

Galileo
UNIVERSIDAD

La Revolución en la Educación



UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, INFORMÁTICA
Y CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN
INSTITUTO DE EDUCACION ABIERTA
FISICC-IDEA

GESTIÓN EMPRESARIAL

“Tecnología para transacciones interactivas en Crédito Hipotecario Nacional”

Presentado por:

Miguel Antonio Gómez Mendoza

Carné 14002794

Previo a optar el grado académico de:
Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas
Guatemala, 2 de diciembre del 2022
43-021222

Contenido

INTRODUCCION	6
OBJETIVOS	7
CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA	8
Misión:.....	9
Visión:	9
Procesos Administrativos:.....	9
Nuestros valores:	10
Objetivos:	10
Estrategias:	11
Recursos Humanos:.....	11
Organigrama:	12
Tecnología:	13
Ventas anuales:	13
Clientes:	14
Mercado:	15
Producto o servicio:.....	15
Promoción y publicidad:	17
DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	19
Factores internos:	19
Accionistas:.....	19
Junta directiva	20
Empleados:	20
Clientes:	21
Proveedores:.....	22
Factores externos:	23

Gobierno:	23
Economía:	24
Geografía:	26
Demografía:	28
Tecnología:	29
CADENA DE VALOR	31
Procesos primarios:	31
Operaciones:.....	31
Procesos secundarios:.....	32
Análisis de los Principales Procesos.....	35
Planeación:	35
Organización:	35
Dirección:	35
Control interno:	36
Finanzas:	36
Ventas:.....	40
Producción o servicios:	41
Mercadeo:	41
Sistemas y tecnologías:	41
Logística interna y externa:	42
ANALISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS .	43
Fortalezas:	43
Análisis de oportunidades:	44
Análisis de amenazas:	44
Análisis de debilidades:.....	45
PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES	47

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL.....	51
Diagrama de proceso actual:	52
ANÁLISIS DEL PROBLEMA:	54
Análisis causa y efecto:.....	54
Análisis de Pareto	55
Hallazgos	56
Evidencias.....	57
Desventajas y Consecuencias	58
PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCION	59
Ventajas:	60
ANALISIS DE LA SOLUCION	60
Análisis de los requerimientos operativos:	60
Análisis de los requerimientos técnicos:	61
Análisis de los requerimientos legales:	61
Análisis de los requerimientos ambientales:	62
Análisis de los requerimientos financieros:	62
ANALISIS DE DECISIÓN	63
Análisis de las ventajas y desventajas 1 DT SOLUTIONS.....	65
Análisis de las ventajas y desventajas proveedor 2 EVER SERV SOLUTIONS....	66
Análisis de las ventajas y desventajas proveedor 3 RETAIL, S.A.....	67
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACION	69
ANEXOS	70
Anexo 1:.....	70
Anexo 2:.....	71
Anexo 3:.....	72
Anexo 4:.....	76

RESUMEN EJECUTIVO	82
COTIZACIONES	89
Cotización 1	89
Cotización 2	92
Cotización 3	95
FUENTES DE CONSULTA	97
Bibliografía	97
E-grafía	98

INTRODUCCION

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, es una institución financiera que busca la innovación en el mercado de la banca, por lo que ante la globalización y la aplicación de tecnología para facilitar las operaciones de los clientes y a su vez reducir el riesgo de transmisión del Covid-19 según la recomendación de la Organización Mundial de la Salud (OMS),(véase anexo 1) ya que las monedas y billetes cambian de manos constantemente, es importante la innovación y reingeniería de sus procesos, por lo tanto, implementar un software y hardware por sus siglas en inglés Point of Sale (Punto de venta) que permita que los clientes puedan simplemente llegar a las ventanillas de las agencias y poder realizar sus pagos y retiros de dinero con su tarjeta de débito o crédito, permitiendo facilitarles las operaciones a los clientes obteniendo mayor seguridad ya que se cuenta con lectores de huella que estos a su vez validaran que la persona que está presentándose a realizar la operación efectivamente sea el cuentahabiente reduciendo también el riesgo de robo de efectivo. Con ello el banco CHN se mantendrá a la vanguardia en cuanto a tecnología evitando el estancamiento institucional y manteniéndose a la par de los competidores. Manteniendo firme la misión de ser una institución competitiva e innovadora, que facilite productos y servicios de banca múltiple de alta calidad y llegar a ser el banco de mayor reconocimiento en el sistema financiero del país. En la actualidad el llenado cheques es tedioso con lo que al iniciarse el uso de boletas únicas y que no se necesite ser llenado por los clientes fue el comienzo y con la implementación de este software se complementara la modernización de procesos en cuanto a la atención al cliente, ya que ellos siempre están en busca de servicios fáciles, ágiles y que les permita realizar sus transacciones de forma segura. Contar con estas facilidades en cuanto a operaciones en ventanilla permite que los clientes sigan confiando en la institución, ya que a pesar de ser la más antigua en el sistema financiero, sus servicios y productos buscan la innovación y revolución tecnológica haciendo de las operaciones financieras algo sencillo y ágil, reduciendo así, aglomeraciones en las agencias siguiendo un sistema de seguridad sanitaria contando con una estrategia comercial y de servicio que garantice el posicionamiento de la Institución con mayor presencia dentro del territorio nacional aprovechando los canales de comercialización.

