en el interior, mediante memorándum, el expediente del cliente.

**Responsable:** Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario o quien haga sus veces en el interior.

107. Notifica al cliente que el crédito solicitado fue aprobado o rechazado.

A. En caso de que el crédito haya sido aprobado, indica al cliente solicitante los requisitos para su otorgamiento.

B. En caso de rechazo, le devuelve la documentación y le cobra el importe de la diferencia por los gastos de avalúo y/o estudio socioeconómico (en su caso).

## **OTORGAMIENTOS DE CREDITOS PUENTE**

**Otorgamiento de créditos puente  
PROCEDIMIENTO**

**Responsable: Gerencia Otorgamiento crédito hipotecario o**

**quien**

108. Elabora el impreso 150.07-A "instrucción notarial", en el cual se especifican los datos que deben tomarse como base para la formulación de escrituras.

109. Envía al Notario Público el original y copia 2 del impreso 150.07-A, para que elabore las escrituras, adjuntando cuadro de valores y demás documentos oficiales (boletas contribución predial, agua, etc.).

110. Integra las copias 1 y 3 del impreso referenciado al expediente del cliente.

111. Solicita póliza de Seguro de daños a la Compañía Aseguradora que se tenga establecida, entregándole la siguiente documentación:

- Planos del inmueble
- Copia del avalúo por casa tipo
- Copia del presupuesto y especificaciones de cada casa tipo.
- Copia del cuadro de valores.

112. Recibe del Notario Público notificación del importe de los gastos notariales.

113. Establece previo acuerdo con el Notario Público y la Gerencia, la fecha y hora de firma de escrituras y lo notifica al cliente.

114. Solicita al perito evaluador que se tenga contratado, efectúe la inspección de obra, para determinar el importe de la primera ministración.

A. El costo de la inspección de obra, deberá incluirlo en la liquidación de crédito, para que sea cobrado al cliente.

115. Elabora la hoja de deducciones con los datos que se mencionan a continuación y la integra en el expediente del cliente:

- Fecha de entrega del expediente de crédito.
- Importe de los avalúos y cuadro de valores.
- Costo de la inspección de obra.
- Informes.
- Prima de seguro.
- Gastos notariales.
- Fecha de firma de la operación

116. Envía a la Gerencia de Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario, el expediente del cliente para que continúe con los trámites.

Responsable: Gerencia Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario.

117. Recibe de la Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario, el expediente del cliente para elaborar la liquidación que servirá de base para la firma de escrituras.

118. Revisa que el expediente contenga lo siguiente:

- Copia 1 y 3 del impreso "instrucción notarial"
- Hoja de deducciones debidamente formulada
- Autorización del Comité de Crédito
- Cédula de inspección de obra

119. Determine con base en la cédula de inspección de obra el importe de la primera ministración.

120. Elabora el impreso 150.24-5 "Liquidación de gastos de crédito hipotecario", así como los cheques de caja correspondientes, incluyendo en la liquidación lo siguiente:

### **GASTOS BANCARIOS**

Prima de la póliza de seguros (daños), avalúos, cuadro de valores, gastos de inspección de obra, informes e I.V.A.

### **GASTOS NOTARIALES**

Honorarios del notario, derechos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad, costo de créditos de libertad de gravamen y no adeudo, e impuestos de adquisición de inmuebles.

A. Los cheques de caja se elaborarán de la siguiente manera:

- Uno a favor del notario, por los conceptos mencionados.
  - Uno a favor del cliente, por concepto de la primera ministración menos los gastos bancarios y notariales.
- Un último a favor del cliente por los gastos bancarios, el cual deberá endosar a favor de Multibanco Comermex.

En caso de que el cliente haya contratado con fideicomiso, se elaborará un

cheque de caja a favor del cliente (el cual endosará a favor de fideicomiso) por la diferencia que exista entre el importe total del crédito y el importe de los gastos y la primera ministración.

**B. La distribución del impreso 150.24-5. será de la siguiente forma:**

**Original 1 Se entrega el cliente en el momento de la firma de escrituras.**

**Copia 1 Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario.**

**Copia 2 Gerencia Disposiciones y recuperación Crédito Hipotecario**

**Copia 3 Notaría**

**Copia 4 Expediente del cliente**

**Copia 5 Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario (revisar con notaría)**

**121. Integrar al expediente del cliente la forma citada anteriormente y los cheques de caja correspondiente.**

**122. Entregar a la Gerencia de Otorgamiento Crédito Hipotecario, el expediente del cliente para tramitar la firma de escrituras.**

**Responsable: Gerencia Otorgamiento Crédito Hipotecario**

**123. Recibe el expediente del cliente y verifica que la documentación que contiene se encuentre completa y que esté debidamente requisitada y autorizada.**

**124. Acude a la notaría destinada para la firma de escrituras, llevando**

consigo la siguiente documentación:

- Original y copias 3 y 5 del impreso "liquidación de gastos de crédito hipotecario".
- Copia 3 del impreso "instrucción notarial".
- Cheques de caja.

125. Revisa antes de firmar, que los datos asentados en las escrituras, coincidan con los de la copia 3 del impreso 150.07-A y de la copia 5 del impreso 150.24-5.

126. Firmar al margen de las escrituras una vez que esté conforme con los datos asentados.

127. Entregar al notario público el cheque de caja correspondiente a sus honorarios y demás conceptos.

Asimismo, entregar al cliente lo siguiente:

- Cheque de caja por el importe de la primera ministración.
  - Cheque de caja por el importe de los gastos bancarios, para que lo endose a favor de Multibanco Comermex y lo regrese.
  - Cheque de caja por la diferencia que exista entre el importe de los gastos, de la primera ministración y del importe total del crédito, para que lo endosea favor del fideicomiso ( en su caso).
- Original del impreso 150.24-5.

128. Solicita y obtiene acuse de recibo en las copias de los cheques de caja.

129. Recibe del cliente el cheque de caja por el importe de los gastos

bancarios (endosando a favor de Multibanco Comermex) y efectúa los siguientes asientos contables:

Cargo a: 2301.- cheques de caja

Abono a: 2004.- control interno

130. Solicita a la compañía de seguros que se tenga contratada la póliza de daños, por el 85% del valor total de la construcción.

131. Envía a la Gerencia Disposición y Recuperación Crédito Hipotecario, la siguiente documentación:

- Copia 2 del impreso 150.24-5.
  
- Copia 1 del impreso 150.07-3-A
  
- Control interno de cargo por los gasto bancarios.
  
- Fichas de abono a 2301.- cheques de caja

Responsable: Gerencia Disposición y Recuperación Crédito Hipotecario

132. Recibe la documentación citada en el punto anterior, procediendo a contabilizar el importe total del crédito, realizando el siguiente asiento contable:

Cargo a: 6301.- APERTURA DE CREDITOS  
06.- Préstamos para la vivienda  
(Sub-subcuenta respectiva al tipo de vivienda)

Abono a:1601.- ACREEDORES POR CREDITOS  
CONCEDIDOS

**Nota:** Los asientos anteriores se omitirán si el cliente contrato con el fideicomiso.

133.- Aplica contáblemente el importe de los gastos bancarios ejecutando el siguiente asiento:

Cargo a: 2004.- CONTROL INTERNO

- Por el importe correspondiente al avalúo, cuadro de valores e inspección de obra.

Abono a:2311.- ACREEDORES DIVERSOS

05.- Otros acreedores

05.- Diferencias pendientes de aclarar Gerencia Disposiciones y Recuperaciones Crédito Hipotecario.

**Nota:** La eliminación de esta partida, se realizará cuando se efectúe el pago a los peritos valuadores.

- Por el importe correspondiente a las pólizas de seguros

Abono a: 2004.- CONTROL INTERNO

- Por el importe correspondiente a la utilidad que se obtenga por concepto de avalúo, cuadro de valores e inspección de obra.

Abono a: 5204.- OTRAS COMISIONES Y PREMIOS

11.- Por avalúos

134. Efectúa los siguientes asientos contables, por el importe de la primera ministración entregada al cliente:

Cargo a: 2004.- CONTROL INTERNO

Abono a: 2301.- CHEQUES DE CAJA

135. Envía a la Gerencia Operativa de Cartera Hipotecaria, el control interno por las pólizas de seguros y el control interno por la primera ministración, anexándole a éste lo siguiente:

- Copia 1 del impreso 150.07-3-A

- Copia 2 del impreso 150.24-5

136. Afecta cuentas de orden por el importe de la primera ministración entregada al cliente, como sigue:

Cargo a: 6601.- ACREEDORES POR CREDITOS CONCEDIDOS

Abono a: 6301.- APERTURA DE CREDITOS

06.- Préstamos para la vivienda

Si el cliente contrató con Fideicomiso, los asientos contables anteriores, no se efectúan.

