



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**PROPUESTA DE MEJORA TECNOLÓGICA AL PROCESO DE
OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS DEL INPREMA**

SUSTENTADO POR:

NICOLÁS AUGUSTO SALINAS MARTÍNEZ

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

ABRIL DE 2013

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

JOSÉ LÉSTER LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JEFFREY LANSDALE

**PROPUESTA DE MEJORA TECNOLÓGICA AL PROCESO DE
OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS DEL INPREMA**

**TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MASTER EN GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

ASESOR METODOLÓGICO

JUAN MARTÍN HERNÁNDEZ

ASESOR TEMÁTICO

GUSTAVO ADOLFO IZAGUIRRE

MIEMBROS DE LA TERNA

IDALIA CÁRCAMO

DIANA CÁRCAMO

CINTHIA CANO

DEDICATORIA

A mi amada esposa Dina Beatriz por brindarme siempre su apoyo y entusiasmo en las metas que me he propuesto alcanzar.

A mis amados hijos: Pamela, Daniel y Eduardo por su amor, obediencia y dedicación a sus estudios.

A mis padres Herminia Martínez y Augusto Salinas (Q.D.D.G.) por haber sido un ejemplo de superación en mi vida

A mis hermanos y hermanas América, Eros, Andrés, Herminia, Minerva, Ramón, Miguel, David, Elías con los cuales he tenido la dicha de disfrutar en familia.

A todos mis amigos los cuales me han brindado su amistad incondicionalmente.

AGRADECIMIENTO

A Dios: porque toda buena dadiva y todo don perfecto viene de Él, fuente de sabiduría e inteligencia.

A los maestros por compartir su tiempo y conocimiento con cada uno de nosotros.

A mis compañeros de clase con quienes compartimos muchas experiencias durante todo este tiempo de estudio, de los cuales me llevo su amistad y muy gratos recuerdos.

A UNITEC por poner a disposición de la sociedad las facilidades educativas a diferentes niveles en beneficio del país.

Al licenciado Emilio Carias por brindarme la oportunidad de desarrollar este proyecto en la noble institución como lo es el INPREMA.

Al licenciado Juan Martín Hernández y al ingeniero Gustavo Izaguirre por su apoyo como asesores de tesis.



FACULTAD DE POSTGRADO

PROPUESTA DE MEJORA TECNOLÓGICA AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS DEL INPREMA

AUTOR:

Nicolás Augusto Salinas Martínez

RESUMEN

El Instituto Nacional de Previsión Magisterial (INPREMA) estratégicamente ha impulsado varios proyectos, incluyendo la implementación de mejoras al proceso de préstamos personales y un nuevo sistema automatizado, con el propósito de brindar un eficiente servicio a sus afiliados, que alcanza una población de 113,000 miembros aproximadamente. Como apoyo a estas iniciativas, a solicitud de la alta administración se llevó a cabo el presente estudio del proceso de otorgamiento de préstamos personales, cuya cartera asciende a alrededor de 47,000 créditos. Los resultados de la investigación realizada reflejaron que un 78% del personal que interviene en el proceso, utiliza los dos sistemas el anterior y el nuevo, para determinar si el solicitante es sujeto de crédito, además realizando una cantidad significativa de cálculos manuales. En consecuencia, se concluyó que en el nuevo sistema, el proceso de otorgamiento de créditos personales debería incluir la programación que permita en forma automática determinar si el participante que solicita un préstamo personal es sujeto de crédito, de acuerdo al nuevo reglamento de préstamos. Por lo tanto, este estudio recomienda los lineamientos funcionales respectivos que sirvan de apoyo a dicha automatización.

Palabras claves: sujeto de crédito, lineamientos funcionales, proceso de préstamos personales, mejora tecnológica, sistema automatizado.



GRADUATE SCHOOL

PROPOSAL OF TECHNOLOGICAL IMPROVEMENT TO THE PROCESS OF GRANTING OF LOANS IN INPREMA

AUTHOR:

Nicolás Augusto Salinas Martínez

ABSTRACT

The Instituto Nacional de Previsión Magisterial (INPREMA) has strategically driven several projects, including the implementation of improvements to the process of personal loans as well as a new integrated information system, with the purpose of providing an efficient service to its affiliates, reaching a population of 113,000 members approximately. To support these initiatives, at the request of senior management, a study was conducted of the process of granting personal loans, whose portfolio amounts to approximately 47,000 credits. The results of the research carried out reflected that 78% of the staff involved in the process, uses the previous and the new systems to determine if the applicant is subject of credit, in addition to doing a significant amount of manual calculations. Consequently, it was concluded that under the new system, the process of granting personal loans should include programming that allows automatically determine if the participant requesting a personal loan is subject to credit, according to the new regulation of loans. Therefore, this study recommends the respective functional guidelines that support to such automation.

Keywords: Subject of credit, functional guidelines, personal loans Process, technological improvement, Information System

ÍNDICE

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	2
1.3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	3
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.5 VARIABLES DE ESTUDIO	4
1.6 JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	6
2.1.1 PREVISIÓN SOCIAL.....	6
2.1.1.1 Breve historia de la seguridad social	6
2.1.1.2 Previsión social en Honduras.....	10
2.1.1.3 Instituto Nacional de Previsión Magisterial (INPREMA).....	11
2.1.2 TEMAS DE CRÉDITO.....	12
2.1.2.1 Mejores prácticas de crédito de acuerdo a la empresa Deloitte. (Diaz, 2011).....	12
2.1.2.2 Normativas de la Comisión Nacional de Banca y Seguros	19
2.1.2.3 Credit Scoring	19
2.2 SITUACIÓN ACTUAL.....	21
2.2.1 REGLAMENTO DE PRÉSTAMOS.....	21
2.2.1.1 Introducción	21
2.2.1.2 Capítulo IV.- De los sujetos de créditos y sus requisitos.....	22
2.2.1.2 Capítulo V.- De los tipos de préstamos y generalidades.....	23
2.2.2 PROCESO ACTUAL DE OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	24
2.2.3 PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL PROCESO DE PRÉSTAMOS.....	27
2.2.3.1 Plataforma de hardware y software utilitario	27

2.2.3.1 Módulos del sistema automatizado anterior.....	28
2.2.4 NUEVO SISTEMA AUTOMATIZADO	28
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	30
3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS	30
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.2.1 DELIMITACIÓN Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.2.2 ESQUEMA DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	31
3.3.1 ENTREVISTA	31
3.3.2 ENCUESTA	31
3.3.3 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.....	32
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	32
3.4.1 REGLAMENTO DE PRÉSTAMOS.....	32
3.4.2 PLAN ESTRATÉGICO	32
3.4.3 LICITACIÓN PÚBLICA DEL SOFTWARE	32
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	33
4.1 REFERENTE A LA PLATAFORMA DE HARDWARE	33
4.2 REFERENTE AL PROCESO ACTUAL DE OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES.....	34
4.3 REFERENTE AL NUEVO SISTEMA AUTOMATIZADO	36
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
5.1 CONCLUSIONES.....	41
5.2 RECOMENDACIONES	42
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	44
1.1 PROPUESTA DE LINEAMIENTOS FUNCIONALES QUE FACILITEN LA AUTOMATIZACIÓN PARA DETERMINAR SI EL SOLICITANTE ES SUJETO DE CRÉDITO DE ACUERDO AL NUEVO REGLAMENTO DE PRÉSTAMOS.....	44
1.2 INTRODUCCIÓN.....	44
6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	44
6.3.1 LINEAMIENTOS FUNCIONALES	44
6.3.1.1 Lineamientos funcionales generales.....	44
6.3.1.2 Lineamientos funcionales específicos.....	44

6.4 EJEMPLO DE FORMATO PROPUESTO	44
6.5 FASES PROPUESTAS DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO	44
6.6 PRESUPUESTO DE REFERENCIA DEL COSTO DEL MÓDULO	44
6.7 BENEFICIOS GENERALES.....	44
BIBLIOGRAFÍA	53
ANEXOS.....	55
1.1 ENCUESTA.....	55
1.2 ENTREVISTA DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	58
1.3 REQUISITOS DE PRÉSTAMOS.....	60
1.3.1 REQUISITOS DE PRÉSTAMOS PERSONALES SECTOR OFICIAL.....	60
1.3.2 REQUISITOS DE PRÉSTAMOS PERSONALES SECTOR PRIVADO.....	61
1.3.3 REQUISITOS DE PRÉSTAMOS PERSONALES SECTOR JUBILADOS Y PENSIONADOS	63
1.4 EJEMPLO DE HOJAS ELECTRÓNICAS PARA ANÁLISIS DE PRÉSTAMO PERSONAL.....	64
1.5 LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES PARA DETERMINAR SI UN PARTICIPANTE ES SUJETO DE CRÉDITO EN EL NUEVO SISTEMA AUTOMATIZADO.....	67
GLOSARIO	99

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como propósito principal proponer una mejora tecnológica al proceso de otorgamiento de préstamos personales al INPREMA, fortaleciendo su estrategia macro, orientada a brindar servicios eficientes a sus afiliados mediante la inversión en recursos tecnológicos, reorganización interna, elaboración, aprobación, e implementación de un nuevo reglamento de préstamos, entre otros.

El Capítulo I trata acerca del problema de investigación relacionado directamente con el servicio de otorgamiento de préstamos personales a sus afiliados, su planteamiento y las preguntas que se deberán resolver al final del estudio. También se define el objetivo principal y los objetivos específicos que sirven de guía en el transcurso del estudio para dar respuesta a la problemática planteada.

El capítulo II describe una breve historia sobre la seguridad social, su evolución a nivel de Europa, Estados Unidos, Latinoamérica, extractos sobre la declaración universal de los derechos humanos. La previsión social en Honduras, cronología del sistema de pensiones en el país, se hace un breve resumen sobre el INPREMA, sus objetivos estratégicos. También se incluye material sobre las mejores prácticas de créditos según la empresa internacional Deloitte para referencia sobre el manejo de préstamos. A nivel de las variables de estudio independientes se identificaron las siguientes: el proceso actual de otorgamiento de préstamos personales, la plataforma tecnológica del proceso de crédito, el nuevo sistema automatizado, el reglamento de los préstamos recientemente aprobado y publicado en la gaceta en fecha tres de noviembre de 2012. (GACETA, 2012), la variable dependiente es la propuesta de mejora tecnológica al proceso de otorgamiento de préstamos del INPREMA.

En el Capítulo III se define el enfoque como cualitativo, descriptivo, no exploratorio, se realizó la delimitación de la Investigación, se definieron las técnicas e instrumentos a aplicar, se identificaron las fuentes de información que se consultaron para realizar el trabajo.

En el Capítulo IV se presentan los resultados de los instrumentos aplicados y se analizan cada uno de ellos en función de las variables previamente definidas, se describe el proceso para identificar si un participante es sujeto de crédito en el nuevo sistema automatizado.

En el Capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones que se definieron después de haber analizado los resultados obtenidos.

En el Capítulo VI se presentan los lineamientos que facilitaran la automatización para determinar si el participante es sujeto de crédito. El presente trabajo contribuirá a mejorar el proceso de otorgamiento de préstamos personales, permitiendo mejores tiempos de atención, reduciendo actividades operativas y mejorando el control interno respectivo.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Siguiendo la planeación estratégica, a mediados del año 2012 e inicios del año 2013 se procedió al inicio del proceso de implementación del módulo de préstamos en el nuevo sistema automatizado, el cual cuenta, con importantes facilidades que contribuyen a la mejora del servicio a sus afiliados. Sin embargo este proceso todavía no ha concluido y los resultados obtenidos en el servicio de otorgamiento de préstamos personales tampoco han alcanzado el nivel esperado por la alta administración. Esto ha obligado nuevamente a realizar una revisión de las actividades del proceso para analizar cuáles son las causas que ocasionan la falta de eficiencia en el servicio.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Diariamente los diferentes departamentos que forman parte del proceso de otorgamiento de préstamos personales, desarrollan una gran cantidad de actividades manuales, semiautomáticas y automáticas para poder atender en tiempo y forma las solicitudes de préstamos que realizan sus afiliados. Sin embargo a pesar de la

diligencia y esmero con que se atiende al solicitante, todavía los tiempos de respuesta no son los mejores debido al alto componente manual del proceso y a la dificultad de obtener la información contenida en los sistemas, requerida para poder realizar el análisis del crédito en sus diferentes etapas.

Un agravante adicional es que el INPREMA se encuentra actualmente en un proceso de migración de información debido al cambio del sistema automatizado anterior a un nuevo paquete de software, lo que obliga a los departamentos a realizar sus funciones en ambos sistemas, encontrando a menudo inconsistencias en la información consultada.

1.3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El INPREMA carece de un proceso eficiente para determinar, si el solicitante del préstamo personal es sujeto de crédito, lo que afecta el servicio de otorgamiento e incrementa las actividades operativas relacionadas con el manejo de préstamos.

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- a) ¿Con que datos cuenta el nuevo sistema automatizado que faciliten la automatización para determinar si el participante es sujeto de crédito?
- b) ¿Qué facilidades tienen los sistemas de información que contribuyen a la determinación en forma automática si el participante es sujeto de crédito?
- c) ¿Cuenta el INPREMA con la plataforma de hardware necesaria para la ejecución de este sistema automático?
- d) ¿Qué cambio requerirá el proceso de otorgamiento de préstamos personales después de implementar la mejora tecnológica propuesta?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Facilitar la automatización del participante como sujeto de crédito, elaborando una propuesta de lineamientos funcionales que permita agilizar el proceso de otorgamiento de préstamos en INPREMA de acuerdo al nuevo reglamento.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar los factores, que afectan el proceso de otorgamiento de préstamos personales.
- b) Analizar los factores para conocer su efecto en el proceso.
- c) Definir posibles alternativas de solución al problema planteado.
- d) Elaborar una propuesta de lineamientos funcionales que faciliten la automatización para determinar si el participante es sujeto de crédito de acuerdo al reglamento de préstamos.

1.5 VARIABLES DE ESTUDIO

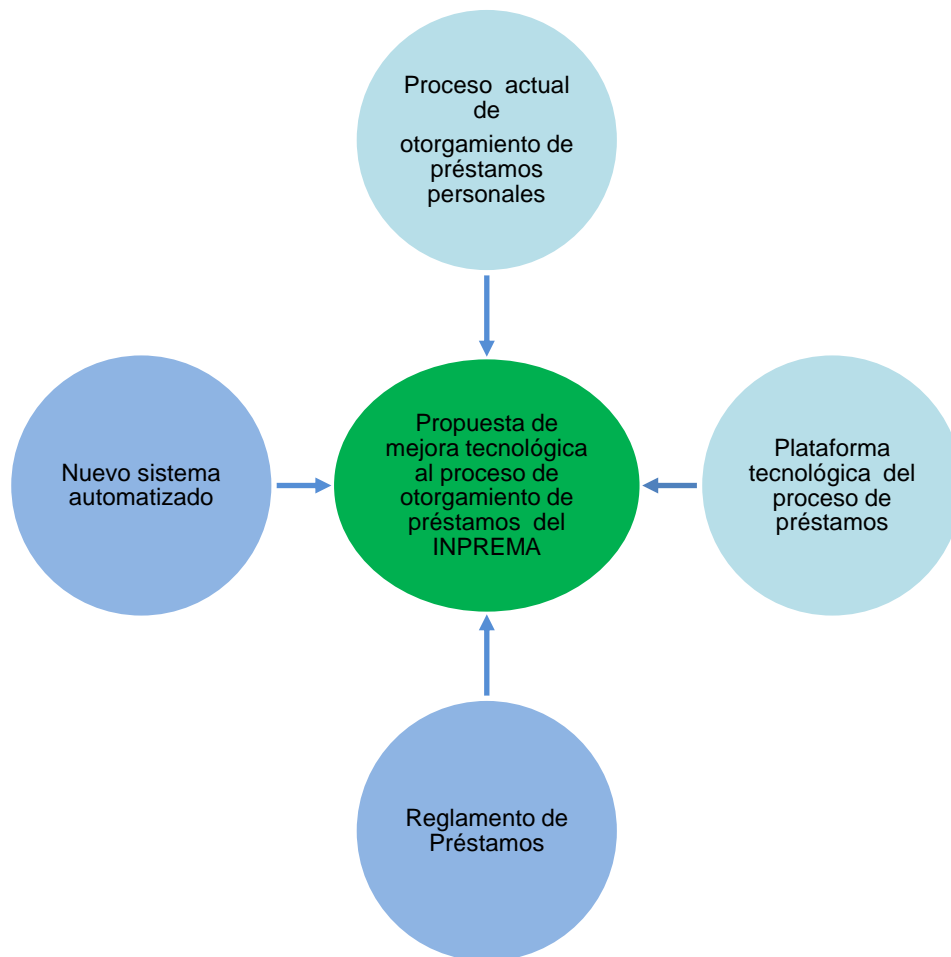


Figura 1. Definición de variables

Plataforma tecnológica: se refiere al hardware y software principal utilizado en el proceso de otorgamiento de préstamos.

Proceso actual de otorgamiento de préstamos: es el conjunto de actividades que se realizan para otorgar un préstamo el cual se rediseño y se implementó en el mes de enero 2013.

Nuevo reglamento de préstamos: reglamento publicado en la gaceta en fecha tres de noviembre del 2012 el cual contiene las actividades crediticias enmarcadas en la Ley del INPREMA y todas las regulaciones legales aplicables.

Nuevo sistema automatizado: paquete de software orientado a la industria financiera el cual fue adquirido por INPREMA y se encuentra proceso de implementación.

Propuesta de Mejora tecnológica al proceso de otorgamiento de préstamos: lineamientos funcionales que facilitan la automatización del participante como sujeto de crédito

1.6 JUSTIFICACIÓN

Con el propósito de brindar un servicio de calidad a sus afiliados, estratégicamente el INPREMA ha venido realizando una serie de mejoras al proceso de otorgamiento de préstamos personales, realizando cambios funcionales a lo interno del Instituto, implemento un nuevo reglamento de préstamos para ampliar las posibilidades crediticias de sus agremiados, inicio el proceso de implementación de un nuevo sistema automatizado, etc., sin embargo no se ha logrado alcanzar el grado de integración de todas las mejoras de tal manera que sea reflejado en el servicio eficiente de sus participantes. Adicionalmente es importante señalar que esta investigación le permitirá a la alta administración contar con información valiosa para mejorar la toma de decisiones estratégicas y agilizar la colocación de recursos en beneficio tanto de sus participantes como del Instituto.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 CONCEPTOS Y DEFINICIONES

2.1.1 PREVISIÓN SOCIAL

2.1.1.1 Breve historia de la seguridad social

En esta sección se presenta un resumen de cómo surge la seguridad social y su evolución en el tiempo. Particularmente se mencionan algunos casos que tuvieron lugar en Europa y Latinoamérica y los desafíos de nuestros días. No hay que olvidar que es un logro de los trabajadores, a través de muchos años de lucha. Recordemos que la lucha de los trabajadores para que el Estado reconociera la protección de su salud y de su seguridad, como una obligación de los gobiernos, se inicia históricamente en el año de 1764. En el siglo XIX, la industrialización y la urbanización modificaron la composición de las familias y las comunidades y cambiaron las formas tradicionales de organizar esa protección. La industrialización provocó una generación de riqueza sin precedentes así como una desigualdad y una pobreza, que condujeron a luchas sociales.

Esta lucha, sostenida por más de 100 años, condujo a que en Alemania, en 1883, se estableciera el primer Seguro Social en el mundo, que establecía la incorporación del seguro nacional obligatorio para la mayoría de los trabajadores manuales y administrativos, y en 1889 una ley sobre seguro de vejez para trabajadores, oficiales y aprendices. Era una idea que se extendió con rapidez, ya que a partir de éste, se fueron creando los seguros sociales en todos los países del mundo. En 1885 Noruega estableció la cobertura de los accidentes de trabajo y creó un fondo estatal de dinero para asistir a personas enfermas y brindarles prestaciones funerarias. Ebbe Hertzberg, profesor de economía estatal, utilizó el término "Estado de bienestar" por primera vez en 1884. Dinamarca aprobó una ley de pensiones de vejez en 1891 y poco después Suecia desarrolló el primer plan nacional universal de pensiones. (Bobadilla, 2012)

En Francia, la Ley de 29 de junio de 1894 marca la primera intervención del estado en la organización de un régimen de seguros sociales para los trabajadores y empleados mineros. En Italia, en 1898 fue establecida la Caja nacional de seguro de invalidez y de

vejez de los trabajadores como organización independiente y administración propia. En Nueva Zelanda, la primera vez que fueron establecidas las pensiones de vejez fue en 1848 mediante un proyecto de ley sometido al parlamento; los beneficiarios eran aquellos ciudadanos que señala la ley en una lista. En Turquía, la caja de retiro se creó en principio, únicamente para los soldados, según queda recogido en la Ley del año 1866. Hacia 1920, en América Latina, Argentina, Chile y Uruguay ya tenían sistemas de bienestar social.

En Estados Unidos, ante el drástico empobrecimiento que desencadenó la "Gran Depresión" de 1929, el presidente Franklin Roosevelt creó el Comité de Seguridad Económica (ICCE, 2008) e incorporó sus recomendaciones en la Ley de Seguridad Social de 1935. Sus prestaciones cubrieron a más de la mitad de los trabajadores y las trabajadoras del país cuando entró en vigencia en 1940, luego de otra profunda recesión en 1937. La protección contra riesgos sociales y los servicios sociales universales a ser garantizados por el estado es aprobado tanto por trabajadores, empresas, políticos y líderes religiosos. Incluso empresas privadas de seguros lo apoyan, ya que no era posible asegurar a los pobres o los trabajadores contra los numerosos riesgos que enfrentaban y a la vez obtener ganancias.

En la primera conferencia interamericana de seguridad social, celebrada en Santiago de Chile, en septiembre de 1942, se acordó que: "los sistemas de prestaciones en los regímenes de seguridad social se deben ajustar a la evolución de los principios de la seguridad social y al desarrollo económico y demográfico de los países. Debe haber uniformidad en los sistemas de prestaciones en los regímenes internos, pero en lo general, las prestaciones deben adaptarse a las realidades sociales y económicas de cada país." En septiembre de 1966, la VIII Conferencia de Estados Americanos, países miembros de la OIT, adoptaron lo que se llama la Declaración de Seguridad Social de las Américas, en Ottawa, la que señala: "La seguridad social deberá ser un instrumento de auténtica política social para garantizar un equilibrado desarrollo social y económico y una distribución equitativa de la renta nacional. Tiene función política y económica. Revaloriza los recursos humanos y el trabajo del individuo que es la mayor riqueza de las naciones." (Rodríguez, 2011)

En la reunión de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el año de 1952, se estableció el Convenio 102, Norma Mínima de Seguridad Social que, a su vez, representa el concepto de seguridad social: “La seguridad social constituye un sistema de conjunto que comprende una serie de medidas oficiales, cuya finalidad es proteger a la población, o a gran parte de ésta, contra consecuencias de los diversos riesgos sociales como la enfermedad, el desempleo, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, las cargas de familia, la vejez, la invalidez y el fallecimiento del sostén de la familia”. En la aplicación de estos derechos cada estado tiene la obligación de hacerlos efectivos de forma progresiva, ya que al ratificarlo se comprometen a adoptar medidas encaminadas a lograr, «por todos los medios apropiados» (Naciones Unidas: Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, op. cit., párrafo 1, Nueva York, 1966), la plena efectividad de los derechos que en él se reconocen, garantizando al mismo tiempo su ejercicio sin discriminación alguna.

El derecho a la seguridad social ha sido reconocido como un derecho humano en dos instrumentos fundamentales de derechos humanos, la Declaración Universal de Derechos Humanos (Naciones Unidas: Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada y proclamada en la Resolución 217) y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC). (Naciones Unidas: Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado en la Resolución 2 200 A (XXI) de la Asamblea General de 16 de diciembre de 1966 (Nueva York, 1966) Ver tabla 1.

Tabla 1. Extractos de la declaración universal de los derechos humanos

<p style="text-align: center;">La seguridad social como derecho humano: extractos de la Declaración Universal de Derechos Humanos y del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)</p> <p>Declaración Universal de Derechos Humanos</p> <p>Artículo 22:</p> <p>Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.</p> <p>Artículo 25:</p>

1) Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

2) La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Artículo 9:

Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la seguridad social, incluso al seguro social.

Fuente: Naciones Unidas

La rápida globalización de los mercados y de la mano de obra, el aumento de los flujos migratorios y el crecimiento constante del sector informal y, más recientemente, la actual crisis financiera mundial han planteado nuevos desafíos en el ámbito de la seguridad social. Entre el 75 y el 80 por ciento de la población mundial vive todavía en una situación de «inseguridad social». (OIT: Informe VI -Seguridad social para la justicia social y una globalización equitativa. Discusión recurrente sobre la protección social (seguridad social), 2011), si bien en los últimos años se han hecho progresos considerables, la ampliación de la seguridad social seguirá siendo uno de los principales desafíos que deberán superarse para poder lograr un crecimiento económico y una cohesión social equilibrados durante el próximo decenio.

Hoy en día, la primera prioridad es proporcionar a ese 75-80 por ciento de personas excluidas alguna forma de seguridad social que les permita vivir sin el temor de perder sus medios de vida. En los últimos años han surgido, principalmente en países de bajos y medianos ingresos, una serie de innovaciones prometedoras en materia de políticas. Más de 30 países de esa categoría ya han adoptado con éxito medidas para introducir elementos de una base o piso nacional de protección social en forma de programas de transferencias de efectivo, o programas que faciliten un acceso más amplio y viable desde el punto de vista financiero a la asistencia médica. Prácticamente todos los demás países ya tienen sistemas piloto en pequeña escala, o bien están examinando sus estrategias de protección social. Otra señal alentadora es el reconocimiento cada vez mayor de la importancia de la protección social en los debates nacionales y en los debates con la comunidad internacional para el desarrollo. (ILC.100/VI: Pagina 87:

Informe VI -Seguridad social para la justicia social y una globalización equitativa. Discusión recurrente sobre la protección social (seguridad social), 2011)

2.1.1.2 Previsión social en Honduras

Un estudio realizado por la CEPAL en 2009 caracteriza el sistema de pensiones en Honduras como un sistema público altamente fragmentado, poco coordinado y disperso (cinco institutos públicos) con disparidad de beneficios y costos, con una elevada concentración de funciones en cada Instituto (regula, financia, administra, afilia y concede las prestaciones) y una débil capacidad de adaptación a transformaciones socioeconómicas y laborales (esquema único de seguro para todos los trabajadores) Propone un sistema incluyente que incorpore a los trabajadores informales y de protección a los pobres. Además que se avance hacia la integración de los distintos regímenes de pensiones, e incrementar los aportes directos del Estado para la atención de los más pobres y para cubrir el subsidio por la incorporación de los potenciales cotizantes al seguro social. (Badillo, Carrera, Castro, Guzmán, & Menkos, 2009)

La siguiente tabla tomada de la publicación Revistazo de abril 2003 (revistazo.com/abr-03/historia.htm, 2003) proporciona una cronología de sucesos respecto al sistema de pensiones en Honduras:

Tabla 2. Cronología de sucesos respecto al sistema de pensiones en Honduras

AÑO	ACTIVIDAD
1906	El gobierno emite una ordenanza militar para proteger a los servidores militares en caso de retiro, invalidez y servicio médico en caso de que resultaren heridos en situación de guerra. Protegía a familiares directos de los servidores en caso de su muerte.
1954 (13 de marzo)	Emisión del Decreto Legislativo No. 159 con el objetivo de crear un FONDO ACUMULATIVO para la posterior fundación del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS). El Fondo se capitalizó con recursos provenientes de multas impuestas a infractores de la ley, accidentes de trabajo, ley de Trabajo de Menores y Mujeres y Ley de Marina Mercante, entre otras. El Fondo se creó en el Banco Central de Honduras, pero el mismo nunca pasó a ser parte del patrimonio del IHSS.
1957 (19 de diciembre)	Se aprueba el Decreto No.21 en la Asamblea Nacional Constituyente que delega al IHSS la responsabilidad de administrar los servicios del seguro social.
1959	Se promulga el Código del Trabajo. Se emite el decreto legislativo No. 140 que sustenta la ley del seguro social y crea el IHSS como institución de derecho público y prestación de servicios obligatorios.
1962	Inicio de operaciones del IHSS

1970	Emisión de la Ley de Jubilaciones y Pensiones del Magisterio Nacional.
1971	Entra en vigencia la Ley de Jubilaciones y Pensiones del Magisterio Nacional.
1972	Inicio de funciones del INPREMA Inicia la prestación de los servicios de invalidez, vejez y muerte (IVM) Emisión de la Ley del Creación del Instituto de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados y Funcionarios del Poder Ejecutivo (INJUPEMP) (Decreto Ley No.138)
1976	Inicio de operaciones del INJUPEMP
1985	Emisión del decreto de creación (190-85) del Instituto de Previsión Social del Periodista (IPSP)
1989	Creación del Instituto de Previsión de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH)
1993	Se aprueban modificaciones al a la Ley del Seguro Social que eximen al Estado de contribuir al financiamiento de las prestaciones.

Fuente: Revistazo.com (<http://www.revistazo.com/abr-03/index.htm>)

2.1.1.3 Instituto Nacional de Previsión Magisterial (INPREMA)

El INPREMA fue creado en 1971 mediante la Ley del Instituto Nacional de Previsión del Magisterio. El INPREMA afilia a los maestros y maestras de educación primaria y media de instituciones públicas y privadas en Honduras. La administración recae tanto en el Directorio como en el Secretario y Subsecretario Ejecutivo. El Directorio es el órgano de dirección, en él se definen las principales políticas de la institución. Lo integran 4 representantes del Gobierno de la República, cuatro representantes de los colegios magisteriales, 1 representante de las instituciones privadas de educación y 1 representante de la asociación de maestros jubilados y pensionados. Los acuerdos son tomados por simple mayoría y en caso de empate el presidente (el representante de la secretaría de educación) tiene doble voto.

La visión del INPREMA es continuar ejerciendo sus funciones, adaptándose al sistema de seguridad social, contribuyendo a preservar las condiciones del sistema, estableciendo normas que sirvan para velar por el buen funcionamiento del sistema financiero incorporado, con una organización interna adecuada y flexible, contando con sistemas de información modernos, presentando una situación financiera sólida, que dispondrá de sus recursos por el fortalecimiento de su patrimonio y sus reservas técnicas. La misión principal del INPREMA es la percepción, administración e inversión de sus recursos económicos, la prestación de los beneficios derivados del sistema de previsión del magisterio nacional, establecidos de conformidad a la ley.

Objetivos Estratégicos:

- 1) Implementar un sistema integrado para el desarrollo de la Institución para llevar a cabo las diferentes reformas administrativas.
- 2) Racionalizar el gasto corriente.
- 3) Elaborar el presupuesto conforme a planes y lineamientos administrativos establecidos.
- 4) Atender y dar seguimiento a las auditorias efectuadas por el Tribunal Superior de Cuentas y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- 5) Formular, ejecutar y evaluar el plan estratégico de capacitación
- 6) Incorporar un sistema informático para mejorar la administración de las carteras.
- 7) Distribuir racionalmente los recursos financieros en función de la disponibilidad y capacidad económica del INPREMA.
- 8) Velar por la permanencia y fortalecimiento del plan de asistencia social.
- 9) Fortalecer, capitalizar las reservas y patrimonio del INPREMA.
- 10) Fortalecer el proceso de desarrollo organizacional acrecentando el compromiso del empleado con la institución
- 11) Lograr el equilibrio de ejecución en el flujo de efectivo a efectos de mantener el circulante en la cantidad requerida.
- 12) Implementación y fortalecimiento de los recursos de inversión financiera a corto y largo plazo.
- 13) Trabajo de campo en promoción de los proyectos habitacionales a efectos de recuperar la inversión y obtener utilidad por venta de activos
- 14) Realizar plan de recuperación de la mora de la cartera de préstamos.

2.1.2 TEMAS DE CRÉDITO

2.1.2.1 Mejores prácticas de crédito de acuerdo a la empresa Deloitte.

(Diaz, 2011)

PROMOCIÓN FASE I

- a) Proceso: selección de los segmentos a atender y la oferta de mercado a atacar, así como el programa de trabajo anual, responsable: áreas/direcciones comerciales.

- b) Controles: manuales de procedimientos, plan de colocación/presupuesto/etc. Asignación por subsidiaria/sucursal/ promotor/segmento/producto/ indicadores de desempeño: esquema de compensación promotores.
- c) Riesgos: productos mal diseñados, segmentos mal identificados, esquema de compensación para promoción desbalanceado, promotores poco capacitados.

PROMOCIÓN FASE II

- a) Proceso: promoción directa/medios electrónicos/dirigida/etc. procedimientos de prospección y pre-evaluación de prospectos.
- b) Controles: manuales de procedimientos, expedientes de análisis/evaluación (no importa el tipo de producto siempre debe existir) evidencia de la validación mediante lista de requerimientos iniciales.
- c) Riesgos: colocación inadecuada de los productos, falta de calidad en los prospectos, originar transacciones con posibilidad de no recuperación / o no válidas dentro del esquema/política/proceso de crédito/fraude del acreditado con información no fidedigna, alta incorrecta en el sistema de crédito del prospecto. Riesgos externos: concentración de cartera en regiones/actividades productivas únicas/segmentos vulnerables/contexto económico desfavorable de la industria.
- d) Peculiaridades: todos los tipos de crédito requieren pre-analizar a los prospectos, los esquemas varían un poco en los siguientes productos: quirografario, nómina (consumo), tarjeta de crédito (consumo), microcrédito, habilitación y avío, capital de trabajo, hipotecario, factoraje, PYME, estructurados

ANÁLISIS DE CRÉDITO

- a) Proceso: análisis del prospecto captado detallando la personalidad jurídica, flujo y capacidad de pago, calidad de garantías, ratificación de solvencia moral, recomendación a comité de crédito (si aplica este último).
- b) Controles: manuales de procedimientos, expedientes de análisis/evaluación cartas de recomendación de analista, evidencia de opinión favorable / desfavorable análisis de la solvencia económica y moral, apego a disposiciones (entidades reguladas), garantías, etc.

- c) Riesgos: procesos de evaluación débiles/incompletos/inexistencia de parámetros estándar (scoring), comités no funcionales, visitas oculares, evaluaciones individuales, umbrales de autorización, partes relacionadas, valuaciones, integración de expediente para instrumentar, conflicto de interés en los involucrados en la evaluación, inconsistencia de información
- d) Peculiaridades: todos los tipos de crédito requieren analizar a los prospectos, los esquemas varían un poco en los siguientes productos: quirografario, nómina (consumo), tarjeta de crédito (consumo), microcrédito, habilitación y avío, capital de trabajo, hipotecario, factoraje, PYME, estructurados.

AUTORIZACIÓN

- a) Proceso donde se determinan mediante órganos independientes si existió un correcto análisis, se discuten las variables «duras» y «suaves» del prospecto para llegar a una conclusión, así como iniciar el proceso de instrumentación de la operación.
- b) Controles: manuales de procedimientos, avance en la integración del expediente para instrumentación, acta de comité de crédito, carta resultante de las herramientas de análisis, contrapropuesta de condiciones autorizada por el cliente, hoja de términos y condiciones especiales (si aplica).
- c) Riesgos: conflicto de interés en la actuación del comité, falta de atributos de análisis por parte de los participantes, desconocimiento de la industria y segmento dirigido, evidencia documental del proceso de autorización ratificada y aceptación de operaciones fuera de rango/política/calidad de acreditado, etc.
- d) Peculiaridades: todos los tipos de crédito requieren autorizar a los prospectos, los esquemas varían un poco en los siguientes productos: quirografario, nómina (consumo), tarjeta de crédito (consumo), microcrédito, habilitación y avío, capital de trabajo, hipotecario, factoraje, PYME, estructurados.

