BIBLIOGRAFIA

- James C. Van Horne, Administración Financiera, Editorial Prentice-Hall, 10^a Edición 1997.
- Conrad Carlberg, Ph.D., Análisis de los Negocios, Editorial Prentice-Hall, Edición en español 1996.
- 3. Frank S. Budnick, Matemáticas Aplicadas para Administración Economía y Ciencias Sociales, 3ª. Edición 1990.
- 4. Dan Thomas, El sentido de los Negocios, 1ª. Edición, México 1995.
- 5. Ettinger Richard P. & Golieb David, Credits and Collections, Editorial Prentice-Hall, 20^a. Edición, 1995.
- Hayes Stephan, Crédito y Cobranzas, Ediciones Contables y Administrativas, 1997
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores
 Circular 1236, 1253, 1254, 1255, 1269, 1279, 1285, 1287, 1296, 1299, 1302, 1310, 1327, 1340, 1358, 1359, 1377, 1389, 1390, 1402, 1413, 1418, 1422, 1430, 1442, 1446, 1450, 1454, 1460, 1474, 1487, 1496
- Banco de México
 Diario Oficial de la Federación.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- 10. IPAB. FOBAPROA
- 11. Ley de Instituciones de crédito.
- 12. Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito.
- 13. BBVA Bancomer, S.A. Banca de Promotores

Investigación Estudios Económicos Centro Especializado de Recuperación "Estado de derecho y Financiamiento Bancario"

Lic. Daniel Leal Diaz-Conti, Director Nacional del Centro Especializado de Recuperación

Departamento Jurídico División Norte

- 14. Asociación de Banqueros de México (ABM). Presidente Héctor Rangel Domene.
- 15. Centro de Estudios de Derecho Privado del Instituto Tecnológico Autónomo de México, ITAM.
- 16. El Buró de Crédito
- 17. Tesis jurisprudenciales derivadas 31/98
- 18. Presidente de la Suprema Corte de Justicia, Genaro Góngora Pimentel
- 19. El Barzón.

ANEXOS

Anexo 1. Glosario de Términos

ABM:

Asociación de Banqueros de México

Asesor Hipotecario:

Persona del banco que hace las negociaciones con

el cliente.

BMV:

Bolsa Mexicana de Valores.

CNB:

Comisión Nacional Bancaria.

CNBV:

Comisión nacional Bancaria y de Valores

CONDUSEF:

Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios

de Servicios Financieros

CNSF:

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

FMI:

Fondo Monetario Internacional

FOBAPROA:

Fondo Bancario de Protección al Ahorro

FOVI:

Fondo Nacional de Vivienda

INPC:

Indice Nacional de Precios al Consumidor. Instituto de Protección al Ahorro Bancario

IPC:

Indice de Precios y Cotizaciones

PEA:

Población económicamente activa

PIB:

Producto Interno Bruto.

S.F.M:

Sistema Financiero Mexicano.

SHCP:

Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

UDI:

Unidades de Inversión.

US GAAP:

Sistema Contable Americano, por sus siglas en

inglés.

VP:

Valor Presente.

VPN:

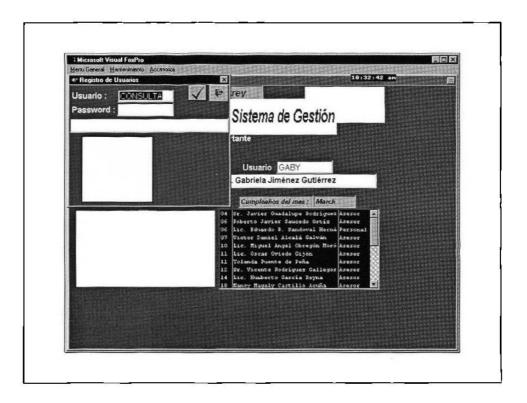
Valor Presente Neto.