**RESPONSABLE: Gerencia Operación Cartera Hipotecaria**

137. Recibe de la Gerencia Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario, lo indicado en el proceso 28, así como el Control Interno por el importe de la póliza de Seguro.

138. Contabiliza el importe de la primera ministración, de la siguiente manera:

Cargo a: 1310.- PRESTAMOS PARA LA VIVIENDA

Abono a: 2004.- CONTROL INTERNO

A. Asimismo, contabiliza el abono a Control Interno por el importe de la

póliza de Seguros, como sigue:

**Cargo a 2004.- CONTROL INTERNO**

**Abono a:2311.- ACREEDORES DIVERSOS**

**05.- Otros acreedores**

**20.- Diversos**

**139.- Cobro de interés. Efectúa provisión de interés mensualmente, por los intereses que deberá pagar el cliente por el crédito puente concedido, realizando el siguiente asiento contable:**

**Cargo a: 1502.- DEUDORES POR INTERESES DEVENGADOS  
SOBRE PRESTAMOS Y CREDITOS VIGENTES**

**10.- Prestamos para la vivienda**

**Abono a: 5201.- INTERESES COBRADOS**

**15.- Por préstamos a la vivienda**

**01.- Interés cartera vigente**

**140.- Calcula al día último de cada mes sobre el saldo insoluto del crédito, los intereses que debe pagar el cliente, efectuando el siguiente asiento contable:**

**Cargo a: 1315.- ADEUDOS POR AMORTIZACIONES VENCIDAS**

**06.- Por préstamo a la vivienda**

**02.- Intereses**

**Abona:1502.- DEUDORES POR INTERESES  
DEVENGADOS SOBRE PRESTAMOS Y CREDITOS VIGENTES10.- Por  
préstamos a la vivienda**

**141. Comunica a la Gerencia Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario de los intereses que deberán cobrarse al cliente, así como del asiento contable anterior.**

**RESPONSABLE: Gerencia Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario**

**142. Recibe notificación de los intereses que debe cobrar al cliente y de su aplicación contable.**

**143. Efectúa el cobro de los intereses, realizando el asiento contable siguiente:**

**Cargo a: 1101.- CAJA O 1105.- DOCUMENTOS DE COBRO INMEDIATO**

**Abono a: 2004.- CONTROL INTERNO**

**Si los intereses no son oportunamente pagados, los deducirá del importe de la siguiente ministración que solicite el cliente.**

**144. Turna el Control Interno de cargo a la Gerencia Cartera Hipotecaria para que efectúe la contabilización correspondiente.**

**145. Recibe (Gerencia cartera hipotecaria) control correspondiente de los intereses cobrados y realiza el siguiente asiento contable:**

**Cargo a: 2004.- CONTROL INTERNO**

**Abono a: 1315.- ADEUDOS POR AMORTIZACIONES VENCIDAS**

**06.- Por préstamos para la vivienda**

**02.- Intereses**

## **INFORMACION SOBRE LOS FONDOS DE FOMENTO (FOVI)**

Los fondos de fomento tienen como prioridad atender con recursos financieros a las personas físicas o morales que más lo requieran, estos fondos actúan en estrecha coordinación con las sociedades bancarias y tienen como objetivo destinar recursos para el desarrollo de las actividades productivas del país.

Los fondos de fomento son los fideicomisos constituidos por el Gobierno Federal, principalmente en Banco de México y Nacional Financiera, que tiene como principal objetivo canalizar créditos con tasas menores a las del mercado, a sectores de la población que por sus características de actividad económica, ubicación geográfica o situación económica precaria, son considerados como prioritarios dentro de los programas nacionales de desarrollo.

La ventaja de obtener un crédito susceptible de ser redescontado en algún Fondo de Fomento, es que la tasa que se cobra siempre será mejor a las vigentes en el mercado.

## **FONDO DE APOYO A LA VIVIENDA**

El objetivo de este fondo es otorgar apoyos para la compra, construcción o mejora de casa-habitación individual o en conjuntos habitacionales, los que deberán reunir las características de valores, normas y criterios de carácter técnico que fija el Banco de México, y las Comisiones Nacionales de Seguros y de Fianzas, constituyendo el deudor garantía hipotecaria en primer lugar sobre el inmueble en el cual se invertirá el monto del crédito.

**Estos créditos se conceden:**

- Para que la Banca canalice recursos producto de los ahorros del público complementados con recursos del Gobierno Federal, a la construcción de

vivienda de interés social.

- Para que el sistema bancario otorgue créditos a jefes de familia de ingresos limitados, para la adquisición de una vivienda, aplicando tasas de interés inferiores a las que prevalecen en el mercado y planes de pago adecuados a sus ingresos.

- Para que los Bancos promuevan la inversión de recursos por parte de los particulares, para la construcción o adquisición de viviendas que se destinarán para el arrendamiento a jefes de familia de ingresos limitados.

### **PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR EL FOVI**

**PROGRAMA DE VIVIENDA TIPO 1:** Mediante el cual el FOVI canaliza recursos al sistema bancario para otorgar créditos a la construcción, adquisición o mejora de vivienda tipo 1, dotadas de los espacios indispensables para satisfacer las necesidades de familias de ingresos limitados.

**PROGRAMA DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL PARA ARRENDAMIENTO:** Mediante el cual el FOVI canaliza recursos al sistema bancario para otorgar créditos a promotores para la construcción y adquisición de viviendas (tipo R) para arrendamiento, destinadas a familias de ingresos mínimos que requieran ese servicio.

Entre otras ventajas, los usuarios de este tipo de crédito, obtienen las siguientes:

Los constructores cuentan con importes recursos ya que el apoyo financiero es hasta el 80% del presupuesto de inversión o valor del proyecto de los créditos para la construcción.

En los créditos para construcción, el plazo de disposición y la ministración del crédito se pactan de acuerdo con el acreditado y éstas se ajustan periódicamente en inspecciones de avance de obra.

El pago de las mensualidades para amortizar el crédito no es oneroso, ya que aplican tasas de interés inferiores a las que prevalecen en el mercado e incluyen el pago del seguro de vida del acreditado que, en su caso, permita liquidar la parte insoluta del acuerdo, garantizando la propiedad del inmueble a sus beneficiarios.

Para el cálculo de las mensualidades se aplica un sistema, en el cual no se permite que se eleven en mayor proporción de lo que se incrementa (en porcentaje) el salario mínimo mensual.

### **ENTREGA DE MINISTRACIONES POR AVANCE DE OBRA**

**RESPONSABLE:** Gerencia Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario

146. Recibe del cliente solicitud para entrega de ministraciones, del crédito puente autorizado.

147. Solicita al perito valuador que se tenga contratado, determine el avance de la obra en cuestión.

148. Recibe del perito valuador, reporte sobre la inspección realizada a la obra.

149. Verifica si existen intereses vencidos, para deducirlos del importe de la ministración.

**150. Determina la cantidad a entregar al cliente con base en lo siguiente:**

**- Del saldo disponible del crédito puente, resta el importe del faltante de la obra.**

**151. Deduce de este resultado el importe de los intereses vencidos (si los hubiere), y costos de la inspección de obra.**

**152. Afecta cuentas de orden por el importe total de la ministración entregada, como sigue:**

**Cargo a: 6601.- ACREEDORES POR CREDITOS CONCEDIDOS**

**Abono a: 6301.- APERTURA DE CREDITO**

**06.- Préstamos para la vivienda**

**NOTA:** En caso de que el cliente haya contratado con Fideicomiso, los asientos anteriores se omiten, ya que el Fideicomiso abonará el importe de la ministración de la siguiente manera:

**Abono a: 2311.- ACREEDORES DIVERSOS**

**05.- Otros acreedores**

**05.- Diferencias pendientes de aclarar Gerencia Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario.**

**153. Turna mediante Control Interno de abono a la Gerencia Operación Cartera Hipotecaria, el importe total de la ministración, aplicando Control interno de cargo de la siguiente forma:**

**Cargo a: 2004.- CONTROL INTERNO**

**-Por el importe neto de la ministración.**

**Abono a: 2101.- CUENTAS DE CHEQUES**

**NOTA:** En caso de que el cliente haya contratado con Fideicomiso, efectúa los siguientes asientos contables:

**Cargo a: 2311.- ACREEDORES DIVERSOS**

05.- Otros acreedores

05.- Diferencias pendientes de aclarar Gerencia Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario.

**Abono a: 2101.- CUENTAS DE CHEQUES**

Así mismo, envía un memorándum a la Gerencia Operaciones Cartera Hipotecaria, en donde informe sobre la entrega de la ministración.

- Por el importe de la inspección de obra.

**Abono a: 2311.- ACREEDORES DIVERSOS**

05.- Otros acreedores

05.- Diferencias pendientes de aclarar Gerencia Disposiciones y Recuperación Crédito Hipotecario.