OBJETIVOS

1. Implementar un en la red de agencias un sistema para que los clientes realicen pagos y retiros de dinero por medio de sus tarjetas en las ventanillas del Crédito Hipotecario Nacional
2. Ahorrar tiempos, evitando las colas y agilizando los pagos de servicios en ventanilla.
3. Incrementar la cartera de clientes promoviendo tarjetas de crédito y débito.

CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA

La creación de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala se llevó a cabo cuatro años después de haber culminado la reforma monetaria y cambiaria del país, realizada de 1924 a 1926; y si en rigor del origen de dicha Institución no se conceptúa como parte integrante de tal reforma, sí había sido motivo de consideración por quienes la concibieron y ejecutaron. En efecto, la reforma creó “El Quetzal” como nueva unidad monetaria de Guatemala, puso punto final al desorden existente en la emisión de dinero, creó el Banco Central de Guatemala como único instituto emisor, estabilizó el tipo de cambio y propugnó por un sistema de crédito institucional organizado, éste de acuerdo con la naturaleza de las operaciones pasivas que los bancos estaban autorizados a efectuar. No obstante, dadas las condiciones prevaecientes, el Banco Central de Guatemala fue autorizado para cubrir funciones ajenas a las que son típicas de un banco central de nuestros días, entre ellas la de otorgar préstamos hipotecarios por medio de un departamento específicamente autorizado para tales operaciones.

Como consecuencia de lo anterior, el 4 de diciembre de 1929, el Señor presidente de la República de Guatemala, en ese entonces General Lázaro Chacón, emitió el Decreto No. 1040, mediante el cual se promulgó la Ley de Creación de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Diez meses después, el 6 de octubre de 1930, se inauguró la institución; y el día 07 del mismo mes y año, era emitido el Decreto No. 1098, con el cual se otorgaba vigencia a su Ley Reglamentaria.

El crédito ha enfatizado sus esfuerzos en la actualización de la normativa con la finalidad de contar con reglamentos, procedimientos y estructuras que apoyen la gestión de negocios.

Misión:

Ser una entidad financiera sólida, confiable, servicial, competitiva e innovadora, que facilite productos y servicios de banca múltiple de alta calidad, para coadyuvar eficazmente al desarrollo de los sectores sociales y productivos del país por lo que garantizar la seguridad de los valores monetarios que forman parte esencial para la institución es muy importante y que empleados internos hagan esa labor permitiría mantener un mejor control en la ruta de entrega.

Visión:

Ser una entidad financiera sólida, confiable, servicial, competitiva e innovadora, que facilite productos y servicios de banca múltiple de alta calidad, para coadyuvar eficazmente al desarrollo de los sectores sociales y productivos del país.

Procesos Administrativos:

El Crédito Hipotecario Nacional está regido por políticas y procesos tanto internos como externos por el giro del negocio.

Políticas externas:

Manual de prevención de lavado de dinero y otros activos y financiamiento del terrorismo

Política conozca a su cliente de la intendencia de verificación especial IVE.

Políticas internas:

Política de negocios 2017-2021, en ella se detalla las condiciones, tasas y plazos de préstamos hipotecarios, prendarios y fiduciarios, costo de los servicios.

Descriptorios de puestos, donde se detallan las funciones de cada empleado según sea su puesto.

Manuales operativos, en el que se detallan todos los procesos tecnológicos, posibles incidencias y soluciones, la utilización de cada aplicación instalada para su correcto funcionamiento.

Nuestros valores:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Lealtad
- Respeto
- Laboriosidad

Objetivos:

El plan operativo anual del CHN deberá orientar sus esfuerzos a lograr los siguientes Objetivos Estratégicos Prioritarios:

- El fortalecimiento de su posición patrimonial, el resultado positivo de sus operaciones, y una adecuada administración de sus activos y pasivos financieros.
- Mejorar la eficiencia en el servicio al cliente, contar con canales adecuados de comunicación, elevar estándar de calidad en el servicio, el fortalecimiento de los controles internos, así como contar con procesos claros que den respuesta inmediata a los requerimientos tanto a clientes externos como internos.
- Contar con una estrategia comercial y de servicio, que garantice el posicionamiento de la Institución, que incluya entre otros, la innovación de productos y servicios, el aprovechamiento de los canales de comercialización, la expansión de la red de agencias, puntos de servicio o agentes bancarios, con lo cual la Institución tendrá una mayor presencia dentro del territorio nacional.

