



Proceso Sustantivo: Créditos Hipotecarios

Nombre del Procedimiento: Identificación y Control de Cartera Vencida de Créditos Hipotecarios.

Objetivo General: Identificar y verificar la situación crediticia de los créditos hipotecarios otorgados, para determinar aquellos que no amortizan en un periodo de seis quincenas o más, así como la fecha de liquidación vencida de acuerdo a la Escritura Pública y/o Contrato; a efecto de controlar la cartera vencida de los Créditos Hipotecarios y gestionar las acciones para cobranza administrativa o extrajudicial para su recuperación.

Descripción Narrativa:

No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Créditos	Solicita a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios, mediante el Módulo de Cartera Vencida, el reporte identificando los créditos hipotecarios que no han amortizado de manera consecutiva en seis quincenas o más.	60 minutos
2	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios (Técnico Operativo)	Realiza corte e imprime información, verifica en el Sistema Integral de Prestaciones la situación crediticia de los créditos hipotecarios.	1 día
3		Comunica a la Subgerencia de Créditos, la información relativa al seguimiento de cartera vencida.	60 minutos
4	Subgerencia de Créditos	Aprueba la información, para continuar con el proceso de recuperación de adeudos.	60 minutos
5	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento a Créditos Hipotecarios (Técnico Operativo)	Obtiene del Sistema Integral de Prestaciones, número telefónico para establecer contacto con los acreditados deudores.	1 hora
		¿Estableció comunicación telefónica?	
		Si	
6		Recibe al acreditado deudor que acude a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios, y le informa de su situación crediticia para que regularice sus adeudos.	1 hora
		Conecta con el fin del procedimiento.	
		No	
7	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios (Técnico Operativo)	Elabora primer citatorio donde le notifica al acreditado deudor se presente a la brevedad para resolver su situación crediticia, lo presenta para revisión y firma de la Subgerencia de Créditos.	1 hora



No.	Actor	Actividad	Tiempo
8	Subgerencia de Créditos	Revisa y firma el primer citatorio; lo devuelve a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios.	1 hora
9	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios (Técnico Operativo)	Envía primer citatorio donde le notifica al acreditado deudor se presente a la brevedad para resolver su situación crediticia.	1 día
		¿El acreditado deudor recibe primer citatorio?	
		Si	
10		Recibe al acreditado deudor que acude a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios, para ser informado de su situación crediticia y regularizar sus adeudos.	1 hora
		Conecta con el fin del procedimiento.	
		No	
11		Elabora segundo citatorio donde le notifica al acreditado deudor se presente a la brevedad para resolver su situación crediticia, lo presenta para revisión y firma de la Subgerencia de Créditos.	1 día
12	Subgerencia de Créditos	Revisa y firma; lo devuelve a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios.	30 minutos
13	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios (Técnico Operativo)	Envía segundo citatorio donde le notifica al acreditado deudor se presente a la brevedad para resolver su situación crediticia.	30 minutos
		¿El acreditado deudor recibe segundo citatorio?	
		Si	
14		Recibe al acreditado deudor que acude a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios, para ser informado de su situación crediticia y regularizar sus adeudos.	1 hora
		Conecta con el fin del procedimiento.	
		No	
15		Elabora y envía requerimiento de pago, notificando al acreditado deudor se presente a la brevedad para resolver su situación crediticia.	30 minutos
		¿El acreditado deudor recibe requerimiento de pago?	
		Si	



No.	Actor	Actividad	Tiempo
16		Recibe al acreditado deudor que acude a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios, para ser informado de su situación crediticia y regularizar sus adeudos.	1 hora
		Conecta con el fin del procedimiento	
		No	
17	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios	Elabora memorándum dirigido a la Coordinación Jurídica y Normativa solicitando dictamine lo procedente y lo turna a la Subgerencia de Créditos, para su revisión y firma	1 día
18	Subgerencia de Créditos	Revisa, firma y envía memorándum a la Coordinación Jurídica y Normativa para las acciones legales correspondientes.	1 hora
19	Coordinación Jurídica y Normativa	Recibe documento y procede a las acciones legales correspondientes.	2 días
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado del procedimiento: 4 días hábiles			
Plazo o Período normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A			