**NOTA:** Esta partida quedará eliminada cuando se efectúe el pago al perito valuador que realizó la inspección de obra.

- Por el importe de los intereses vencidos (si los hubiere)

**Abono a: 2004.- CONTROL INTERNO**

El cargo a Control Interno lo turnará a la Gerencia Operación Cartera hipotecaria.

**RESPONSABLE:** Gerencia Operación Cartera Hipotecaria.

154. Recibe el Control Interno de abono correspondiente al importe total de la ministración y, en su caso, el Control Interno de cargo correspondiente a los intereses vencidos.

155. Efectúa los siguientes asientos contables:

Cargo a: 1310.- PRESTAMOS PARA LA VIVIENDA (SUB Y SUBSUBCUENTAS CORRESPONDIENTES)

Abono a: 2004.- CONTROL INTERNO

- Por el importe de los intereses vencidos (en su caso)

Cargo a: 2004.- CONTROL INTERNO

Abono a: 1315.- ADEUDOS POR AMORTIZACIONES  
VENCIDAS

06.- Por préstamos para la vivienda

02.- Intereses.

## **CONTROL**

156.- La Gerencia Operación Cartera Hipotecaria recibe de operación informática la siguiente documentación:

- Impreso "Recibo de pago"

- Original y copia del reporte "Recibos de pago expedidos del mes".

157.- Separa por zona de cobro, los recibos de pago, así como los reportes.

158.- Coteja los recibos contra los reportes para verificar que estén completos.

159.- Separa los recibos de pago que correspondan a clientes que hayan efectuado mensualidades anticipadas.

160.- Envía mediante memorándum en original y copia y por valija a las sucursales, los recibos de pago así como los reportes.

161.- Solicita acuse de recibo en la copia del memorándum.

162.- Archiva en orden cronológico y por zona de cobro la copia del reporte.

#### **Recepción y control de radicación.**

163.- El Operador o encargado de mostrador múltiple de todas las sucursales, recibe de la Gerencia Operación Cartera Hipotecaria, memorándum en original y copia anexo de la documentación antes descrita.

164. Coteja los recibos de pago contra el original del reporte para verificar que se encuentren completos.

- En caso de que falte algún recibo, lo comunicará a la Gerencia Operación Cartera Hipotecaria, para que sean proporcionados todos los datos relativos a éste y proceda a elaborar un recibo de pago.

165. Archiva los recibos de pago por número de crédito y fecha de vencimiento.

166. Archiva el original del reporte en orden cronológico.

### **Cobranza**

167. Cuando un cliente se presenta a la sucursal a liquidar su mensualidad ejecuta el siguiente procedimiento:

#### **Recibo de pago radicado en la misma sucursal.**

1).- Obtiene del archivo con base al número de préstamo y nombre del cliente, el recibo de pago, según se trate. Si tiene pagos vencidos obtendrá el más antiguo.

2).- Indica al cliente la cantidad a pagar y le entrega el talón del impreso "volante de contraseña".

3).- Turna al cajero de ventanilla la "contra" del volante de contraseña, además del recibo de pago debidamente inicializado.

#### **Recibo de pago radicado en otra sucursal.**

1).- Solicita por vía telefónica a la Gerencia Operación Cartera Hipotecaria o a la Gerencia Control Recuperación Crédito Hipotecario autorización para la recepción del pago, proporcionando el nombre del cliente y número de préstamo.

2).- Recibe solicitud por vía telefónica de la sucursal para la recepción del pago del recibos, radicados en una sucursal diferente.

3).- Verifica en el reporte "Adeudos por préstamo para la vivienda" si el cliente tiene adeudos vencidos.

- Si tiene más de tres mensualidades vencidas, le pedirá le comunique al cliente, se presente en la Gerencia Control Recuperación a efectuar sus pagos.

- Si tiene hasta tres mensualidades vencidas, continua con el procedimiento.

4).- Proporciona al solicitante por la misma vía los siguientes datos:

- Importe de la amortización.

- Intereses.

- Seguros.

- Importe total.

5).- Recibe de la Gerencia Operación Cartera Hipotecaria o de la Gerencia Control Recuperación la información a que se refiere los puntos anteriores.

6).- Complementa los datos en un recibo en blanco anotando los datos que le fueron proporcionados.

7).- Indica al cliente la cantidad a pagar y le entrega el talón del impreso "volante de contraseña".

8).- Turna al cajero de ventanilla la "contra" del volante de contraseña, anexo al recibo de pago provisional debidamente autorizado por el Subgerente administrativo o Contador.

169. El cajero de Ventanilla recibe del Operador o Encargado del mostrador múltiple, el recibo de pago anexo al volante de contraseña.

170. Verifica que contenga la firma de autorización del Subgerente administrativo o Contador.

171. Llama al cliente mediante el volante de contraseña y le solicita el pago por el importe total del recibo.

172. Entrega al cliente el original del recibo debidamente sellado e inicializado.

173. Elabora al final de sus operaciones Control Interno por el importe de los documentos recibidos relacionándolos en el reverso de éste turnando el cargo a Control Interno junto con los recibos al Subgerente Administrativo o Contador para su autorización.

El abono lo contabiliza en su control.

174. El subgerente administrativo o Contador recibe del cajero de ventanilla el cargo a Control Interno anexo a los recibos de pago, liquidados durante el día.

175. Verifica que la suma de los importes de los recibos sea igual al importe global registrado en el Control Interno y sean los mismos que se detallan al reverso.

176. Turna el cargo a Control Interno a la Gerencia Operación Cartera Hipotecaria anexando los recibos de pago liquidados durante el día.

177. La Gerencia Operación Cartera Hipotecaria recibe de las sucursales el cargo a Control Interno anexo a los recibos.

178. Verifica que los recibos sean los mismos que se relacionan en el reverso del Control Interno.

179. Comprueba que la suma de los importes de los recibos coincidan con el total anotado en el Control Interno.

- En caso de existir diferencia deberá cargar o abonar a la sucursal

afectada, según sea el caso.

180. Separa los recibos por tipo de claves.

181. Ordena los recibos por orden numérico de préstamo.

182. De conformidad al Control Interno recibido, realizando los siguientes asientos contables:

### **Pagos Normales**

Cargo a: 2004.- CONTROL INTERNO

- Por el importe de la amortización a capital:

Abono a: 1310.- PRESTAMOS PARA LA VIVIENDA

- Por el importe de los intereses normales:

Abono a: 5201.- INTERESES COBRADOS

15.- Por préstamos para la vivienda

01.- Intereses Cartera Vigente.

- Por el importe de los seguros:

Abono a: 2311.- ACREEDORES DIVERSOS

05.- Otros acreedores

20.- Diversos

### **Pagos vencidos**

Cargo a: 2004.- CONTROL INTERNO

- Por el importe de la amortización a capital e intereses:

**Abono a: 1315.- ADEUDOS POR AMORTIZACIONES VENCIDAS**

- Por el importe de los intereses moratorios:

**Abono a: 5201.- INTERESES COBRADOS**

15.- Por préstamos a la vivienda

02.- Intereses Cartera vencida.

- Por el importe de los seguros vencidos:

**Abono a: 1505.- OTROS DEUDORES**

02.- Otros adeudos

11.- Primas de seguros.

183. Arma lotes con base en el impreso "Control de lote" requisitándolo con los datos que el mismo indica.

184. Envía a operación Informática el Control de lote anexo a los recibos para que sean procesados.

185. Operación Informática recibe para proceso el control de lote anexo a los recibos correspondientes al movimiento diario de cobranza.

186. Efectúa la captura y proceso de validación y emite el reporte "Validación diaria de transacciones"

187. La Gerencia Operación Cartera Hipotecaria recibe de Operación Informática el reporte "Validación diaria de transacciones" adjunto al impreso control de lote anexo a los recibos.

188. Revisa con el reporte de validación que los recibos se hayan capturado correctamente.

- De existir errores, los marca en el mismo reporte y lo entrega a Operación Informática para que se ejecute correcciones.
- No existen errores continua el procedimiento.

189. Envía a Operación Informática el reporte ya validado.

190. Operación Informática emite el reporte "Actualización Diaria de transacciones" y lo turna a la Gerencia Operación Cartera Hipotecaria.

191. La Gerencia Operación Cartera Hipotecaria recibe de Operación Informática el reporte "Actualización diaria de transacciones" y procede a cotejar el saldo de este reporte contra el del día anterior, de la siguiente forma:

- Saldo día anterior (menos) recibidos pagados (más) altas nuevos recibos  
= saldo reporte del día.