Anexo 2. Modelo Computacional

Sistema de Gestión Administrativa y Cobranza

SIGA_C

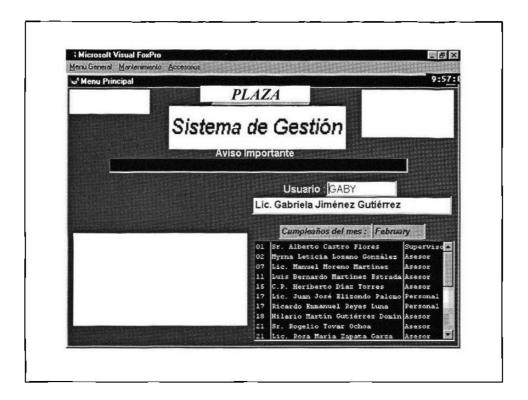
Pantallas y Reportes



El acceso al sistema es mediante una clave de Usuario y Password donde a cada uno se le asigna los derechos que tendrá en el uso del mismo. Estos derechos están relacionados a las funciones que desempeña el usuario:

- · Asesores.
- · Supervisores.
- Funcionarios Internos.
- Gerente.
- · Subdirector.
- Etc.

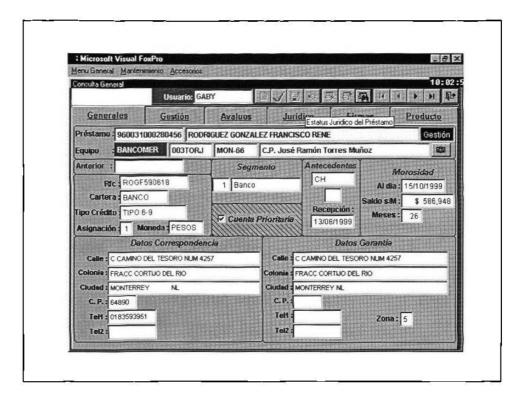
Los derechos son asignados para garantizar la integridad de la información.



La pantalla inicial identifica al la plaza, despliega avisos importantes, el usuario activo, y una lista de cumpleaños del mes de todos los usuarios.

Presenta 3 menus:

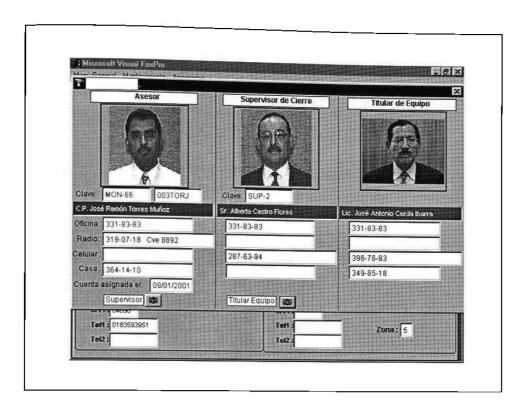
- •Menú General.
 - •Donde se concentra la información con mayor recurrencia de consulta.
- •Mantenimiento.
 - •Donde se concentra la mayoría de los IMPUTS al sistema.
- Accesorios.
 - •Donde existen herramientas como calculadora y configuración de impresoras.



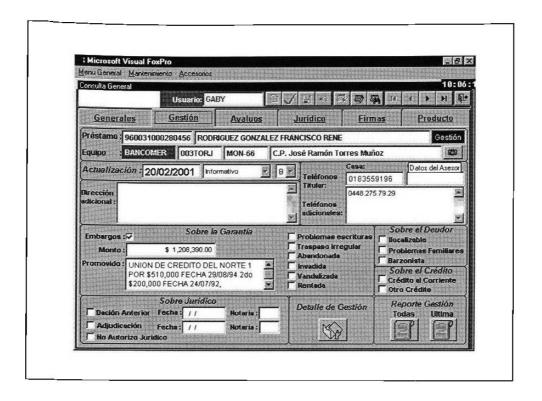
Dentro del Menú General se encuentra una pantalla tipo FILES, donde cada pantalla contiene información del crédito de referencia.

La primer File llamado Generales, se consulta la información asociada al crédito:

- •Nombre del Acreditado.
- •Status de la cuenta: En Gestión o Firmada.
- •Equipo y asesor asignado a la cuenta.
- •Segmento de cartera.
- ·Saldos a un corte.
- •Dirección de Correspondencia.
- •Dirección de Garantía.
- •Zona geográfica a la que pertenece.
- •Se puede observar mayor detalle con el icono de la cámara fotográfica sobre el asesor y supervisor asignado a esta cuenta. (ver siguiente dispositiva)