Estrategias:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, cuenta con un Plan Estratégico, denominado “La Era del Desarrollo”, cuyo período de vigencia, es de cinco años, del 2017 al 2021; en el mismo, se detallan las acciones a seguir para alcanzar los objetivos estratégicos, considerando desde luego las prioridades estratégicas. El documento además de los objetivos y prioridades estratégicas enmarca también su actuación en atender lo estipulado en su artículo 5º de su Ley Orgánica, y como entidad estatal, debe mantener una adecuada coordinación con las políticas establecidas dentro del Plan de Gobierno de la República de Guatemala y otros lineamientos emanados de cualquier otra entidad del Estado

Recursos Humanos:

El crédito hipotecario nacional cuenta con aproximadamente 801 empleados distribuidos entre las gerencias: administrativa, tecnología, recursos humanos, de créditos, de negocios, seguros y fianzas, financiera, fideicomisos, agencias y capacitación y de desarrollo institucional.

Organigrama:

CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL

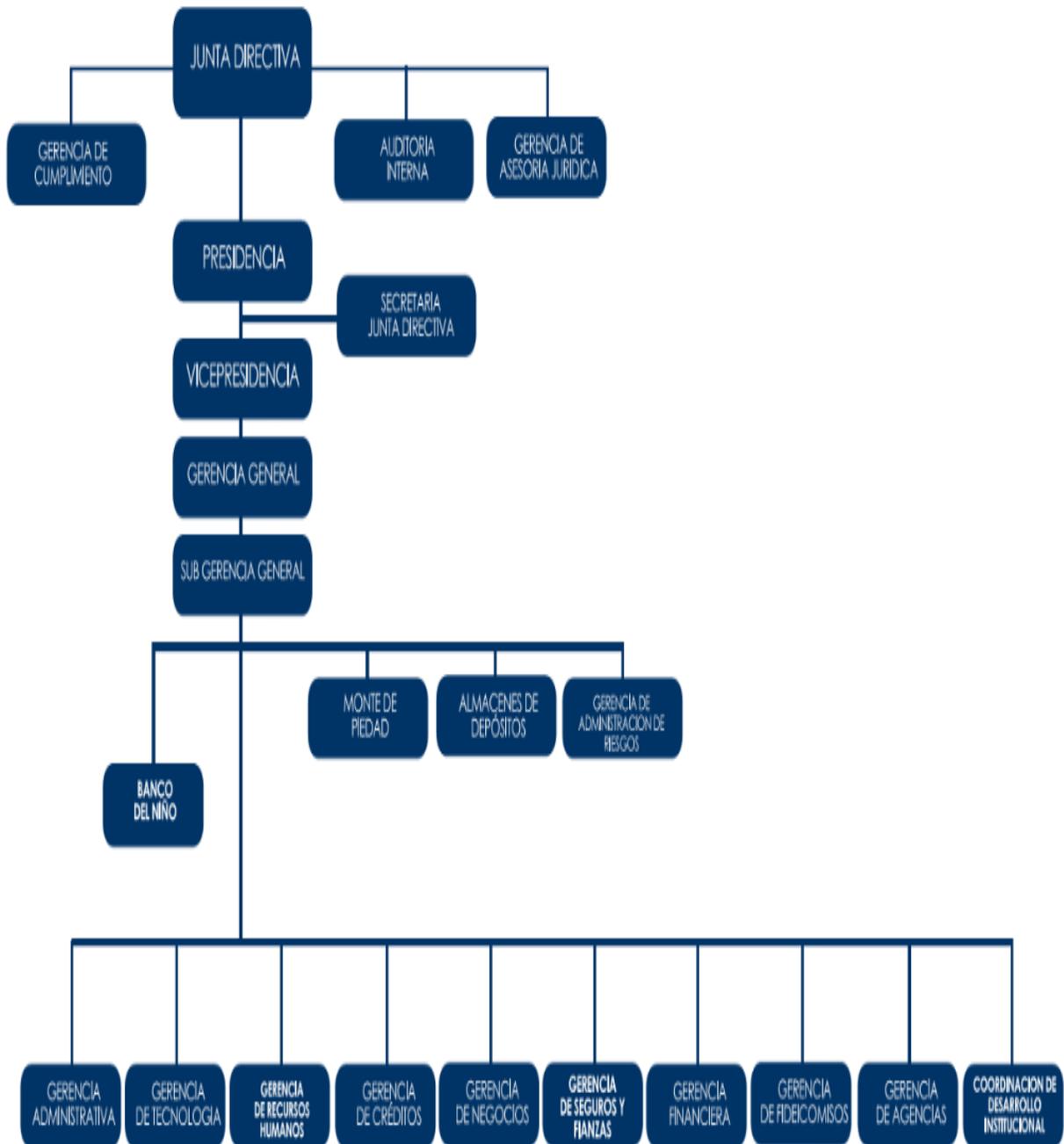


Imagen 1, Elaborado 6/10/2010 autorizado por Luis Gustavo Díaz León (GERENTE GENERAL) fuente de datos Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala

Tecnología:

El banco Crédito Hipotecario Nacional cuenta con computadoras, reconocimientos biométricos por medio del reconocimiento facial, de voz, huellas dactilares, etc. cámaras de vigilancia, controles de acceso, lectores de temperatura, pantallas led para publicidad y aire acondicionado para mantener un ambiente agradable, entre otros equipos tecnológicos que ayudan y benefician de manera tecnológica para realizar capacitaciones, almuerzos y actividades varias como proyectores, microondas, dispensadores de agua fría y caliente, etc. En un siglo marcado por el uso de tecnología donde las personas se están acostumbrando a las facilidades y mejoras tanto de la empresa como de la satisfacción al cliente, hace que las exigencias de los empleados sean más apegadas a tecnologías que les faciliten realizar sus operaciones y mantener un control sobre sus transacciones, por lo que

Ventas anuales:

El Crédito Hipotecario Nacional al cierre del año 2020 obtiene una cifra récord en sus utilidades esos 90 años de historia con un total de 80.4 millones de quetzales, marcando un récord contundente el banco CHN se destaca con el mayor crecimiento de activos extraordinarios de su historia con un aumento de más de 1700 millones de quetzales para alcanzar más de 5700 millones de quetzales en total de activos negros el banco CHN observa un rendimiento sobre activos de 1.64% en comparación al 1.5% del sistema financiero nacional y un 45.3% del rendimiento sobre patrimonio. Casi el triple del promedio del sistema financiero nacional del 16.1% siendo el banco más rentable de la plaza por medio de este indicador la utilidad del departamento de seguros tiene un incremento del 28% ciento y el departamento de fianzas de un 47% en el 2020 se observa un crecimiento de más de 300 millones de quetzales en cartera de créditos y más de mil cien millones de quetzales en los depósitos totales resaltando el crecimiento de 900 millones de quetzales en depósitos monetarios. El índice de cartera vencida sobre cartera total mejora en casi 4 puntos porcentuales en el año 2020 alcanzando su nivel más bajo en los últimos 20 años en el 2020 se contaba a la calificadora internacional de riesgo FitchRatings obteniendo la calificación doble a (AA) gtm con perspectiva estable

CHN en números 2020

	2019	2020
ACTIVOS	3971.7	5701.9
CRÉDITOS	1483.2	1791.8
PASIVOS	3815.9	5468.2
DEPÓSITOS	3034.2	4158.5
CAPITAL	155.8	233.8
UTILIDADES	43.6	80.4
ROA	1.15%	1.64%
ROE	29.64%	45.31%
CAR	15.95%	16.25%
AGENCIAS	70	71

Imagen 2, Elaborado Miguel Gómez fuente de datos Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala

Clientes:

Los clientes del Crédito Hipotecario Nacional están distribuidos desde personas que poseen un producto o servicio (tarjeta, seguros, fianzas, objetos empeñados en monte de piedad, mercaderías resguardadas en la almacenadora, préstamos hipotecarios y fiduciarios, cuentas monetarias, de ahorro, plazo fijo, etc.) o más de dos productos y servicios dentro de las combinaciones posibles.

Los principales clientes lo forman todas aquellas personas individuales o jurídicas que inviertan su capital o deseen obtener recursos para financiar sus proyectos o par gastos personales que tengan más de un producto o servicio (cuentas, tarjeta de crédito, seguro o fianza, prestamos, servicio de almacenaje)

El segmento de mercado es todas las grandes empresas, PYMES, personas laboralmente activas, emprendedores toda persona que genere un ingreso que el banco pueda administrar.

Instituciones del estado que tienen su planilla con el CHN

Instituciones del estado y privadas que tienen convenio para pagos a través del CHN, por ejemplo, SAT, CLARO, EEGSA, MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA, EMETRA, instituciones de Gobierno, de las cuales se les presta el servicio de convenios con la institución beneficiando a los empleados al adquirir préstamos a una tasa más baja, chequeras y tarjetas de débito sin costo, pagos de planillas, etc.

Mercado:

Nuestro mercado se encuentra en el área de productos financieros y se dirige a empresas e instituciones que pagan a sus empleados por medio de créditos en cuentas bancarias tanto en el área pública como privada. Permitiendo mantener un balance entre la cartera activa y la cartera pasiva de la institución. Como Institución Financiera, El Crédito seguirá contribuyendo en el futuro con todas las actividades productivas del país proporcionando productos y servicios financieros de calidad; seguirá manteniendo una adecuada coordinación con las políticas establecidas dentro de los Planes de Gobierno de la República y otros lineamientos de Política de Estado, sobre todo en la parte de programas de crédito, programas sociales y de apoyo a entidades estatales y municipalidades, siendo este el mayor crecimiento de Activos de la historia del CHN, con un aumento de más de Q1,700* millones para alcanzar más de Q5,700 millones en total de activos netos

Producto o servicio:

El Crédito Hipotecario Nacional buscará durante el año actual, acercarse más a las comunidades llevando programas de crédito y de servicio, en función de aquellas donde la demanda es mayor; en todo caso, se atenderá conforme los lineamientos establecidos en la política general del Gobierno para ello se detallan a continuación los productos y servicios brindados por la institución.