192. Archiva el reporte "Actualización diaria de transacciones" en orden cronológico.

### **Concentración de recibos no liquidados en sucursales.**

193. El operador o encargado de mostrador múltiple elabora los primeros 5 días de cada mes, relación en original y copia de los recibos de pago, no liquidados durante el período de los últimos tres meses.

- En esta relación deberá anotar los datos siguientes:

- Número de préstamo.
- Nombre del cliente.
- Importe total de cada recibo.
- Número de recibos enviados.

194. Envía a la Gerencia Control Recuperación Crédito Hipotecario, el original y copia de la relación, se anexa los recibos no liquidados.

195. Solicita acuse de recibo en la copia de la relación.

196. Recibe de las sucursales lo citado en el punto 1 de este procedimiento y firma de recibido en la copia de la relación.

197. Verifica que los recibos de pago, sean los mismos que se indican en la relación.

198. Comprueba que los recibos se encuentren dentro del reporte "Adeudos por préstamos para la vivienda por cuenta".

- En caso de que algún recibo no aparezca en el reporte deberá investigar si el recibo ya fue pagado.

#### **Anticipos a capital.**

199. La Gerencia Operación Cartera Hipotecaria recibe de las sucursales y/o de la Gerencia Control Recuperación, solicitud para aceptar anticipos a capital.

200. Solicita el nombre del cliente y el número de préstamo en cuestión.

201. Verifica en el reporte "Adeudos por préstamos para la vivienda", que

el cliente no tenga adeudos vencidos.

202. Localiza en el reporte "Tablas de amortización en períodos semestrales", la tabla correspondiente.

203. Proporciona al solicitante por la misma vía en que recibió la solicitud, los datos siguientes:

- Número de préstamo.
- Nombre del deudor.
- Número del período (semestre a pagar)
- Importe del pago.

204. Indica al solicitante la clave de control por los datos proporcionados.

205. Anota en la libreta de claves los datos siguientes:

- Número de préstamo.
- Mensualidades o períodos.
- Importes.
- Sucursal solicitante.
- Nombre del empleado o funcionario que solicita.
- Fecha en que se proporciona la información.

206. Las sucursales o la Gerencia Control Recuperación recibe de la

**Gerencia Operación Cartera Hipotecario, los datos citados en el punto 5 de este procedimiento.**

**207. Elabora con base en los datos recibidos, en original y copia "Recibo de pago por anticipos a capital".**

**208. Indica al cliente la cantidad a pagar y le entrega la parte derecha del impreso "volante contraseña".**

**209. Turna al cajero de ventanilla el recibo de pago debidamente inicializado.**

**210. El cajero de ventanilla procede conforme a lo establecido en los puntos 6, 7, 8, 9 y 10 del procedimiento de recepción. Control de radicación y cobranza en sucursales.**

**211. Recibe del cajero de ventanilla la copia recibo de pago anexo al cargo a control interno.**

**212. verifica que el importe del recibo de pago sea el mismo que el anotado en el cargo al control interno.**

**213. Envía a la Gerencia Operación Cartera H., la copia del recibo de pago, anexo a la ficha de cargo a Control Interno.**

**214. recibe lo indicado en el punto anterior y comprueba en su libreta de claves que el pago recibido es igual a los datos que proporcionó.**

**215. Procede a contabilizar el importe del recibo cobrado, realizando el siguiente asiento contable:**

**Cargo a: 2004.- CONTROL INTERNO**

**Abono a: 1310.- PRESTAMOS PARA LA VIVIENDA**

216. Archiva por número de crédito la copia del recibo de pago que ampara el anticipo a capital.

217. Elabora el impreso " Modificación a saldo de cuentas", para dar mantenimiento al sistema automatizado.

**Liquidaciones totales.**

218. La Gerencia Control Recuperación Crédito H. recibe del cliente solicitud para liquidar en forma total su préstamo hipotecario.

219. Elabora el impreso "Solicitud de liquidación total del préstamo hipotecario".

220. Envía el original del impreso a la Gerencia Cartera Hipotecaria, solicitando acuse de recibo en la copia de este impreso.

221. La Gerencia Cartera H. recibe el impreso acusando de recibido en la copia de este.

222. Verifica en el reporte "Adeudos por préstamos para la vivienda", que el cliente no tenga mensualidades vencidas.

223. Elabora el impreso "Liquidación total de préstamo hipotecario", el cual deberá inicializar en señal de autorización.

224. Entrega el original y copia 2 del impreso a la Gerencia Control Recuperación.

225. Esta elabora con base en el impreso en original y copia "Recibo de

**pago por liquidación total de préstamo hipotecario".**

**226. Entrega al cliente el original y copia del recibo de pago y le indica que pase a la caja a efectuar su pago.**

**- En Area Metropolitana se le debe indicar al cliente que efectúe su pago en la unidad de caja que corresponda.**

**- Asimismo, comunica al cliente que una vez que efectúa al pago, regrese a esta dependencia para indicarle los pasos a seguir para la cancelación de la hipoteca ante el registro público de la propiedad y le proporciona la siguiente documentación:**

**1) Copia de la hoja de liquidación.**

**2) Avisos de cancelación de hipoteca.**

**3) Poderes y generales de los funcionarios facultados de Multibanco Comermex.**

**227. El cliente acude a la caja y efectúa el pago correspondiente.**

**228. La sucursal efectúa la recepción del pago de acuerdo al procedimiento establecido.**

**229. Entrega al cliente el original del "Recibo de pago por liquidación total del préstamo hipotecario", debidamente sellado e inicializado.**

**230. Elabora fichas de cargo y abono control interno por el importe de los pagos recibidos en el día, enviando el cargo a la Gerencia Cartera Hipotecaria anexando la copia del recibo de pago.**

**231. La Gerencia Cartera Hipotecaria recibe cargo a Control Interno por el importe total del préstamo hipotecario, adjunto la copia del "Recibo de pago por la**

liquidación total de préstamo hipotecario".

232. Verifica que el pago efectuado mediante el "Recibo de pago por liquidación total de préstamo hipotecario", coincida con los datos del impreso "Liquidación total de préstamo hipotecario" a que se refiere el punto 6 de este procedimiento.

- En caso de encontrar diferencias, las aclarará con el titular de la Dependencia que envió el Control Interno.

233. De conformidad al control interno, efectuando el siguiente asiento contable:

**Cargo a: 2004.- CONTROL INTERNO CARTERA HIPOTECARIA**

**Abono a: 1310.- PRESTAMOS PARA LA VIVIENDA**

234. Elabora el impreso "Modificación a saldos de cuentas", para dar de baja en el sistema automatizado el préstamo hipotecario liquidado.

235. Actualiza con base en la copia 2 del impreso el estado de cuenta del préstamo liquidado y lo archiva en el expediente del cliente.

#### **Gestiones de cobro con 2, 3, y hasta 4 mensualidades vencidas**

236. La Gerencia Control Recuperación recibe de la Gerencia Operación Cartera H, el impreso "Aviso de adeudo" de los clientes con 2 o más mensualidades vencidas.

237. Verifica que el impreso que enviará al cliente, se encuentre en el reporte "Adeudos por préstamos para la vivienda" y que la clave de vencimiento esté de acuerdo con el número de mensualidades vencidas.

238. Envía por correo el impreso al domicilio del cliente.

239. Efectúa llamada telefónica al domicilio o trabajo del cliente.

- En caso de no localizarlo, notificará a alguno de sus familiares.

240. Efectúa visitas periódicas al domicilio del cliente.

241. Llena el impreso "Reporte de visitas a clientes" para mantener el control de visitas efectuadas.

- En este impreso anotará la fecha de la visita, el número de mensualidades vencidas en la fecha de la visita y la negociación que efectúe con el cliente.

242. Turna al Departamento Legal, los casos con más de 7 mensualidades vencidas.

## **NEGOCIADOR**

**PUESTO: Negociador Recuperación Crédito Hipotecario**

**Función Básica:** Realizar visitas domiciliarias a los deudores de crédito hipotecario y la atención a los clientes que se presentan en las oficinas de la Institución, para tratar diversos aspectos relacionados con su crédito y desean orientación así como negociar convenios de pagos para normalizar el adeudo vencido, atender pagos anticipados a capital y liquidaciones totales.

**Funciones Específicas:**

Mantener contacto directo con los clientes morosos llevando a cabo una labor de convencimiento que los concientize de su situación crediticia con Multibanco Comermex, de tal forma que se logren recuperar los créditos

otorgados por la Institución.