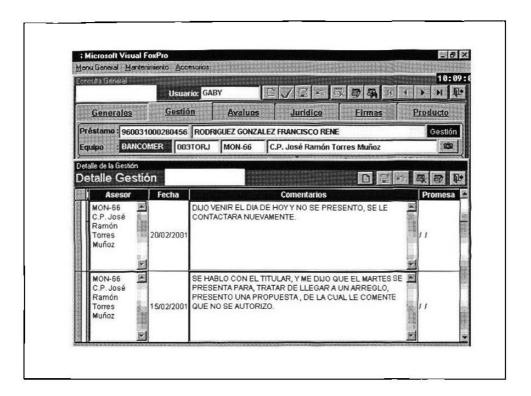


Asesor, y Supervisor asignado a la cuenta.



Este FILE llamado Gestión, es donde se consulta y/o actualiza la información asociada la la gestión en sitio con el cliente. Contiene entre otra información:

- · Calificación del caso.
 - "A" => Muy favorable la solución.
 - "B" => Con expectativas de solución.
 - •"C" => Sin expectativas de Solución.
- •Teléfonos de la casa, oficina y adicionales. Esta información se manda a telemercadeo para su gestión telefónica.
- •Direcciones adicionales. (Trabajo, Familiares, Etc.)
- Datos asociados a la Garantía, deudor, Crédito.
- •Datos sobre el detalle de la gestión. (ver siguiente diapositiva).
- •Reporte de las Gestiones.

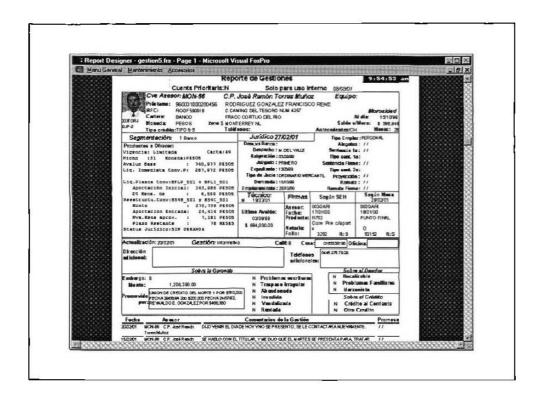


En esta pantalla se detalla la gestión con el cliente donde se destaca:

- •Quién la realizó.
- •En que fecha.
- •Los comentarios (Libro abierto).
- •Fecha de promesa de solución.

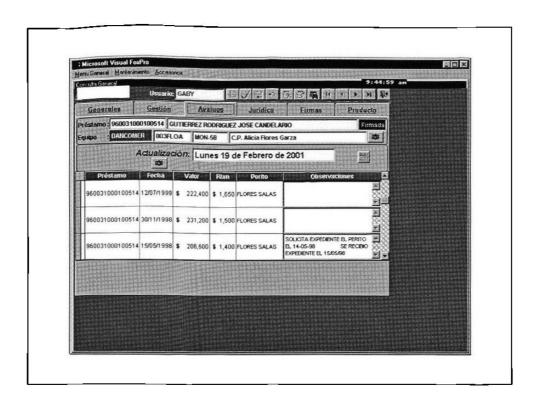
Es importante destacar que las gestiones son de cualquier persona o funcionario que tuvo el contacto con el cliente:

- •Funcionario, Gerente, Subdirector, Director, Asesor, etc.
- También se concentran las gestiones telefónicas de telemercadeo.



El reporte de Gestiones es un reporte donde adicionalmente se detallan cada gestión realizada, se presenta información general relacionada con al cuenta:

- •Datos Generales.
- •Productos a Ofrecer.
- ·Status Jurídico.
- •Ultimo Avalúo.
- •Y todos los datos de las gestiones.



Este FILE llamado Avalúos, nos proporciona el histórico de los avalúo realizados. Adicionalmente se puede tener acceso a la imagen del inmueble en garantía en consulta o en reporte (ver siguientes 2 dispositivas).