1. Servicios de banca:
 - Depósitos Monetarios
 - Depósitos de Ahorro Corriente
 - Depósitos de Ahorro Visionario
 - Depósitos a Plazo Fijo

- Cobro de servicios
2. Banco CHN le ofrece seguros de:
- Vehículos,
 - Incendio
 - Terremoto
 - Vida SUPRA
 - Vida Triple C
 - Equipo electrónico
 - Responsabilidad civil
 - Transporte, dinero y valores
 - Naves aéreas
 - Naves marítimas
 - Rotura de maquinaria y otros
 - Servicio de fideicomiso
3. Prestamos:
- Fiduciario
 - Hipotecario corriente
 - Hipotecario casa plan
 - FHA
4. Servicios de monte de piedad
5. Servicios de banco del niño
6. Servicios de Almacenadora
7. Servicios de tarjeta de crédito Visa
- Internacional
 - Oro
8. Servicio de compra de divisas y envío de transferencial al exterior
9. Servicio de venta de activos (propiedades en posesión del banco)

Promoción y publicidad:

El Crédito Hipotecario Nacional ofrece una amplia gama de productos y servicios dirigidos a los diferentes tipos de clientes ya sean individuales o jurídicos tales como prestamos, tarjetas de crédito, activos extraordinarios, servicios de banca, fideicomisos, monte de piedad, banco del niño, almacenadora departamento internacional. Dentro de los cuales podemos dar una breve explicación de algunos detallado a continuación.

Tarjeta de crédito clásica internacional

Aceptada en más de 22 millones de comercios y con acceso en todo el mundo durante las 24 horas, los 7 días de la semana y una cobertura de más de 2.2 millones de cajeros automáticos en más de 200 países. Goza del reconocimiento internacional como la mejor manera de pagar en tiendas, supermercados, hoteles, agencias de viajes y comercios.

Tarjeta de crédito oro

Aceptada en más de 22 millones de comercios y con acceso en todo el mundo durante las 24 horas, los 7 días de la semana y una cobertura de más de 2.2 millones de cajeros automáticos en más de 200 países. Esta tarjeta identifica instantáneamente al tarjetahabiente como un cliente de preferencia que ha elegido la forma más ágil, segura y conveniente de pagar en numerosas tiendas, supermercados, restaurantes, hoteles, agencias de viaje entre otros.

Beneficios

- Tasa de interés del 2.5% mensual sobre saldos, sin otros cargos adicionales.
- Sin cobro de IVA en intereses y comisiones.
- Membresía gratis durante el primer año.
- Hasta 55 días de financiamiento en pagos al contado.
- Compra por medio del programa Visa en Cuotas, al día siguiente de activa la tarjeta.
- Adelantos en efectivo en todas nuestras agencias locales y departamentales.

Competidores:

Instituciones financieras que se dedican a la banca, aseguradoras, almacenadoras, cooperativas, emisoras de tarjeta de crédito, casas de empeño.

TIPOS DE TARJETA DE CREDITO Y DEBITO

Ahora puedes realizar tus pagos de

- Tarjetas de Crédito CHN VISA
- Préstamos CHN

en todas las tiendas **conection** estamos conectados

en las Cajas de Desarrollo y Agencias **Pronet** Tus pagos en un sólo lugar.

BATRES MI Farmacia **SIFRAY**

#TuBancaDeDesarrollo

BANCO CHN CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL

Imagen 3, 20/10/2021 fuente de datos página de internet Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala

PRESTAMO CASAPLAN

NO LO PIENSES MÁS
¡ADQUIERE TU VIVIENDA!

CON EL APOYO DE
CAS PLAN

1%
AHORA CON TASAS DE INTERÉS
MÁS BAJAS

Más información
PBX: 1507

BANCO CHN
CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL

Imagen 4, 17/10/2019 fuente de datos página de internet Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

El diagnostico empresarial mostrado a continuación abarca los factores internos y externos del banco Crédito Hipotecario Nacional para lograr un análisis de las principales áreas las cuales exigen una respuesta a su actividad o bien una mejora de acuerdo con el avance que muestra actualmente la institución.

Factores internos:

Accionistas:

El 4 de diciembre de 1929, el Señor presidente de la República de Guatemala, en ese entonces General Lázaro Chacón, emitió el Decreto No. 1040, mediante el cual se promulgó la Ley de Creación de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Diez meses después, el 6 de octubre de 1930, se inauguró la institución; y el día 07 del mismo mes y año, era emitido el Decreto No. 1098, con el cual se otorgaba vigencia a su Ley Reglamentaria.

El Decreto 25-79 del Congreso de la República, Ley orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, establece que la Junta Directiva es la autoridad máxima de esta institución y le corresponde la planificación, coordinación y dirección de sus actividades, además establece que estará integrada por siete (7) miembros titulares y tres (3) suplentes, número impar de directores que viabiliza la deliberación y toma de decisiones en caso de diferencia de criterios, esto de acuerdo a las mejores prácticas promulgadas para el buen funcionamiento del Gobierno Corporativo.