INSTRUMENTACIÓN

- a) Proceso donde se revisa la integración del prospecto «aprobado» para ejercer la operación autorizada, se ratifica la información necesaria para instrumentar al

cliente, así como se construye el contrato / estándar de contrato bajo los productos estándar o “términos y condiciones” especiales de operación.

- b) Controles: manuales de procedimientos, avance en la integración del expediente para instrumentación, acta de comité de crédito, carta resultante de las herramientas de análisis, contrapropuesta de condiciones autorizada por el cliente, hoja de términos y condiciones especiales (si aplica) contrato, pagarés, y garantías.
- c) Riesgos: conflicto de interés en los involucrados para instrumentar la información, documentación inconsistente/faltante/falsa, contratos estándar en condiciones especiales, operaciones improvisadas, fuera de norma o fuera de una sana práctica.
- d) Peculiaridades: todos los tipos de crédito requieren instrumentar a los clientes, los esquemas varían un poco en los siguientes productos: quirografario, nómina (consumo), tarjeta de crédito (consumo), microcrédito, habilitación y avío, capital de trabajo, hipotecario, factoraje, PYME, estructurados.

MESA DE CONTROL

- a) Proceso donde se revisa la integración del prospecto «aprobado», el complemento de la instrumentación, condiciones, y verificar si existió consistencia y confluencia con los productos, procesos de crédito, procesamiento y cumplimiento dentro de la institución. Nota: no se dispersa sin el Vo.Bo. de la Mesa de Control
- b) Controles: manuales de procedimientos, expediente total integrado autorizado y firmado por los integrantes además del Vo.Bo. de la Mesa de Control para dispersar la operación. La Mesa estructuralmente no puede estar en sucursales, de otro modo pierde independencia.
- c) Riesgos: conflicto de interés en los involucrados para verificar la información, documentación inconsistente/faltante/falsa, contratos estándar en condiciones especiales, errores de procesamiento, análisis e instrumentación autorizando transacciones con riesgo de cobrabilidad/fuera de norma.
- d) Peculiaridades: todos los tipos de crédito requieren una revisión independiente a los clientes, los esquemas varían un poco en los productos siguientes: quirografario, nómina (consumo), tarjeta de crédito (consumo), microcrédito, habilitación y avío, capital de trabajo, hipotecario, factoraje, PYME, estructurados.

GUARDA Y CUSTODIA

- a) Proceso: posterior a la ejecución de la operación, se debe resguardar el expediente operativo y los documentos valor cumpliendo con las características necesarias que permitan resguardar normadamente y en cumplimiento (entidades reguladas) los documentos que amparan la transacción.
- b) Controles: manuales de procedimientos que documenten el control de documentos operativos y valor, así como la gestión de los mismos durante la vida de la transacción, dando cumplimiento a los requerimientos regulatorios y normas de la institución que controlen y protejan el expediente de las transacciones.
- c) Riesgos: conflicto de interés en los involucrados, vulnerabilidad en el resguardo, control de entradas, salidas y préstamo/sustitución de documentos, pérdida de información que ampara las transacciones ocasionando la irrecuperabilidad de las mismas.
- d) Peculiaridades: todos los tipos de crédito requieren resguardo del expediente, los esquemas varían un poco en los productos siguientes: quirografario, nómina (consumo), tarjeta de crédito (consumo), microcrédito, habilitación y avío, capital de trabajo, hipotecario, factoraje, PYME, estructurados.

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

- a) Proceso: el proceso de supervisión y seguimiento está intencionado para poder anticipar incidencias en la cartera, realizando visitas, llamadas y requerimientos de información al acreditado para supervisar el uso del crédito/manejo del mismo/continuidad del negocio y solidez en sus actividades, así como su arraigo.
- b) Controles: manuales de procedimientos que documenten la ejecución de las actividades de supervisión, así como la evidencia de visitas, actualizaciones a los expedientes, llamadas de seguimiento, etc.
- c) Riesgos: conflicto de interés en los involucrados, información insuficiente para actualizar las transacciones, irrecuperabilidad de la cartera, cumplimiento, etc.
- d) Microcrédito, seguimiento al grupo y sesiones semanales, para revisar los grupos o los créditos inter-ciclo.

- e) Peculiaridades: no todos los tipos de crédito requieren supervisión y seguimiento, los esquemas varían un poco en los productos siguientes: quirografario, nómina (consumo), tarjeta de crédito (consumo), microcrédito, habilitación y avío, capital de trabajo, hipotecario, factoraje, PYME, estructurados.

CALIFICACIÓN DE CARTERA

- a) Proceso: el proceso de calificación de cartera se refiere a la extracción de saldos analíticos, el sorteo de los mismos por antigüedad de saldos, donde el producto juega un papel muy importante para determinar la metodología, debe considerar los procedimientos de revisión, autorización y envío para su registro contable.
- b) Controles: manuales de procedimientos que documenten la ejecución de las actividades de calificación de cartera, así como la evidencia en sistema, cédulas de trabajo, de las extracciones, cifras control, ejecutor, supervisor y autorizador a nivel registros.
- c) Riesgos: conflicto de interés en los involucrados, información insuficiente para efectuar el cálculo, herramientas tecnológicas deficientes/información no válida/metodología incorrecta/no reservas.
- d) Peculiaridades: Todos los tipos de crédito requieren ser calificados, los esquemas varían un poco en los productos siguientes: quirografario, nómina (consumo), tarjeta de crédito (consumo), microcrédito, habilitación y avío, capital de trabajo, hipotecario, factoraje, PYME, estructurados.

ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE CARTERA

- a) Proceso: el proceso de administración y control de la cartera, uno de los procesos más robustos y con mayor grado de complejidad incluyendo los siguientes procedimientos: interés, amortización, aplicaciones, ops, solicitud de recursos, confirmación. de ops, conciliación, actualización a la cartera y cierre diario, administración, sistema y parámetros, compensaciones, provisión de intereses no cobrados devengados, alta, servicios de Información y estados de cuenta.
- b) Controles: manuales de procedimientos que documenten la ejecución de las actividades de admón. y control, así como las evidencias de las reglas de negocio,

parámetros, actualizaciones, cierres, provisiones, altas, servicios de información (internos y externos)

- c) Riesgos: conflicto de interés en los involucrados, de la ejecución, falta de seguimiento a incidencias operativas/herramientas insuficientes/cálculo de interés/parámetros del sistema/cálculo de comisiones/información altamente manipulada.
- d) Peculiaridades: Todos los tipos de crédito requieren administrar la cartera, los esquemas varían un poco en los productos siguientes: quirografario, nómina (consumo), tarjeta de crédito (consumo), microcrédito, habilitación y avío, capital de trabajo, hipotecario, factoraje, PYME, estructurados.

COBRANZA

- a) Proceso: El proceso de cobranza es donde culmina la calidad de la operación, además de administrar el seguimiento a la operación de cobranza mediante la agenda de cobranza (previa, administrativa, extrajudicial, judicial) promesa de pago, resultados de gestión, seguimiento y análisis, instancias de decisión, medición y eficiencia de cobranza, servicios de información.
- b) Controles: manuales de políticas y procedimientos de cobranza, bitácoras de seguimiento, segregación de funciones, esquemas de seguimiento, en las 3 etapas (administrativa, extrajudicial, judicial) despachos de cobranza/áreas jurídicas internas/ programas de recuperación, conciliación con cartera/ reestructuraciones, etc.
- c) Riesgos: conflicto de interés en los involucrados, descontrol de bitácoras, antigüedad de saldos, determinación incorrecta de vencimientos, aplicación incorrecta de interés, interés moratorio, penalizaciones no aplicadas, clasificación de cartera, incobrabilidad, seguimiento, etc.
- d) Peculiaridades: todos los tipos de crédito requieren cobrar, los esquemas varían un poco en los productos siguientes: nómina (consumo), tarjeta de crédito (consumo), microcrédito, habilitación y avío, capital de trabajo, hipotecario, factoraje, PYME, estructurados.

Nota: Desde el punto de vista de la automatización del proceso de crédito, no se sugieren herramientas tecnológicas que apoyen la eficiencia y agilidad del crédito, a excepción del Crédito Scoring el cual se recomienda sea automatizado. (Díaz, 2011)

2.1.2.2 Normativas de la Comisión Nacional de Banca y Seguros

El INPREMA debe cumplir con las regulaciones emitidas por la Comisión Nacional de Banca y Seguros, su observancia en el proceso de crédito contribuye a brindar un mejor servicio al afiliado. Por ejemplo la circular CNBS No.081/2012 de fecha 16 de julio de 2012 - procedimiento para la actualización y corrección de datos reportados a la central de información crediticia administrada por la Comisión Nacional de Banca y Seguros, permite que la información reportada por el INPREMA pueda ser modificada directamente, favoreciendo los tiempos de respuesta al afiliado que haya solicitado el cambio y esté debidamente justificado. Esto deberá incluirse dentro de las mejoras en el proceso de crédito. http://ftp.cnbs.gov.hk/circulares/CNBS2012/C081_2012.pdf

Circular No. 080/2012 - Normas para la gestión de información crediticia artículo 1. Objetivo: El objetivo de las presentes normas es promover una gestión de calidad en el manejo de la información referente a las operaciones crediticias de las instituciones supervisadas, determinar la responsabilidad de los diferentes estamentos internos en esta tarea y definir reglas para un funcionamiento adecuado de la Central de Información Crediticia (CIC) administrada por la Comisión. (CNBS)

Nuevamente el enfoque de esta normativa va encaminado a contar con una información de calidad y a la evaluación de los sistemas de información en los cuales se procesa esta información. La institución está obligada a cumplir con esta norma, lo cual también contribuye a manejar información correcta de los afiliados, favoreciendo su atención en las áreas de servicio. (SEGUROS, 2012).

2.1.2.3 Credit Scoring

Credit Scoring: Es un sistema de evaluación manual o automático (o ambos) que apoya la decisión para la viabilidad de un financiamiento. Esta herramienta ha sido desarrollada con diversos parámetros (atributos) que permiten aumentar o disminuir la opinión sobre los clientes, en un intento por fortalecer con sustentos estadísticos las

consideraciones de los prospectos, los cuales no son fijos y deben ser advertidos y ajustados en la herramienta en el tiempo realizando ajustes dependiendo del producto, región, industria, temporalidad, etc. Los cuales son factores que deben nutrir nuestra herramienta para hacerla efectiva en el tiempo y pronosticar el desempeño del crédito. Existen diversas herramientas de scoring, entre las cuales tenemos principalmente tres para el sector financiero.

- a) Scoring de crédito de comportamiento: utilizados para la gestión de cuentas, incluyendo actividades tales como autorización, aumento y disminuciones de líneas de crédito, y sobregiros convenidos. Los tradicionales de aceptación, mediante los cuales un banco aplica su propia definición de lo que para él son buenas y malas operaciones crediticias, a fin de identificar y clasificar a los solicitantes de crédito.
- b) Scoring de crédito de cobranza: cuyo objeto es determinar con mayor precisión las cuentas que pueden resultar mayormente cobrables.
- c) Scoring de crédito de rentabilidad: utilizados para identificar los segmentos de mercado más rentables.

Los parámetros más utilizados son los de evaluación inicial de autorización de crédito, que permiten delimitar que consideraciones agregan o fortalecen la decisión crediticia para un prospecto, las dos ramas principales son para personas físicas o morales. (Díaz, 2011)

Los credit scoring, según (Henley, 1997) son procedimientos estadísticos que se usan para clasificar a aquellos que solicitan crédito, inclusive a los que ya son clientes de la entidad crediticia, en los tipos de riesgo 'bueno' y 'malo'. En sus inicios, durante los años setenta, las aplicaciones del credit scoring se construían con técnicas estadísticas (en particular, con el análisis discriminante). Posteriormente, los métodos empleados evolucionaron a técnicas matemáticas, econométricas y de inteligencia artificial. En cualquier caso, la construcción de toda aplicación del credit scoring se realiza tomando la información del cliente contenida en las solicitudes del crédito, de fuentes internas y fuentes externas de información.

El credit scoring estima el momento en el que se está llevando a cabo la solicitud, cuál será el comportamiento del crédito hasta su vencimiento atendiendo al riesgo del

cliente. Se evalúa a través de un modelo predictivo de comportamiento de pago o reembolso mediante una puntuación que mide el riesgo de un prestatario y/o de la operación. En general, estos métodos de calificación de créditos se aplican para obtener un conocimiento sobre distintos aspectos tales como los siguientes:

- a) El comportamiento financiero en cuanto a los productos solicitados y a la morosidad;
 - b) La relación entre el riesgo y rentabilidad. El credit scoring aporta información sobre el precio o prima por riesgo, volatilidad, diversificación, etc.
 - c) El coste de la operación. La agilización general de procesos que se consigue con el credit scoring permite la reducción del coste en el proceso de concesión de un crédito.
- (Cantón, Rubio, & Blasco, 2010)

2.2 SITUACIÓN ACTUAL

2.2.1 REGLAMENTO DE PRÉSTAMOS

2.2.1.1 Introducción

El INPREMA cuenta con un nuevo reglamento de préstamos, el cual fue publicado en la gaceta en fecha tres de noviembre del 2012 No. 32,965 (GACETA, 2012). Este reglamento contiene las actividades crediticias enmarcadas en la Ley del INPREMA y todas las regulaciones legales aplicables según consta en el artículo 2.

El reglamento tiene dentro de sus objetivos favorecer las condiciones económicas de sus afiliados para que puedan atender sus necesidades. La administración del programa de préstamos está bajo la responsabilidad del Comité de Créditos y el Departamento de Préstamos. También menciona quienes serán sujetos a crédito y bajo qué condiciones, los tipos de préstamo que se atenderán y sus generalidades. Es importante señalar que el reglamento da lineamientos sobre la responsabilidad de contar con procesos eficientes que mejoren el servicio y sus actividades operativas. También sobre los requisitos que se deberán cumplir para acceder a los préstamos, montos, tasas de interés, plazos, administración de la Mora. También cubre los préstamos para vivienda, requisitos, etc., A continuación los artículos textuales acerca de los sujetos de crédito de acuerdo al nuevo reglamento de préstamos.

2.2.1.2 Capitulo IV.- De los sujetos de créditos y sus requisitos

Artículo 12.- Serán sujetos de crédito los participantes del Instituto que se encuentren en los siguientes casos:

- a) Los docentes que se encuentren cotizando al Instituto, en virtud de lo establecido en la Ley del INPREMA; y
- b) Los participantes que se encuentren en condición de pensionados por vejez (jubilados) y pensionados por invalidez.

Aquel participante cotizante o pensionado que se encuentre con saldos por mora de préstamos u otros pendientes de pago al INPREMA, no será considerado como sujeto de crédito con respecto al Instituto, mientras no pague completamente dicha deuda o bien se establezca el convenio de pago respectivo que asegure la recuperación de los recursos económicos del Instituto.

En ningún caso podrá condicionarse el otorgamiento de préstamos a un participante, a su afiliación a uno o más colegios magisteriales o a su situación de mora por cotizaciones a los mismos.

Artículo 13.- No serán sujetos de crédito, los participantes del Instituto que se encuentren en los siguientes casos:

- a) Los participantes que no hayan realizado al menos 12 cotizaciones al Instituto;
- b) Los participantes del Instituto que no se encuentren percibiendo ingresos que garanticen el pago del préstamo y los intereses que correspondan, como ser aquellos que se encuentran gozando de licencia no remunerada
- c) Los participantes que presten servicios en Instituciones semioficiales o privadas que no estén solventes en sus aportaciones y cotizaciones con el Instituto, exceptuando aquellas que hayan suscrito convenios de pago y se encuentren al día con sus obligaciones;
- d) Los participantes que hayan traspasado su vivienda financiada por el Instituto sin autorización previa del Comité de Crédito o en las condiciones que explícitamente señala este reglamento;
- e) Los participantes en mora por cualquier obligación contraída con el Instituto; y,
- f) Los participantes que no reúnan las garantías que correspondan a los préstamos que se soliciten.

Artículo 14. Para ser sujeto de crédito, el participante deberá reunir las condiciones y requisitos siguientes:

- a) Tener aptitud o capacidad legal para contratar;
- b) Ser participante cotizante en base a la Ley del INPREMA, o estar pensionado por vejez o invalidez por el Instituto;
- c) Estar al día en el pago de sus obligaciones con el Instituto;
- d) Tener capacidad de pago debidamente comprobada;
- e) Cumplir con la antigüedad mínima requerida según el tipo de préstamo; y,
- f) Cumplir con los requisitos establecidos para cada tipo de préstamo.

2.2.1.2 Capítulo V.- De los tipos de préstamos y generalidades

Artículo 15.- Para dar cumplimiento al plan de inversiones y diversificar las mismas, el Instituto otorgará los siguientes tipos de préstamos:

- a) Préstamos personales, con el objetivo de proporcionar financiamiento para atender sus necesidades personales; y,
- b) Préstamos con garantía hipotecaria, con el objetivo primordial de proporcionar un mecanismo de financiamiento, para que cada participante docente pueda optar a: compra de terreno y/o construcción de vivienda, liberación de vivienda o terreno, adquisición de vivienda o para que realice mejoras a la misma.

Artículo 16.- Los préstamos tendrán requisitos especiales además de los requisitos generales establecidos en el presente reglamento. En caso de duda razonable, el Comité de Créditos o el Departamento de Préstamos podrán exigir al solicitante más pruebas o documentos que sustenten su capacidad de pago adecuadamente la recuperación del préstamo y el pago de intereses.

Sin perjuicio de lo anterior, la presentación de todos los requisitos solicitados no constituye una obligación, por parte del Instituto, para otorgar cualquier tipo de préstamo al participante.

Artículo N° 17. En cualquier caso, para un mismo sujeto de crédito, la cuota para amortizar el o los créditos que se le otorguen, personales o con garantía hipotecaria, no podrá exceder el sesenta por ciento (60%) de su ingreso neto; sin que puedan otorgarse préstamos personales, en una cuantía superior al noventa por ciento (90%)

del beneficio de separación que le correspondiese en el caso de que no se presente avales, y podrá ser de hasta el doble de dicho porcentaje, en caso de que se presente un aval u otras garantías establecidas en el presente Reglamento, siempre y cuando no excedan los montos establecidos en los artículos 22 y 50 de este reglamento.

En el caso de préstamos personales a pensionados, el plazo máximo para amortizar dichos préstamos será de cinco (5) años y la cuota del préstamo tampoco podrá ser superior al cuarenta por ciento (40%) de la pensión percibida. (GACETA, 2012)

2.2.2 PROCESO ACTUAL DE OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES

Actualmente el proceso de otorgamiento de préstamos personales se está realizando en base a una nueva organización, con el fin de mejorar la eficiencia y los controles del mismo. Debido a que existe una cantidad de préstamos que todavía no se han migrado y el proceso de implantación del nuevo sistema automatizado todavía no ha concluido, los usuarios continúan usando el sistema anterior como apoyo a sus tareas diarias, lo que ocasiona una doble actividad operativa y retrasos en el servicio a los afiliados. Como parte del proyecto de investigación se realizó un levantamiento de actividades en forma detallada en cada una de las etapas a excepción de PPCI (Programa de Protección Crediticia del INPREMA) e Inversiones por no considerarse prioritarias en el estudio. A continuación se presenta la Figura 2 del diseño del proceso actual de otorgamiento de préstamos personales elaborado en el INPREMA y un listado de las actividades correspondientes.

PROCESO RESUMIDO DEL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES

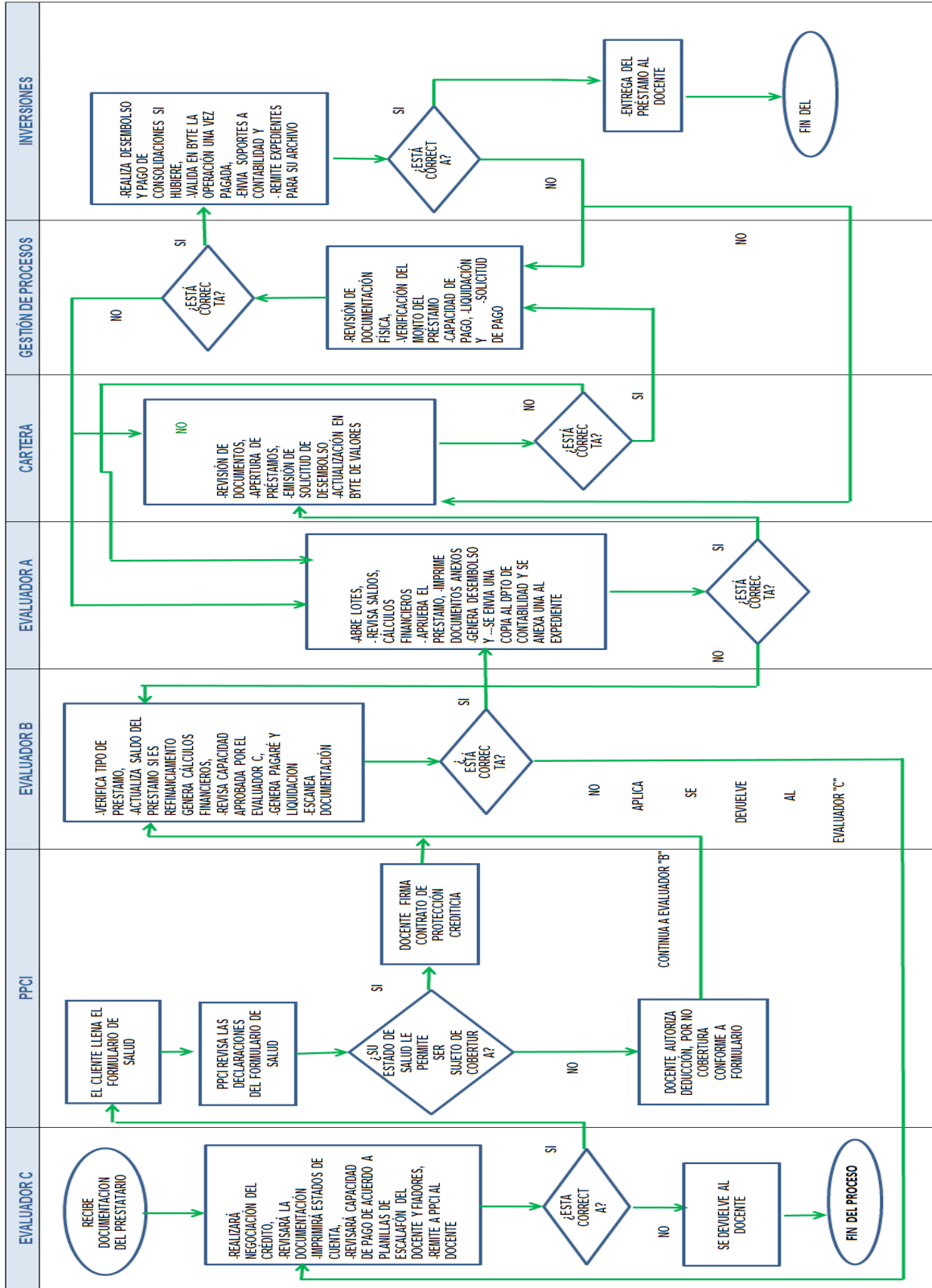


Figura 2. Proceso resumido de otorgamiento de préstamos personales
Fuente: INPREMA

Resumen de las actividades del proceso de otorgamiento de préstamos personales

Los evaluadores son en primera instancia los que determinan, si el solicitante del préstamo personal es sujeto de crédito. Es importante señalar que en las diferentes etapas del proceso de otorgamiento de crédito se realizan las revisiones de control lo que incluye nuevamente realizar en el sistema las mismas consultas y cálculos para determinar si el solicitante es sujeto de crédito.

1. EVALUADOR “C”

- a) Recibe documentación del prestatario
- b) Realiza negociación del crédito,
- c) Revisa la documentación
- d) Imprime estados de cuenta,
- e) Revisa capacidad de pago de acuerdo a planillas de escalafón del docente y fiadores,
- f) Remite a PPCI al docente

2. PPCI

- a) El cliente llena el formulario de salud
- b) PPCI revisa las declaraciones del formulario de salud
- c) El docente autoriza deducción, por no cobertura conforme a formulario (de acuerdo a la condición de salud del afiliado)
- d) Docente firma contrato de protección crediticia
- e) Docente autoriza deducción, por no cobertura conforme a formulario (si es requerido)

3. EVALUADOR “B”

- a) Verifica tipo de préstamo,
- b) Actualiza saldo del préstamo si es refinanciamiento
- c) Genera cálculos financieros,
- d) Revisa capacidad aprobada por el evaluador “C”
- e) Genera pagaré y liquidación
- f) Escanea documentación

4. EVALUADOR “A”

- a) Abre lotes
- b) Revisa saldos
- c) Revisa cálculos financieros
- d) Aprueba el préstamo
- e) Imprime documentos anexos
- f) Genera desembolso
- g) Envía una copia al departamento de contabilidad y se anexa una al expediente

5. CARTERA

- a) Revisión de documentos
- b) Apertura de préstamos
- c) Emisión de solicitud de desembolso
- d) Actualización en el nuevo sistema automatizado de valores

6. GESTIÓN DE PROCESOS

- a) Revisión de documentación física
- b) Verificación del monto del préstamo
- c) Capacidad de pago
- d) Liquidación
- e) Solicitud de pago

7. INVERSIONES

- a) Realiza desembolso y pago de consolidaciones si hubiere,
- b) Valida en Byte la operación una vez pagada
- c) Envía soportes a contabilidad
- d) Remite expedientes para su archivo
- e) Entrega del préstamo al docente

2.2.3 PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL PROCESO DE PRÉSTAMOS

2.2.3.1 Plataforma de hardware y software utilitario

De acuerdo a la información proporcionada por el departamento de informática del INPREMA, la información referente a la plataforma de hardware y software relacionada al proceso de otorgamiento de préstamos es la siguiente: A nivel de servidor principal se utiliza un AS400 i Series Modelo 525 con sistema operativo OS/400, versión cinco, release cuatro (V5R4), con los utilitarios SQL(Lenguaje de Consulta Estructurada),

Query (cadena de consulta), Data File Utility (Editor de archivo de datos), para la conexión Pc – AS400 se utiliza el software Client Access. A nivel de usuario se utilizan las computadoras personales de la marca y modelo Dell Optiplex 3010, Dell Optiplex 170 entre otras, con versión de sistema operativo Windows 7, adicionalmente cuentan a nivel de ofimática con el software Microsoft Office versión 2007.

2.2.3.1 Módulos del sistema automatizado anterior

El sistema automatizado anterior cuenta con varios módulos que permiten el manejo de préstamos o están relacionados con el mismo, los cuales se listan a continuación:

1. Clientes (Afiliaciones)
2. Préstamos personales e hipotecarios
3. Control de aportaciones y cotizaciones
4. Recaudación del sector privado
5. Control de beneficios
6. Planillas del sector gobierno y administrativo
7. Sistema de información al público
8. Contabilidad
9. Tesorería
10. Inversiones
11. Módulo gerencial

2.2.4 NUEVO SISTEMA AUTOMATIZADO

El nuevo sistema automatizado es una solución de software orientada a la industria bancaria y financiera, el cual fue desarrollado por una compañía extranjera y cuenta con aproximadamente ocho instalaciones en el país.

La solución se encuentra en proceso de implementación en el INPREMA y cuenta con los módulos siguientes:

Tabla 3. Módulos del Nuevo Sistema automatizado

		<u>Detalle de Modulos</u>
CORE	Clientes	Afiliaciones
	Captaciones y Beneficios	Aportaciones y Cotizaciones Recaudacion del Sector Privado Administración de Beneficios
S.E.F	Colocaciones	Préstamos Comerciales Préstamos Hipotecarios Prestamos Corporativos Control de Recuperación Administración de Líneas de Crédito Control de Solicitudes Garantías Inversiones Propias Credit Scoring
	Contabilidad y Presupuesto	Contabilidad Tesorería Auxiliares Proveeduría Integración Presupuesto Interfaz SIAFI Bancos (Cheques y Conciliaciones) Cash Flow Reporteador Financiero

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS

De acuerdo al objetivo de la investigación se puede categorizar como de tipo científica de investigación-acción la cual va construyendo el conocimiento por medio de la práctica. El enfoque es cualitativo, se realizaron observaciones continuas de los datos que se fueron recopilando, analizando y relacionándolos con el proceso, logrando información estratégica para su posterior aplicación y generación de valor para el INPREMA, principalmente al segmento social que atiende.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 DELIMITACIÓN Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

- a) El alcance de la investigación se limitó al análisis del proceso de otorgamiento de préstamos personales en lo que respecta a los capítulos IV de los sujetos de crédito y sus requisitos y capítulo V de los tipos de préstamos y generalidades, ya que esta parte del proceso constituye una base fundamental para lograr altos niveles de eficiencia en los tiempos de respuesta a los afiliados.
- b) La propuesta final se limitó a proporcionar los lineamientos funcionales que faciliten la automatización para determinar si el solicitante es sujeto de crédito de acuerdo al nuevo reglamento de préstamos.
- c) La investigación se realizó en la oficina principal del INPREMA.
- d) El levantamiento de los procesos se realizó desde una perspectiva informática, lo que implicó el levantamiento de las actividades que se desarrollan en los sistemas de información para su posterior análisis.

3.2.2 ESQUEMA DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es descriptiva no experimental transversal exploratorio, ya que trata de la observación del proceso de otorgamiento de préstamos personales tal y como se está desarrollando para posteriormente analizarlo.

3.2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

El estudio se realizó en la oficina principal del INPREMA y la población estuvo compuesta por los empleados que forman parte del proceso de otorgamiento de

préstamos personales. De acuerdo a la información obtenida y al levantamiento de procesos realizado internamente se pudo determinar la siguiente composición del recurso humano.

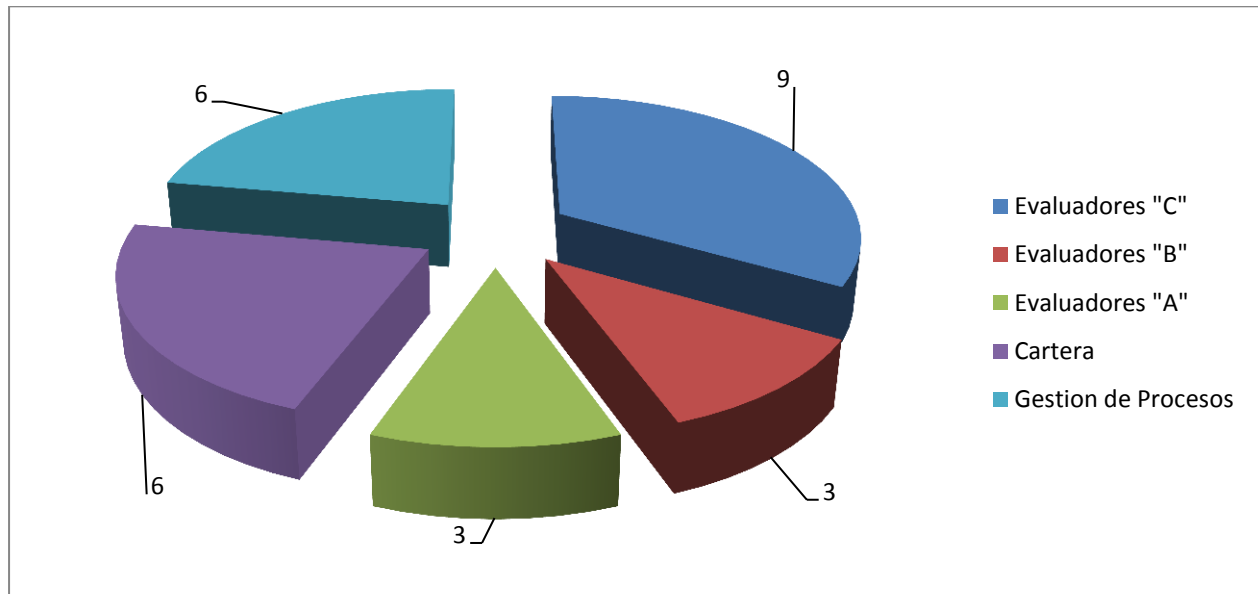


Figura 3. Cantidad de personas encuestadas por departamento que son parte del proceso de otorgamiento de préstamos personales en la oficina principal.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

3.3.1 ENTREVISTA

Se entrevistó al jefe de informática con el propósito de obtener información sobre la plataforma utilizada en el proceso de otorgamiento de préstamos personales, tanto de hardware como de software, la situación actual del proceso de migración, así como información referente a la capacitación del recurso humano. (Ver anexo 1.2)

3.3.2 ENCUESTA

Se realizó una encuesta al personal relacionado con el proceso de otorgamiento de préstamos personales con el propósito de conocer la situación actual sobre las facilidades brindadas por los sistemas de información, la capacitación recibida, la configuración de los menús de usuario, entre otros (Ver Anexo 1.1). Para la tabulación de la encuesta se utilizó el software Rotator Survey el cual fue descargado de la siguiente dirección. <http://www.rotatorsurvey.com/index.php>

3.3.3 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Se procedió a realizar desde una perspectiva informática, el levantamiento de las actividades que realizan los empleados en las diferentes etapas del proceso de otorgamientos de préstamos personales con el propósito de observar, documentar y analizar cada una de ellas. Considerando que los procesos son sumamente extensos y complejos, se documentaron las actividades que se presentan con más regularidad en el otorgamiento de préstamos. Para esta actividad se contó con la colaboración de un Evaluador “C”, un Evaluador “B”, un Evaluador “A”, un empleado del departamento de cartera, y un empleado de gestión de procesos.

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

3.4.1 REGLAMENTO DE PRÉSTAMOS

El reglamento de préstamos constituye un documento fundamental de estudio ya que el mismo rige todas las actividades crediticias asegurando que estas se lleven a cabo de una manera ética y legal, facilitando su parametrización en el sistema o el desarrollo de mejoras para su respectiva implementación.

3.4.2 PLAN ESTRATÉGICO

El plan estratégico contiene el diseño del proceso de otorgamiento de préstamos personales en forma resumida, las actividades de cada departamento, el nuevo organigrama propuesto del área de préstamos, proyección de colocación, etc. (INPREMA, 2013)

3.4.3 LICITACIÓN PÚBLICA DEL SOFTWARE

Este documento contiene información importante sobre los requerimientos acerca de la solución de software a adquirir, características generales del hardware, migración de datos, soporte, garantías, listado de los módulos requeridos, requerimientos para el área de préstamos personales, etc.