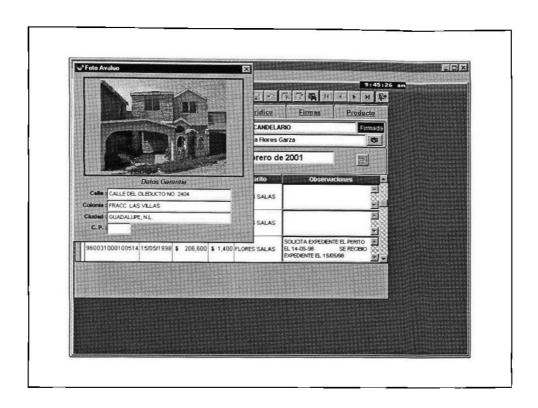
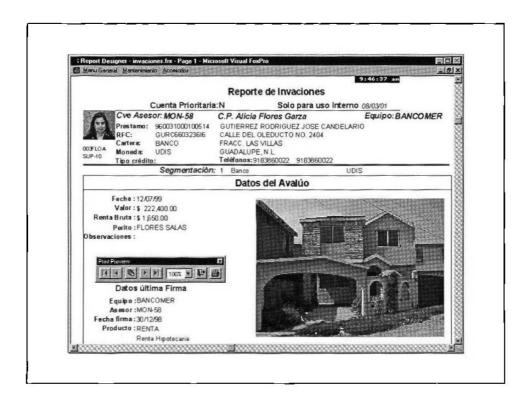
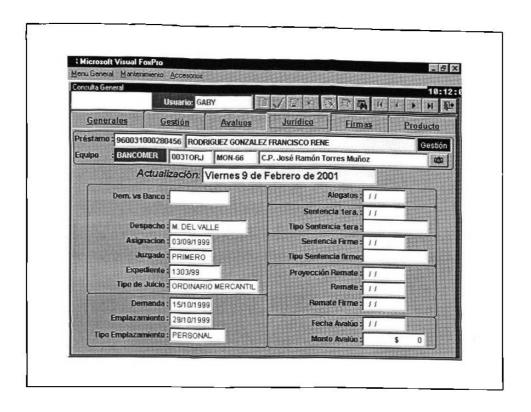


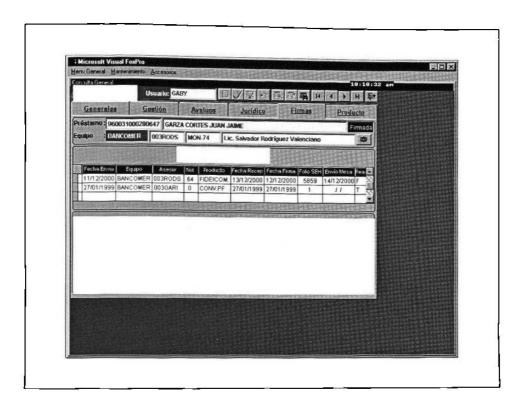
Imagen del inmueble en garantía.



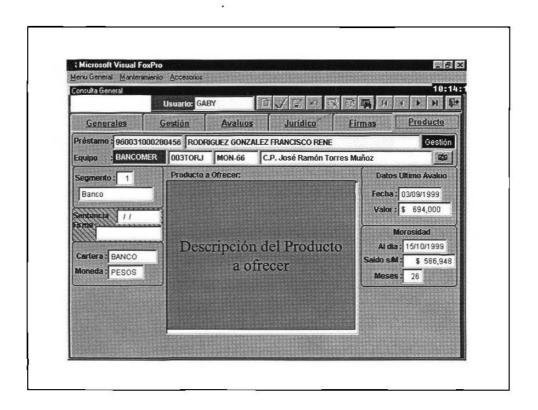
Reporte del inmueble en garantía.



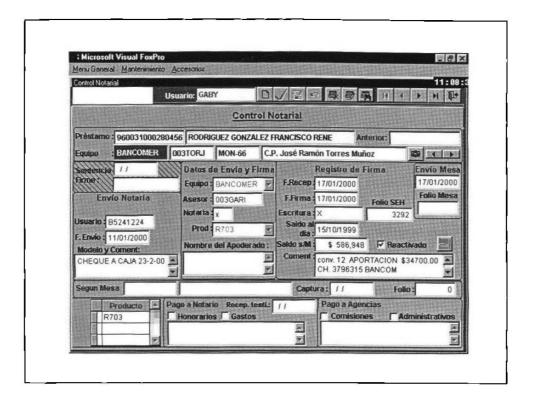
Este FILE llamado Jurídico, nos proporciona la información etapa por etapa del proceso jurídico de la cuenta.