Junta directiva

La información detallada a continuación está sujeta a cambios debido a la publicación que se realiza en diferentes periodos y bajo especificaciones gubernamentales. La cual está conformada de la siguiente manera.

Presidente

Vicepresidente

Director Titular Representante del Sector Comercial

Director Titular Representante del Sector Agropecuario

Director Titular Representante del Ministerio de Finanzas

Director Titular Representante del Ministerio de Economía

Director Propietario en Representación del Sector Industrial

Director Suplente Representante del Ministerio de Finanzas

Director Suplente Representante del Ministerio de Economía

Director Suplente Representante de los Sectores, Agropecuario, Industrial y Comercial

Secretaria de Junta Directiva

La junta directiva es conformada y designada por el presidente de la República de Guatemala y son los encargados de promover las políticas y reglamentos orientados al funcionamiento y crecimiento de la institución, son los encargados de designar a los empleados que ocuparan las plazas de confianza para ejecutar las estrategias de la institución. Estos están sujetos a cambios por cambios de gobiernos o resultados.

Empleados:

El crédito hipotecario nacional cuenta con aproximadamente 801 empleados distribuidos entre las gerencias de los cuales el 60% de estos corresponde al área de la gerencia de agencias, con el fin de ofrecer un buen servicio a nuestros clientes y personas que nos visitan; ofreciéndoles productos y servicios que satisfagan sus

demandas, un 30% correspondiente al área administrativa ubicada en el edificio central el cual comprende su distribución entre las gerencias: general, auditoría, administrativa, tecnología, recursos humanos, de créditos, de negocios, fideicomisos, financiera, capacitación y de desarrollo institucional. El otro 10% está conformado por departamentos adscritos tales como seguros y fianzas, monte de piedad y almacenes de depósitos, estos departamentos adscritos, adicional a su función como banco de realizar intermediación financiera, también llevan a cabo otras actividades financieras que contribuyen a la economía del país, lo que hoy en día se conoce como grupo financiero; no obstante, en el caso particular de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala no funciona como tal, porque estas líneas de negocio dependen de un mismo gobierno que es la Junta Directiva y la Gerencia General.

Los empleados son la fuerza de trabajo más importante porque ellos aplican los procesos, promueven los productos y servicios y son el contacto directo entre los clientes y la institución ya que del servicio al cliente que ellos den y el valor agregado depende la captación de recursos y el acercamiento de nuevos clientes. Por lo que proveerles del equipamiento adecuado y constantes capacitaciones facilitara sus labores diarias.

El proceso de reclutamiento empieza con la recepción de correos con la papelería de los aspirantes a alguna vacante disponible (currículo, antecedentes penales, policíacos, cartas de recomendación personales y laborales) luego de pasar el filtro de selección deben de presentarse en oficinas centrales 7ª avenida 22-77 zona 1, tercer nivel donde ya son sometidos a evaluaciones de conocimientos generales, psicológicos y polígrafos para determinar si es una persona apta para los puestos disponibles.

Clientes:

Actualmente los clientes del Crédito Hipotecario Nacional Para poder obtener algún producto o servicio ya sea una tarjeta, seguros, fianzas, objetos empeñados en monte de piedad, mercaderías resguardadas en la almacenadora, préstamos hipotecarios y fiduciarios, cuentas monetarias, de ahorro, plazo fijo, etc. es necesaria una calificación previa a la autorización de la institución. Esta autorización nos permite revisar sus

datos en las plataformas autorizadas por la SIB, para poder determinar que la inversión que tendrá en la institución no provenga de actividades ilícitas o no este asociado a personas con negocios ilegales, beneficiando así el incremento en la captación de recursos distribuidos desde personas que poseen un producto o servicio o más de dos productos y servicios dentro de las combinaciones posibles, ya que con las inversiones que ellos realizan, generan los ingresos necesarios para mantener las operaciones y la rentabilidad de cada departamento. Siempre están en busca de productos o servicios que no solo satisfagan sus principales necesidades, sino que también sean fáciles de adquirir o utilizar y que les agilice el trámite.