**Proponer planes y estrategias de recuperación del crédito hipotecario, a fin de agilizar su captación y minimizar la cartera vencida.**

**Informar al subgerente de Recuperación de Crédito Hipotecario, el número de casos tratados y los resultados notificándole sobre los problemas que se le presentaron a fin de recibir retroalimentación e instrucciones para cada uno de los asuntos.**

**Coadyuvar con su jefe en la atención de solicitudes de clientes que desean liquidar su crédito por adelantado o realizar pagos anticipados a capital elaborando estados de cuenta o liquidaciones totales en coordinación con el Departamento de Cartera.**

**Hacer reporte de visitas domiciliarias efectuadas por los gestores con la finalidad de atender a los clientes que se presenten a negociar sus pagos por motivo de la gestión domiciliaria.**

**Efectuar labor de negociación de pagos totales o parciales de los deudores morosos que se presenten en las oficinas, vigilando en los convenios efectuados la mejor posición para el Multibanco Comermex.**

**Apoyar a la subgerencia en el control de los créditos vencidos turnados a los abogados externos.**

**Apoyar a todas las sucursales que lo soliciten, referente a aclaraciones referentes a los adeudos y recibos de pago de los créditos hipotecarios.**

**Apoyar y asesorar a los gestores de crédito en la labor de convencimiento en las visitas domiciliarias que por su grado de dificultad lo requieran.**

**Recopilar la información necesaria tanto del cliente como de los archivos y**

registros internos con la finalidad con la finalidad de girar instrucciones notariales de liberación de hipoteca de los clientes que lo soliciten.

## **GESTOR RECUPERACION CREDITO HIPOTECARIO**

### **FUNCIONES PERIODICAS DIARIAS**

Atender a los clientes que llegan a la oficina en los días que se preparan las visitas.

a) Cubriendo mensualidades vencidas.

b) Elaborando liquidaciones totales del Crédito Hipotecario.

c) Elaborando estados de cuenta.

d) Elaborando convenios de pago.

e) Aclarando las dudas que tengan los clientes sobre su Crédito Hipotecario.

Resolver los problemas que llegaran a suscitarse en los inmuebles que tienen Crédito Hipotecario con la Institución; o sea, significa hacer el papel de supervisor de las garantías del Banco:

a) Poner bardas y rejas que obstruyen el paso a los inmuebles.

b) Abarcar más terreno que el pactado en las escrituras.

c) Hacer remodelaciones o ampliaciones que obstruyen la visibilidad del vecino (luz natural).

d) O cualquier otro problema que llegará a suscitarse en los inmuebles.

Elaborar los reportes de las visitas efectuadas a los clientes en los fraccionamientos.

Recibirle al personal encargado del archivo, los estados de cuenta de los clientes que acaban de firmar su Crédito Hipotecario con la Institución, checando que la dirección correcta, calle, lote, manzana, fraccionamiento, etc.

Cooperar en la elaboración de trabajos periódicos o eventuales que requiere el supervisor o sus superiores.

Si por alguna circunstancia el cliente que se presenta a la sucursal, ésta no llega a tener su recibo de pago, se le proporcionarán los datos por vía telefónica, a fin de que, se le elabore el recibo correspondiente y así pagar su mensualidad .

Archivar las liquidaciones totales en los estados de cuenta, pasarlas al encargado del archivo.

Archivar en los estados de cuenta:

- a) Los adelantos de capital.
- b) Los adelantos a liquidación total.
- c) Los adelantos para cubrir parte de sus mensualidades vencidas.

#### **FUNCIONES MENSUALES**

De acuerdo con el listado que se le proporciona de Cartera Hipotecaria, sacar del mismo los estados de cuenta que aparecen con más de 3 meses vencidos para realización de las visitas domiciliarias.

Ya una vez fuera los estados de cuenta, se procederá a zonificarlos por fraccionamientos para las visitas domiciliarias.

Posteriormente hecha la visita, se procederá a poner los estados de cuenta en orden progresivo basándonos en su número de préstamo hipotecario.

Acudir a la oficina de Lorenzo Boturini, para que nos sean proporcionados los diferentes listados que en el área de Recuperación de Crédito Hipotecario se utilizan para llevar el control de todos los préstamos otorgados. Así mismo llevar o traer documentación concerniente al departamento.

Ayudar en la preparación del informe mensual a la Dirección.

Checar contra el listado de la operación uno, que los recibos de pago radicados en sucursales y que se remiten a esa área, estén aún vigentes para guardarlos en el cajón correspondiente.

Depuración de los recibos de pago que están en nuestra área contra el listado de la operación uno.

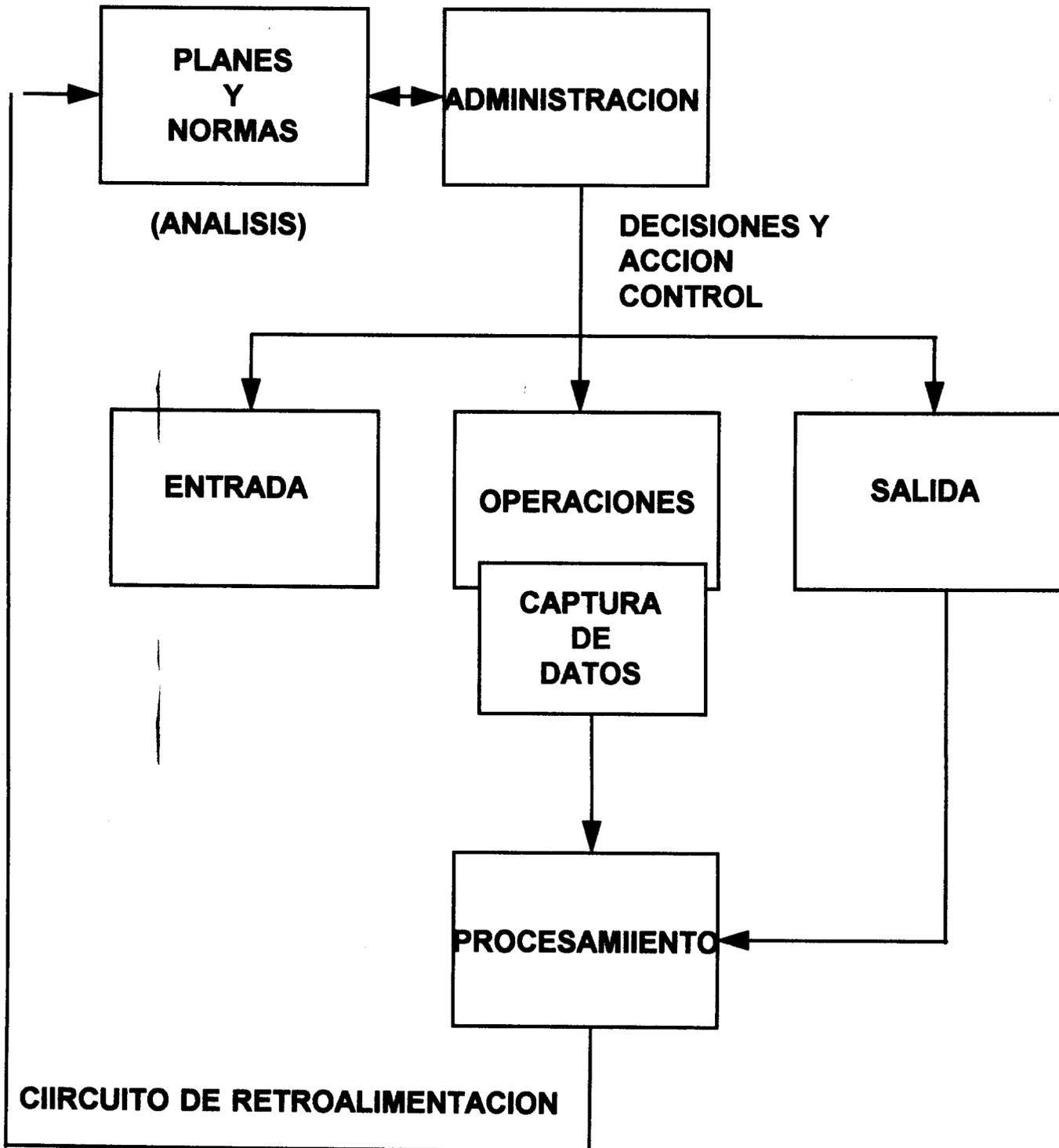
Recoger los recibos de pago del mes correspondiente en las oficinas de Lorenzo Boturini, así como cortarlos e intercalarlos.