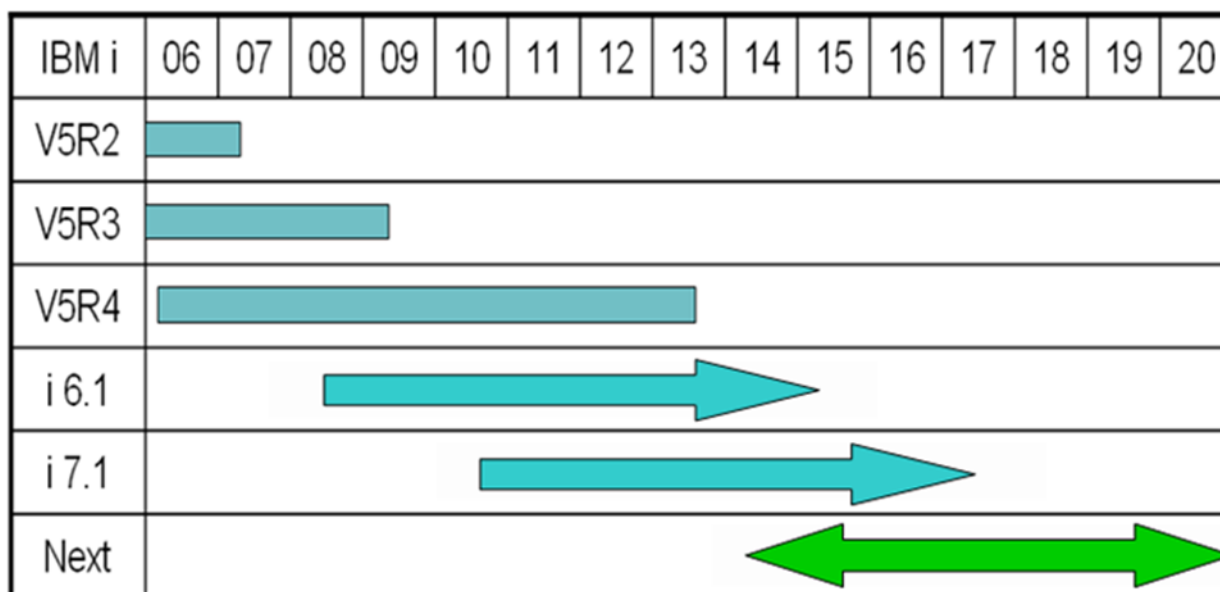
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 REFERENTE A LA PLATAFORMA DE HARDWARE

El INPREMA cuenta con un servidor de producción i series (AS400) modelo 525 de la marca IBM, versión de sistema operativo cinco. Release cuatro (V5R4). Esta plataforma es de amplia utilización en diferentes industrias a nivel mundial.

IBM i es el entorno operativo integrado para sistemas IBM Power™, el cual es utilizado por más 150.000 empresas de todo el mundo. La arquitectura de base de datos integrada de IBM i, con su patrimonio en el AS/400, i Series y System i, proporciona una base para ejecutar una amplia variedad de aplicaciones en la industria y ayuda a ofrecer servicios más rápidos, con mayor calidad y con economía superior. (Parris)

Soporte IBM i



** Todas las declaraciones sobre la dirección futura e intenciones de IBM están sujetas a cambio o cancelación sin previo aviso, y representan únicamente metas y objetivos.

Figura 4. Ciclo de vida del soporte de los equipos IBM, Fuente: (Parris)

De acuerdo a la proyección de IBM (Fig. 4) es importante mencionar que los equipos con V5R4 salen de soporte a partir del mes de septiembre del año 2013. Será decisión del INPREMA de acuerdo a su estrategia tecnológica considerar cambiar a la versión más reciente de estos equipos.

SEVERIDAD	WINDOWS SERVER 2008	RHEL Server 5	RHEL Server 6	SLES 10	SLES 11	IBM i 7.1	i5/OS 6.x
Extremadamente critica	3	1	0	0	0	0	0
Altamente critica	64	93	61	134	88	0	0
Moderadamente critica	34	185	84	79	53	0	6
Menos critica	73	175	85	60	66	0	5
No critica	5	53	31	18	14	0	0
Total Avisos	179	507	261	291	221	0	11

Fuente: Secunia

Figura 5. Comparativa de Vulnerabilidad de Datos: Enero 2008 a Junio 2012

Fuente: (International Technology Group, 2012)

A nivel de vulnerabilidad de los datos, la plataforma i series sigue siendo una plataforma segura y estable con un total de 11 avisos en los rangos de moderadamente críticos y menos críticos, el mismo es explicado en la Fig. 5

Es importante señalar que de acuerdo a la normativa de seguridad 119/2005 emitida por la CNBS, la institución deberá contar con un servidor de producción, un servidor de respaldo y un servidor de desarrollo, de acuerdo a la información proporcionada por el departamento de informática, actualmente no se cuenta con un equipo de respaldo, lo cual pone en riesgo la operatividad tanto del proceso de préstamos, como de toda la organización.

ARTÍCULO 19.- Separación de Ambientes

La institución deberá procurar separar física y lógicamente los ambientes de producción, desarrollo y pruebas. (CNBS, cnbs.gov.hn, 2005)

4.2 REFERENTE AL PROCESO ACTUAL DE OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES

Actualmente el proceso de otorgamiento de préstamos se realiza utilizando la información de ambos sistemas debido principalmente a que en el nuevo sistema automatizado faltan 4,000 préstamos aproximadamente que no fueron migrados ya que requerían de una revisión especial. Existe una propuesta de trasladar estos préstamos

en un período aproximado de seis meses, lo que obligaría a continuar utilizando el sistema anterior durante este tiempo.

Al realizar el levantamiento de las actividades en cada una de las áreas del proceso de otorgamiento de préstamos se pudo observar que la identificación del solicitante como sujeto de crédito se lleva a cabo principalmente utilizando la información del sistema anterior, realizando una gran cantidad de accesos a los diferentes menús de los aplicativos, haciendo cálculos manuales o semiautomáticos. Esta actividad se repite una y otra vez en todo el proceso.

El proceso actual de otorgamiento de préstamos personales se implementó recientemente en la segunda semana de enero 2013 y se han estado realizando ajustes continuos para lograr los índices de eficiencia esperados. A continuación los resultados de la encuesta acerca del soporte a nivel de ambos sistemas sobre la determinación del participante como sujeto de crédito.

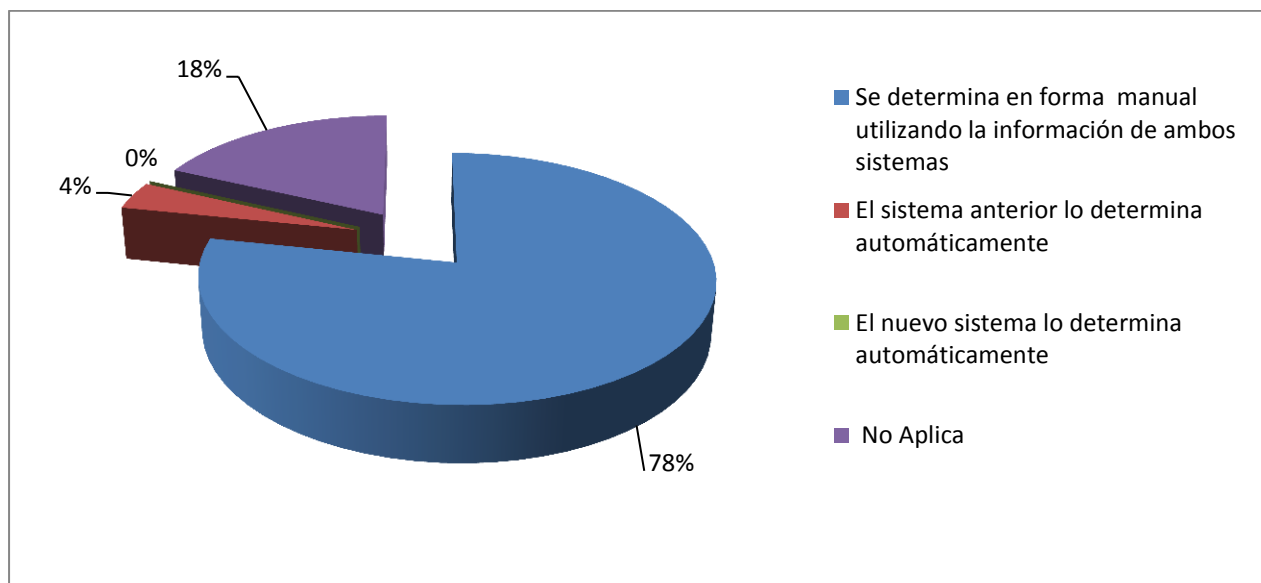


Figura 6. ¿Cómo determina Ud. si el participante es sujeto de crédito?

Como se puede observar, el 78% de los usuarios utiliza ambos sistemas y ejecuta actividades manuales o semiautomáticas para poder determinar si el participante es sujeto de crédito, lo que indica un doble esfuerzo del recurso humano y demora en el

proceso de otorgamiento de los préstamos personales. Referente al nuevo sistema automatizado el 0% de los usuarios opino que lo determina automáticamente lo que indica que el mismo carece de esta facilidad.

4.3 REFERENTE AL NUEVO SISTEMA AUTOMATIZADO

Estratégicamente el INPREMA ha realizado cambios al proceso de otorgamiento de préstamos personales de acuerdo a las facilidades que brinda el nuevo sistema automatizado, aplicando estrictas medidas de revisión y control en cada una de las etapas. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, existen alrededor de 4,000 mil préstamos que todavía no han sido trasladados al nuevo sistema, lo que obliga a realizar gran parte del análisis de la solicitud de crédito en el sistema anterior.

En base a la entrevista realizada al jefe de informática, a continuación se presenta el detalle de los módulos del nuevo sistema automatizado y su estado a nivel de implementación.

Tabla 4. Listado de módulos del nuevo sistema automatizado y su estado de implantación.

		<u>Detalle de Módulos</u>	<u>Estado</u>
CORE	Clientes	Afiliaciones	En implementación
		Captaciones y beneficios	Aportaciones y cotizaciones
	Recaudación del sector privado		Implementado
	Administración de beneficios		Implementado
	Colocaciones	Préstamos comerciales	En implementación
		Préstamos hipotecarios	En implementación
		Préstamos corporativos	En implementación
		Control de recuperación	Implementado
		Administración de líneas de crédito	En implementación
		Control de solicitudes	implementado
		Garantías	implementado
		Inversiones propias	En implementación
	Crédito scoring	En implementación	
S.E.F	Contabilidad y presupuesto	Contabilidad	En implementación
		Tesorería	Implementado
		Auxiliares	En implementación
		Proveeduría	En implementación
		Integración	En implementación
		Presupuesto	En implementación
		Interfaz SIAFI	En implementación
		Bancos (cheques y conciliaciones)	En implementación
Cash Flow	En implementación		
		Reporteador financiero	Implementado

Resultados de la encuesta

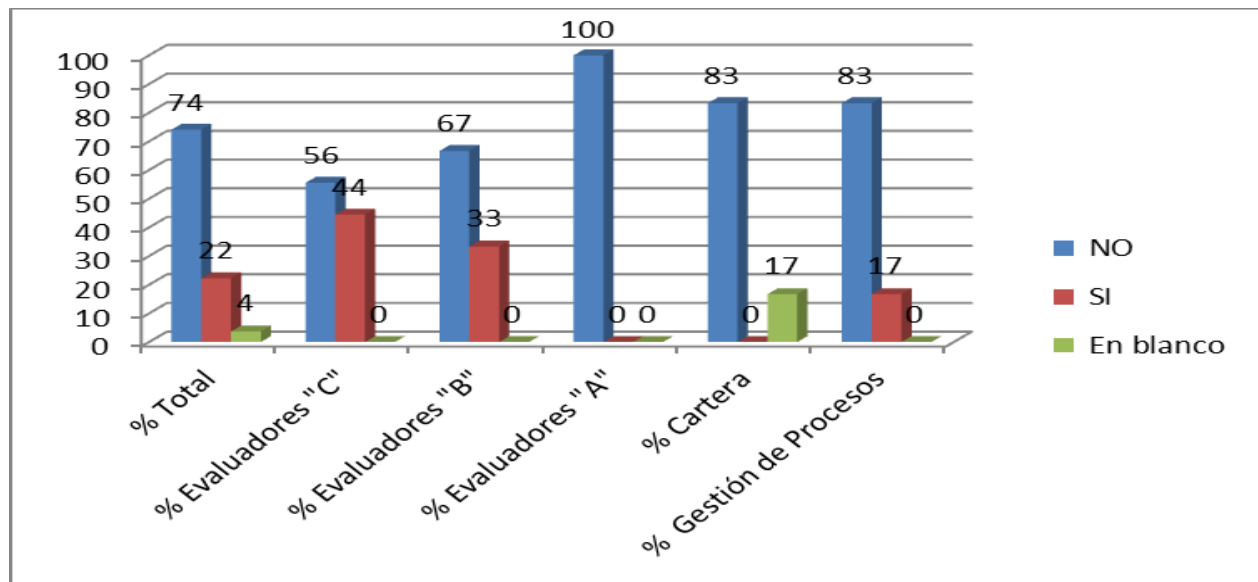


Figura 7. ¿Podría Ud. realizar su trabajo utilizando solamente el nuevo sistema automatizado?

Del total de la muestra, el 74% indicó que no podría realizar su trabajo utilizando solamente el nuevo sistema automatizado, al indagar un poco más sobre este resultado, se pudo confirmar que la razón principal en forma recurrente se debe a que todavía está pendiente el traslado de aproximadamente 4,000 préstamos, los cuales serán integrados en un plazo aproximado de seis meses según información proporcionada por el departamento de cartera. Adicionalmente se presenta en la gráfica, los porcentajes en forma individual de cada una de las áreas relacionadas al proceso de otorgamiento de préstamos personales, ejemplo: el 100% de los evaluadores "A" indicó que no pueden realizar su trabajo solamente con el nuevo sistema automatizado, el 83% de cartera y gestión de procesos opinan lo mismo. Estos porcentajes son sumamente altos y de diferentes departamentos, lo que evidencia un problema sistemático general a nivel del proceso.

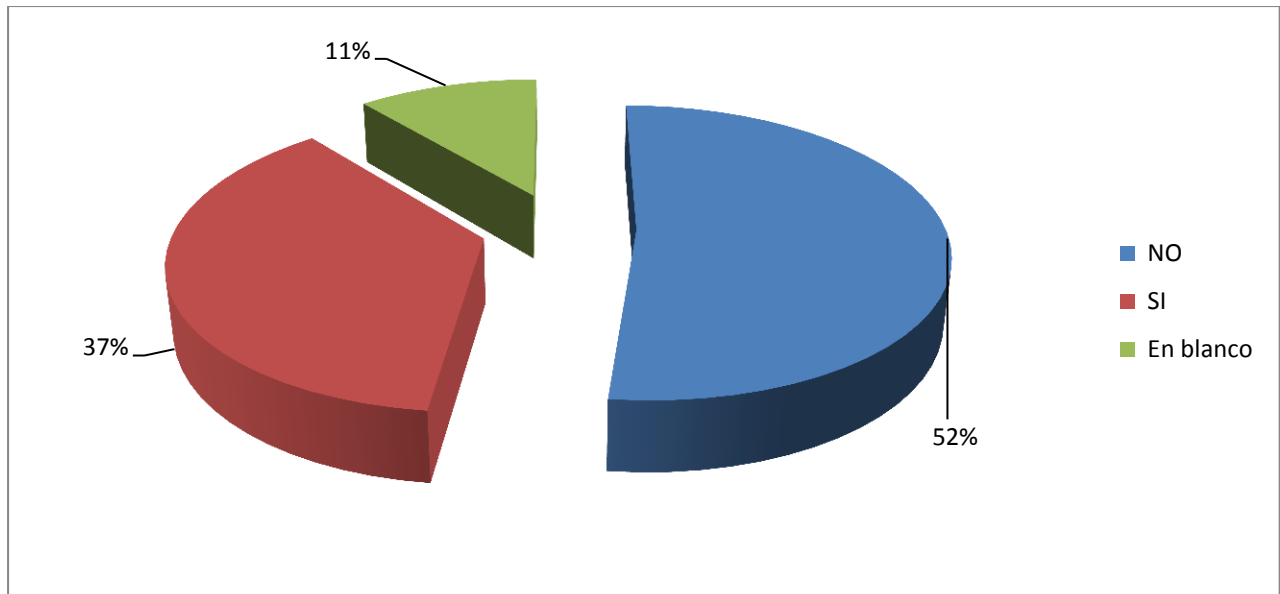


Figura 8. ¿Considera Ud. que su menú en el nuevo sistema automatizado está de acuerdo a su perfil de puesto?

El 52% de los usuarios manifiesta que la configuración de su menú en el nuevo sistema automatizado no está de acuerdo a su perfil, lo que implica que el acceso a la información no está dispuesto de forma que el usuario pueda realizar eficientemente su trabajo, causando demoras en los tiempos de respuesta a los afiliados.

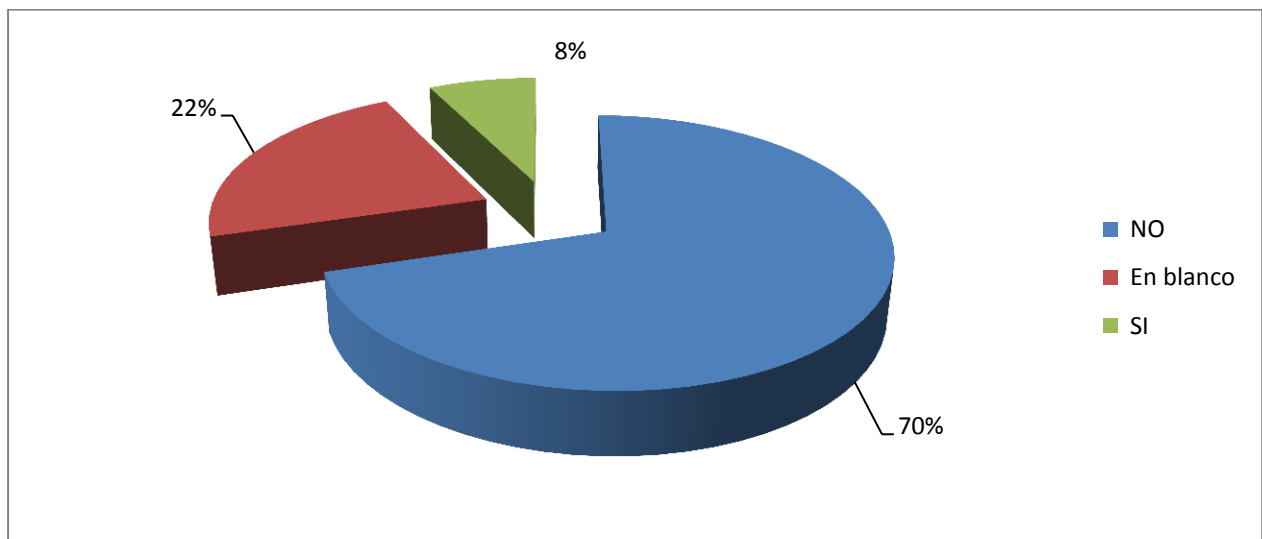


Figura 9. ¿En su opinión, considera que la información del sistema anterior se trasladó correctamente al nuevo sistema automatizado?

El 70% de los encuestados manifestó su falta de confianza en la información que ha sido migrada, lo que los obliga constantemente a consultar la información en el sistema automatizado anterior. Esta situación afecta directamente en el servicio a los afiliados debido a que el usuario tiene que recurrir a diferentes fuentes de información para confirmar los datos en el nuevo sistema automatizado, al igual que hacer uso de cálculos manuales para certificar información proveniente del nuevo sistema.

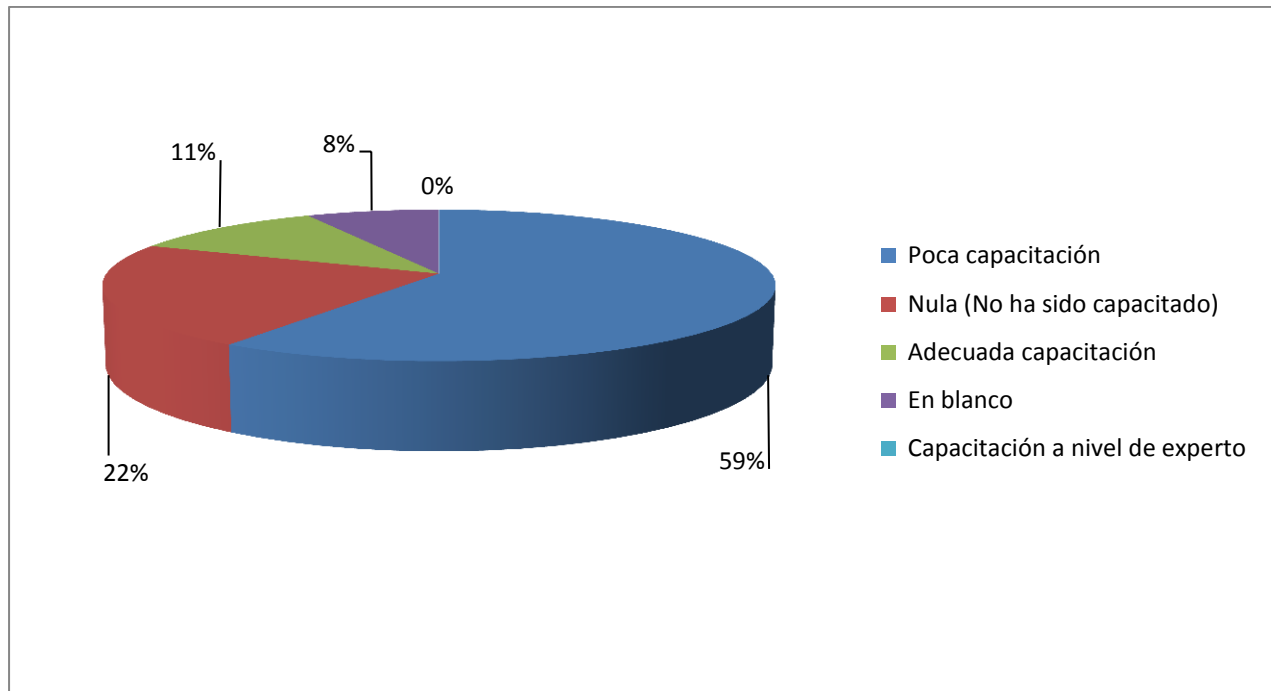


Figura 10. ¿Cómo considera usted que ha sido su capacitación en el nuevo sistema automatizado?

Más del 80% de los usuarios consideran que su capacitación ha sido poca o nula en el nuevo sistema automatizado, lo que dificulta seriamente que los usuarios hagan un buen uso del sistema, esto provoca atrasos en el proceso de otorgamiento de préstamos personales y representa un gran obstáculo para cumplir con los niveles de servicio esperado, con el agravante del alto riesgo que representa el manejo de un sistema automatizado sin la capacitación adecuada. A nivel de usuario experto en el nuevo sistema automatizado, el porcentaje está en 0% lo que indica que este rol no se está ejerciendo, esto se traduce en una alta dependencia hacia el proveedor de

software y/o el departamento de informática, afectando el avance tecnológico de la institución e incrementando los costos por servicio externo respectivamente.

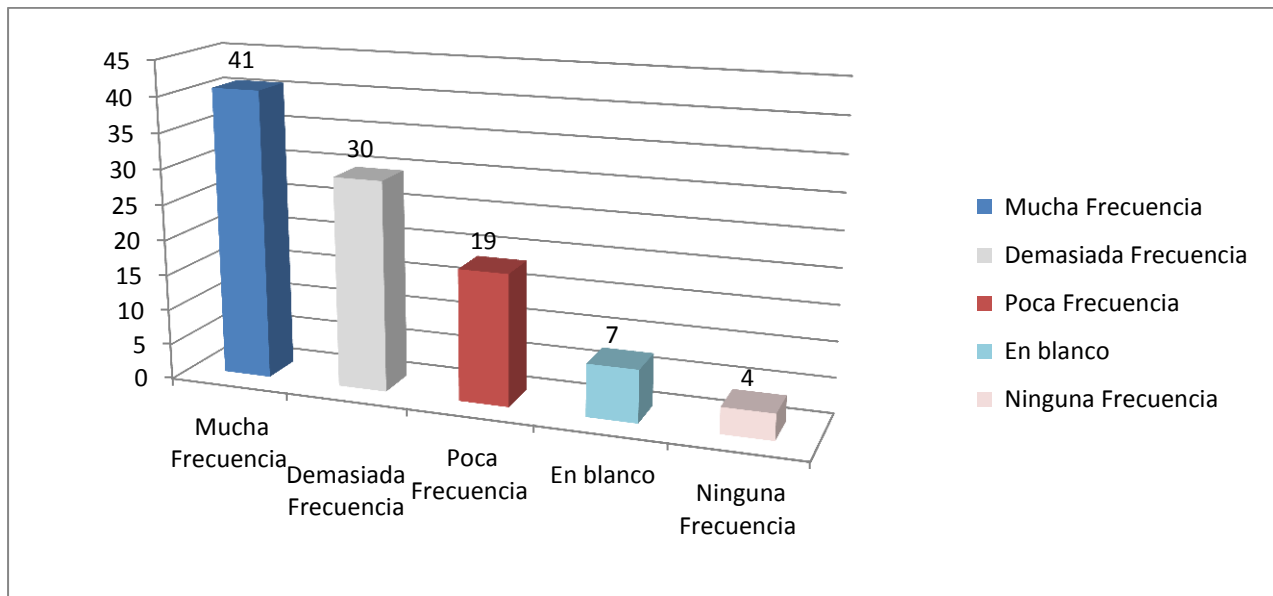


Figura 11. ¿Con que nivel de frecuencia considera se presentan errores o inconsistencias en el nuevo Sistema?

De acuerdo al 71% de los usuarios encuestados, existen muchos o demasiados errores en la información migrada, este porcentaje deberá ser analizado cuidadosamente a fin de obtener cifras más precisas que confirmen esta apreciación. Dada la importancia de contar con una información confiable, que contribuya a la correcta toma de decisiones y al buen manejo operacional y administrativo del INPREMA, es conveniente identificar las inconsistencias y proceder a realizar las correcciones respectivas.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- a) Como resultado de la investigación realizada se puede concluir que existen factores importantes que afectan el proceso de otorgamiento de préstamos personales, entre los que se pueden mencionar: cantidad significativa de cálculos manuales, Información de préstamos pendiente de trasladar al nuevo sistema, falta de capacitación en el nuevo sistema, inadecuado diseño del nuevo sistema en relación al servicio de otorgamiento de préstamos personales.
- b) Se concluye que el traslado pendiente de préstamos al nuevo sistema de información crea una dependencia del sistema anterior incrementando las tareas operativas y de análisis del participante, agravadas por el inadecuado diseño del nuevo sistema y la falta de capacitación en el mismo, lo que reduce el valor agregado esperado al implementar un sistema integrado de información. (Kenneth C. Laudon, 2008)
- c) Debido a la situación actual en la cual el instituto se encuentra en un proceso de implementación de un nuevo sistema de integrado de información se deberá finalizar el proceso de implementación, incluyendo mejoras al diseño del nuevo sistema automático.
- d) Después de haber analizado los resultados obtenidos se concluye que la automatización del participante como sujeto de crédito en base al reglamento de préstamos, es una mejora sustancial al proceso de otorgamiento de préstamos personales, por lo cual se sugieren los lineamientos que servirán para facilitar su automatización.
- e) Entre los factores que han afectado el desempeño del proyecto de migración al nuevo sistema automatizado, se pudo identificar que no se utilizaron por parte del personal técnico herramientas de gestión basadas en las mejores prácticas como ser COBIT, ITIL, CMMI, PMBOK. Se considera que la planeación estratégica y la aplicación de dichas herramientas contribuye sustancialmente a obtener mejores resultados en el manejo de proyectos.

5.2 RECOMENDACIONES

- a) Conformar un grupo tarea liderado por el departamento de cartera para elaborar e implementar a corto plazo un plan para concluir la migración de información del sistema anterior al sistema nuevo sistema automatizado, realizar una certificación y auditoria de datos migrados, lo que permitirá contar con una sola fuente de información, evitara la duplicación de trabajo en ambos sistemas y permitirá contar con información exacta, precisa, confiable, completa, actualizada, que cumple con los criterios de integridad referencial, entre otros.
- b) Capacitar en el nuevo sistema automatizado a nivel de usuarios expertos, usuarios finales y personal técnico y facilitarles el acceso a los respectivos manuales con el fin de aprovechar las ventajas que ofrece el nuevo sistema automatizado, mejorando el servicio de atención a los afiliados y reduciendo las actividades operativas de las áreas.
- c) Aplicar una reingeniería al proceso de otorgamiento de préstamos personales después de la implementación del nuevo módulo con el fin de mejorar la calidad de atención, reducir los tiempos de respuesta, ampliar los canales de atención y venta de servicios, implementar mejoras tecnológicas y volver más eficiente el proceso.
- d) Implementar el modelo COBIT (Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas) en el Instituto con el fin de evaluar en forma consistente el cumplimiento de los objetivos de control en forma general y detallada de los procesos y recursos de información y tecnología asegurando que los mismos estén alineados con los objetivos estratégicos.
- e) Implementar como política la administración de proyectos en base a las mejores prácticas, aplicando metodologías internacionalmente aceptadas, como por ejemplo PRINCE2, PMBOK, etc. a fin de garantizar el logro de los objetivos, cumpliendo con el alcance, costo, tiempo, administrando correctamente los riesgos, la calidad de los productos, los recursos asignados, las adquisiciones y estableciendo eficientes canales de comunicaciones y distribución de la información.

- f) Implementar el gobierno tecnológico a fin de obtener los beneficios esperados de las tecnologías de información en forma controlada, alineando sus recursos a la estrategia tecnológica, evaluando y dirigiendo los planes que soportan la organización.

- g) Certificar al personal del departamento de informática en las mejores prácticas como ser COBIT, CMMI, ITIL, PRINCE2, PMBOK con el propósito de mejorar la gestión de los servicios tecnológicos, alinear la tecnología a los objetivos del negocio, mejorar los procesos de control y monitoreo, administración exitosa de proyectos,

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

ÍNDICE

1.1 PROPUESTA DE LINEAMIENTOS FUNCIONALES QUE FACILITEN LA AUTOMATIZACIÓN PARA DETERMINAR SI EL SOLICITANTE ES SUJETO DE CRÉDITO DE ACUERDO AL NUEVO REGLAMENTO DE PRÉSTAMOS.

1.2 INTRODUCCIÓN

6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

6.3.1 LINEAMIENTOS FUNCIONALES

6.3.1.1 Lineamientos funcionales generales

6.3.1.2 Lineamientos funcionales específicos

6.4 EJEMPLO DE FORMATO PROPUESTO

6.5 FASES PROPUESTAS DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO

6.6 PRESUPUESTO DE REFERENCIA DEL COSTO DEL MÓDULO

6.7 BENEFICIOS GENERALES

6.2 INTRODUCCIÓN

Actualmente el INPREMA ha implementado un nuevo sistema automatizado que cuenta con importantes facilidades informáticas, pero requiere de mejoras para adaptarlo a las necesidades actuales para brindar un servicio eficiente a sus afiliados que solicitan préstamos personales. En este sentido se ha desarrollado esta propuesta que contiene los lineamientos funcionales que faciliten la programación para automatizar lo concerniente a la determinación si un solicitante es sujeto de crédito.

Se propone concentrar en un formato de pantalla (máximo dos) la información para determinar si un participante es sujeto de crédito, ya que actualmente la misma se

encuentra dispersa en diferentes módulos y el acceso se realiza a través de una navegación extensa por los menús, lo que provoca atrasos en la atención de los participantes y vuelve el proceso deficiente y sujeto a errores por las anotaciones y cálculos manuales que se van realizando en el proceso.

6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta tiene como objetivo facilitar al usuario de préstamos personales el análisis de un participante como sujeto de crédito reuniendo en un solo formato (ver ejemplo 6.4) la información que permita realizar la calificación con rapidez y precisión al solicitante. Está planteada en función del reglamento de préstamos, e incorpora alertas que se deberán presentar en forma automática cuando una condición no se cumple. También contiene el requerimiento del cálculo de la capacidad de pago y capacidad de endeudamiento, las cuales deberán seguir las políticas de créditos ya establecidas.

6.3.1 LINEAMIENTOS FUNCIONALES

6.3.1.1 Lineamientos funcionales generales

- a) El sistema deberá seguir los estándares del sistema automatizado del cual es llamado para facilitar su operatividad
- b) El sistema deberá utilizar preferentemente los recursos de programación que ya están desarrollados en el nuevo sistema automatizado para reducir costos y tiempo de desarrollo.
- c) El sistema deberá ser desarrollado en forma modular para poder reutilizar el código en futuras aplicaciones y facilitar las interfaces a plataformas siguientes:
 - a. Plataforma WEB: el sistema deberá estar en capacidad de poder precalificar al participante recibiendo los parámetros requeridos desde la plataforma virtual y devolver una respuesta informándole al solicitante si aplica o no como sujeto de crédito con la facilidad de consultar acerca de dicha respuesta en caso de ser negativa.
 - b. Plataforma IVR (Respuesta Vocal Interactiva): el sistema deberá estar en capacidad de poder precalificar al participante, recibiendo los parámetros requeridos desde la plataforma telefónica y devolver una respuesta

informándole al solicitante si aplica o no como sujeto de crédito, con la facilidad de consultar acerca de dicha repuesta en caso de ser negativa.

- d) La automatización de estos lineamientos deberá estar integrada al módulo de solicitudes de crédito, haciendo la conexión a nivel de tablas del análisis del resultado y la generación automática de la solicitud de crédito, siempre y cuando cumpla con las políticas que se definan para dicha generación.

6.3.1.2 Lineamientos funcionales específicos

Al momento que un participante solicite un préstamo personal, el usuario procederá a identificarlo dentro del sistema, utilizando los programas de búsqueda actuales, Una vez identificado el participante, el usuario digitara la opción asignada para ingresar a este sistema el cual automáticamente deberá presentar en uno o máximo dos formatos de pantalla la información siguiente:

- INFORMACIÓN GENÉRICA
 - a) Nombre del programa en ejecución
 - b) Nombre de la institución: (INPREMA)
 - c) Fecha del día
 - d) Hora del día
 - e) Nombre de usuario
 - f) Encabezado principal: Análisis sujeto de crédito

- INFORMACIÓN GENERAL DEL PARTICIPANTE
 - a) Número de afiliación
 - b) Número de Identidad
 - c) Nombres y apellidos
 - d) Fecha de nacimiento
 - e) Edad (calculada a la fecha)
 - f) Fecha de ingreso al INPREMA
 - g) Fecha de jubilación
 - h) Estado del participante (activo, jubilado)

- i) Campo de observaciones de lista de rechazo, este campo se incluirá en forma automática si el afiliado se encuentra en dicha lista.

- INFORMACIÓN DE COTIZACIONES DEL PARTICIPANTE
 - a) Número total de cotizaciones
 - b) Monto total de cotizaciones
 - c) Fecha de última cotización
 - d) Monto de la última cotización

- INFORMACIÓN DE INGRESOS POR PLANILLA DE PAGO DEL PARTICIPANTE
 - a) Mes y año de la planilla
 - b) Sueldo Bruto
 - c) Total deducciones
 - d) Sueldo neto
 - e) Calcular el 60% de su ingreso neto

- INFORMACIÓN DEL BENEFICIO DE SEPARACIÓN
 - a) Valor del beneficio de separación
 - b) Cálculo del 90% del beneficio de separación
 - c) Cálculo 180% del beneficio de separación

- INFORMACIÓN LABORAL
 - a) Sector al que pertenece
 - b) Institución donde labora
 - c) Tiempo de laborar
 - d) Fecha de la última planilla enviada de la institución donde labora
 - e) Número y monto de cotizaciones y aportaciones de la última planilla enviada de la institución donde labora

- INFORMACIÓN DE COTIZACIONES Y APORTACIONES DE LA INSTITUCIÓN EN LA CUAL LABORA EL PARTICIPANTE

- a) Fecha de última cotización
 - b) Monto de la última cotización
 - c) Número total de cotizaciones
 - d) Monto total de cotizaciones
- INFORMACIÓN DE PRÉSTAMOS ACTUALES A SU NOMBRE O PRÉSTAMOS A LOS QUE EL PARTICIPANTE ESTA AVALANDO
La información de los préstamos deberá ser presentada en un formato de sub-archivo, el cual deberá contar con un campo de opción para que se pueda consultar el estado de cuenta, plan de amortización, saldos a la fecha, la información a listar es la siguiente:
 - a) Número de préstamo
 - b) Saldo en mora
 - c) No. Cuotas en mora
 - d) Plazo
 - e) Porcentaje de préstamo que ha sido pagado
 - f) Campo que indique si es titular o aval
 - g) Nombre del prestatario solamente en los casos que el participante sea aval
 - DETALLE DE ALERTAS
El sistema deberá alertar al usuario mostrando claramente la información en los campos en donde no se cumpla con el reglamento de préstamos, el sistema deberá habilitar la tecla de ayuda en el campo, la cual al ser pulsada deberá brindar la explicación por la cual se presenta la alerta, a continuación las alertas mínimas que se deben presentar:
 - a) El participante no tiene la edad para contratar de acuerdo al reglamento
 - b) El participante se encuentra en lista negra o lista de rechazo
 - c) El número de cotizaciones no cumple con el reglamento
 - d) El sueldo neto está en cero o no se encontró la planilla de pago respectiva
 - e) El porcentaje de préstamo pagado no cumple con el reglamento
 - f) El préstamo que está a su nombre está en mora

- g) El préstamo que está avalando está en mora
- h) Si la institución donde labora se encuentra en mora de aportaciones y/o cotizaciones

- **CÁLCULOS ESPECIALES**

- a) Cálculo de la capacidad de pago
- b) Cálculo de la capacidad de endeudamiento

- **TECLAS DE FUNCIÓN**

Se proponen las siguientes teclas de función solo a manera de ejemplo, la definición de cada una de ellas estará sujeta a los estándares de programación respectivos.