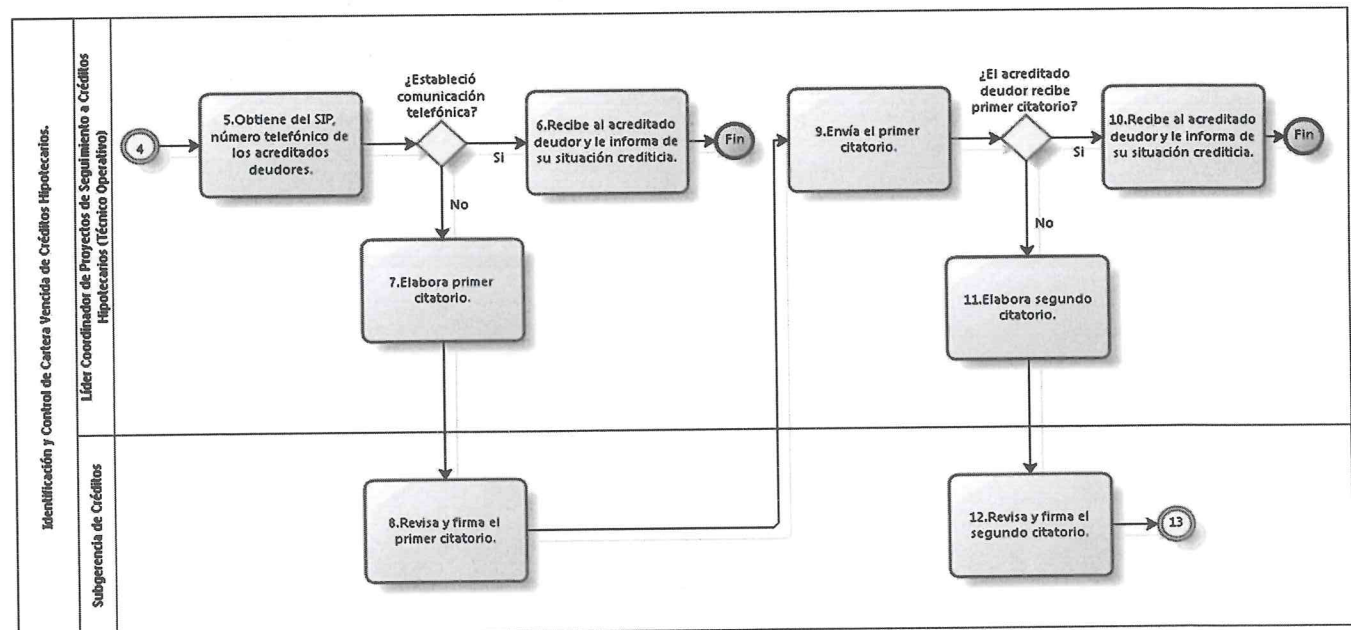
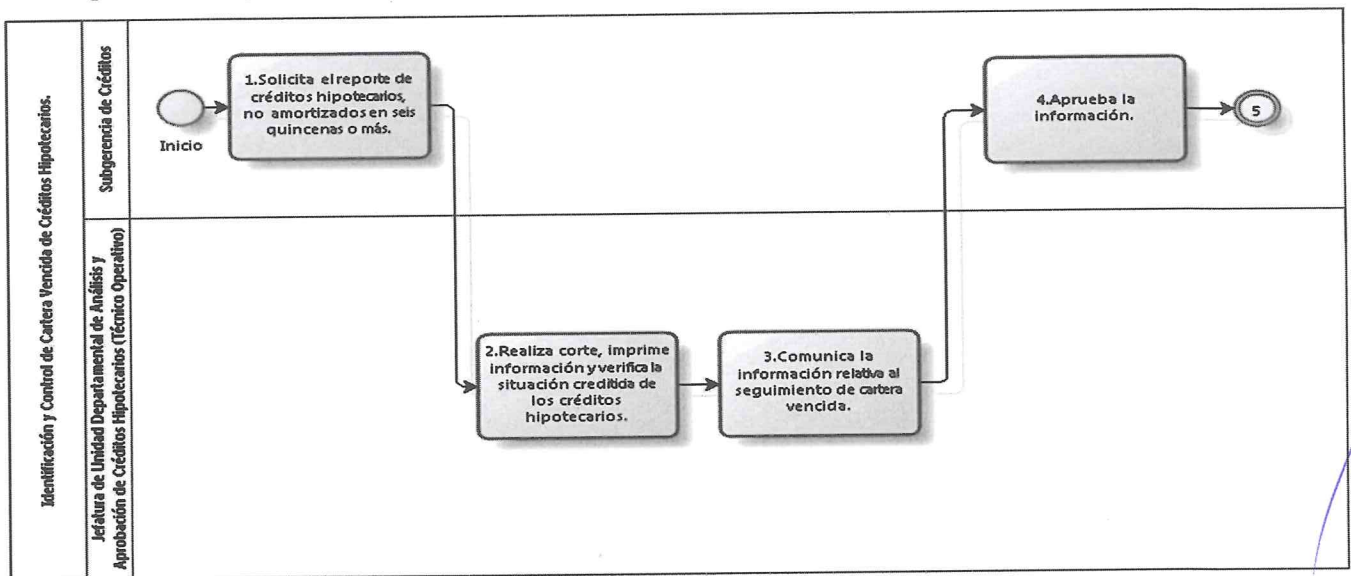
Aspectos a considerar:

1. Se denominará cartera vencida de Créditos Hipotecarios a los acreditados morosos a quienes se les haya otorgado este beneficio, cuyo capital, interés normal, interés moratorio y pago de seguro de vida, o cualesquiera de los mismos, no hayan sido liquidados conforme a los términos y las cláusulas acordadas originalmente en el contrato y/o escritura, y que se encuentre en morosidad dentro de un periodo que va de seis quincenas o más.
2. El control de la cartera vencida de Créditos Hipotecarios es a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis, Aprobación de Créditos Hipotecarios, adscrita a la Subgerencia de Créditos, de la Gerencia de Prestaciones y Bienestar Social.
3. La integración de la cartera vencida de los Créditos Hipotecarios se llevará a cabo de manera permanente, en la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios.
4. Los criterios de la Entidad para determinar la cartera vencida de los Créditos Hipotecarios son los siguientes:
 - a) Cuando el acreditado deje de amortizar su adeudo durante seis quincenas independientemente del saldo que presente cuando este supuesto se cumpla.
 - b) Cuando el acreditado haya fallecido quedando saldos pendientes por liquidar.
5. En caso de que por cualquier circunstancia no se amortizara el importe correspondiente al Crédito Hipotecario, directamente se cobrará el interés moratorio estipulado en la escritura y/o contrato.
6. Una vez que la Subgerencia de Créditos agote las acciones para la recuperación de los adeudos de elementos morosos, como son las llamadas telefónicas, primero, segundo citatorio, requerimiento de pago, entrevistas, entre otros; y no encuentre alguna respuesta favorable, se remitirá a la Coordinación Jurídica y Normativa de este Organismo, solicitándole se proceda con las acciones legales a que haya lugar.
7. Los citatorios podrán ser entregados a través de correo certificado o en forma personal.