#### **FUNCIONES EXTEMPORANEAS**

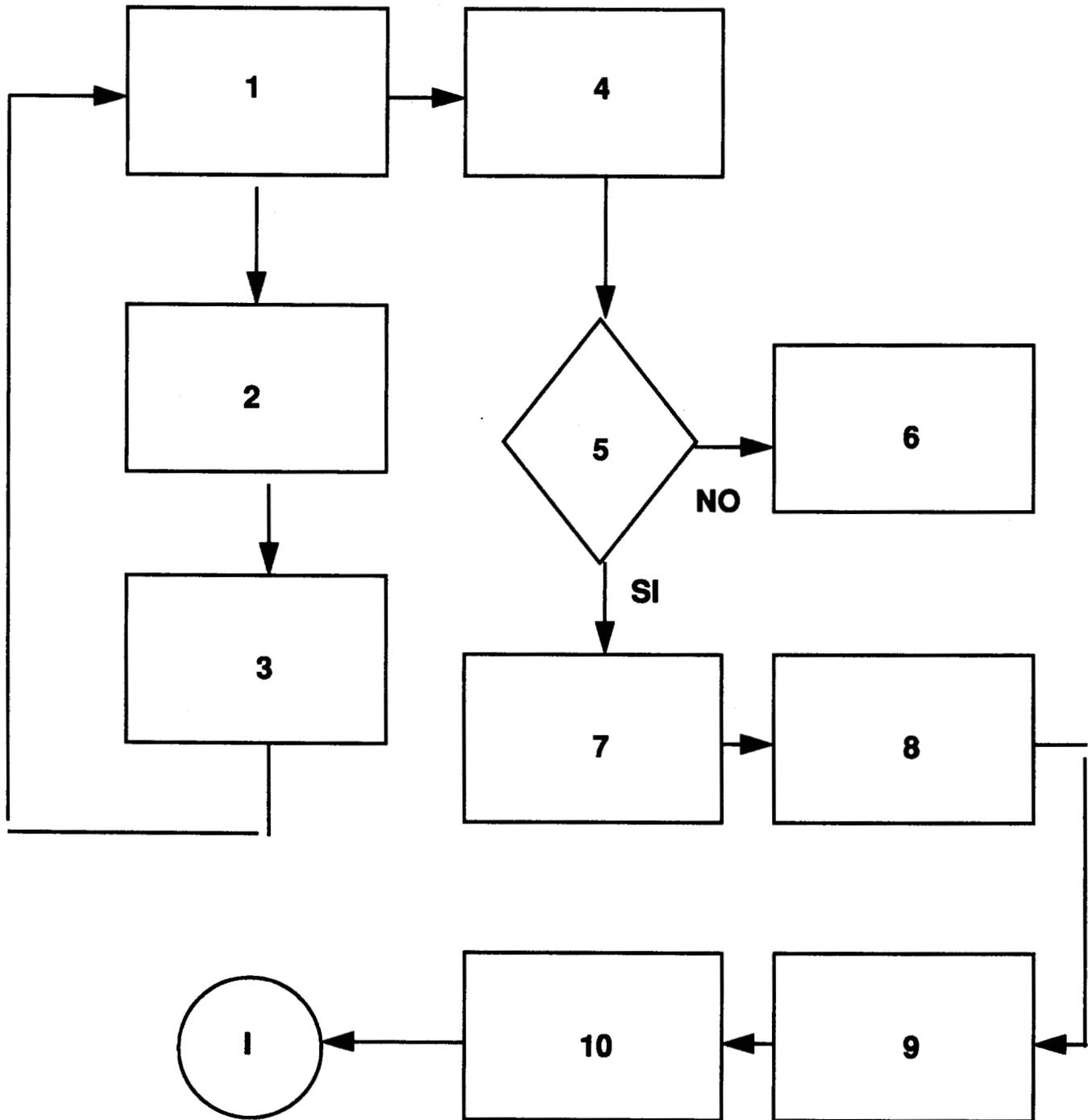
Trasladarse a diferentes puntos de la ciudad, para recoger documentación concerniente al departamento.

Mantener en estado óptimo la unidad asignada, llevándola a los talleres que tienen convenio con la Institución, contando con la autorización del departamento de mobiliario y equipo.

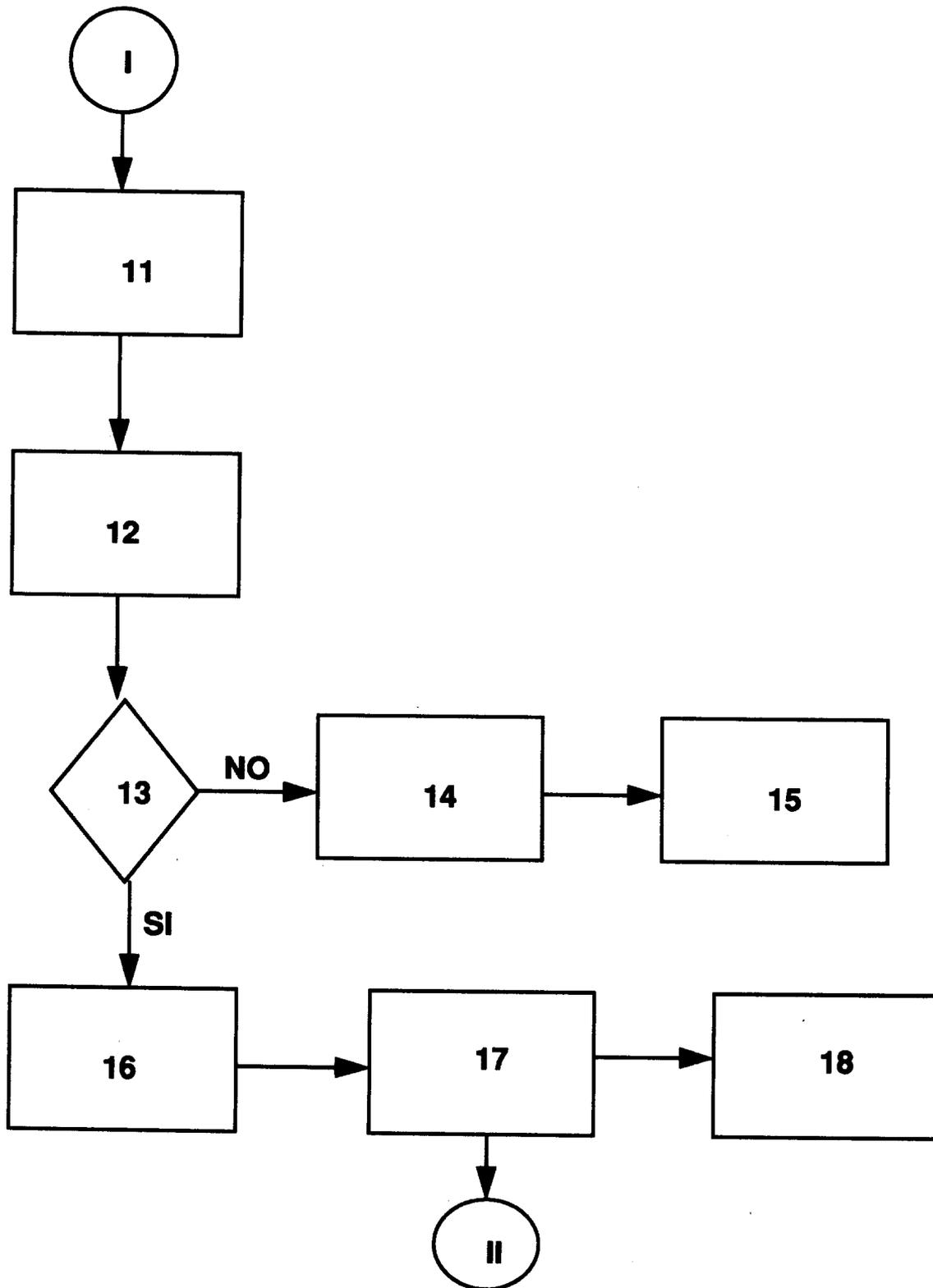
# ANATOMIA DE UN (SIA)