- a) F1 = Ayuda (Varias ayudas entre ellas consulta a requisitos de préstamos personales)
- b) F3 = Salir
- c) F4 = Lista
- d) F5 = Ver Préstamos (todos los préstamos no cancelados que sean propios o que este avalando)
- e) F6=Generar solicitud de crédito (enlace al sistema de solicitud de crédito para su respectiva generación, previa validación de las políticas de crédito que apliquen)
- f) F7 = Estado de cuenta de aportaciones y cotizaciones del participante
- g) F8=Histórico de planillas del participante
- h) F11= Histórico de planillas de pago de la empresa donde labora
- i) F12 = Cancelar
- j) F13 = Ver aportaciones y cotizaciones de la empresa

6.4 FORMATO DE EJEMPLO

```

Programa: Instituto Nacional de Prevision Magisterial Fecha: 99/99/99
Usuario.: Analisis Sujeto de Credito Hora : 99:99:99

Nombre: bbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbb N. Identidad: 9999-9999-99999
F. Nacimiento: 99/99/99 Edad.: 99 Estado: bbbbbbbbbbb Sector: bbbbbbbbbbb
Lista Rechazo: Motivo: bbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbb

Cotizaciones: Num.: 999 Total: 9,999,999.99 Ult. Cot: 99/99/99 Monto:999,999.99

Beneficio Separacion: 999,999.99 Calc 90% 999,999.99 Calc 180%: 999,999.99

Planilla Actual: Sueldo Bruto: 999,999.99 Total Deducciones: 999,999.99
Sueldo Neto.: 999,999.99 60% Sueldo Neto.: 999,999.99

Mora de Prestamos a su nombre: N. Ptmos: 999 Mora Total: 999,999.99
Mora de Prestamos como Aval.: N. Ptmos: 999 Mora Total: 999,999.99

Empresa donde labora: bbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbb
Mora Cotizaciones: 99,999,999.99 Mora Aportaciones: 99,999,999.99

Capacidad de Pago: 9,999,999.99 Capacidad de Endeudamiento: 9,999,999.99

F1=Ayuda F3 = Salir F4=Lista F5=Ver Prestamos F6=Generar solic. credito
F7= Ver aport. y cotiz. participante F8= Historico planillas participante
F11=Ver Planillas de pago empresa F12 = CancelarF13= Ver aport y cotiz. empresa

```

Figura 62. Ejemplo de formato básico propuesto

Nota: En los campos subrayados se aplicara el detalle de las alertas.

La interface de usuario en el nuevo sistema automatizado está desarrollada en ambiente de texto, la cual obliga a plantear este formato de pantalla con esa misma tecnología, limitando significativamente el aprovechamiento de las facilidades que brindan los ambientes gráficos.

El formato anterior solo es una referencia para ilustrar lo que se plantea en la aplicabilidad, cuyo propósito es facilitar al usuario la determinación del participante como sujeto de crédito. Se recomienda que las teclas de función llamen preferiblemente a los programas que están actualmente desarrollados para reducir el tiempo y costo de desarrollo.

Será el INPREMA quien revisará esta propuesta y le hará los ajustes necesarios para una mejor aplicación al proceso de otorgamiento de préstamos personales.

1.5 FASES PROPUESTAS DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO

A continuación se presenta una lista de las actividades propuestas para el desarrollo e implementación del módulo. Es importante mencionar que solo es una referencia, su aplicación dependerá de la metodología de manejo de proyectos tecnológicos que utiliza el INPREMA.

Tabla 5. Fases del desarrollo e implementación del Módulo.

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
Proyecto Mejora Tecnológica Préstamos Personales	87 días	mar 5/7/13	mié 9/4/13
Fase I Inicio del Proyecto	15 días	mar 5/7/13	lun 5/27/13
Aprobación del proyecto	3 días	mar 5/7/13	jue 5/9/13
Lineamientos Funcionales	12 días	vie 5/10/13	lun 5/27/13
Fase II Requerimientos Técnicos y Funcionales	17 días	mar 5/28/13	mié 6/19/13
Departamento de Informática	8 días	mar 5/28/13	jue 6/6/13
Seguridad en Sistemas	3 días	vie 6/7/13	mar 6/11/13
Comité de Tecnología	6 días	mié 6/12/13	mié 6/19/13
Fase III Desarrollo de software	33 días	jue 6/20/13	lun 8/5/13
Departamento de Administración	1 día	jue 6/20/13	jue 6/20/13
Proveedor de Software	5 días	vie 6/21/13	jue 6/27/13
Departamento de Informática	1 día	vie 6/28/13	vie 6/28/13
Seguridad en Sistemas	1 día	lun 7/1/13	lun 7/1/13
Comité de Tecnología	5 días	mar 7/2/13	lun 7/8/13
Proveedor de Software	20 días	mar 7/9/13	lun 8/5/13
Fase IV Implementación del software	16 días	mar 8/6/13	mar 8/27/13
Implementación del módulo en ambiente de prueba	7 días	mar 8/6/13	mié 8/14/13
Implementación del módulo en ambiente de producción	9 días	jue 8/15/13	mar 8/27/13
Fase V Cierre del proyecto	6 días	mié 8/28/13	mié 9/4/13
Comité de Tecnología	4 días	mié 8/28/13	lun 9/2/13
Proveedor de software	1 día	mar 9/3/13	mar 9/3/13
Departamento de Administración	1 día	mié 9/4/13	mié 9/4/13

6.6 PRESUPUESTO DE REFERENCIA DEL COSTO DEL MÓDULO

Tabla 6. Presupuesto del costo del desarrollo del Módulo

Presupuesto aproximado del costo del Modulo						
Costos	Detalle	Horas	Meses	Valor en Dólares	Monto en Dólares	Tiempo Real
Recurso Humano Interno	Analista de Sistemas		4.00	2,000.00	4,000.00	50%
	Jefe de Proyecto		4.00	2,000.00	2,000.00	25%
Hardware					0.00	
Software (Proveedor)	Modulo	232.00		80.00	18,560.00	
Total Aproximado					24,560.00	

Nota: Estos valores son de referencia en base a la experiencia en proyectos de desarrollo de software del autor.

6.5 BENEFICIOS

- a) Mejorará los tiempos de respuesta a las solicitudes de préstamos personales de los participantes al reducir las actividades operativas y de supervisión.
- b) Reducirá los riesgos de errores en los cálculos financieros para determinar la capacidad de pago y capacidad de endeudamiento.
- c) Contribuirá a mantener una cartera con bajos índices de mora al mejorar el proceso de análisis.
- d) Mejorará la toma de decisiones en el proceso al contar con información certificada en los cálculos.
- e) Contribuirá mejorar la calidad de información de los participantes al identificar inconsistencias en los datos.
- f) Permitirá y facilitará la revisión del proceso de otorgamiento de préstamos para su futuro rediseño.

BIBLIOGRAFÍA

1. *revistazo.com/abr-03/historia.htm*. (2003, 04). Retrieved from <http://www.revistazo.com/abr-03/historia.htm>
2. Badillo, D., Carrera, F., Castro, M., Guzmán, V., & Menkos, J. (2009, 03 04). *cepal.org*. (CEPAL, Ed.) Retrieved 12 15, 2012, from <http://www.cepal.org/dds/noticias/paginas/7/35407/ppt-PensionesHonduras.pdf>
3. Bobadilla. (2012, 12 15). *catarina.udlap.mx*. Retrieved from http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lat/bobadilla_o_rc/capitulo2.pdf
4. Cantón, S. R., Rubio, J. I., & Blasco, D. C. (2010, 06). *ehis.ebscohost.com*. (U. o. ESAN, Editor) Retrieved 12 15, 2012, from <http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=16445fc5-fb7f-42ea-bf6f-eb893a3320c2%40sessionmgr111&vid=4&hid=101>
5. CNBS. (2005, 11 22). *cnbs.gov.hn*. Retrieved 03 01, 2013, from <http://www.cnbs.gov.hn/circulares/2005/C1192005.htm>
6. CNBS. (n.d.). <http://www.cnbs.gov.hn>. (C. N. SEGUROS, Editor, & COMISION NACIONAL DE BANCA Y SEGUROS) Retrieved 12 16, 2012, from http://ftp.cnbs.gov.hn/circulares/CNBS2012/C080_2012.pdf
7. Diaz, M. (2011, 10). *deloitte.com*. Retrieved 12 15, 2012, from [http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Mexico/Local%20Assets/Documents/mx\(es-mx\)Presentacion_MDiaz_Cred_20oct11.pdf](http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Mexico/Local%20Assets/Documents/mx(es-mx)Presentacion_MDiaz_Cred_20oct11.pdf)
8. GACETA, L. (2012, 11 03). REGLAMENTO DE PRÉSTAMOS DEL INPREMA. *RESOLUCION No DE/141-30-10-2012*, pp. B1-B16.
9. Henley, H. (1997). *jefas.esan.edu.pe*. Retrieved 02 17, 2013, from <http://jefas.esan.edu.pe/index.php/jefas/article/view/65>
10. ICCE. (2008, 05). *iccc.es*. Retrieved 12 15, 2012, from <http://www.iccc.es/2008/05/breve-historia-de-la-seguridad-social/>
11. ILC.100/VI: Pagina 87: Informe VI -Seguridad social para la justicia social y una globalización equitativa. Discusión recurrente sobre la protección social (seguridad social). (2011). Retrieved from <http://observatorio.anses.gob.ar/files/subidas/OBS%20-%2000051%20-%20Seguridad%20social%20para%20la%20justicia%20social%20y%20una%20globalizaci%C3%B3n%20equitativa.pdf>

12. INPREMA. (2013). *Plan estrategico*.
13. International Technology Group. (2012, 10 01). *ITGforInfo.com*. Retrieved 03 07, 2013, from <http://public.dhe.ibm.com/common/ssi/ecm/en/pol03137usen/POL03137USEN.PDF>
14. Kenneth C. Laudon, J. P. (2008). Dimensiones de los sistemas de informacion. In J. P. Kenneth C. Laudon, *Sistemas de Informacion Gerencial* (p. 736). Mexico: PEARSON EDUCACION.
15. Naciones Unidas: Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado en la Resolución 2 200 A (XXI) de la Asamblea General de 16 de diciembre de 1966 (Nueva York, 1966. (n.d.).
16. Naciones Unidas: Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada y proclamada en la Resolución 217. (n.d.).
17. Naciones Unidas: Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, op. cit., párrafo 1, Nueva York. (1966, 12 16).
18. OIT: Informe VI -Seguridad social para la justicia social y una globalización equitativa. Discusión recurrente sobre la protección social (seguridad social). (2011). Retrieved from <http://observatorio.anses.gob.ar/files/subidas/OBS%20-%20000051%20-%20Seguridad%20social%20para%20la%20justicia%20social%20y%20una%20globalizaci%C3%B3n%20equitativa.pdf>
19. Parris, C. (n.d.). Retrieved 03 07, 2013, from IBM.com: <http://public.dhe.ibm.com/common/ssi/ecm/en/pow03032usen/POW03032USEN.PDF>
20. Rodriguez, M. d. (2011). *iccc.es*. Retrieved from <http://www.iccc.es/2008/05/breve-historia-de-la-seguridad-social/>
21. Sandin. (2003). *slideshare.net*. Retrieved 01 11, 2013, from <http://www.slideshare.net/amdvfa/investigacin-accin-participativa-11973586>

ANEXOS

1.1 ENCUESTA

El propósito de la encuesta es obtener información que permita identificar oportunidades de mejora en el proceso de otorgamiento de préstamos personales. Favor encierre la respuesta que considere más apropiada, si tiene comentarios adicionales agréguelos en observaciones.

Fecha: _____ Puesto: _____

1. ¿En su opinión, cuales son las razones principales por la cual se continúa utilizando el sistema anterior?
 - a. Por política Interna
 - b. Está disponible su uso
 - c. Esta mejor diseñado
 - d. Se conoce a profundidad
 - e. La información es confiable
 - f. Cuenta con más ayudas
 - g. Más fácil de usar

Obs. _____

2. ¿Cómo determina Ud. si el participante es sujeto de crédito?
 - a. El nuevo sistema lo determina automáticamente
 - b. El sistema anterior lo determina automáticamente
 - c. Se determina en forma manual utilizando la información de ambos sistemas

Obs. _____

3. ¿Podría Ud. realizar su trabajo utilizando solamente el nuevo sistema automatizado?

- a. Si
- b. No

Obs. _____

4. ¿Considera Ud. que su Menú en el nuevo sistema automatizado está de acuerdo a su perfil de puesto?

- a. Si
- b. No

Obs. _____

5. ¿En su opinión, considera que la información del sistema anterior se trasladó correctamente al nuevo sistema automatizado?

- a. SI
- b. NO

Obs. _____

6. ¿Considera Ud. que el nuevo sistema automatizado cuenta con todos los recursos necesarios que le permitan realizar su trabajo en forma eficiente?

- a. Si
- b. No

Obs. _____

7. ¿Cómo considera usted que ha sido su capacitación en el nuevo sistema automatizado?

- a. Nula (No ha sido capacitado)
- b. Poca capacitación
- c. Adecuada capacitación
- d. Capacitación a nivel de experto

Obs. _____

8. ¿Considera Ud. que necesita reforzar su conocimiento en el nuevo sistema automatizado?

- a. Si
- b. No

Obs. _____

9. ¿Con que nivel de frecuencia considera se presentan errores o inconsistencias en el nuevo Sistema?

- a. Ninguna.
- b. Poca.
- c. Mucha.
- d. Demasiada.

Obs. _____

10. ¿Qué nivel de acceso tiene respecto a los manuales de usuario?

- a. No tengo acceso
- b. A nivel de mi perfil de puesto
- c. A todo nivel

Obs. _____

11. ¿Qué cálculos realiza o revisa en forma manual o con apoyo de Excel?

Ejemplo: Calculo de Seguro, sueldo neto, etc.

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____
- 4. _____
- 5. _____
- 6. _____
- 7. _____
- 8. _____
- 9. _____
- 10. _____

1.2 ENTREVISTA DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar.: _____

Entrevistador (a): _____

Entrevistado..(a): _____

Puesto.....: _____

El propósito de la entrevista es obtener información sobre la plataforma tecnológica, sistemas de información, datos almacenados, migración de información, etc. que contribuya a identificar oportunidades de mejora de los servicios de información que brinda el departamento a sus usuarios.

- 1) ¿Qué plataforma utilizan los usuarios a nivel de servidor principal?
- 2) ¿Qué plataforma utilizan los usuarios a nivel de computadoras personales?
- 3) ¿Qué herramientas ofimáticas utilizan los usuarios?
- 4) ¿Qué módulos contiene el nuevo sistema automatizado?
- 5) ¿Cuenta el INPREMA con los manuales de usuario del nuevo sistema automatizado?
- 6) ¿Qué módulos contiene el sistema anterior?
- 7) ¿Cuenta el INPREMA con los manuales de usuario del sistema automatizado anterior?
- 8) ¿Cuántos afiliados se administran en el nuevo sistema automatizado?
- 9) ¿Cuántos préstamos se administran en el nuevo sistema automatizado?
- 10) ¿Cuántas personas fueron capacitadas como usuarios expertos en el nuevo sistema automatizado?
- 11) ¿Cuántas personas fueron capacitadas a nivel de usuarios finales?

- 12) ¿Ha recibido el departamento de informática capacitación técnica sobre el nuevo sistema automatizado?
- 13) ¿Existen préstamos pendientes de migrar al nuevo sistema automatizado?, ¿qué cantidad?, ¿fecha aproximada de finalizar la migración de préstamos pendientes?
- 14) ¿Cuándo se realizó la migración de los afiliados y sus respectivos préstamos al nuevo sistema automatizado?, ¿se realizó un paralelo de los sistemas migrados?
- 15) ¿Existe en el nuevo sistema automatizado un sub-módulo que permita la calificación automática para determinar si el solicitante es sujeto de crédito?
- 16) ¿Existe el cálculo de los beneficios certificado en el nuevo sistema automatizado de acuerdo a la ley?
- 17) ¿Está certificado el proceso de cálculo de capacidad de pago en el nuevo sistema automatizado?

1.3 REQUISITOS DE PRÉSTAMOS

1.3.1 REQUISITOS DE PRÉSTAMOS PERSONALES SECTOR OFICIAL

1. Llenar y firmar completamente hoja de datos generales.
2. Presentar solicitud del préstamo con todos los datos, firmada y sellada por el Patrono (asegurarse de firmar también los espacios que corresponden al Prestatario, Aval o Avals).
3. Presentar estados de cuenta originales del Prestatario , Aval o Avals firmados y sellados por el oficial de cartera .
4. Presentar fotocopias revés y derecho de los documentos personales del Prestatario y de los Avals debidamente legibles :
 - a) Identidad.
 - b) Carnet de INPREMA
 - c) Carnet de Escalafón
5. Presentar fotocopias legibles de los acuerdos de nombramiento, Boucher y constancia de pago de escalafón original del Prestatario, Aval o Avals firmadas y selladas.
6. El Prestatario y Avals deberán presentar constancia de aportaciones original firmada y sellada, extendida por el departamento de cartera ; debiendo tener como mínimo 12 cotizaciones al Instituto .
7. En caso de consolidar deudas, presentar constancias de saldos proyectados al 30 del mes en el que hace la solicitud del préstamo.
8. El ingreso neto del Aval o Avals deberá cubrir el valor de la cuota que se deducirá al Prestatario.
9. El Solicitante del préstamo, llenara y firmara el contrato de protección crediticia por cobertura de saldo.
10. En caso de refinanciamiento del préstamo, el Solicitante deberá tener cancelado el 40% de las cuotas en la misma cantidad de meses y no podrá presentar mora en ninguno de los compromisos con el INPREMA.
11. El Aval o Avals mayores de 50 años llenaran hoja de autorización de deducción del beneficio en caso que se pensionen.

12. No serán sujetos de préstamo ni podrán servir de Avales los Docentes que tengan nombramientos interinos cerrados.
13. El Prestatario deberá presentar fotocopia legible de un recibo actualizado de servicio público.
14. El Prestatario deberá presentar fotocopia de su Tarjeta de banco, que refleje el nombre de la Institución Bancaria y su número de cuenta por donde le acredita la Subgerencia de Recursos Humanos Docente.
15. El Prestatario deberá llenar hoja de autorización para depósito vía transferencia a su cuenta bancaria.

1.3.2 REQUISITOS DE PRÉSTAMOS PERSONALES SECTOR PRIVADO

1. Llenar y firmar completamente hoja de datos generales.
2. Presentar solicitud del préstamo con todos los datos, firmada y sellada por el Patrono (asegurarse de firmar también los espacios que corresponden al Prestatario y Avales).
3. Presentar estados de cuenta originales del Prestatario y Avales firmados y sellados por el oficial de cartera .
4. Presentar fotocopias revés y derecho de los documentos personales del Prestatario y los Avales debidamente legibles :
 - a) Identidad.
 - b) Carnet de INPREMA
 - c) Carnet de Escalafón
5. El Prestatario y Avales deberán presentar constancia de aportaciones original firmada y sellada, extendida por el departamento de cartera ; debiendo tener como mínimo 12 cotizaciones continuas al Instituto .
6. El Prestatario y Avales deberán tener como antigüedad mínima 12 meses en el mismo centro educativo.

7. El Solicitante deberá presentar dos Avales, uno del sector oficial y otro de centro privado que cada uno cubran con su sueldo neto la cuota que se deducirá al Prestatario.
8. Los Avales mayores de 50 años llenaran hoja de autorización de deducción del beneficio en caso que se pensionen.
9. Presentar constancias de trabajo original, del Prestatario y del Aval del sector privado en la cual se detallara: antigüedad, sueldo bruto, sueldo neto y desglosé de deducciones realizadas.
10. El Prestatario debe presentar compromiso por escrito de deducción por planilla, extendida por el Director o Administrador del Centro Educativo donde labora.
11. El Prestatario y el Aval del Sector Privado deberán presentar constancia de solvencia extendida por el departamento de cartera.
12. El Solicitante del préstamo, llenara y firmara el contrato de protección crediticia por cobertura de saldo.
13. En caso de consolidar deudas, presentar constancias de saldos proyectados al 30 del mes en el que hace la solicitud del préstamo.
14. En caso de refinanciamiento del préstamo, el Solicitante deberá tener cancelado el 40% de las cuotas en la misma cantidad de meses y no podrán presentar mora en ninguno de los compromisos con el INPREMA.
15. Los Avales mayores de 50 años llenaran hoja de autorización de deducción del beneficio en caso que se pensionen.
16. El Prestatario deberá presentar fotocopia legible de un recibo actualizado de servicio público.
17. El Prestatario deberá presentar fotocopia de su Tarjeta de banco, que refleje el nombre de la Institución Bancaria y su número de cuenta .

18. El Prestatario deberá llenar hoja de autorización para depósito vía transferencia a su cuenta bancaria.

1.3.3 REQUISITOS DE PRÉSTAMOS PERSONALES SECTOR JUBILADOS Y PENSIONADOS

1. Llenar y firmar completamente hoja de datos generales.
2. Presentar solicitud del préstamo con todos los datos, firmada y sellada por el Patrono (asegurarse de firmar también los espacios que corresponden al Prestatario).
3. Presentar estados de cuenta original del Prestatario firmados y sellados por el oficial de cartera .
4. Presentar fotocopias revés y derecho de los documentos personales del Prestatario debidamente legibles :
5. Presentar Boucher de pago extendido por el encargado de los jubilados en el departamento administrativo.
6. El Solicitante del préstamo, llenara y firmara el contrato de protección crediticia por cobertura de saldo.
7. En caso de consolidar deudas, presentar constancias de saldos proyectados al 30 del mes en el que hace la solicitud del préstamo.
8. Jubilados mayores de 75 años de edad, deben llenar y firmar hoja de autorización de deducción de su Continuación de Pensión.
9. En caso de refinanciamiento del préstamo, el solicitante deberá tener cancelado el 40% de las cuotas en la misma cantidad de meses y no podrán presentar mora en ninguno de los compromisos con el INPREMA.
10. El Prestatario deberá presentar fotocopia de su Tarjeta de banco, que refleje el nombre de la Institución Bancaria y su número de cuenta .

11. El Prestatario deberá llenar hoja de autorización para depósito vía transferencia a su cuenta bancaria.

1.4 EJEMPLO DE HOJAS ELECTRÓNICAS PARA ANÁLISIS DE PRÉSTAMO PERSONAL

PLAZO ANTERIOR	60	5		
MONTO ANTERIOR SIN MILES	L. 178,000.00	SALDO AL	10/30/2012	-73 -74
		FECHA	8/17/2012 8/30/2012	MONTO ANTER
		TOTAL DIAS	13	L. 30,000.00
SUELDO BRUTO	L. 7,000.00	PLAZO MES Y AÑO	48	
		MONTO	L. 81,944.02	L. 200,000.00
APORTACION DOCENTE	L. 700.00	GA	L. 51.22	L. 125.00
COLEGIO MAGISTERIAL	L. 818.00	CUOTA	L. 2,458.32	L. 6,000.00
COOPERATIVA	L. 1,227.16	DEVOL DE PRIMA		L. 1,445.76
BANCO DE LOS TRABAJADORES	L. 175.00	INT ANTICIPA	L. 1,300.00	
IHSS		SEGURO DE VIDA	L. -	
		GA	L. 54.17	
		PAGARE	L. 2.00	
		SALDO ANTERIOR	L. 19,035.44	
		INTERES SALDO AN	L. -704.31	
		GA S ANTERIOR	L. -219.53	
		colegio	L. 8,525.45	
SUELDO NETO	L. 4,079.84	TOTAL DEDUCCIONES	L. 27,993.21	
50% DE SUELDO NETO	L. 2,407.11	NETO A PAGA		L. 173,452.54
FECHA DE PTMO ANTERIOR	10/20/2014	10/9/2012	731	
SEGURO DE VIDA ANTERIOR	L. 5,295.50			
DEVOLUCION DE S/V NO DEVEN	L. 1,445.76			

Figura 63. Análisis de una solicitud de préstamo personal Sector Privado, Fuente: INPREMA

MONTO ANTERIOR	M SIN MILES	fecha de saldo		dias ptmo ante	plazo actual
	L. 15.00	10/4/2013		-408	L. 60.00
		3000			en años
PROCESO Y ANALISIS Y CAPACIDAD DE UNA SOLICITUD		-0.590704033		0.590704033	5
NOMBRE DE LA DOCENTE ESTER DEL CARMEN MORENO CHINCHILLA					
HORAS CLASE	L. 13,425.84	PLAZO	60	L. 5.00	fecha
ANTIGÜEDAD EN EL SERVICIO	L. 6,468.12	GA	L. -30.88	L. 100.00	8/17/2012
CALIFICACION ACADEMICA	L. 5,594.94	MONTO =	L. -61,768.08	L. 200,000.00	8/30/2012
AJUSTE 251	L. 354.39	CUOTA	L. 5,078.69	L. 5,178.69	dias
CARGO ADMINISTRATIVO	L. 1,369.98				13
SUELDO BRUTO	L. 27,213.27	PRIMA N/D	L. 8.67		
APORTACION DOCENTE	L. 2,721.33	int anti	L. 1,300.00		
COPEM	L. 700.00	seguro de vida	L. 4,250.00		s.v
BANCO	L. 4,630.43	ga	L. 43.33		L. 200.00
COLPROSUMAH	L. 7,313.30	pagare	L. 2.00		plazo e años
COOPERATIVA ELGA	L. 175.00	saldo anteri			
COPRUMH		mora ph			
COOPERATIVA SAGRADA FAMILIA	L. 13,124.24				
PRESTAMO HIPOTECARIO	L. 1,750.00				
EMBARGOS					
PRICPHMA					
SEGURO SOCIAL					
SINPRODOH					
PRESTAMO HIPOTECARIO		50% SN			
SUELDO NETO	L. -3,201.03	L. -1,568.50	L. 194,413.33		
	fecha vencimi				
PRIMA DE S/V NO DEVENGADA	10/9/2012	52			
PRIMA DE S/V COBRADA	L. 318.75				
prima no devengada a/devolver	L. 8.67				
	4/4/2013	0.166666667			
	10/9/2012				
	175	29.166666667			

Figura 64. Análisis de una solicitud de préstamo personal Sector Oficial, Fuente: INPREMA

SUELDO BASE	L.	11,233.86
ANTIGÜEDAD EN EL SERVICIO	L.	808.51
CALIFICACION ACADEMICA	L.	4,248.01
CARGO ADMINISTRATIVO		
SUELDO BRUTO	L.	16,290.38
COPEMH	L.	905.00
COACHEL	L.	598.94
BANCO DE LOS TRABAJADORES	L.	1,930.30
SEGURO SOCIAL	L.	175.00
COOPERATIVA		
APORTACION DOCENTE INPREMA	L.	1,629.04
PRESTAMO HIPOTECARIO		
AVALA A GERARDO PINEDA CON	L.	10,620.54
TOTAL DEDUCCIONES	L.	15,858.82
SUELDO PARA AVALAR	L.	431.56

Figura 65. Análisis una solicitud de préstamo personal Por Aval, Fuente: INPREMA

VOUCHER DEL DOCENTE			MONTO PREAPROBADO		MONTO APROBADO	
OTORGADO EL			MES DE CALCULO		DIAS A COBRAR	
FECHA Y TOTAL DE DIAS			8/12/2012	8/30/2012	18	
SUELDO	L.	21,465.00	PLAZO		60	5
ALTO COSTO DE LA VIDA			MONTO	L.	329,666.01	L. 329,000.00
SUELDO BRUTO	L.	21,465.00	CUOTA	L.	8,536.18	L. 8,518.94
ASOCIACION DE JUBILADOS	L.	4,747.00	GA	L.	164.83	L. 164.50
AHORRO COOP 17 DE SEP	L.	20.00	PRIMA NO DEVENGADA			
PTMO COOPERATIVA	L.	40.00	INTERESES ANTICIPADOS	L.	2,961.00	
APORTA FONDO DE AUXILIO	L.	35.00	SEGURO DE VIDA	L.	6,991.25	
COLPROSUMAH	L.	66.33	GASTO ADMINISTRATIVO	L.	98.70	
COFINTER	L.	3,679.23	PAGARE	L.	2.00	
PTMO FONDO DE AUXILIO			SALDO PTMO ANTERIOR	L.	158,000.00	
			COOPERATIVA			
			BANCO			
			MORA			
			COFINTER			
SUELDO NETO	L.	12,877.44	TOTAL DEDUCCIONES	L.	168,052.95	
SUELDO NETO POR ,49	L.	8,371.35	NETO A ENTREGAR			L. 160,947.05
MONTO ANTERIOR SIN MILES	L.	140,000.00	PLAZO ANTERIOR		84	7
FECHA SALDO ANTERIOR		2/23/2006	dias de prima n/d		2329	
SEGURO DE VIDA ANTERIOR	L.	4,165.00				
DEVOLUCION DE PRIMA DE S/V	L.	3,622.89				

Figura 66. Análisis de una solicitud de préstamo personal JUBILADO, Fuente: INPREMA

1.5 LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES PARA DETERMINAR SI UN PARTICIPANTE ES SUJETO DE CRÉDITO EN EL NUEVO SISTEMA AUTOMATIZADO.

A continuación se presentan las actividades que debe desarrollar el usuario en el nuevo sistema automatizado para poder determinar si el participante es sujeto de crédito. Estas actividades fueron proporcionadas por el jefe de informática quien es experto a nivel de usuario en el manejo del software. Para una mejor comprensión se incluyen las pantallas del sistema y los artículos respectivos del reglamento de préstamos.

Artículo 12.- Serán sujetos de crédito los participantes del Instituto que se encuentren en los siguientes casos:

- a) Los docentes que se encuentren cotizando al Instituto, en virtud de lo establecido en la Ley del INPREMA; y,
- b) Los participantes que se encuentren en condición de pensionados por vejez (jubilados) y pensionados por invalidez.

Para determinar si el participante cumple con ambos incisos se procede a determinar su estado en el sistema realizando una secuencia de pasos en los diferentes menús hasta llegar a la información respectiva. A continuación el proceso.

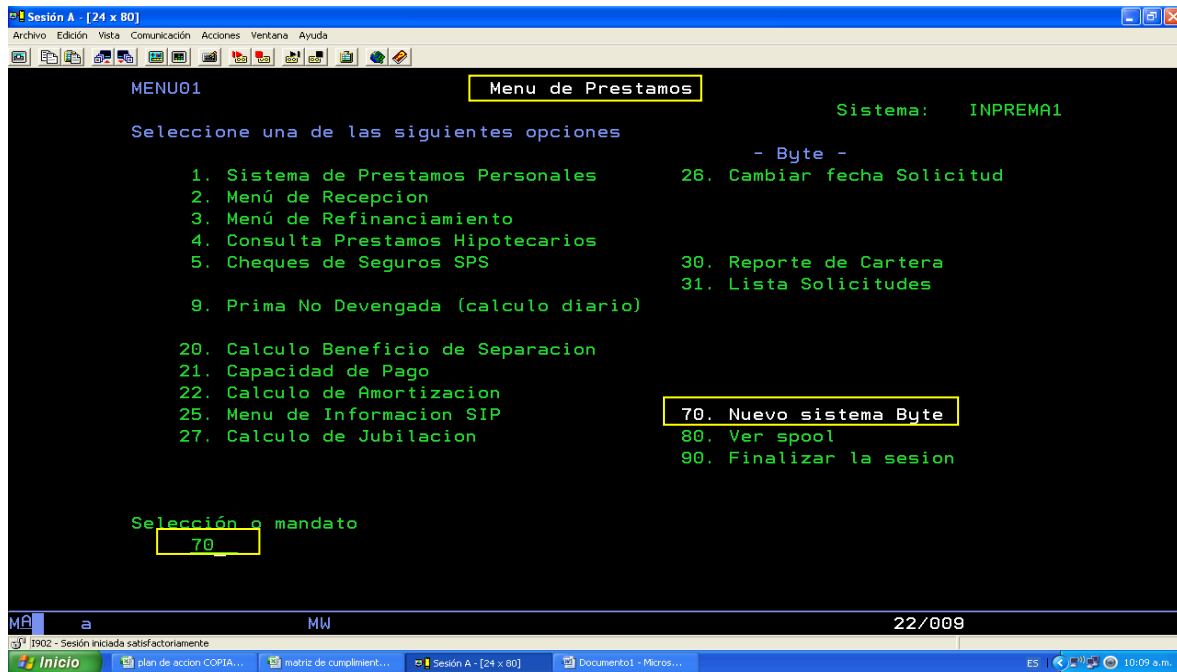


Figura 12. Menú de Préstamos en el sistema anterior, Fuente: Byte S.A.

1. El usuario Digita la opción 70 Nuevo sistema automatizado.

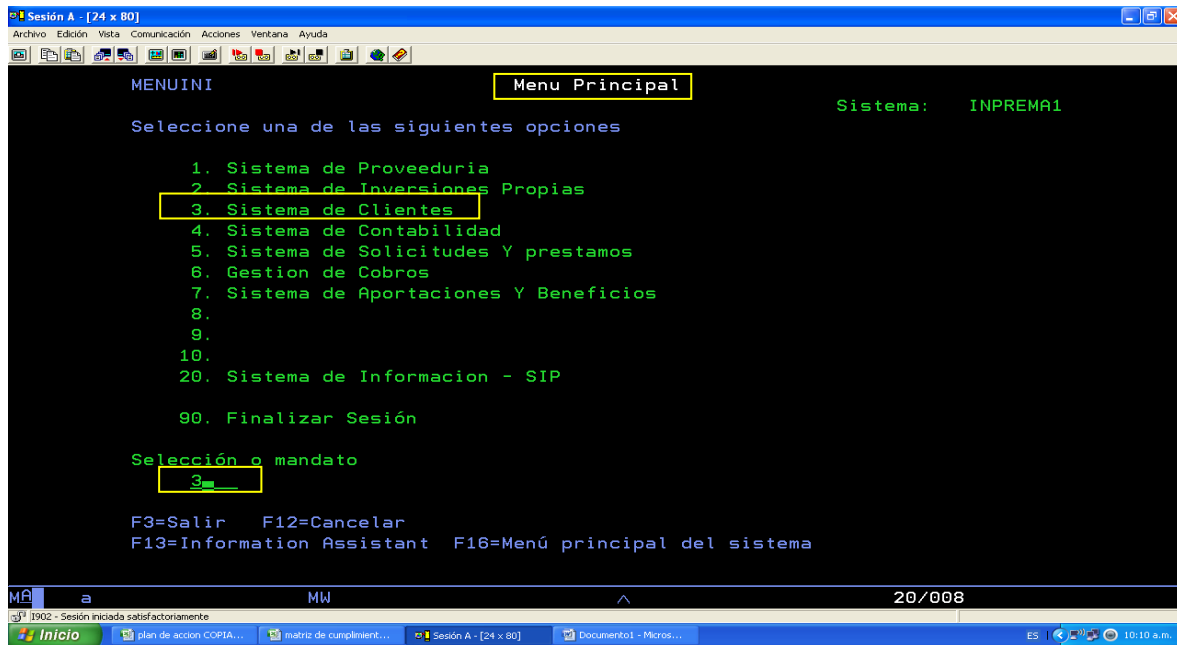


Figura 13. Menú Principal del Nuevo sistema automatizado, Fuente: Byte S.A.