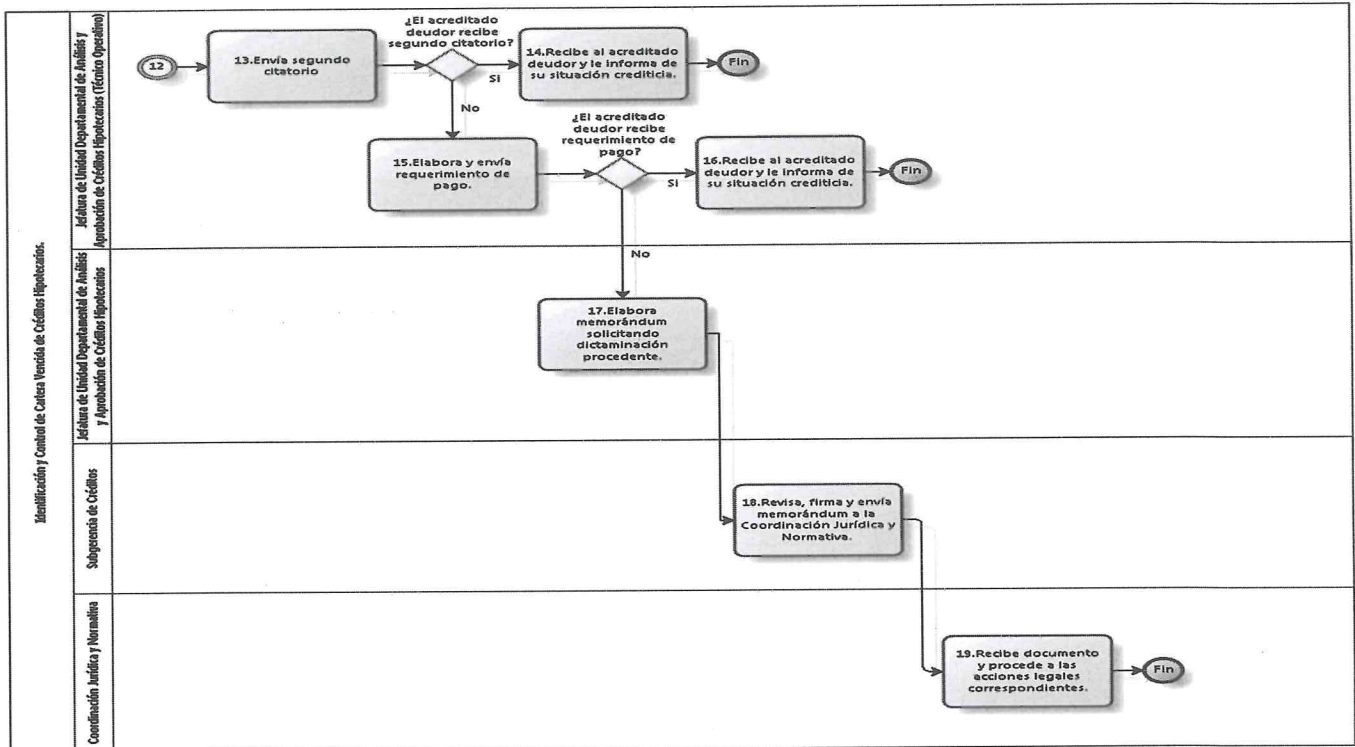
- 8. Dejará de ser cartera vencida cuando regularice todos los adeudos pendientes o en su caso sea liquidado el crédito.
- 9. Los trámites efectuados en la Caja, por los cuales se puede regularizar la Cartera Vencida son:
 - a) Indemnización por Retiro Voluntario.
 - b) Primera Paga de Pensión.
 - c) Acreditados que amorticen nuevamente y liquiden sus adeudos pendientes.


Diagramas de flujo:





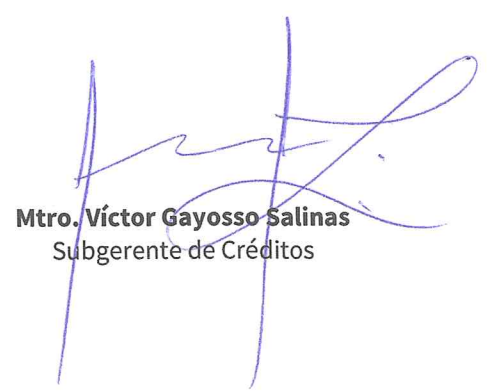
MANUAL ADMINISTRATIVO





GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
 Secretaría de Administración y Finanzas.
 Subsecretaría de Capital Humano y Administración
 Coordinación General de Evaluación,
 Modernización y Desarrollo Administrativo.

VALIDÓ


Lic. Anabel Velasco Santiago
 Jefa de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios


Mtro. Víctor Gayosso Salinas
 Subgerente de Créditos