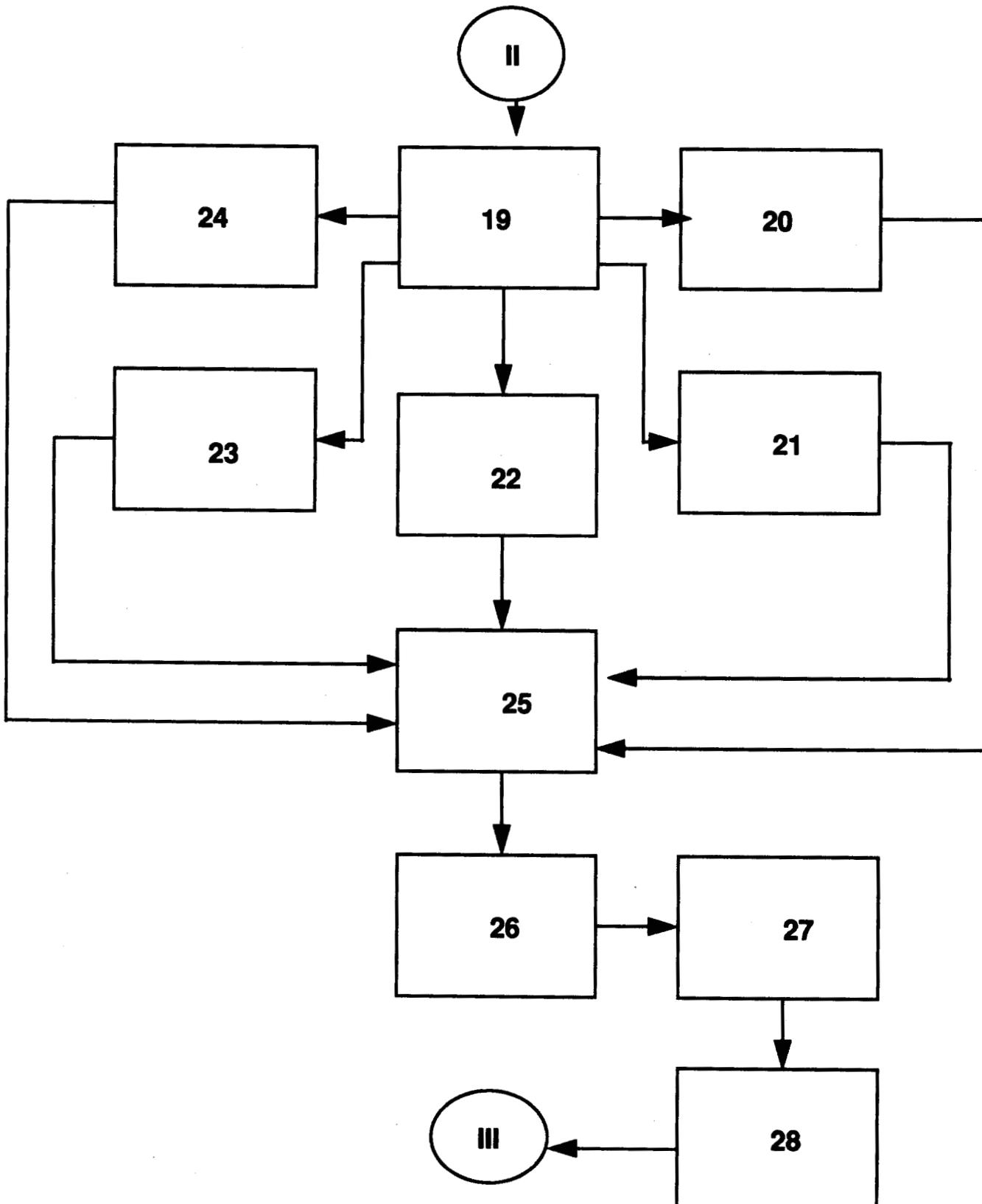


# GERENCIA DE PROMOCION Y ANALISIS

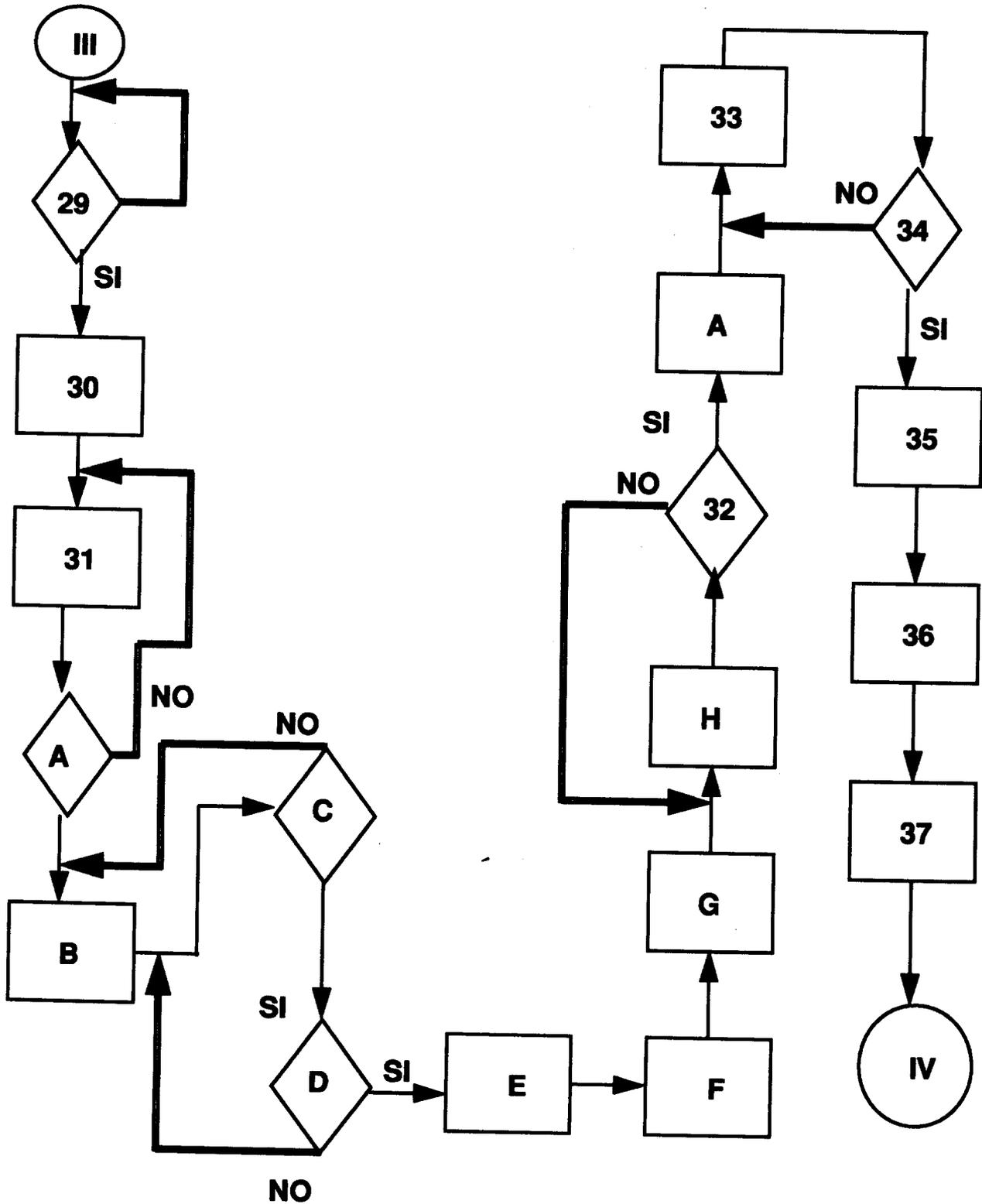


# ANALISIS Y EVALUACION



**ANALISIS Y EVALUACION**

# GERENCIA CONTROL Y DISPOSICIONES DE CREDITO HIPOTECARIO



### **CAPITULO III**

#### **OBSERVACIONES AL SISTEMA ACTUAL**

Las condiciones del crédito en la cláusula de pagos adicionales se marca que se recibirán en cualquier fecha y por el importe mínimo equivalente a la erogación del mes inmediato anterior o actual si se recibe en la fecha del vencimiento.

Un cliente realizó una anticipación a capital y sin embargo no se la aceptaron ya que en el mes de febrero aumentó la erogación, como el sistema efectúa su corte los días 18 de cada mes y el cliente realizó dicho anticipo el día 19 el sistema lo rechazó por cambio de erogación, se le devolvió el dinero al cliente, esto es una contradicción con la cláusula anterior.

El crédito máximo que se señala es de un millón de nuevos pesos, sin embargo se han encontrado varios ejemplos en donde el monto es mayor a esta cantidad.

Según las condiciones generales del crédito la garantía debe de estar situada en una zona que cuente con todos los servicios públicos. Se pueden revisar fraccionamientos que carecen de estos servicios.

El inmueble deberá estar asegurado mientras no se liquide totalmente el crédito. Existe un gran porcentaje de clientes en caretera vencida que tienen un saldo menor, razón por la cual no se pueden enviar al departamento jurídico, sin embargo no se liquida por el hecho de que el inmueble está asegurado.

En la construcción, reparación, modificación o terminación de un inmueble se les abona ministraciones según avance de obra dictaminado, a cuenta de cheques. Cuando se trata de cargar por concepto de intereses existe poco control en dichos cargos ya que muchas veces no se le avisa al cliente provocando un sobregiro en la cuenta.

Con respecto a las operaciones en general, tenemos que en varias de ellas es necesario llevar registros contables por registros de control, no pensamos que éstas se puedan suprimir o evitar, lo que proponemos es llevarlas a cabo con el instrumento informático propuesto, ya que el sistema actual las ejecuta de una manera manual y mediante fichas contables, esto trae como consecuencia retrasos en el funcionamiento del sistema.