2. El usuario digita la opción 3 Sistema de Clientes

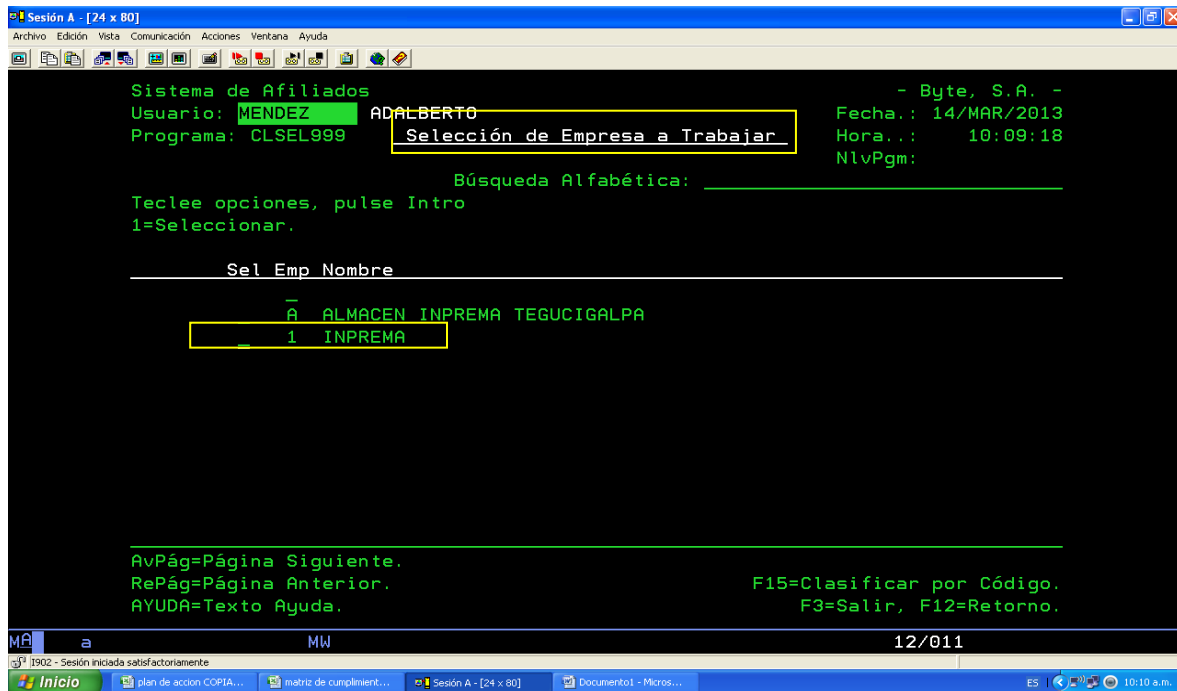


Figura 14. Selección de empresa a trabajar, Fuente: Byte S.A.

3. El usuario digita la opción 1 INPREMA, el sistema permite el procesamiento multiempresa.

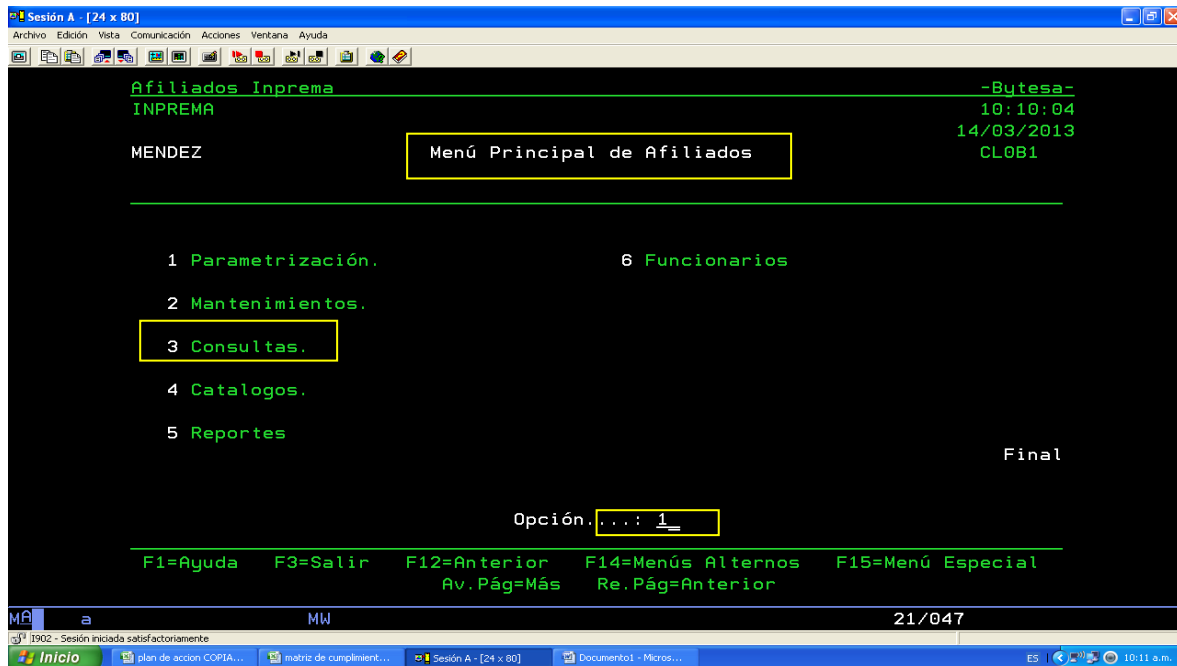


Figura 15 Menú Principal de afiliados, Fuente: Byte S.A.

4. El usuario digita la opción 3 Consultas.

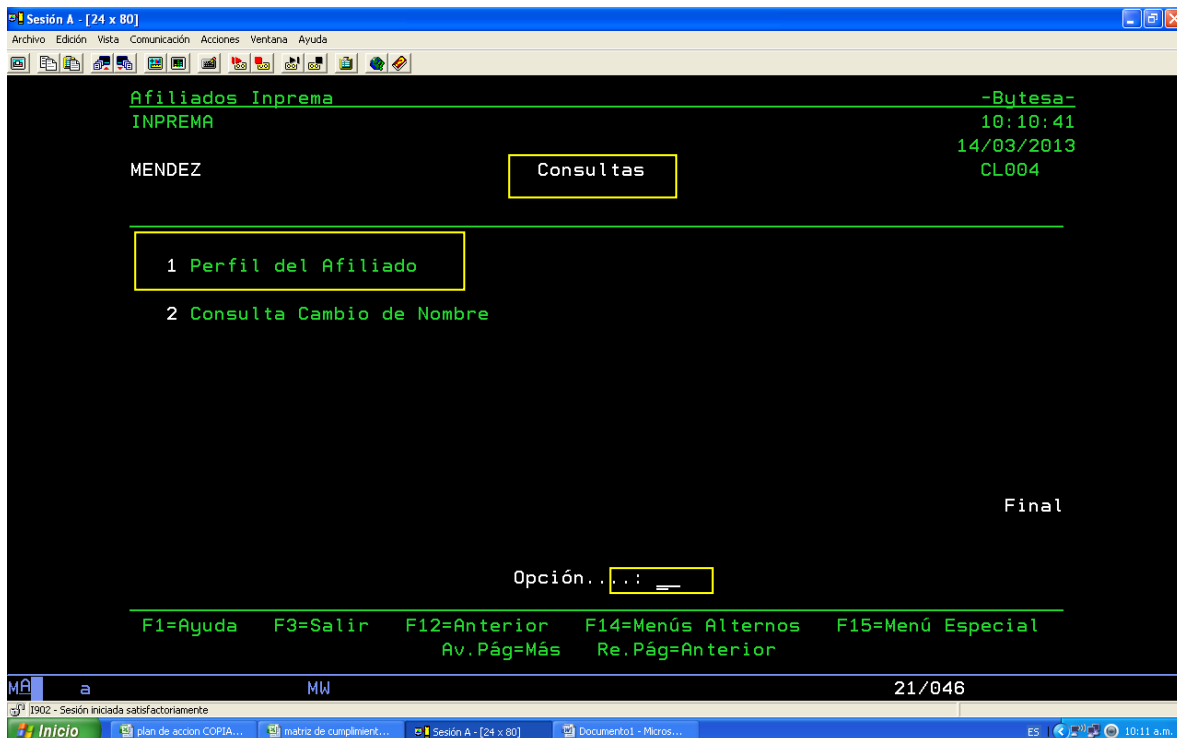


Figura 16 Consultas, Fuente: Byte S.A.

5. El usuario digita la opción 1 Perfil del afiliado

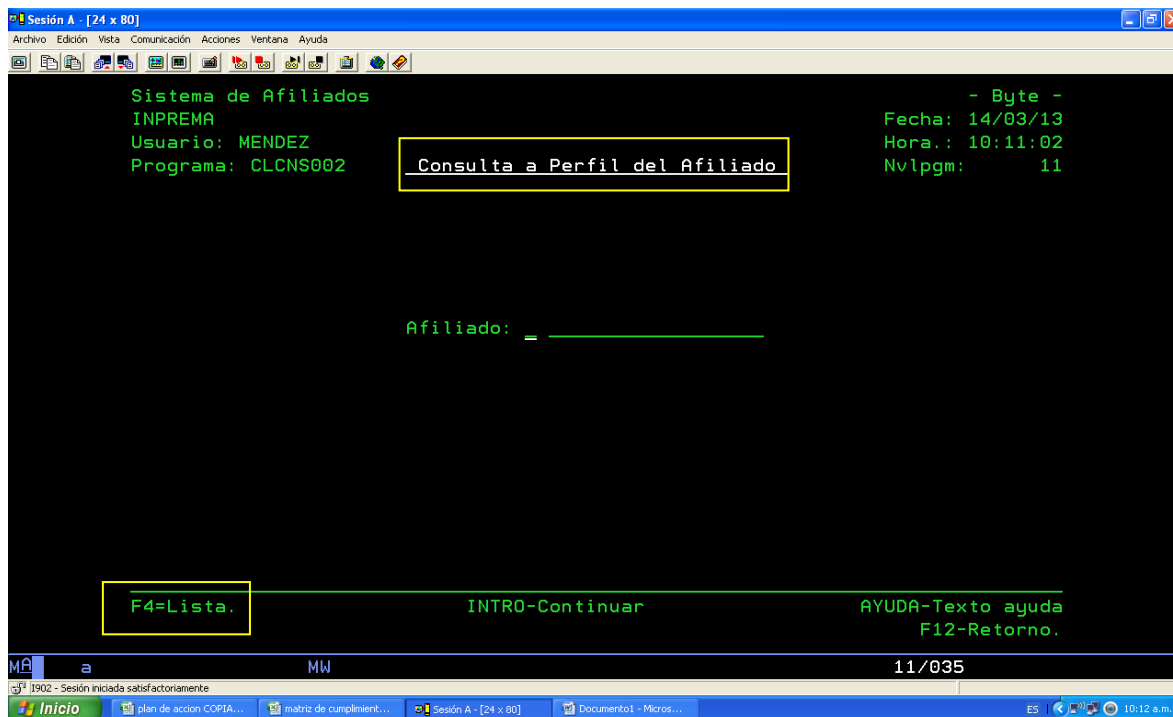


Figura 17. Consulta a Perfil del Afiliado, Fuente: Byte S.A.

6. El Usuario pulsa F4 Lista (Lista de docentes o podría digitar el N. identidad)

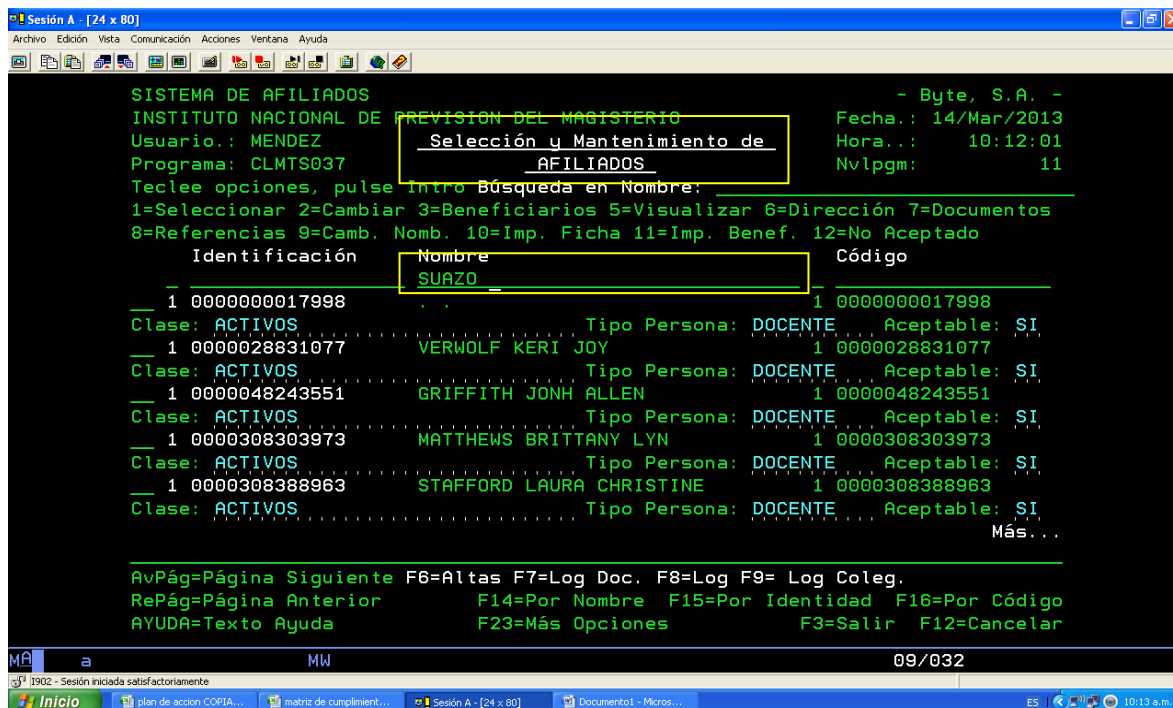


Figura 18. Selección y Mantenimiento de Afiliados, Fuente: Byte S.A.

7. El usuario realiza la consulta alfabética por nombre del afiliado

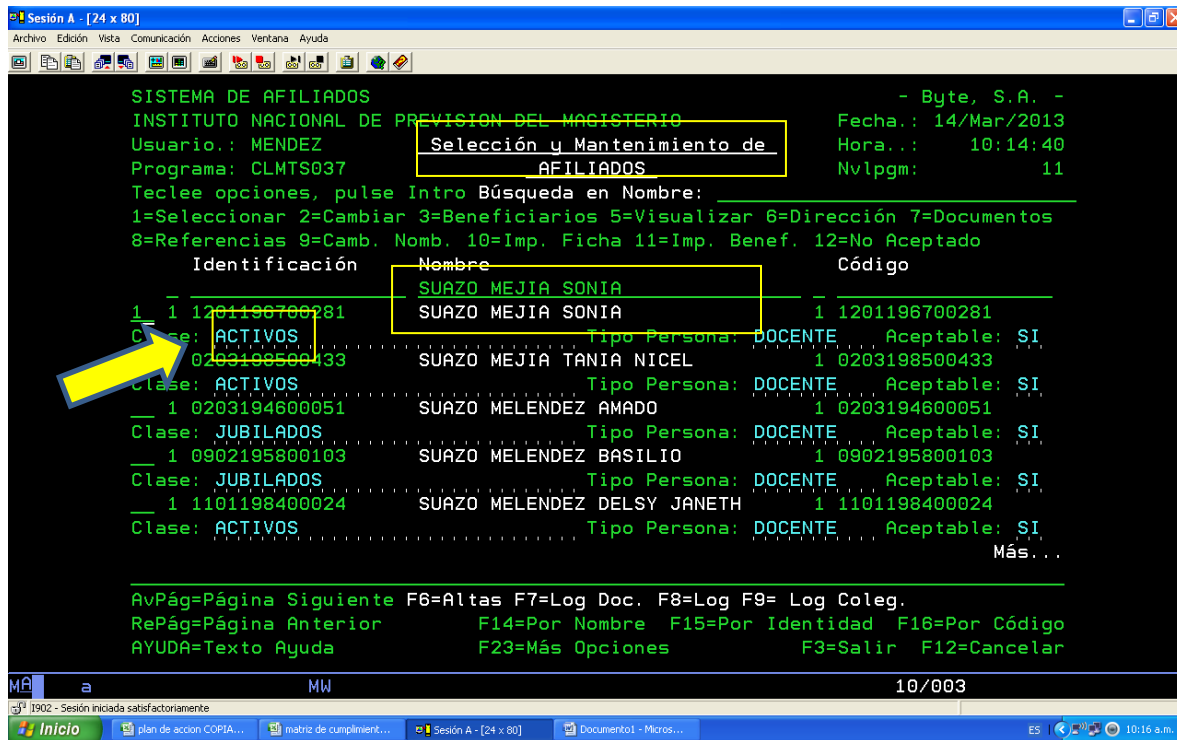


Figura 19. Selección y Mantenimiento de Afiliados, Fuente: Byte S.A.

8. Esta es la pantalla final en la cual se encuentra el estado del afiliado
9. Luego vuelve al Menú Principal

Artículo 13.- No serán sujetos de crédito, los participantes del Instituto que se encuentren en los siguientes casos:

a) Los participantes que no hayan realizado al menos 12 cotizaciones al Instituto;

Para determinar si el participante ha realizado al menos 12 cotizaciones se realizan los siguientes pasos.

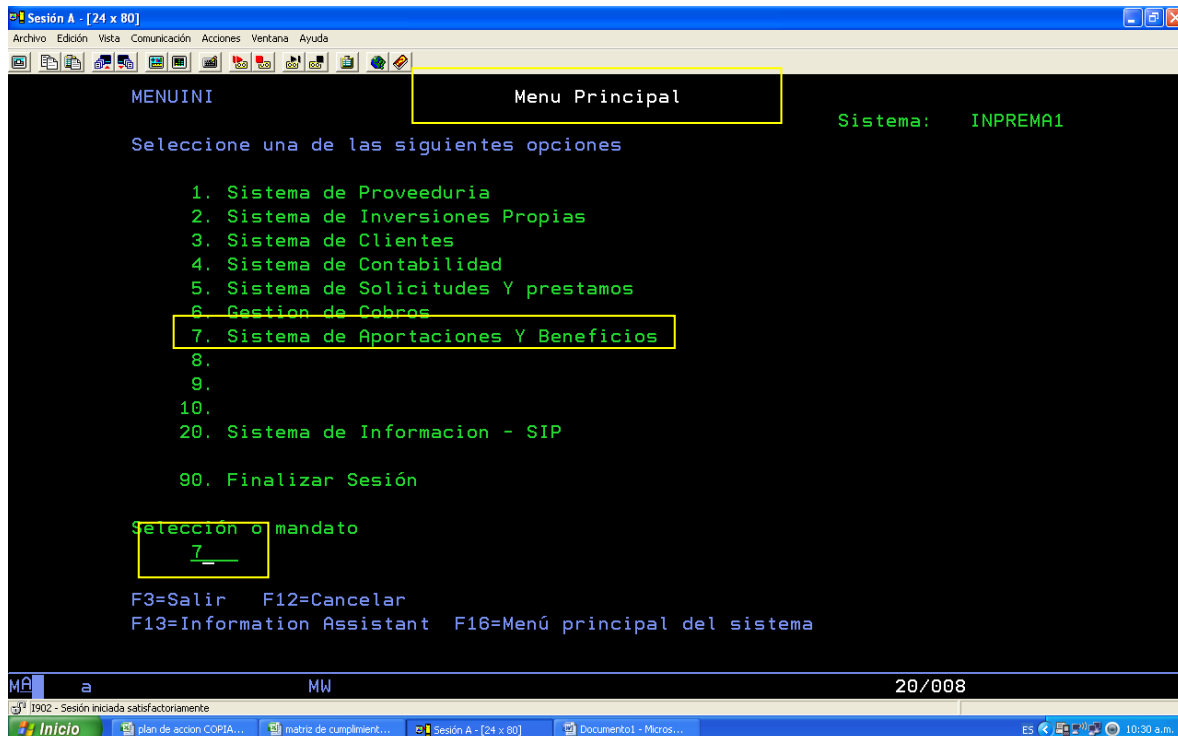


Figura 20. Menú Principal, Fuente: Byte S.A.

2. El usuario digita la opción 7 Sistema de Aportaciones y Beneficios

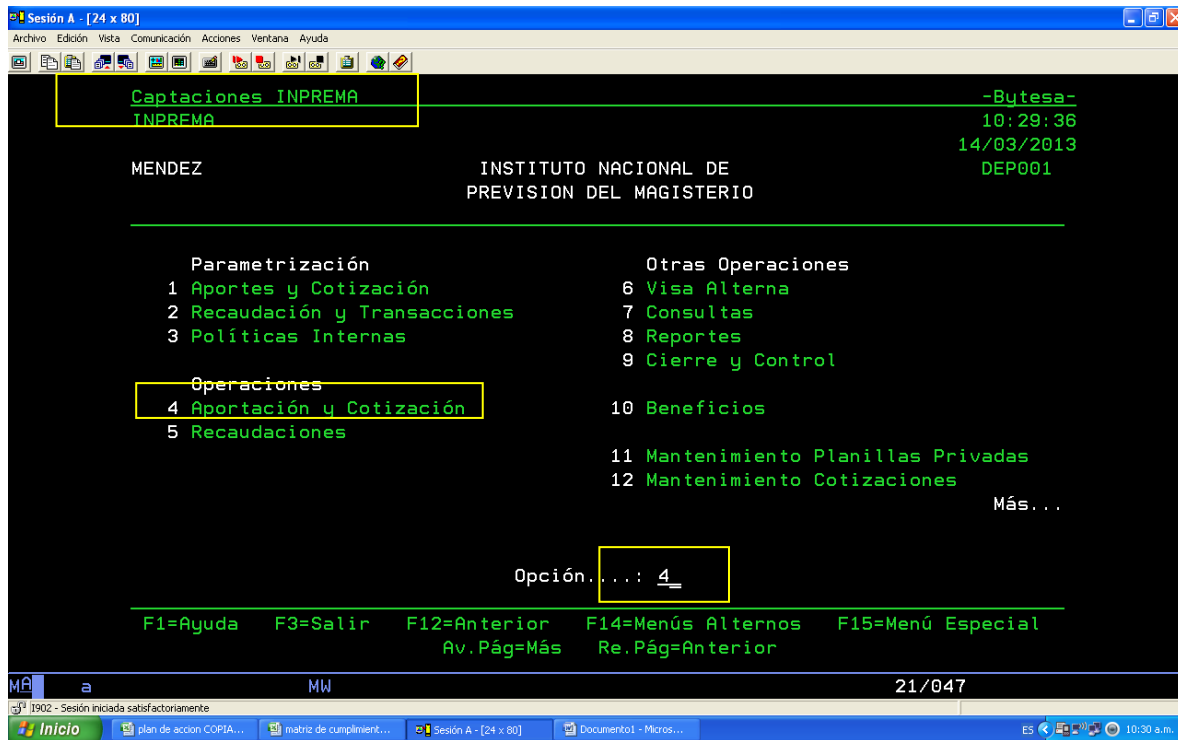


Figura 21. Menú Principal de Captaciones, Fuente: Byte S.A.

3. El usuario digita la opción 4 Aportación y Cotización

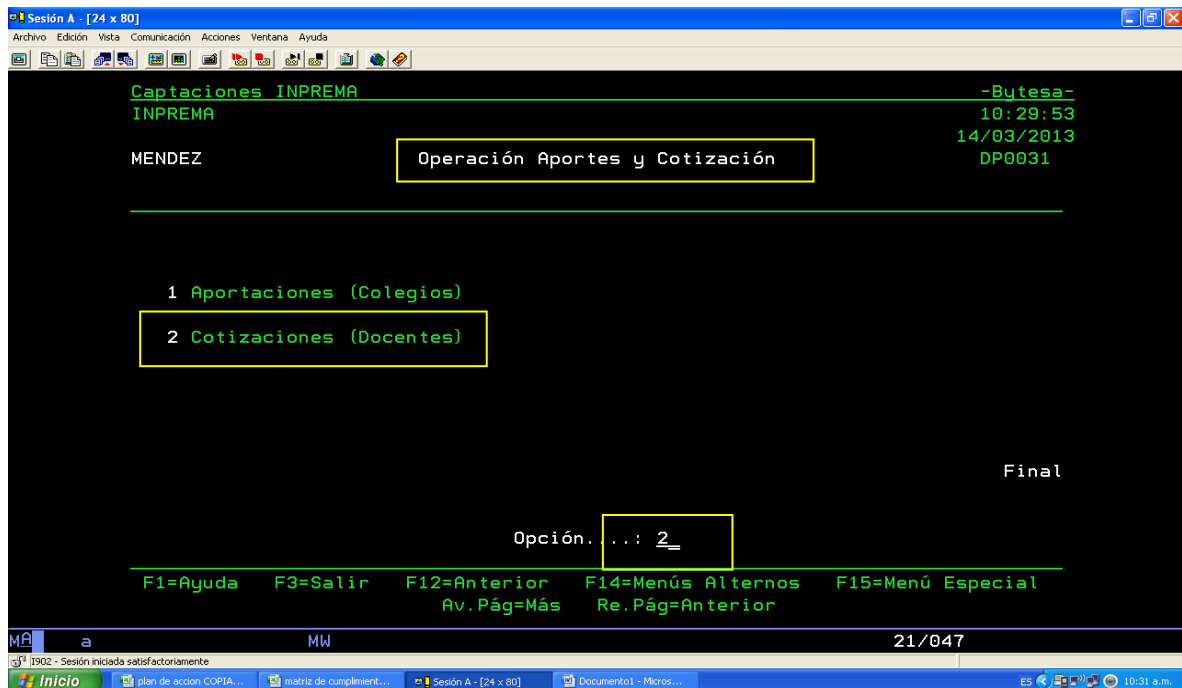


Figura 22. Operación Aportes y Cotización, Fuente: Byte S.A.

4. El usuario digita la opción 2 Cotizaciones (Docentes)

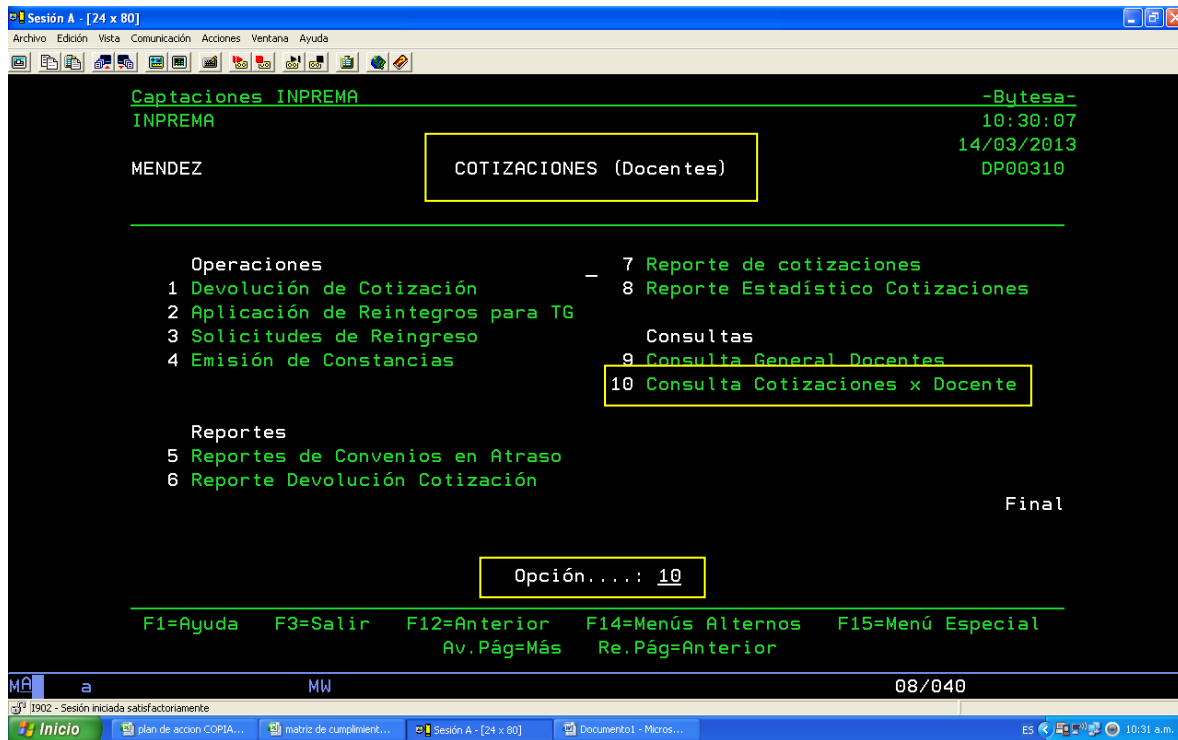


Figura 23. Cotizaciones (Docentes), Fuente: Byte S.A.

5. El usuario digita la opción 10: Consulta Cotizaciones x Docente

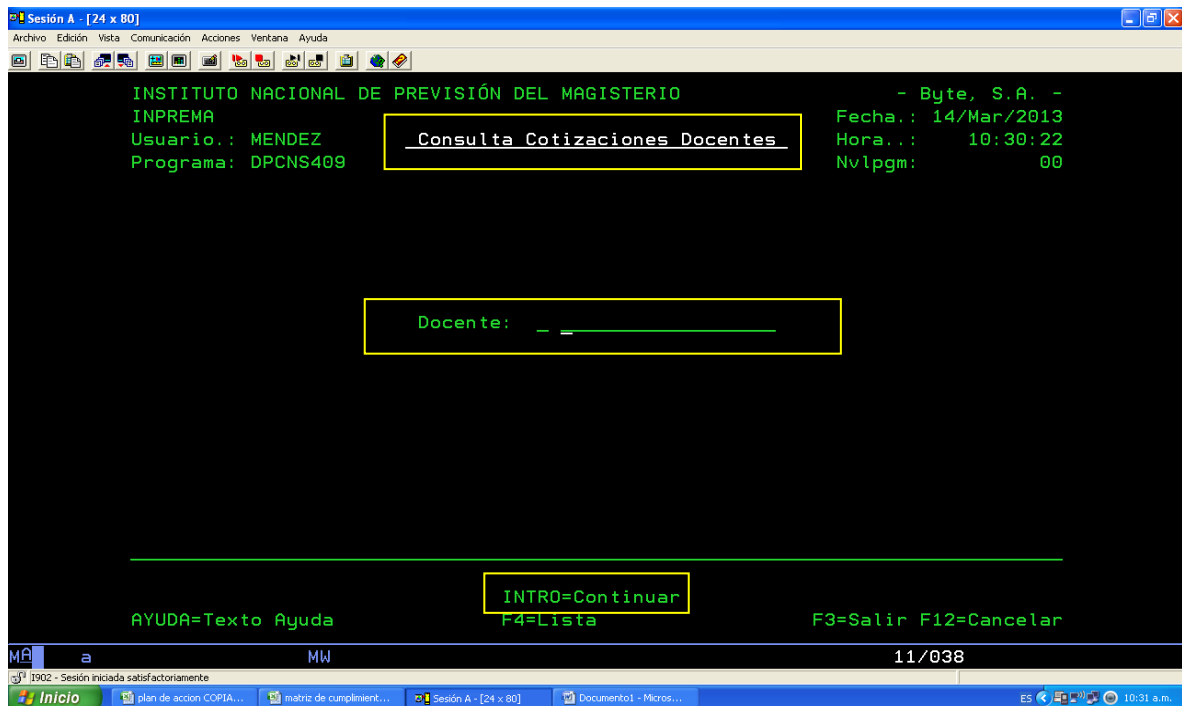


Figura 24. Consulta Cotizaciones Docentes, Fuente: Byte S.A.

6. El usuario digita el número de Identidad y pulsa Intro=Continuar

Sesión A - [24 x 80]

Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda

INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DEL MAGISTERIO - Byte, S.A. -
 INPREMA Fecha.: 14/Mar/2013
 Usuario.: MENDEZ Sistema de Aportaciones Hora.: 10:30:58
 Progra DPCNS409 Cuenta Corriente por Docente NvlPgm: 00
 Docente: 1 1201196700281 SUAZO MEJIA SONIA

	2013			2012			2011		
	Valor	F	Fecha/P	Valor	F	Fecha/P	Valor	F	Fecha/P
ENE	1,540.28			1,219.51		25/01/2012	1,219.51		25/01/2011
FEB	1,540.28		11/03/2013	1,219.51			1,219.51		25/02/2011
MAR				1,219.51			1,219.51		25/03/2011
ABR				1,393.72		30/04/2012	1,219.51		25/04/2011
MAY				1,393.72		01/05/2012	1,219.51		25/05/2011
JUN				1,742.15			1,219.51		25/06/2011
JUL				1,742.15			1,219.51		25/07/2011
AGO				1,844.49			1,219.51		25/08/2011
SEP				1,925.35			1,219.51		25/09/2011
OCT				1,732.81			1,219.51		25/10/2011
NOV				1,732.81			1,219.51		25/11/2011
DIC				1,540.28			1,219.51		25/12/2

F7=Imprimir F8=Año Menor F9=Año Mayor F10=Imprime Detalle
 F3=Salir F12=Anterior

MAR a M/J 01/001

Inicio plan de acción COPIA... matriz de cumpliment... Sesión A - [24 x 80] Documental - Micros... 10:32 a.m.

Figura 25. Cuenta Corriente por Docente, Fuente: Byte S.A.

7. El usuario revisa en forma manual si el participante ha realizado las 12 cotizaciones que manda el reglamento y hace anotaciones, luego vuelve al Menú Principal.

Artículo 12.- (Continuación...) aquel participante cotizante o pensionado que se encuentre con saldos por mora de préstamos u otros pendientes de pago al INPREMA, no será considerado como sujeto de crédito con respecto al Instituto, mientras no pague completamente dicha deuda o bien se establezca el convenio de pago respectivo que asegure la recuperación de los recursos económicos del Instituto.

Artículo 13.- e) Los participantes en mora por cualquier obligación contraída con el Instituto;

Para determinar si el participante está en mora se siguen los pasos siguientes:

Nota: Es importante mencionar que en caso que el préstamo personal se esté solicitando con avales, este procedimiento de revisión de mora se deberá realizar para cada uno de ellos, ya que los participantes en mora no pueden ser avales.