Este FILE llamado Firmas, nos proporciona el histórico de firmas (reestructuras o negociaciones) relacionadas con la cuenta.

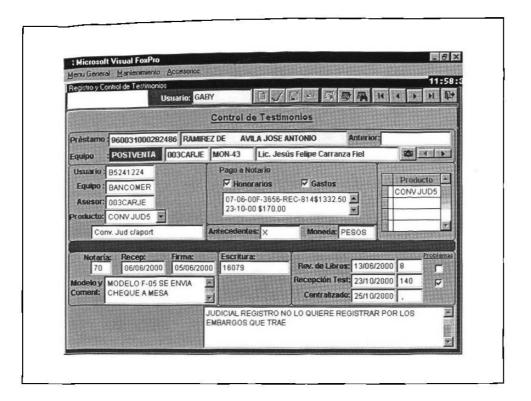


En este FILE llamado Productos, nos proporciona los productos a ofrecer al cliente.



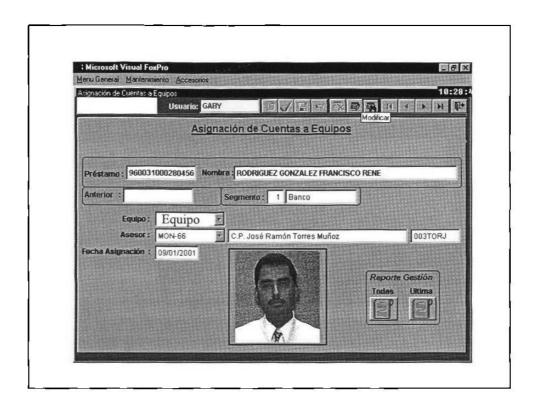
En la opción de Mantenimiento, se encuentra la pantalla de Control Notarial, donde se registran las firmas que se realizan con el cliente. Entre los más destacado está:

- •Quién registró la firma.
- •Quién realizó la firma.
- •Datos generales de la firma.
- •Control de pago a Notarios.
- •Control de pago a Agencias.

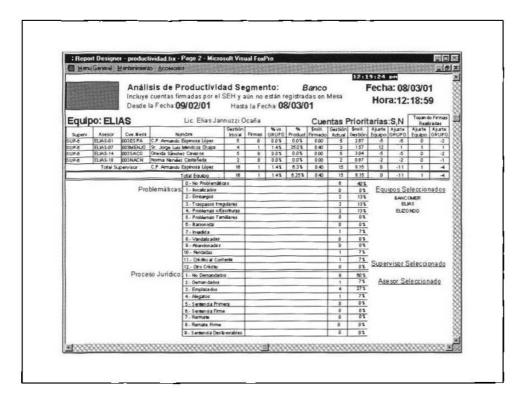


En la opción de Mantenimiento, se encuentra la pantalla de Control de Testimonios, donde se registra el seguimiento de la recuperación del testimonio en poder del Notario. Entre los más destacado está:

- •Fecha de revisión de libros.
- •Fecha de recepción del testimonio.
- •Fecha de centralización de expediente.
- •Comentarios de problemáticas asociadas al testimonio.



Dentro de la opción de mantenimiento, se encuentra la asignación de cuentas al asesor o funcionario, donde también se pueden obtener los reportes de las gestiones realizadas.



Reporte de Análisis de Productividad. Este reporte presenta la productividad individual en un período dado, el status general de las cuentas en cuanto sus problemáticas y en cuanto al proceso jurídico. Adicionalmente nos proporciona un modelo de asignación y reasignación de cuentas que se basa en el siguiente principio:

- •En base al la productividad del oficina, cada asesor deberá tener el número de cuentas necesarias para igualar dicha productividad, por ejemplo:
 - La productividad total es del 40%.
 - •La productividad del asesor es del 30% (6 firmas).
 - •Si el asesor tiene 20 cuentas, se retirarán de su cartera 5 cuentas.
 - •Cuentas totales 15 y 6 firmas le da una nueva productividad del 40%, esto es 9 cuentas en gestión.
 - •La productividad de otro asesor es del 50% (10 firmas)...
 - •Si el asesor tiene 20 cuentas, se le asignarán 5 cuentas.
 - •Cuentas totales 25 y 10 firmas le da una nueva productividad del 40%, esto es 15 cuentas en gestión.