Proveedores:

Los proveedores del CHN son contratados por medio de licitaciones mediante guate compras, se detalla una lista de algunos contratos aprobados

Licitación No.01-2016 Contratación del servicio de transmisión de datos para El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, por el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2018 5479673 NAVEGA.COM SOCIEDAD ANÓNIMA Q 1, 327,200.00 01/01/2017 al 31/12/2018

Cotización No. 07-2017 Compra de impresoras, por actualización y crecimiento institucional año 2017, para El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala 6410162 COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, S.A. / PRINTER / IMPORTADORA Y PRESTADORA DE SERVICIOS "NNI" / PRODUCTIVE BUSINESS SOLUTIONS (GUATEMALA), SOCIEDAD ANÓNIMA Q 582,569.44 del 21/08/2017 al 31/12/2018

Cotización No. 32-2017 Compra de cupones de combustible canjeables en toda la República de Guatemala para El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, durante el año 2018 6842216 UNO GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA Q 898,000.00 01/01/2018 al 31/12/2018

Lic. 03-2017 Contratación del servicio de seguridad mediante agentes para oficinas centrales, agencias locales, agencias departamentales, departamentos adscritos y otros establecimientos de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, durante el

período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 6696821 SEGURIDAD Y VIGILANCIA EL EBANO, SOCIEDAD ANÓNIMA Q 12,513,600.00 01/01/2018 al 31/12/2018

Cotización Compra de 8,500 resmas de papel tamaño carta y 3,000 resmas de papel tamaño oficio para El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala 7375662 SUMINISTRO INTERNACIONAL DE MERCADERIAS, SOCIEDAD ANÓNIMA Q 300,280.00 Del 01/01/2018 al 31/12/2018

Empresas que proveen los insumos y servicios esenciales para un buen funcionamiento del banco, desde personal de seguridad hasta proveedor de internet. Que sin alguno de estos proveedores se dificultaría una buena atención al cliente. Por lo que los contratos y tiempos de pagos son importantes en las cotizaciones para no perder esa línea de crédito y mantener productos y servicios de calidad para poder ofrecerles a los clientes productos financieros con complementos e insumos de calidad.

Factores externos:

Gobierno:

La Superintendencia de Bancos de Guatemala, (SIB), organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga, por tal motivo el Crédito Hipotecario Nacional este sujeto a ella como ente regulador. Por tal motivo los encargados de velar por brindar y trasladar la información se ubican en el departamento de cumplimiento.

Esté órgano de Banca Central, rige su operación bajo el artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala y los artículos 1, 2 y 3 de la Ley de Supervisión Financiera, (véase anexo 2) quien a su vez trabaja con la unidad de acceso a la información pública quien se encarga de administrar, analizar y resguardar la

información que se genere para dar cumplimiento al Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala “Ley de Acceso a la Información Pública”.

La política económica 2016-2021 busca generar un crecimiento del PIB hasta en un 5% por lo que impulsara la inversión pública y privada promoviendo el empleo de jóvenes, así como una economía incluyente, esto generara una mayor demanda para el sistema financiero por lo que sus estrategias deben enfocarse en este crecimiento.

Economía:

De acuerdo con las estimaciones más recientes del Fondo Monetario Internacional (FMI), la economía guatemalteca crecerá este año 4.5%, lo que significa que el país lidera el repunte económico en la región y se espera que el cierre del año sea mayor al porcentaje citado.

La pandemia COVID-19 puso fin a tres décadas de crecimiento económico en Guatemala. Aun así, el país experimentó una de las menores contracciones del PIB en 2020 en ALC (-1,5 por ciento) y la actividad económica se recuperó a niveles prepandémicos durante el primer trimestre de 2021, respaldada por un ingreso récord de remesas.

El representante de la cartera de economía reiteró que la prioridad para el 2021 continúa siendo la reactivación económica del país y los ejes de acción para recuperar y generar nuevas fuentes de empleo para los guatemaltecos son la atracción de inversiones, fortalecimiento de las MIPYME y fomento al comercio. Las cifras oficiales confirmaron un crecimiento de 7.5 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) de Guatemala para el cierre de 2021, un índice positivo inédito en 40 años, informaron autoridades del sector. (MINECO, 2021)

El presidente del Banco de Guatemala (Banguat), Sergio Recinos, y los ministros de Economía, Antonio Malouf, y de Finanzas Públicas, Álvaro Gonzáles Ricci, dieron a conocer la situación macroeconómica del país en rueda de prensa conjunta en el Palacio Nacional de la Cultura. (Deportes, 2022)