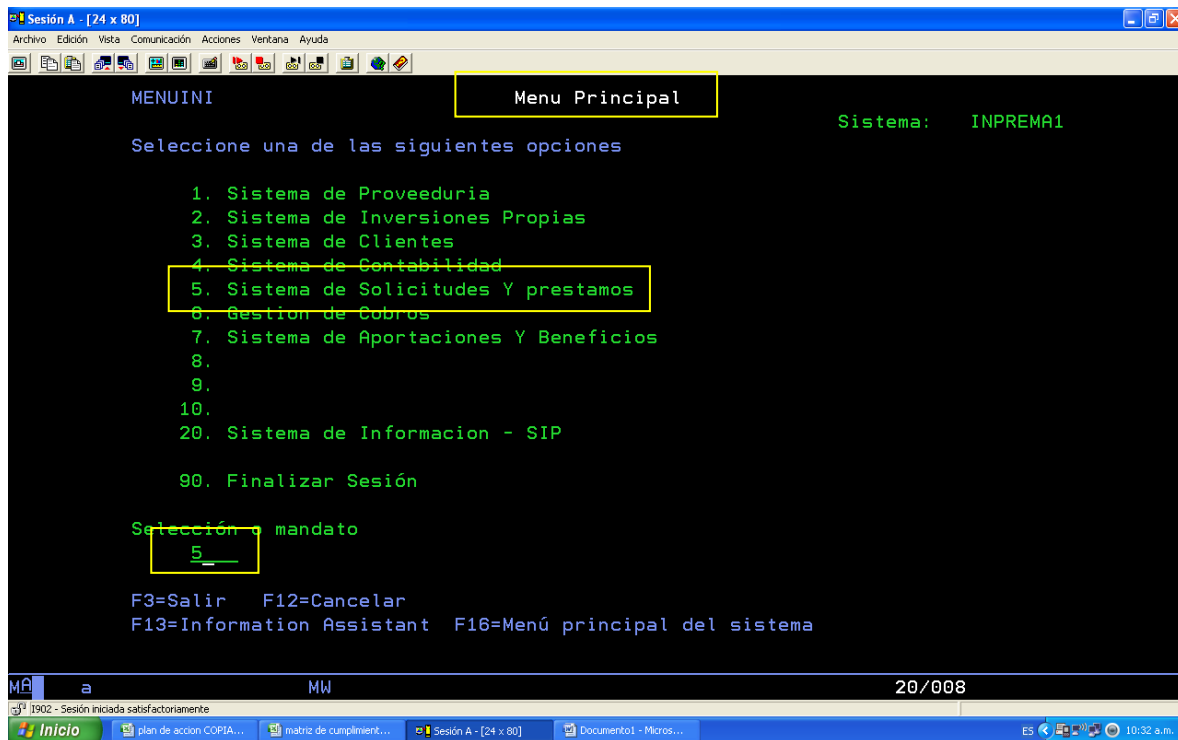


Figura 26. Menú Principal, Fuente: Byte S.A.

1. El usuario digita la opción 5: Sistema de Solicitudes y Préstamos

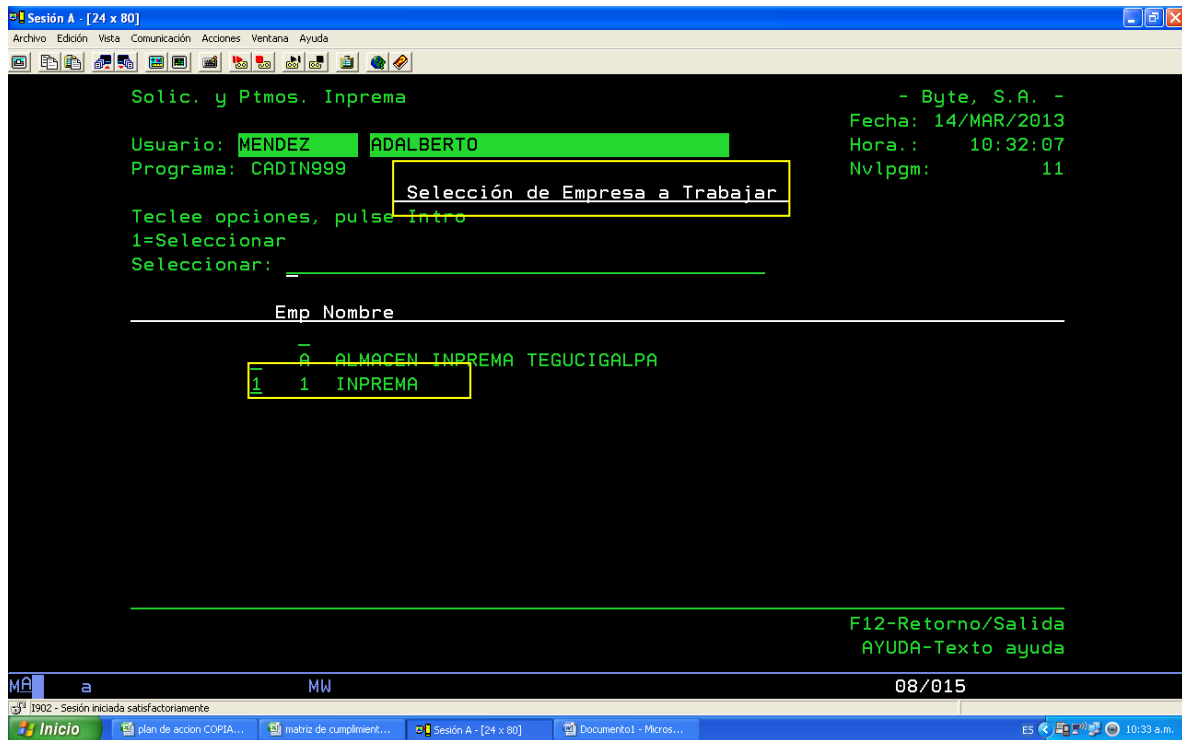


Figura 27. Selección de Empresa a Trabajar, Fuente: Byte S.A.

2. El usuario digita la opción 1: INPREMA

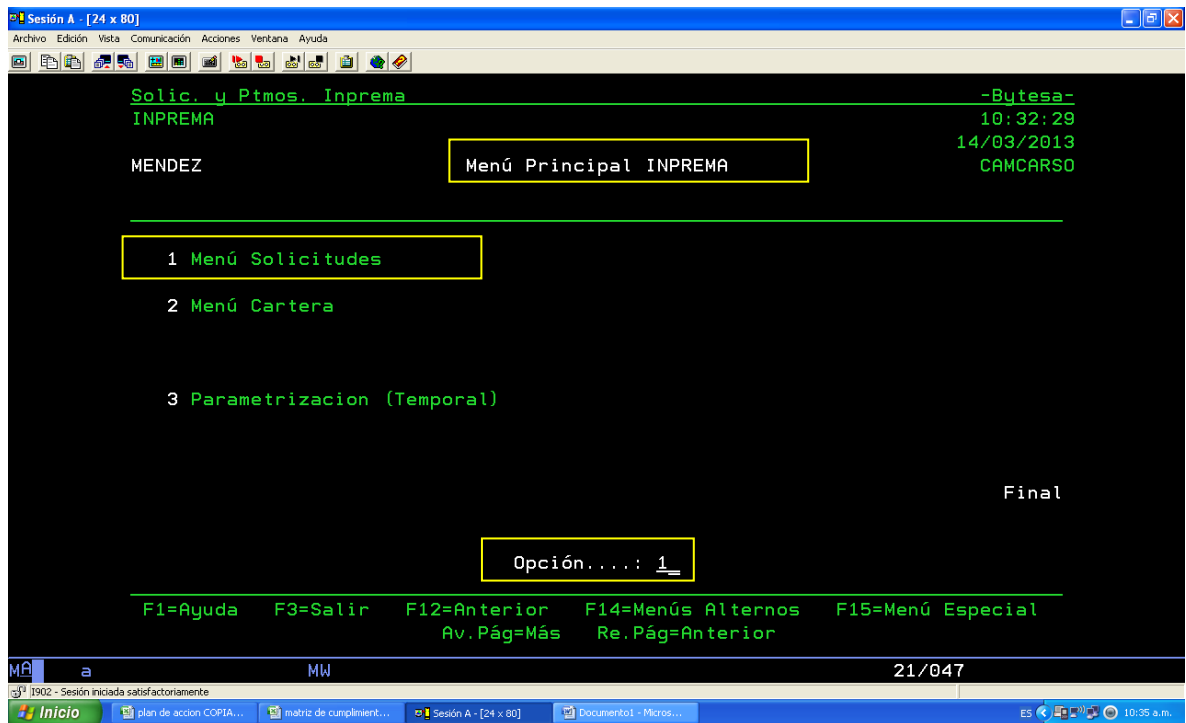


Figura 28. Menú Principal INPREMA, Fuente: Byte S.A.

3. El usuario digita la opción 1: Menú Solicitudes

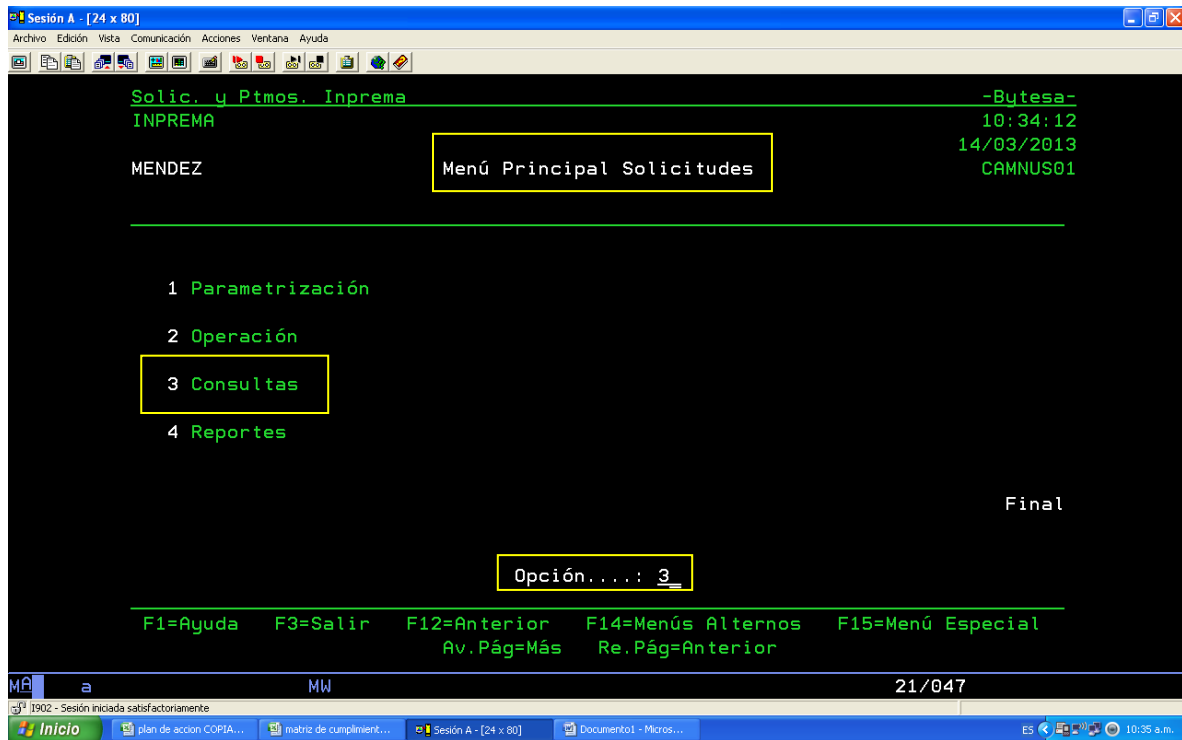


Figura 29. Menú Principal Solicitudes, Fuente: Byte S.A.

4. El usuario digita la opción 3: Consultas

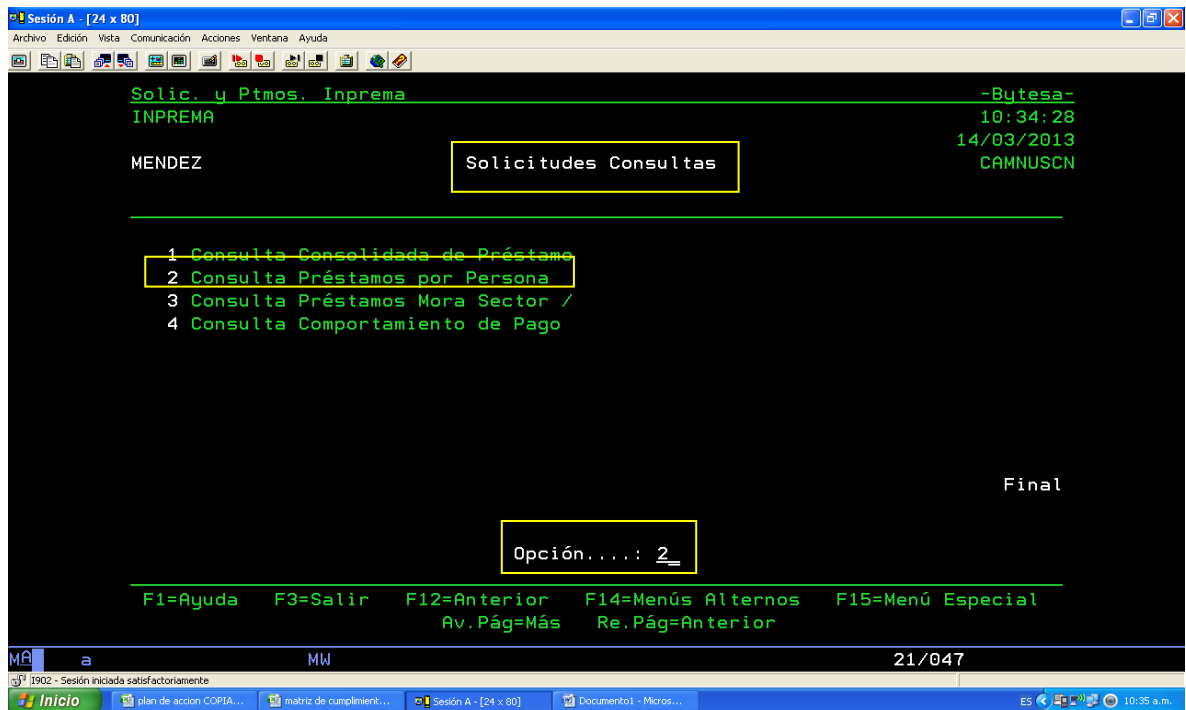


Figura 30. Solicitudes Consultas, Fuente: Byte S.A.

5. El usuario digita la opción 2: Consulta Préstamos por Persona

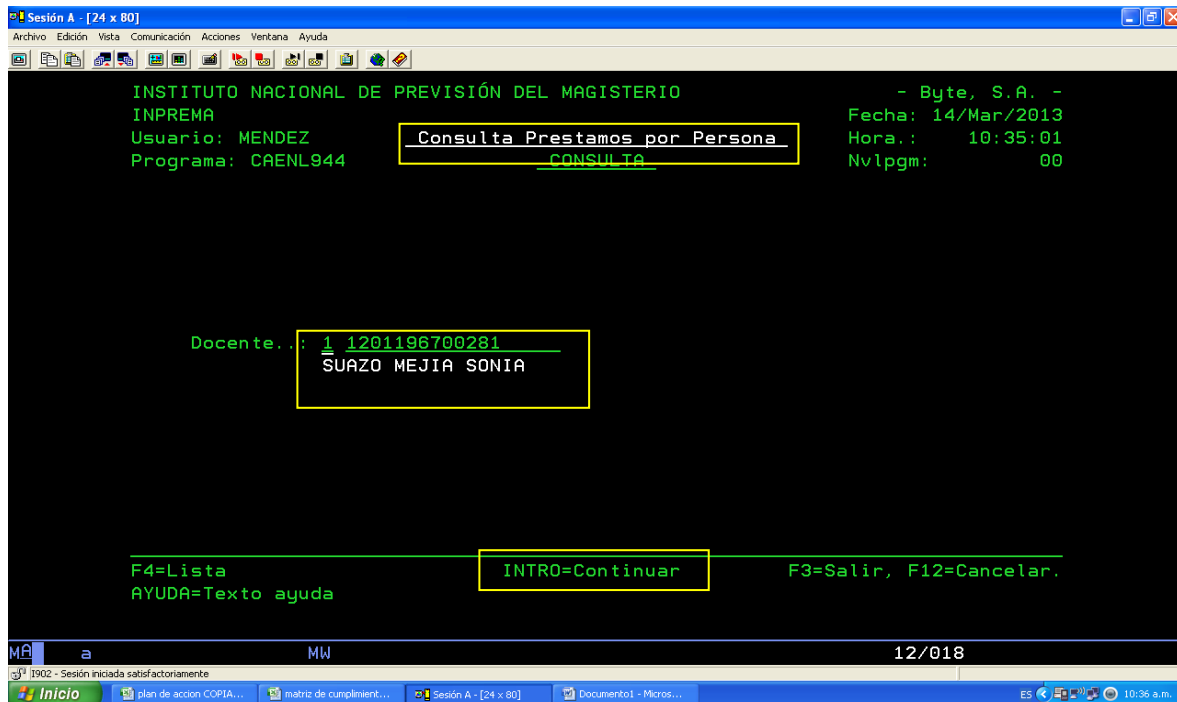


Figura 31. Consulta Préstamos por Persona, Fuente: Byte S.A.

6. El usuario digita el N. de identidad del participante y pulsa Intro=Continuar

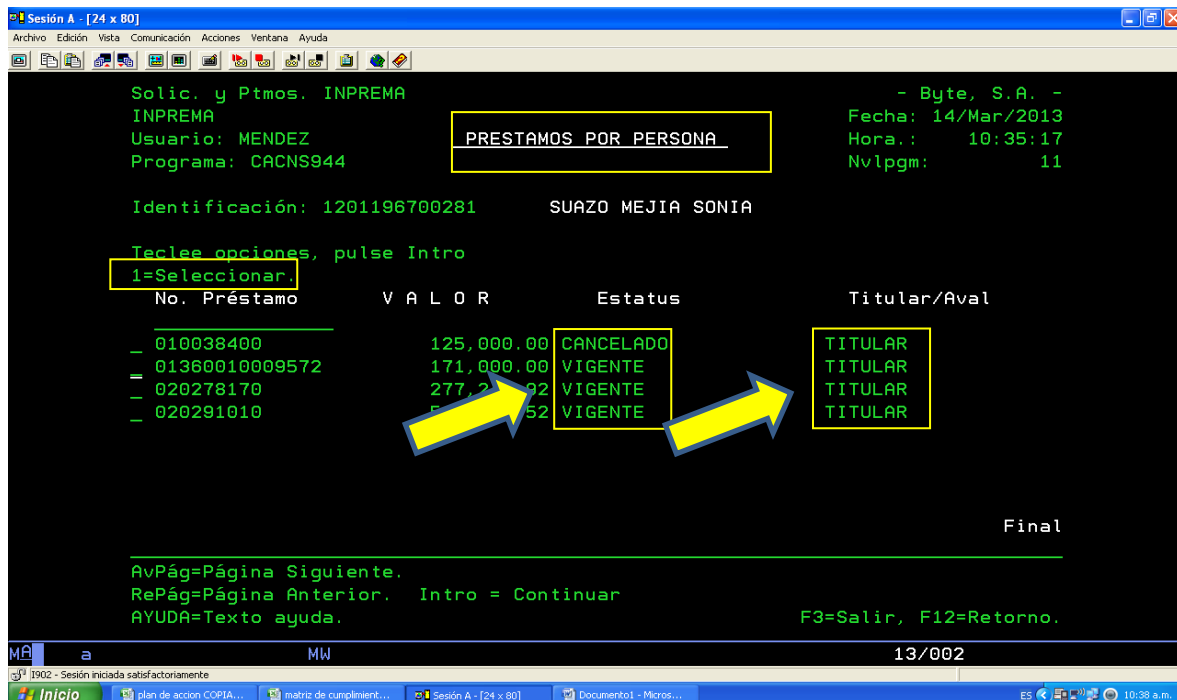


Figura 32. Préstamos por Persona, Fuente: Byte S.A.

7. El usuario revisa el estado de mora de los préstamos del participante a su nombre o en los cuales él es el Aval, luego digita 1: seleccionar (ver saldos)

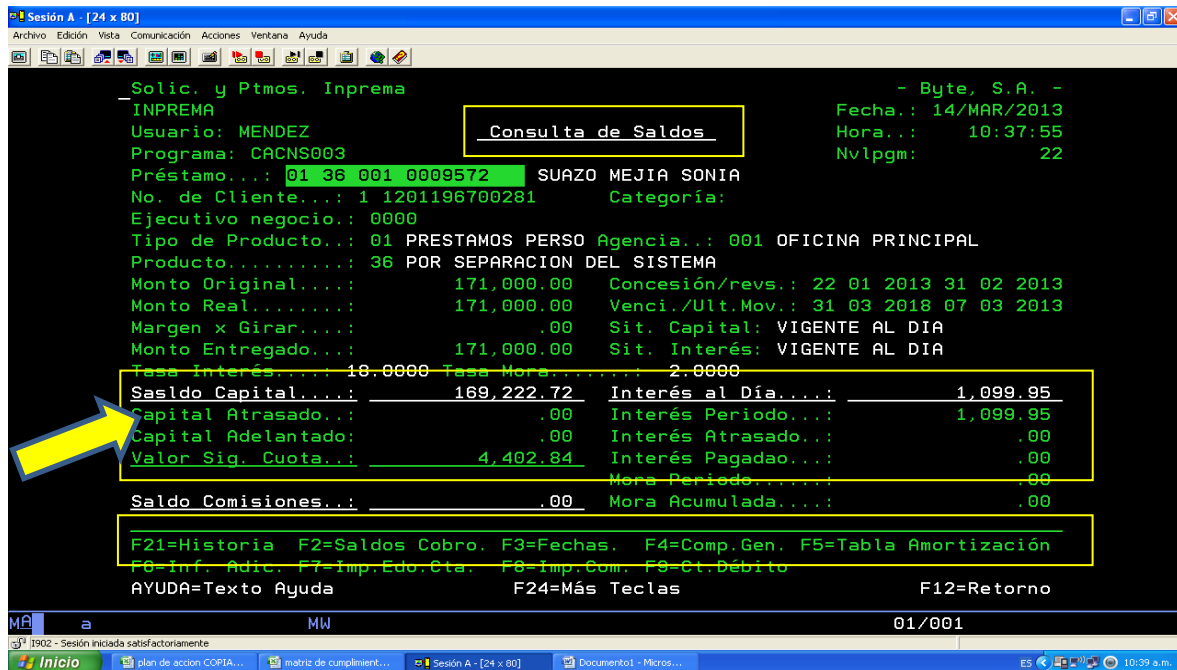


Figura 33. Consulta de Saldos, Fuente: Byte S.A.

8. El usuario consulta la condición de mora de capital e intereses y tiene otras facilidades para su revisión.
9. Regresa al Menú Principal

Artículo 13.- No serán sujetos de crédito, los participantes del Instituto que se encuentren en los siguientes casos: b) Los participantes del Instituto que no se encuentren percibiendo ingresos que garanticen el pago del préstamo y los intereses que correspondan, como ser aquellos que se encuentran gozando de licencia no remunerada;

Para poder revisar si el participante está percibiendo ingresos, el usuario procede a revisar en el sistema automatizado la planilla de pago del mes correspondiente. En el caso de los empleados del sector oficial se los pasos son los siguientes:

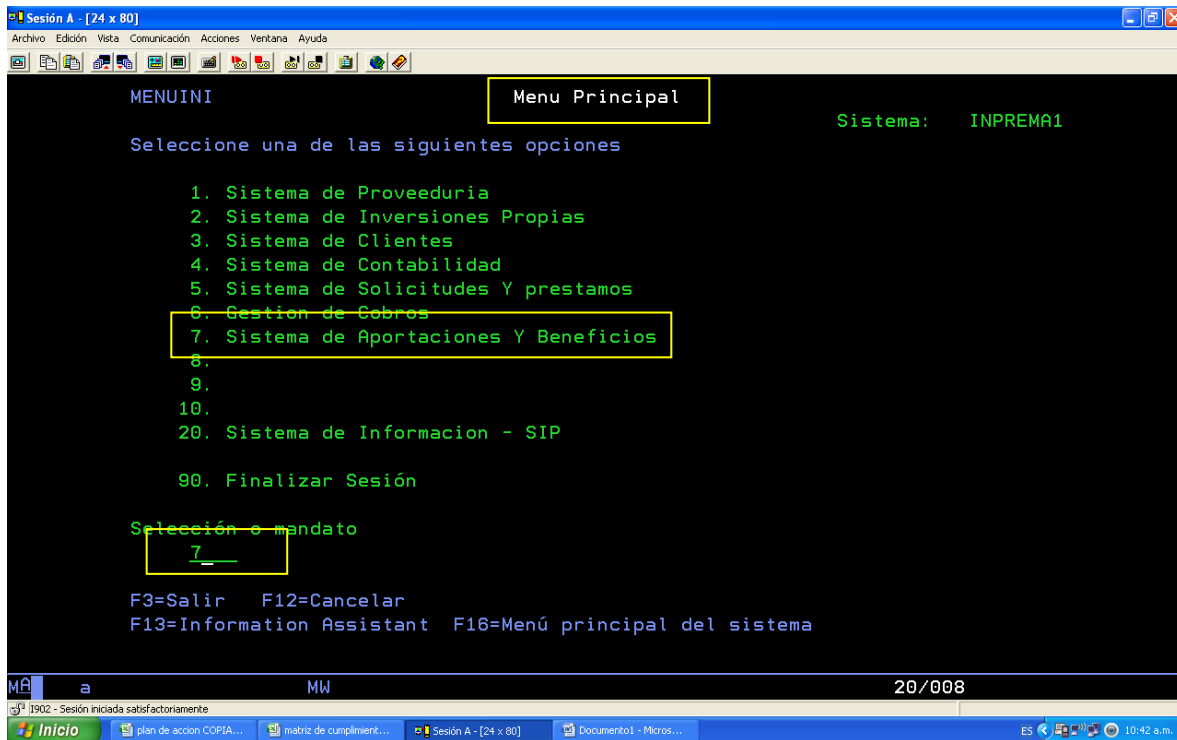


Figura 34. Menú Principal, Fuente: Byte S.A.

1. El usuario digita la opción 7: Sistema de Aportaciones y Beneficios

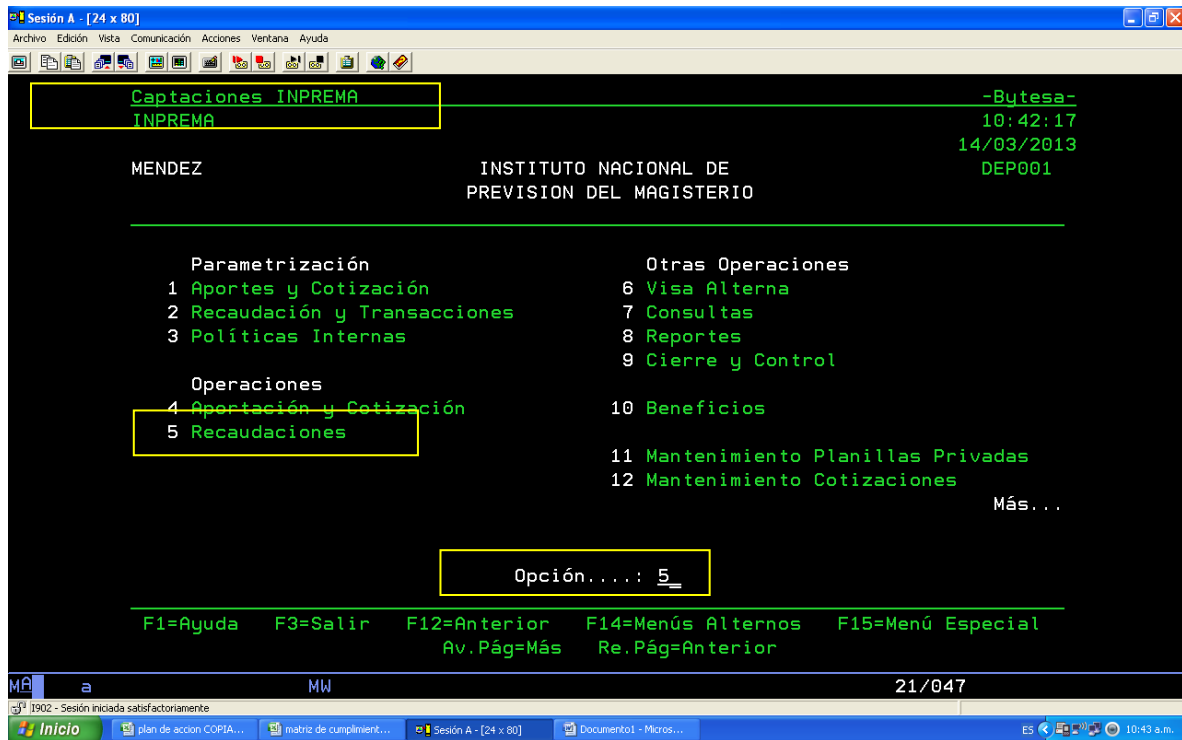


Figura 35. Menú Captaciones, Fuente: Byte S.A.

2. El usuario digita la opción 5: Recaudaciones

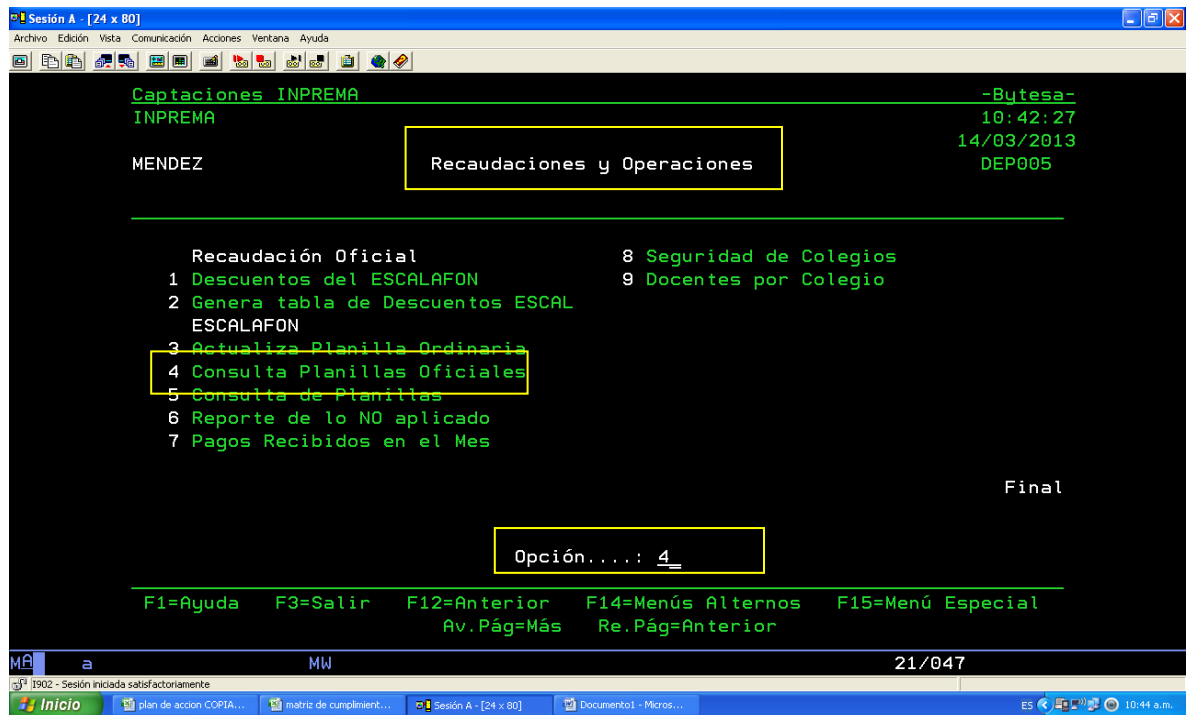


Figura 36. Menú Recaudaciones y Operaciones, Fuente: Byte S.A.

3. El usuario digita la opción 4: Consulta planillas Oficiales

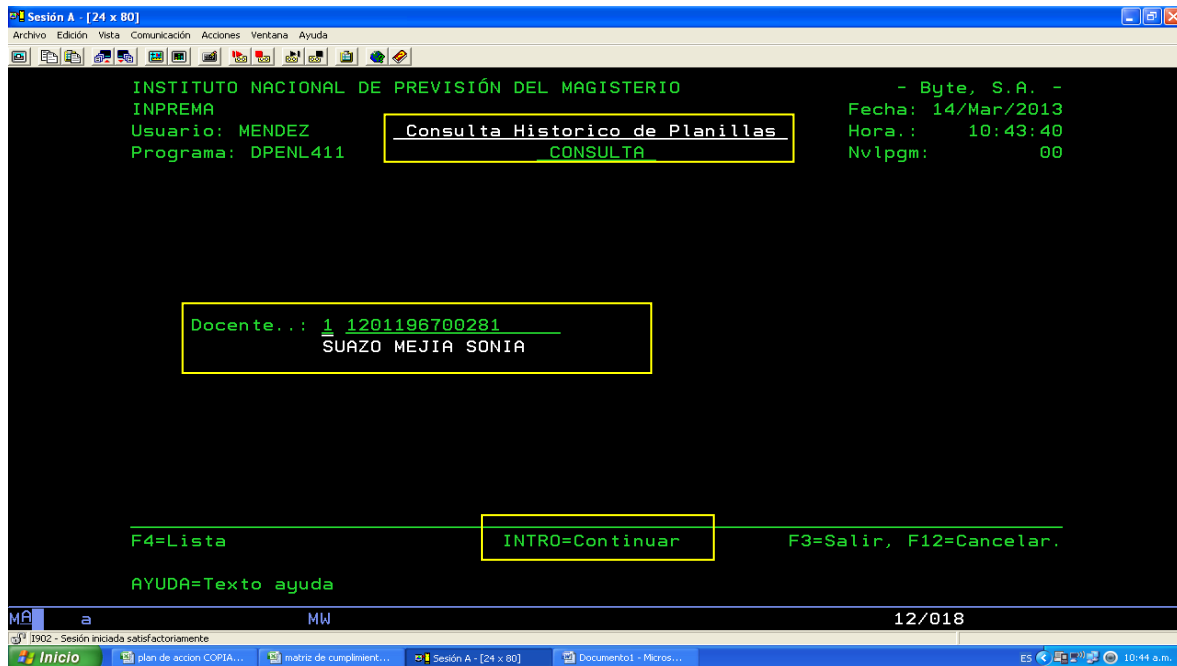


Figura 37. Consulta Histórica de Planillas, Fuente: Byte S.A.

4. El usuario digita el número de identidad del participante y pulsa Intro=Continuar

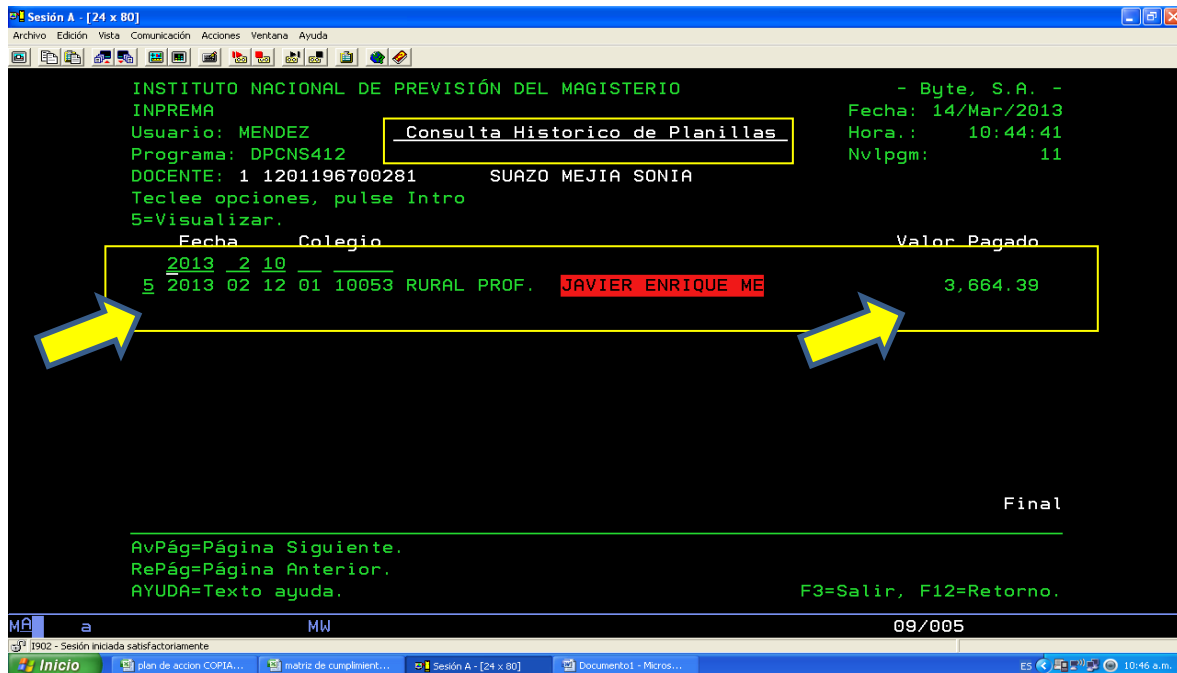


Figura 38. Consulta Histórica de Planillas, Fuente: Byte S.A.