En un gran número de operaciones donde se tiene que tomar una decisión de ejecutar una u otra operación, o en el caso que la decisión consista en no continuar con la siguiente operación hasta que no esté ejecutada la anterior; encontramos que el sistema actual no especifica claramente lo que se debe hacer en tales casos, por lo que nuestra propuesta lo especifica claramente en los diagramas de flujo.

Existen una serie de operaciones especificadas en los diagramas que necesitan volver a operaciones anteriores para corregir errores o insuficiencias en la información. En ocasiones se vuelve necesario hacer especificaciones de reglas de operación por lo que éstas son marcadas en los diagramas propuestos.

En muchas fases del sistema actual existen traslados físicos de documentos o procesos de una gerencia a otra y de un edificio a otro. Esto se evita y agiliza con el proyecto del sistema propuesto.

Al realizar los trámites necesarios para el otorgamiento de un crédito puente nunca se habla de la firma con el fideicomiso, cuando llega el momento de contabilizar se dice que las partidas deben cancelarse si el cliente contrató con FOVI.

## **DESCRIPCION DE LA PROPUESTA**

Basado en el análisis del sistema actual de crédito hipotecario, observamos las múltiples deficiencias en el manejo de información, las cuales tienden a volver obsoleto al mismo.

Una de las deficiencias más costosas para la institución es la presencia de la cartera vencida, la cual según información reciente se estimó en 1992 847,000 nuevos pesos aumentando a 1'842,000 nuevos pesos en 1993; presentando esa institución el índice más alto en cuanto a este rubro.

La Dirección de Crédito Hipotecario presenta del total de la cartera vencida de la institución el 36%.

Tomando en cuenta las consecuencias anteriores se pensó en crear un sistema que disminuya considerablemente las deficiencias del sistema actual, dando como resultado la creación de un proyecto basado en flujos de información computarizado, el cual podría ser la base para la creación de una red que satisfaga las necesidades de la Dirección de Crédito Hipotecario.

El proyecto se presenta a través de menús que contienen las diferentes operaciones y necesidades de información:

La primera fase del sistema presenta una clave de acceso, la cual será necesaria para entrar al mismo.

El primer menú contiene las cuatro principales operaciones:

1. Otorgamiento
2. Recuperación de crédito
3. Normatividad
4. Administración del sistema

La primera opción se refiere al otorgamiento de un crédito presentando tres opciones:

1. Alta de créditos. Contiene la clave del crédito y el monto.

2. Consulta de créditos. Aquí está contenida toda la información referente al cliente, fecha de firma del crédito, importe del crédito, sucursal y demás datos referentes a la administración del crédito.

3. Consulta de la garantía. Contiene la información sobre el inmueble.

La segunda opción, presenta seis alternativas:

1. Pago de recibos. En ella se encuentra el número de recibo, fecha de pago y vencimiento, tasa de interés e importe del recibo.

2. Pagos anticipados. Contiene el número de lote, la sucursal, el importe en documentos y el número de estos.

3. Liquidación del crédito. Contiene crédito original, saldo actual y vencimientos no pagados.

4. Cancelación de pagos. En esta se encuentra el número de crédito y el número de recibo.

5. Datos generales del cliente. En ella se encuentra toda la información que se relaciona directamente con el cliente.

6. Datos generales del crédito. Encontramos el número de crédito, el cliente, la fecha de firma, pagos anuales, derogación así como todos los datos relacionados con el crédito.

La tercera opción, presenta dos alternativas:

**1. Condiciones. Contiene la descripción necesaria para el mantenimiento al catálogo de condiciones.**

**2. Consulta de tasas. Contiene las opciones de las distintas tasa líderes del mercado.**

**La cuarta opción, contiene dos alternativas:**

**1. Salario mínimo. Contiene los salarios mínimos de los últimos meses.**

**2. Índice nacional de precios. Contiene el índice nacional de precios de los últimos meses.**

## **VENTAJAS**

Quando se pensó en crear un sistema basado en computación se visualizó las ventajas que éste podría traer a la institución que lo utilizara.

Al crear el sistema se espera que en operación sea capaz de agilizar el flujo de información real sobre el otorgamiento de crédito hipotecario, de igual forma se espera que sea capaz de reducir los costos de la Dirección de Crédito Hipotecario, así como proporcionar información que en su análisis o lectura propicie una buena toma de decisiones que conlleve a:

- Un mejor control de las operaciones, diferenciando especificaciones para aplicar un proceso u otro según sea el caso.

- Una contabilización más agil y oportuna de cada una de las actividades involucradas en el otorgamiento, control y bajas del crédito hipotecario, eliminando las fichas contables.

- Centralizar la información con el fin de eliminar el transporte de documentación legal de obra y de base que fundamente la decisión de otorgamiento de un sitio a otro.

- Proporcionar las bases sobre las cuales los límites de cada crédito sean observados, y que ésta operación sirva para administrar los créditos y los clientes.

- Agilizar el proceso de otorgamiento basado en el fundamentos reales y no en compadrazgos, amiguismos y niveles jerárquicos.

- Minimizar la cartera vencida de la Dirección aumentando el control y las

**buenas decisiones.**

**- Tomando en cuenta una de las bases de la planeación estratégica; crear una red computarizada que una todas las sucursales, brinde capacidad de información y reduzca costos con el fin de aumentar la competitividad de la institución y fomentar credibilidad en el cliente.**

**- Verificación exacta de la información y operaciones que nos permitan avanzar con la gestión del crédito.**

**- Elimina perdida de información gracias a que ésta se captura en bases de datos.**

**- Elimina fechas de corte que confunden la aplicación contable de pagos a favor del cliente.**

## **CONCLUSIONES**

Realizado un amplio análisis sobre el sistema de información en el otorgamiento de créditos hipotecarios dentro del Multibanco Comermex S.A. pudimos observar que éste, muestra ciertas deficiencias en su funcionamiento dentro de todos los niveles jerárquicos, así como múltiples operaciones que no tienen razón de ser y, muchas de ellas no proporcionan ninguna lógica dentro del flujo de información.

Se propuso un proyecto de sistema de información automatizado, que corrige el actual sistema de información a través del análisis de diagramas de flujo.

En la actualidad el enfoque de sistemas viene a ser una buena alternativa en la administración de los negocios, partiendo de ésta concepción y de los problemas encontrados en el sistema actual, evaluamos las operaciones a través del procedimiento descrito.

El análisis nos permitió entender la importancia que tiene el contar con un eficiente sistema de información basado en computadoras, que además de ofrecer mayores ventajas, como son: agilidad y objetividad -características de las cuales carece el sistema actual- nos ofrece un amplio respaldo en lo que a comercialización se refiere. Los sistemas computacionales se desarrollan y crecen al ritmo de las actividades económicas, por lo que el proyecto presentado ofrece una alternativa de competitividad.

Hablamos de agilidad refiriéndonos a la capacidad del sistema para proporcionar rapidez, eficiencia y oportunidad al usuario y al banco.

En términos de objetividad nos referimos a la necesidad de proporcionar parámetros específicos para poder evaluar la información referente al crédito que propicie una buena toma de decisiones en la administración del crédito.

De acuerdo a últimos datos (El Financiero, 5 de Febrero de 1993, p. 3), la cartera vencida de la banca comercial nacional se incrementó 91.7% en términos reales durante 1992, de ella Comermex ocupa el séptimo lugar.

Dentro de la cartera vencida de Comermex, la Dirección de Crédito Hipotecario ocupa el 36% del total.

Lo anterior demuestra la necesidad de introducir cambios en el sistema actual. La alternativa diseñada por nuestra parte, es un proyecto que permita dar solución introductoria al sistema de información actual.

Mostrando una perspectiva a largo plazo, estimamos que las ventajas que se obtendrían serían mucho mayores al costo que supondría un proyecto de esta naturaleza. Estas ventajas descritas en el presente trabajo dan una muestra clara de como, las exigencias de los cambios vertiginosos que está sufriendo el medio ambiente financiero del país, dan la pauta para que cada vez más, se trate de ir a la vanguardia en tecnología, dejando atrás aquellos sistemas vetustos que le cuestan tanto dinero a los bancos.

## BIBLIOGRAFIA

- Acosta Romero, Miguel. Derecho Bancario, Porrúa, México, 1990, 336 p.p.
- Bocchino, Williams A. Sistemas de Información para la Administración, Trillas, México, 1987, 238 p.p.
- Gómez Morfín, Joaquín. La Administración Moderna y los sistemas de Información, Diana, México, 1972, 285 p.p.
- Murdick, Robert G. Sistemas de Información Basados en Computadora, Mc Graw Hill, México, 1978, 372 p.p.
- Scott, George M. Principios de sistemas de Información, Mc Graw Hill, México, 1988, 646 p.p.
- Timms, Howard L. Sistemas de Decisión Gerencial, tr. del inglés por Juan J. Thomas, BCE, Buenos Aires, 1970, 96 p.p.