5. El usuario revisa si está percibiendo ingresos en el movimiento de la planilla y cuál es su sueldo neto.

6. El usuario digita opción 5: para revisar el detalle de la planilla respectiva

Sesión A - [24 x 80]

Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda

Sistema de Afiliados - Byte, S.A. -

INPREMA Fecha: 14/Mar/2013

Usuario: MENDEZ Hora.: 10:46:04

Programa: CLCNS013 Nvlpgm: 11

ANO/MES: 2013 02

DEPTO.: 12 LA PAZ MUNICIPIO: 01 LA PAZ

COLEGIO: 10053 RURAL PROF. [REDACTED]

DOCENTE: 1 1201196700281 SUAZO MEJIA SONIA

Teclee opciones, pulse Intro

Concepto	Pagos	Deducciones	Aportacion
HORAS CLASE/ SUELDO BASE	9863.88		
ANTIGUEDAD EN EL SERVICIO	5659.62		
CALIFICACION ACADEMICA	3729.96		
SEGURO SOCIAL		175.00	
COLEGIO DE PEDAGOGOS DE HONDURAS		394.55	
COLPROSUMAH (CUOTA APORTACION)		457.81	
COTIZACIÓN DOCENTE		1540.28	
CUOTA PATRONAL			2310.42
			Más...
AvPág=Página Siguiente.	Total....:	19253.46	15589.07 2310.42
RePág=Página Anterior.			
AYUDA=Texto ayuda.			F3=Salir, F12=Retorno.

01/001

Inicio plan de accion COPIA... matriz de cumpliment... Sesión A - [24 x 80] Documental - Micros... ES 10:47 a.m.

Figura 39. Consulta Histórica de Planillas, Fuente: Byte S.A.

7. El usuario revisa la información completa de la planilla correspondiente y realiza anotaciones.
8. Vuelve al menú principal

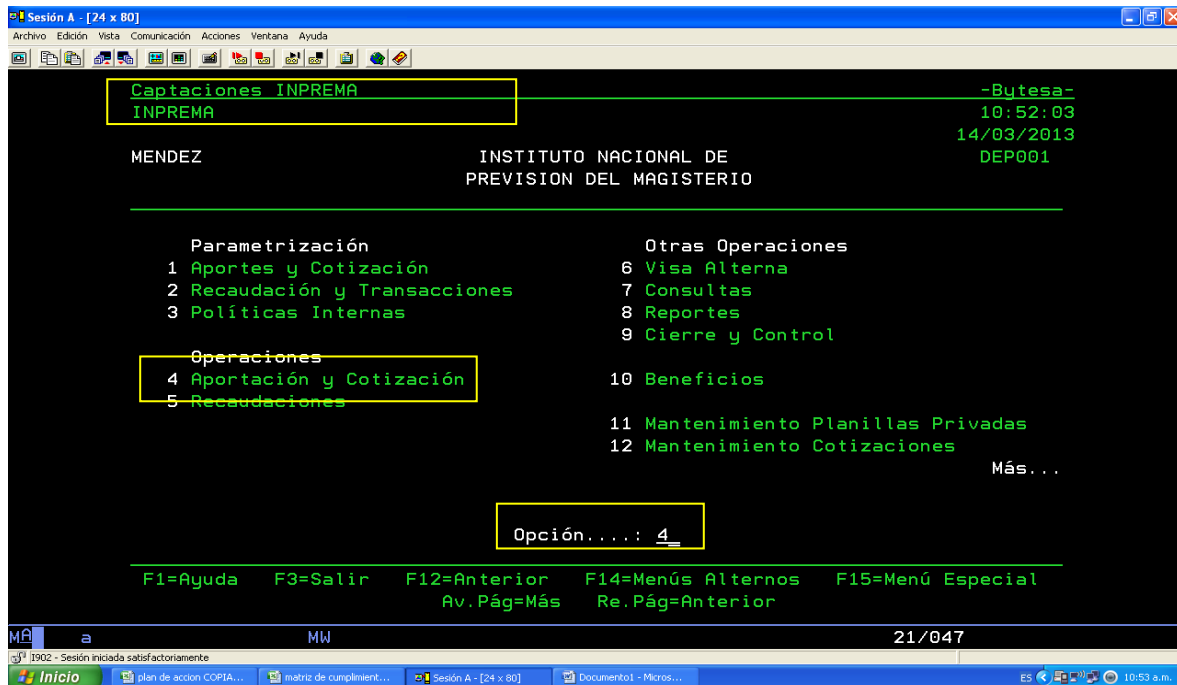


Figura 40. Menú Captaciones, Fuente: Byte S.A.

1. El usuario digita la opción 4: Aportación y Cotización (Sector Privado)

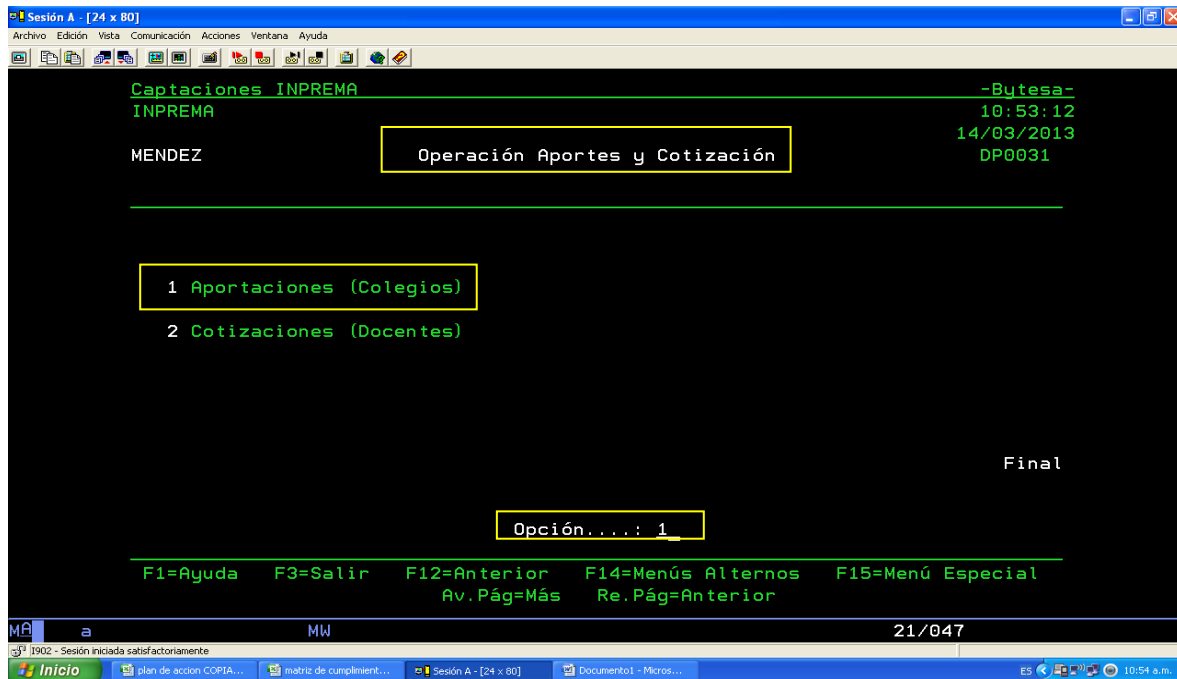


Figura 41. Operación Aportes y Cotización, Fuente: Byte S.A.

2. El usuario digita la opción 1: Aportación (Colegios)

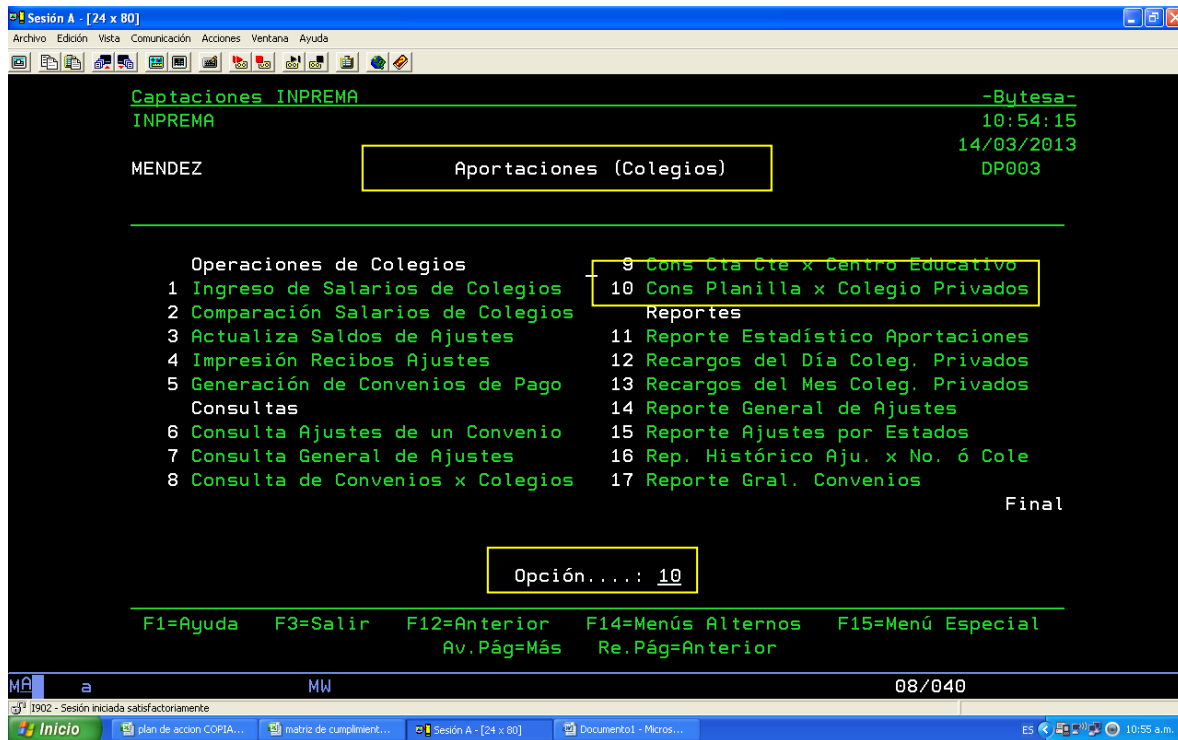


Figura 42. Aportaciones (Colegios), Fuente: Byte S.A.

3. El usuario digital la opción 10: Consulta planillas x Colegio Privado

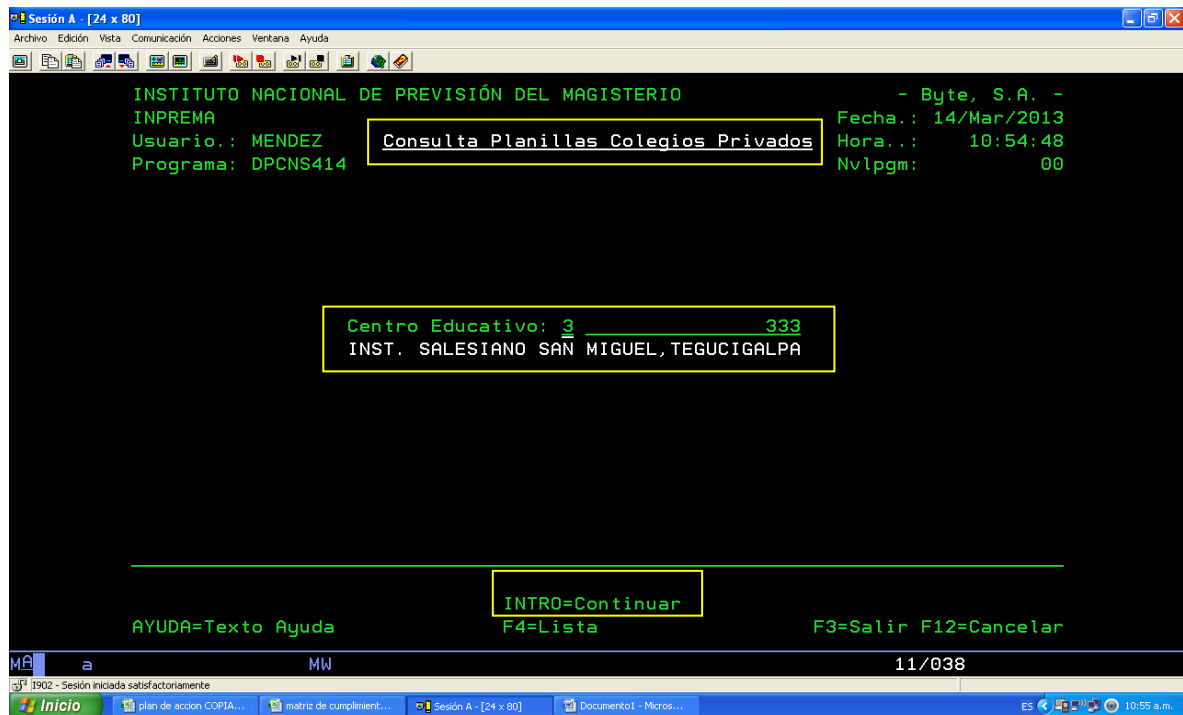


Figura 43. Consulta Planillas Colegios Privados, Fuente: Byte S.A.

4. El usuario ingresa el número de colegio y pulsa Intro=Continuar

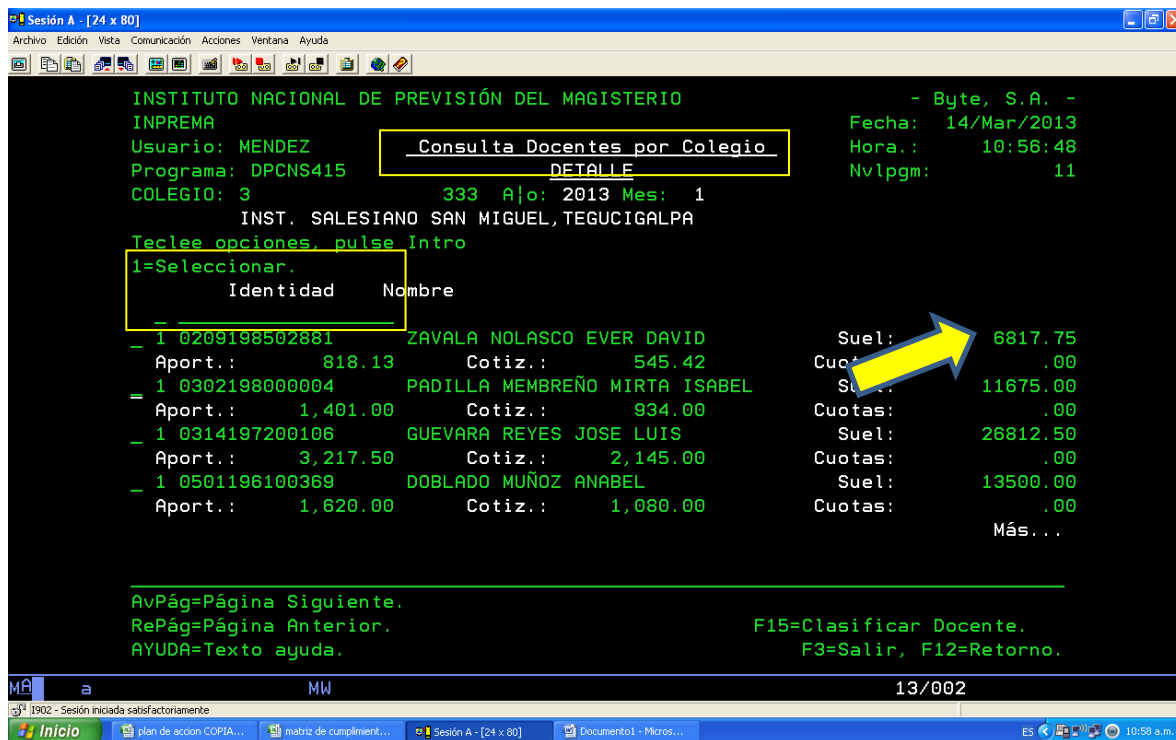


Figura 44. Consulta Docentes por Colegio, Fuente: Byte S.A.

5. El usuario realiza la búsqueda de la planilla del colegio por año y mes correspondiente
6. El usuario realiza la búsqueda por número de identidad en la planilla del mes y procede a revisar si el participante cumple con el requisito de ingresos.
7. Vuelve al Menú Principal

Artículo 14. Para ser sujeto de crédito, el participante deberá reunir las condiciones y requisitos siguientes: a) Tener aptitud o capacidad legal para contratar;

Para revisar si el participante tiene la edad legal para contratar se realizan los pasos siguientes:

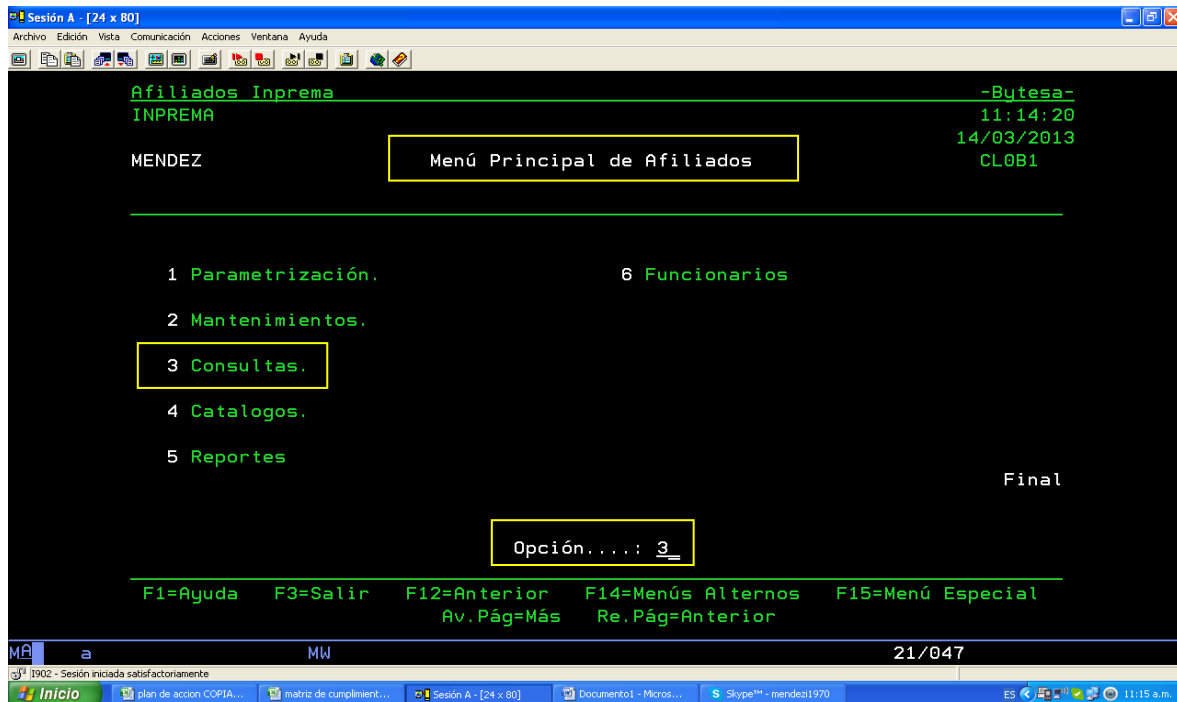


Figura 45. Menú Principal de Afiliados, Fuente: Byte S.A.

1. El usuario digita la opción 3: Consultas

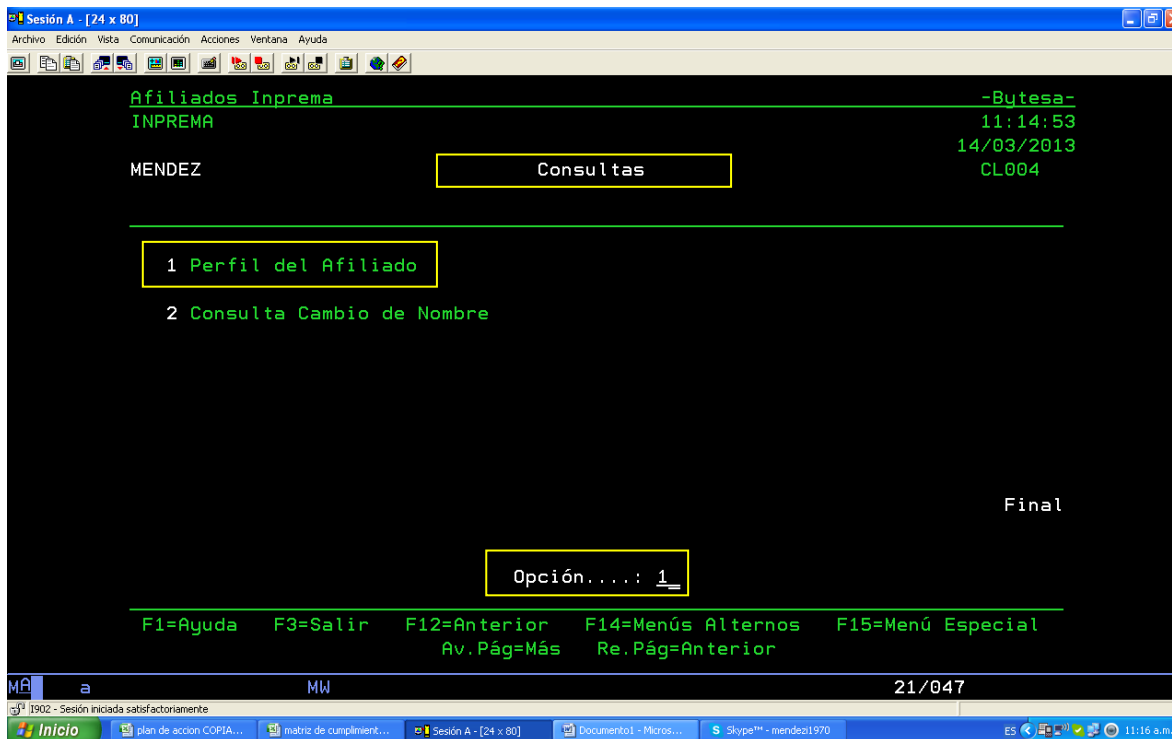


Figura 46. Consultas, Fuente: Byte S.A.

2. El usuario digita la opción 1: Perfil del Afiliado

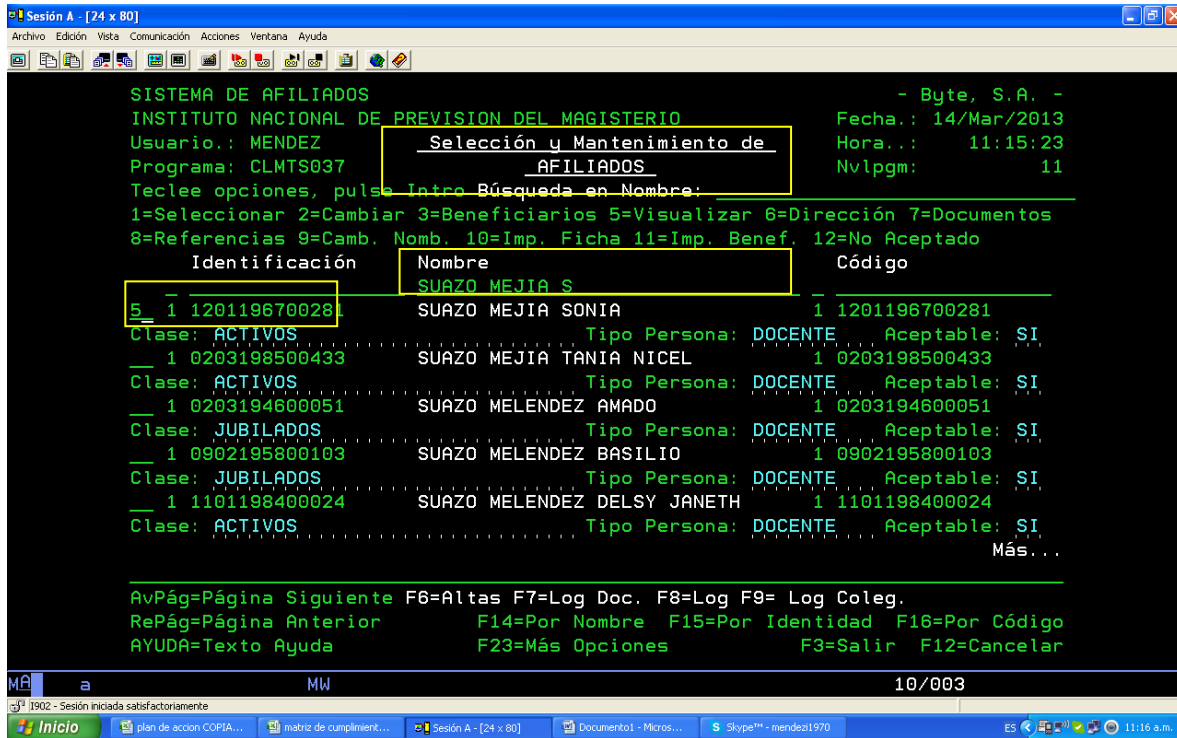


Figura 47. Selección y Mantenimiento de Afiliados, Fuente: Byte S.A.

3. El usuario realiza la búsqueda del participante y digita la opción 5: visualizar

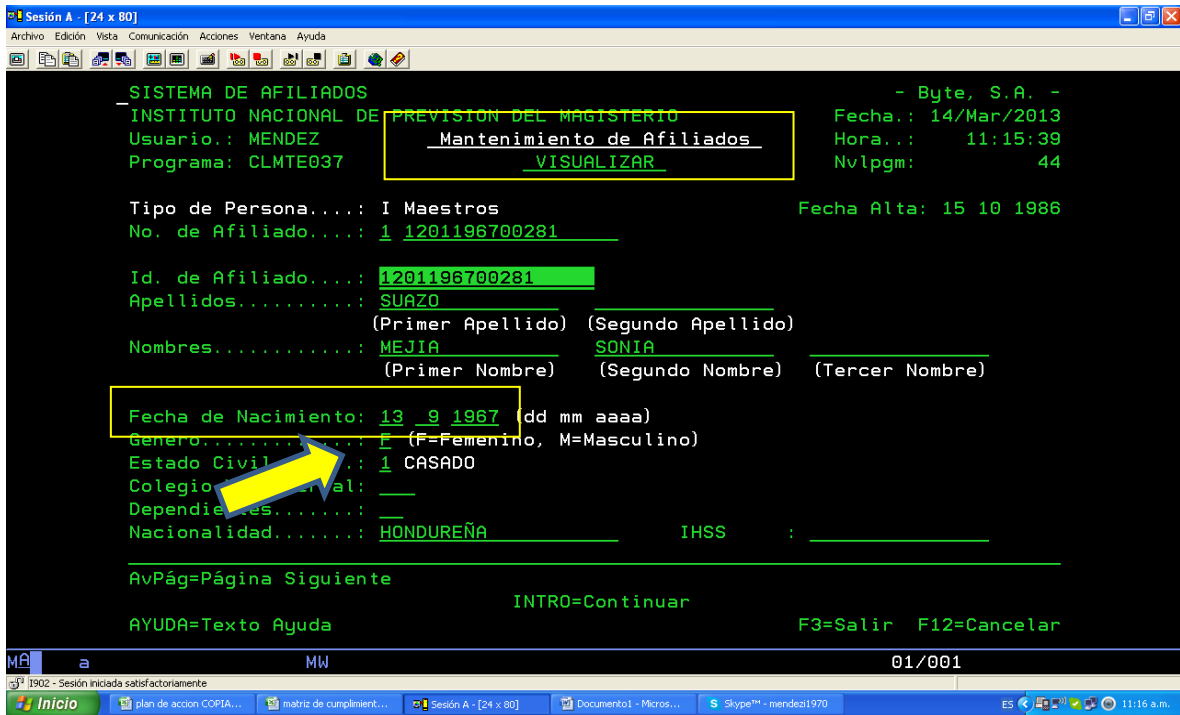


Figura 48. Mantenimiento del Afiliado, Fuente: Byte S.A.

4. El usuario revisa la fecha de nacimiento y calcula la edad en forma manual

Artículo 13.- No serán sujetos de crédito f) Los participantes que no reúnan las garantías que correspondan a los préstamos que se soliciten.

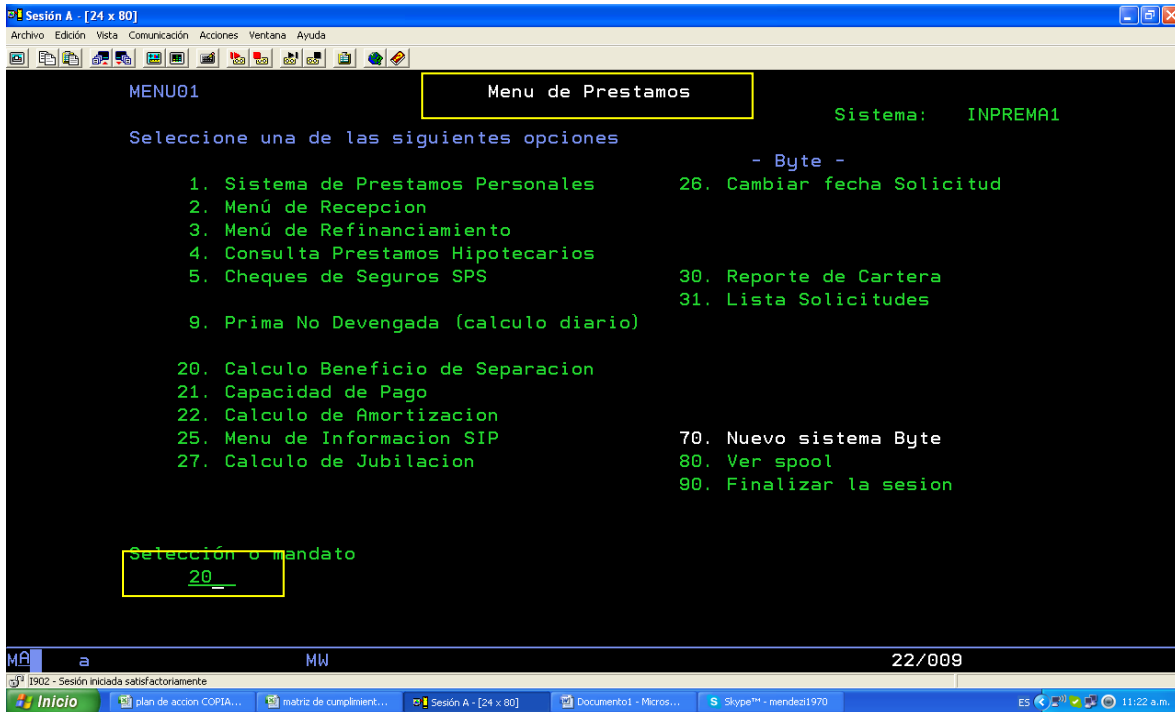


Figura 49. Menú de Préstamos, Fuente: Byte S.A.

2. El usuario digita la opción 20: Calculo de Beneficio de Separación

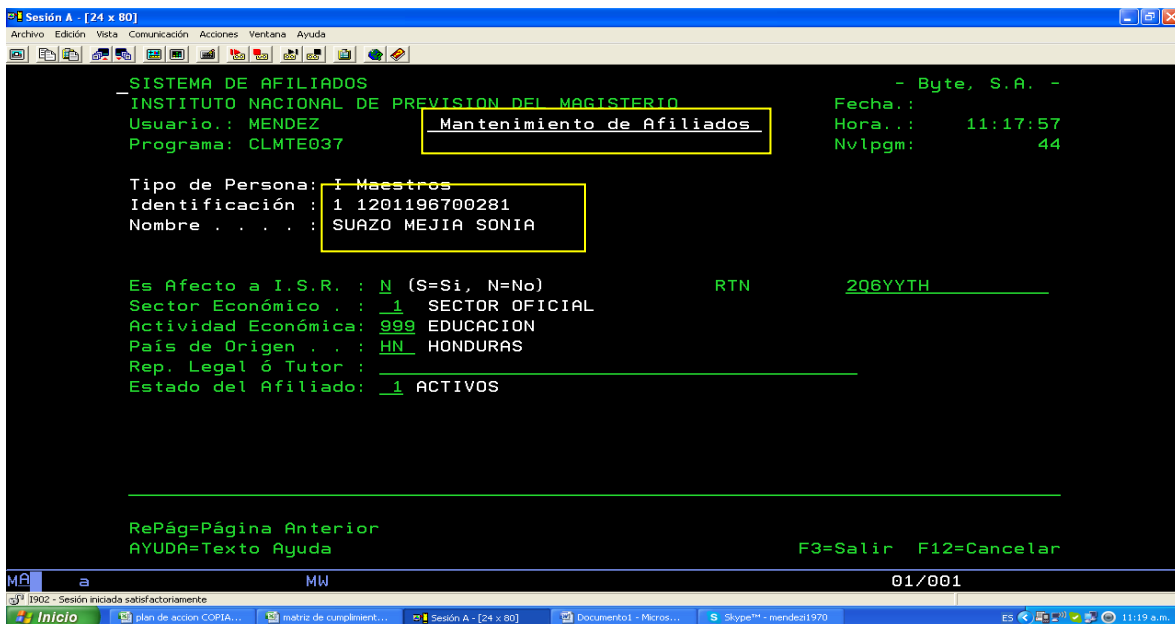


Figura 50. Mantenimiento de Afiliados, Fuente: Byte S.A.

3. El usuario realiza consulta del participante y pulsa Intro=Continuar

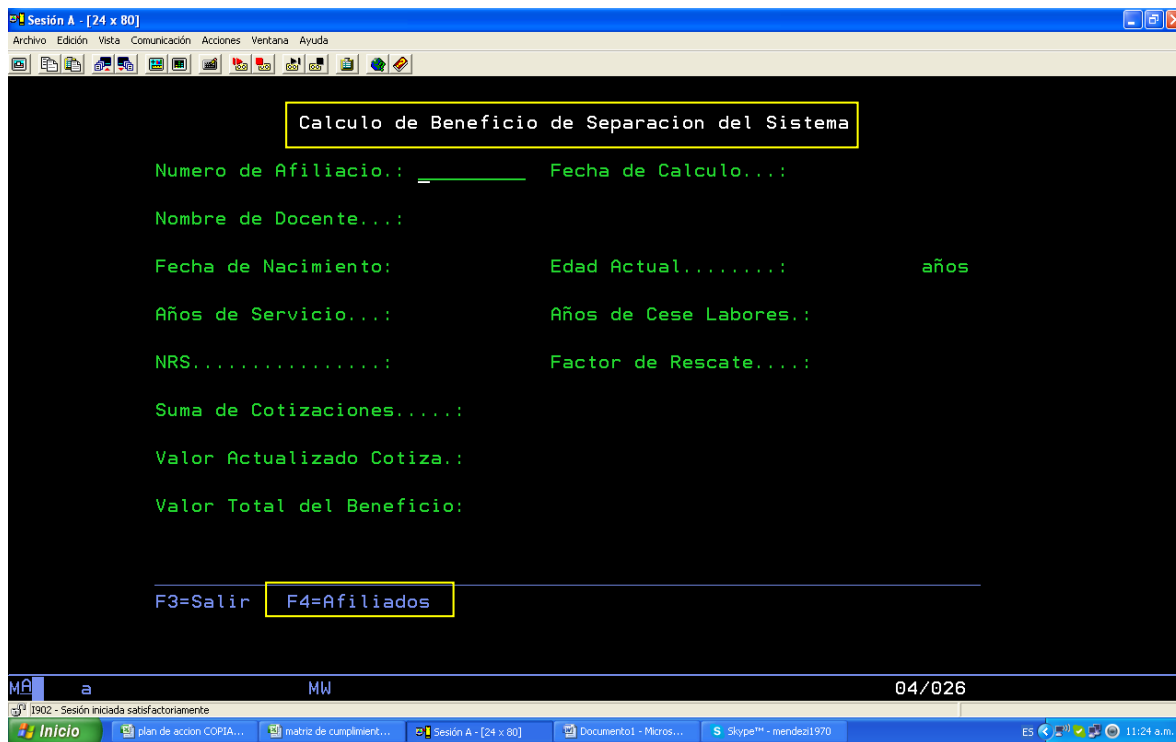


Figura 51. Cálculo de Beneficio de Separación del Sistema, Fuente: INPREMA

4. El usuario pulsa F4 para solicitar búsqueda de participante

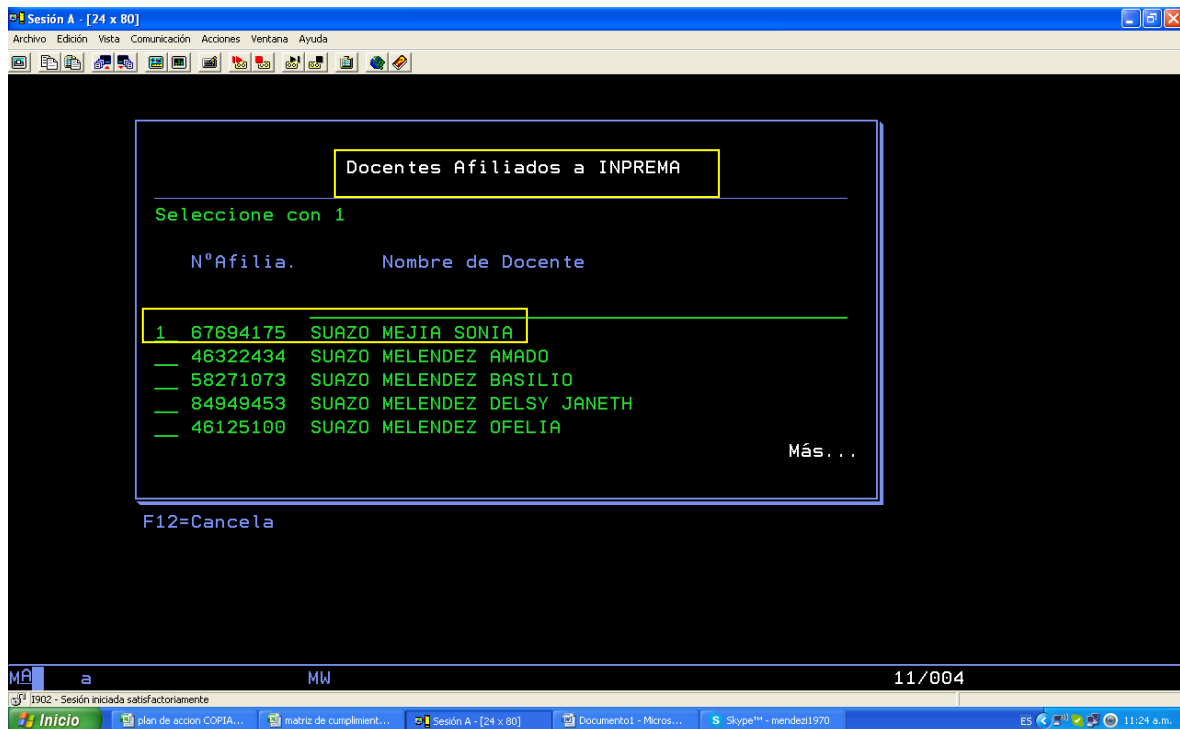


Figura 52. Docentes afiliados a INPREMA, Fuente: INPREMA

5. El usuario digita opción: 1 para seleccionar al docente

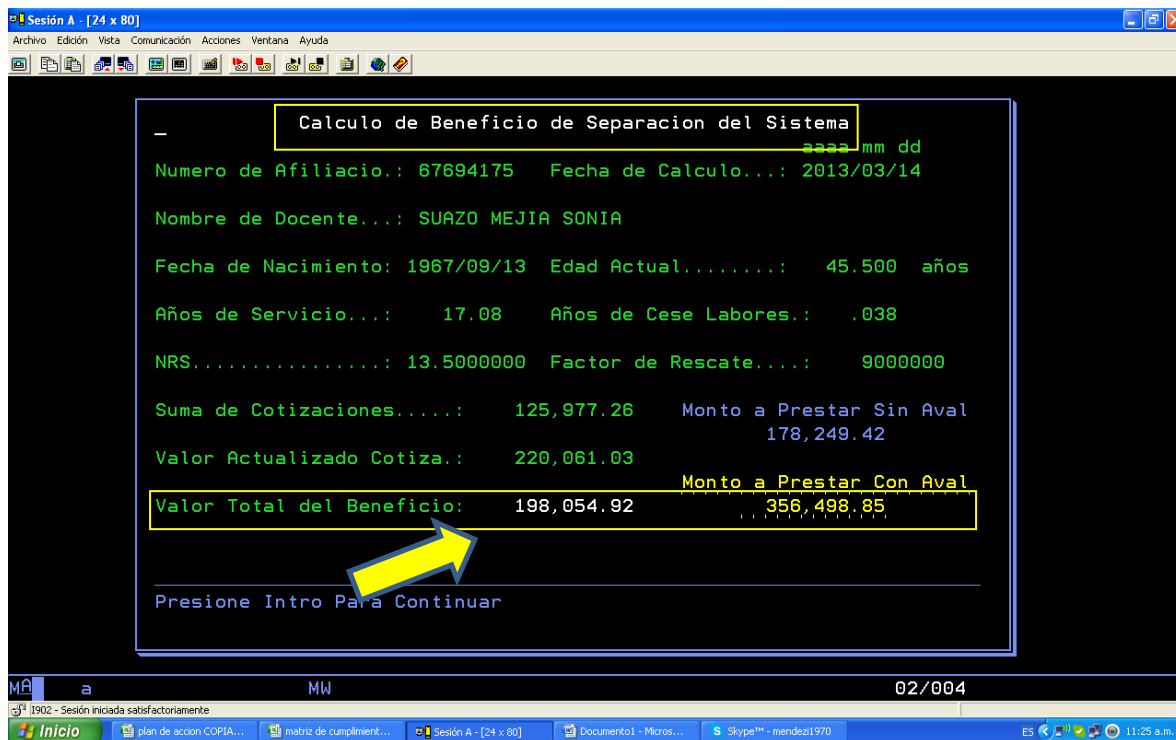


Figura 53. Cálculo de Beneficio de Separación del Sistema, Fuente: INPREMA

6. El usuario revisa el beneficio de separación el cual aplica como garantía para el préstamo y realiza anotaciones manuales
7. Vuelve al Menú Principal

Artículo 14. Para ser sujeto de crédito, el participante deberá reunir las condiciones y requisitos siguientes: e) Cumplir con la antigüedad mínima requerida según el tipo de préstamo;

Para poder determinar si el préstamo ya cuenta con la antigüedad mínima requerida se realizan los pasos siguientes:

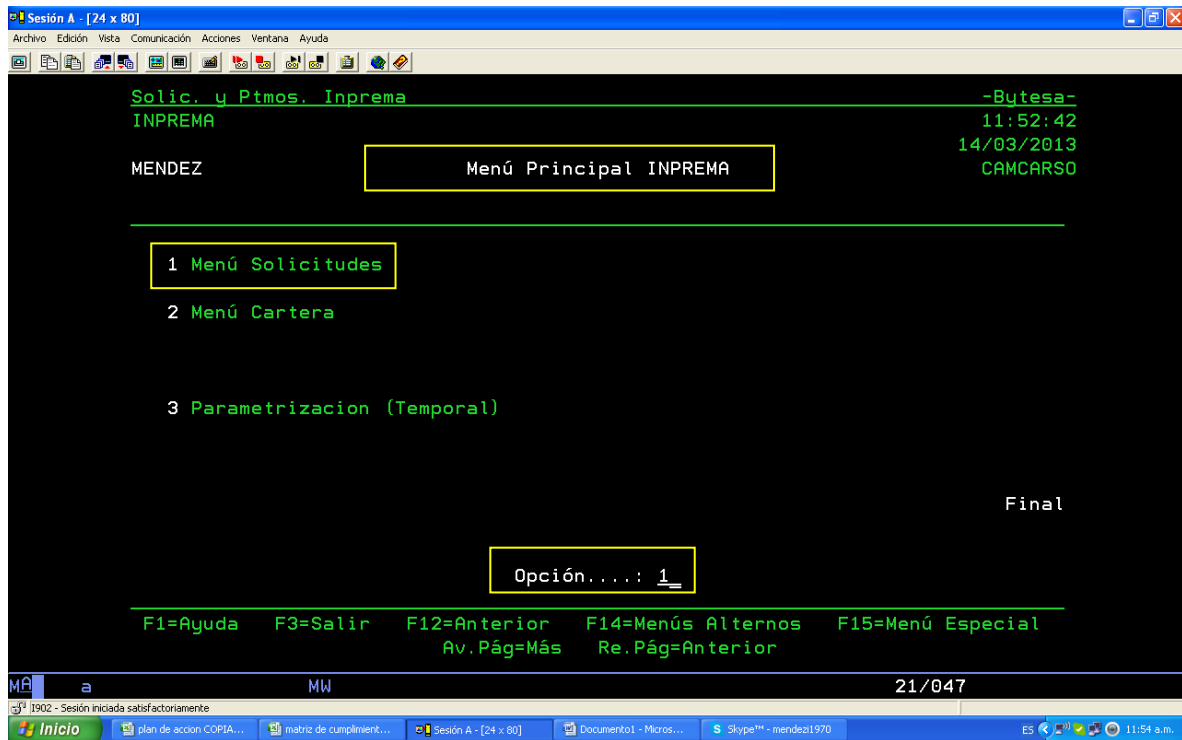


Figura 54. Menú Principal INPREMA, Fuente: Byte S.A.

1. El usuario digita la opción 1: Menú Solicitudes

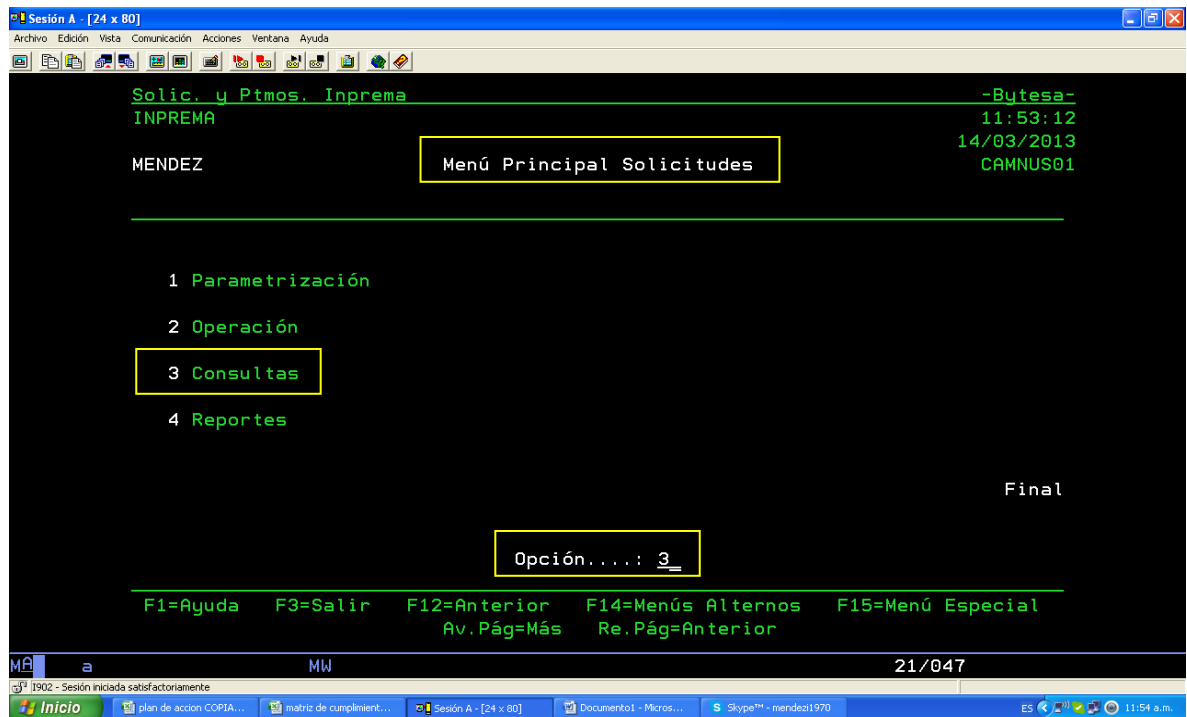


Figura 55. Menú Principal Solicitudes, Fuente: Byte S.A.

2. El usuario digita la opción 3: Consultas

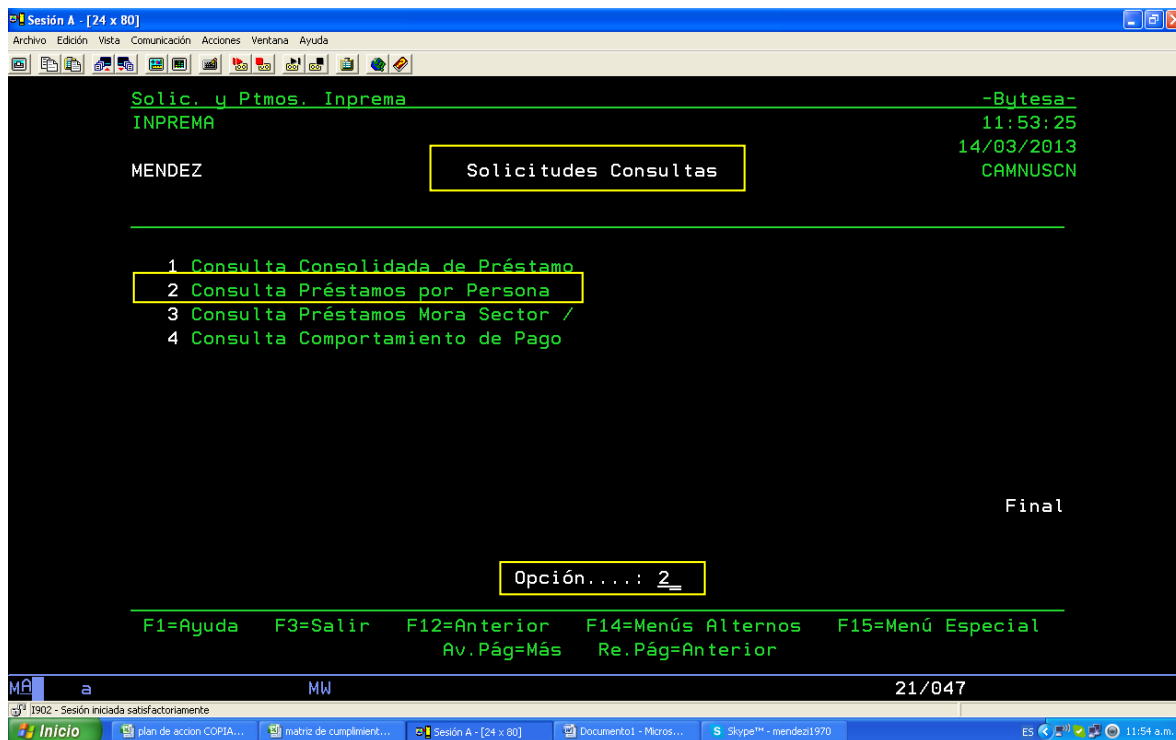


Figura 56. Solicitudes Consultas, Fuente: Byte S.A.

3. El usuario digita la opción 2: Consulta préstamos por persona

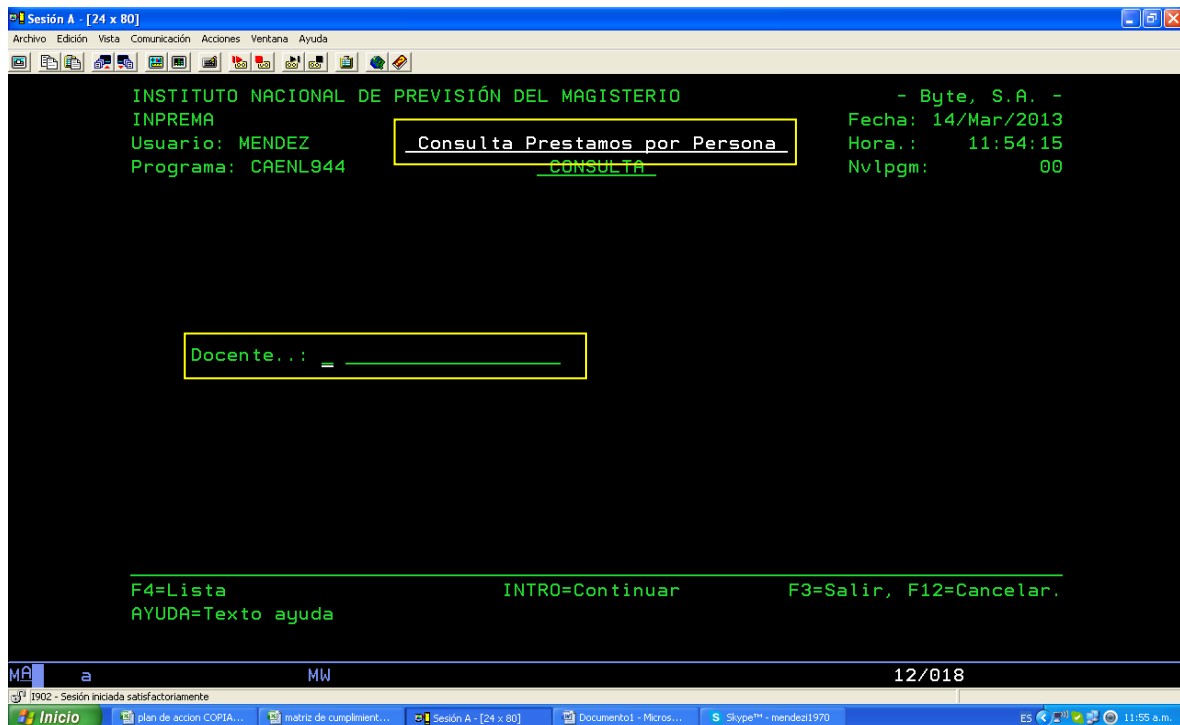


Figura 57. Consulta préstamos por persona, Fuente: Byte S.A.

4. El usuario realiza búsqueda del participante

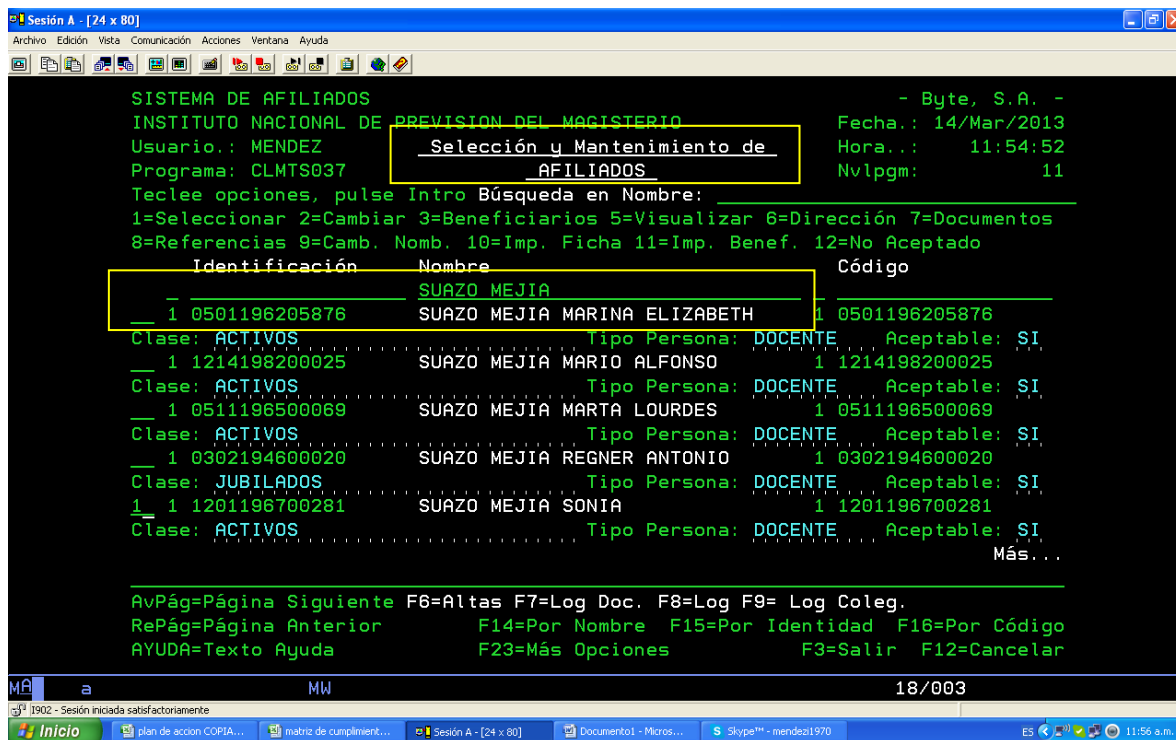


Figura 58. Selección y Mantenimiento de Afiliados, Fuente: Byte S.A.

5. El usuario realiza búsqueda del participante y lo selecciona con Opción: 1

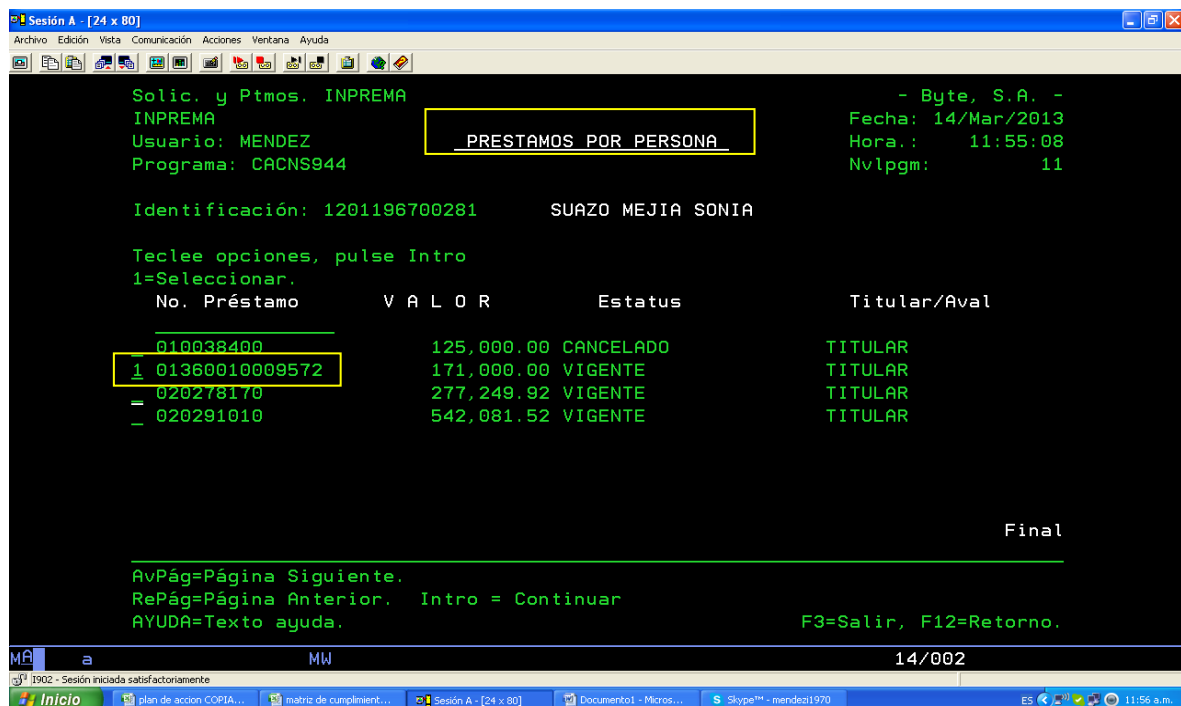


Figura 59. Préstamos por Persona, Fuente: Byte S.A.

6. El usuario se ubica en el préstamo y digita la opción 1: Seleccionar

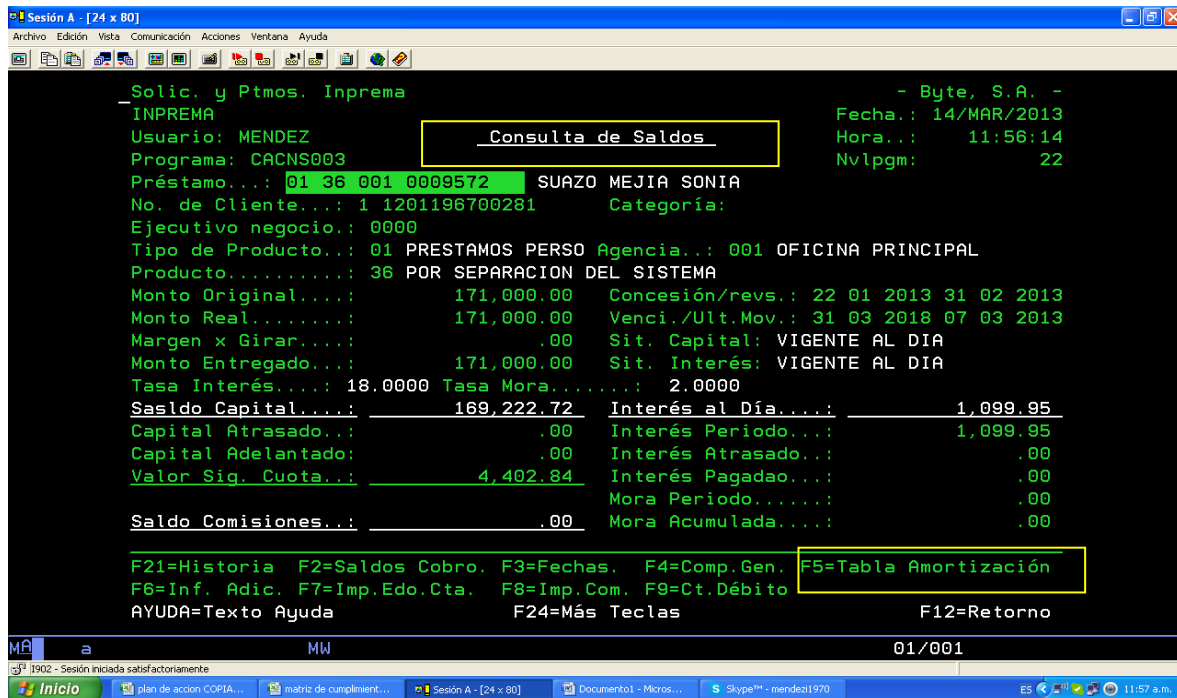


Figura 60. Consulta de Saldos, Fuente: Byte S.A.

7. El usuario pulsa F5: Tabla de Amortización

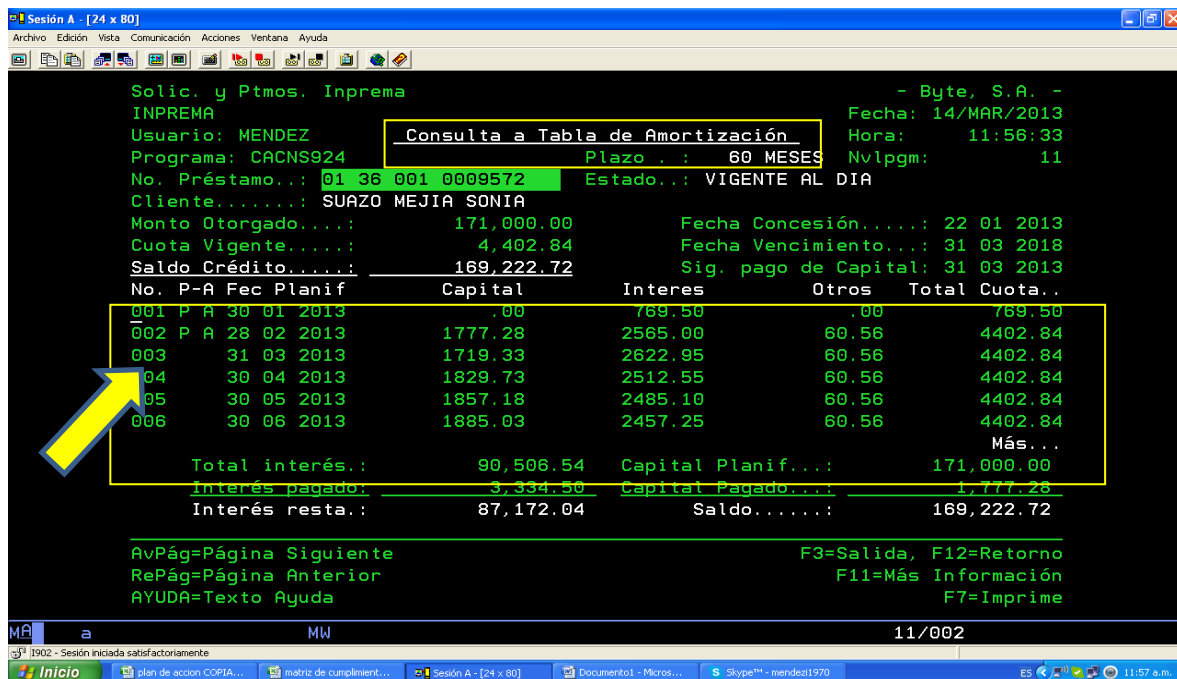


Figura 61. Consulta a Tabla de Amortización, Fuente: Byte S.A.

8. El usuario revisa las cuotas pagadas en el plan de amortización y determina manualmente si el préstamo cumple con la antigüedad requerida

9. Volver al Menú Principal

Artículo 13.- No serán sujetos de crédito, los participantes del Instituto que se encuentren en los siguientes casos:

d) Los participantes que hayan traspasado su vivienda financiada por el instituto sin autorización previa del Comité de Crédito o en las condiciones que explícitamente señala este Reglamento;

Se hizo una revisión con el Jefe de Informática del INPREMA en el nuevo sistema automatizado sobre la identificación de participantes que hayan traspasado su vivienda sin autorización del comité de crédito, pero no se pudo confirmar que sea parte de la aplicación, sin embargo menciono que en caso de no existir se hará un requerimiento al proveedor del software para su desarrollo e implementación.

GLOSARIO

AMORTIZACIÓN: Los pagos periódicos de capital e intereses que realiza el prestatario de conformidad al plan de pagos derivado del documento de préstamo que se suscriba, y los cuales en forma progresiva reducirán el saldo adeudado hasta su completa cancelación.

CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO: Representa el monto máximo de préstamo que se puede aprobar a un solicitante, de conformidad con su ingreso disponible para amortización del mismo dentro del plazo contratado.

CAPACIDAD DE PAGO: La capacidad que tiene el solicitante para hacerle frente al pago a la totalidad de sus adeudos financieros, incluyendo las cuotas periódicas de capital más intereses y otros recargos, medida en función del porcentaje máximo de su ingreso neto mensual que establece el presente Reglamento.

COMISIÓN: Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

CUOTA NIVELADA: La cuota por una suma igual, periódica y consecutiva que incluye abono a capital e intereses, de conformidad al plan de pagos establecido.

DEDUCCIÓN POR PLANILLA: Retención que se hace mensualmente al prestatario de su sueldo o pensión, por el monto de la cuota nivelada pactada. Esta Retención se efectúa por medio de la Oficina de Personal, Pagaduría Especial o Tesorería de la Institución donde labora, o de las planillas de Pensionados que prepara el mismo Instituto.

DEPARTAMENTO DE CARTERA Y COBRO: Oficina administrativa, a cargo de la administración, el control y las recuperaciones de la cartera de préstamos.

DEPARTAMENTO DE PRÉSTAMOS: Oficina administrativa, con responsabilidades de realizar la recepción, análisis, aprobación y la gestión del desembolso de los préstamos.

GARANTÍA O COLATERAL: Es la garantía que respalda el crédito otorgado y que constituye la fuente secundaria de pago, en caso que el prestatario no cumpliera con el plan de pagos establecido, teniendo el Instituto que recurrir a la ejecución extrajudicial o judicial de la garantía.

PENSIÓN PERCIBIDA: Es la renta mensual total que devenga el pensionado.

PLAZO REDUCIDO: Es la reducción en el monto y el plazo original de un préstamo, como consecuencia de la amortización del mismo de conformidad al contrato.

PRESTATARIO: Todo participante activo, voluntario o pensionado a quien se le otorgue un préstamo, de conformidad al presente Reglamento. El término prestatario se aplica sin hacer ninguna distinción de género.

PRÉSTAMO PERSONAL: El que se concede a un participante activo, voluntario o pensionado de conformidad a los términos y condiciones establecidos en este Reglamento.

PROGRAMA DE PROTECCIÓN CREDITICIA DEL INSTITUTO (PPCI): Programa creado por el Directorio del Instituto por medio del establecimiento de un fondo de reservas a cargo de los prestatarios, para brindar cobertura mediante el pago o cancelación de un préstamo personal o hipotecario, en caso de fallecimiento del prestatario o eventos que sobrevengan en daños a las garantías hipotecarias. Dicho programa se registrará por el Reglamento de Coberturas para Préstamos que se emita para tales fines.

READECUACIÓN: Es la renegociación del saldo adeudado cuando el prestatario tiene problemas en cumplir con el pago de las cuotas establecidas en el contrato del préstamo, por lo que es necesario reestructurar el saldo adeudado otorgando un plazo mayor para ajustar las cuotas a su capacidad de pago el que se tramitara de oficio y sin salida de efectivo.

REFINANCIAMIENTO: Es el otorgamiento de un nuevo préstamo por un monto igual o mayor al que se encuentra pendiente de pago, cuyo producto servirá para cancelar el saldo adeudado y/o otorgar recursos adicionales al prestatario. Para ser sujeto del mismo el prestatario tiene que estar en fiel cumplimiento con los términos y condiciones del préstamo vigente.

SOLICITUD DE PRÉSTAMO: Solicitud formulada por escrito por el participante para acceder a un préstamo, la cual debe ser presentada utilizando el formato proporcionado por el Instituto, conjuntamente con toda la documentación requerida para el participante y el aval, según el tipo de préstamos.

SUELDO O SALARIO: Es el ingreso mensual que ordinariamente percibe el participante del Instituto, excluyendo otros ingresos como bonificaciones especiales, tiempo extra y cualquier otro concepto.

SUJETO DE CRÉDITO: Todo participante del Instituto que cumpla con los requisitos establecidos en el presente Reglamento para ser considerado para otorgarle un préstamo, siempre que presente la solicitud en tiempo y forma, así como los documentos que sean requeridos por el Instituto.