Ejecución presupuestaria total 1998-2021 en porcentajes

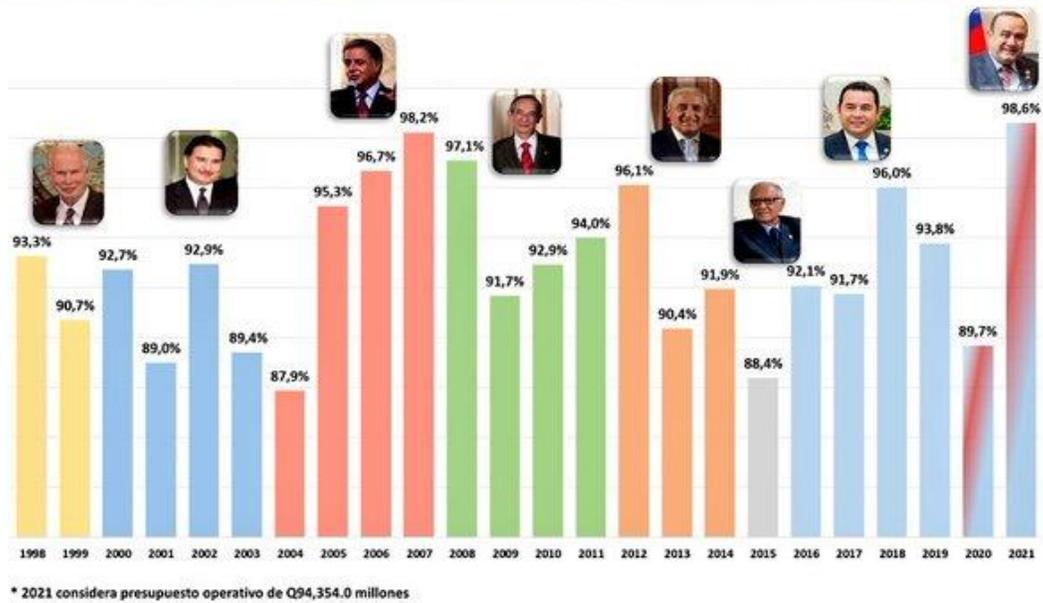


Imagen 5, 05/01/2022 fuente de datos Ministerio de Finanzas de Guatemala. Twitter

Pronósticos de crecimiento economías avanzadas 2020-2021. Cifras en porcentajes

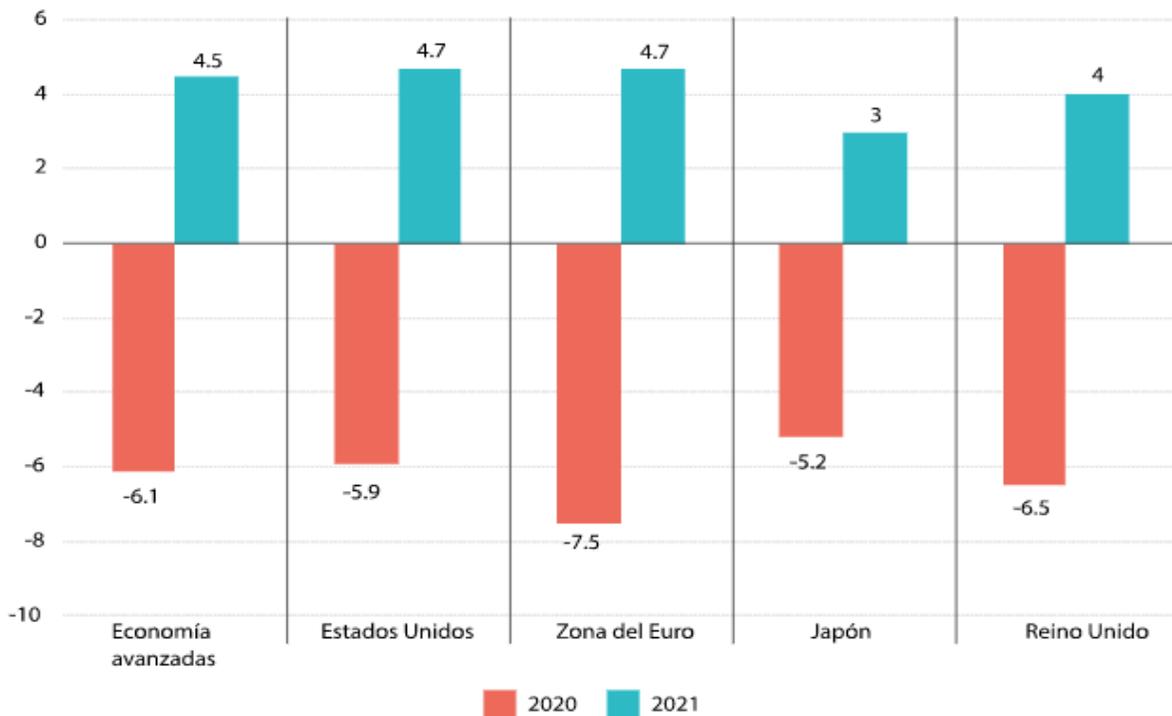


Imagen 6, 2020 fuente de datos plaza pública con datos de Banco de Guatemala

Actualmente se ve beneficiado el Crédito Hipotecario Nacional con el sector gobierno al adquirir nuevos clientes y a su vez satisfacer las necesidades de los clientes actuales, gracias a la administración del fondo de crecimiento para capital de trabajo otorgando préstamos para reactivar la economía del país beneficiando a pequeñas y medianas empresas, entre otros programas.

Geografía:

La sede central del banco Crédito Hipotecario Nacional se encuentra en la 7 avenida 22-70 de la zona 1 y cuenta con 70 agencias más ubicadas en diferentes zonas del departamento de Guatemala, así como en el resto de sus departamentos abarcando en un 40% el área metropolitana, y las principales cabeceras departamentales que componen cada región del país.

UBICACIÓN Y MAPA DE AGENCIAS ÁREA METROPOLITANA DEL CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL

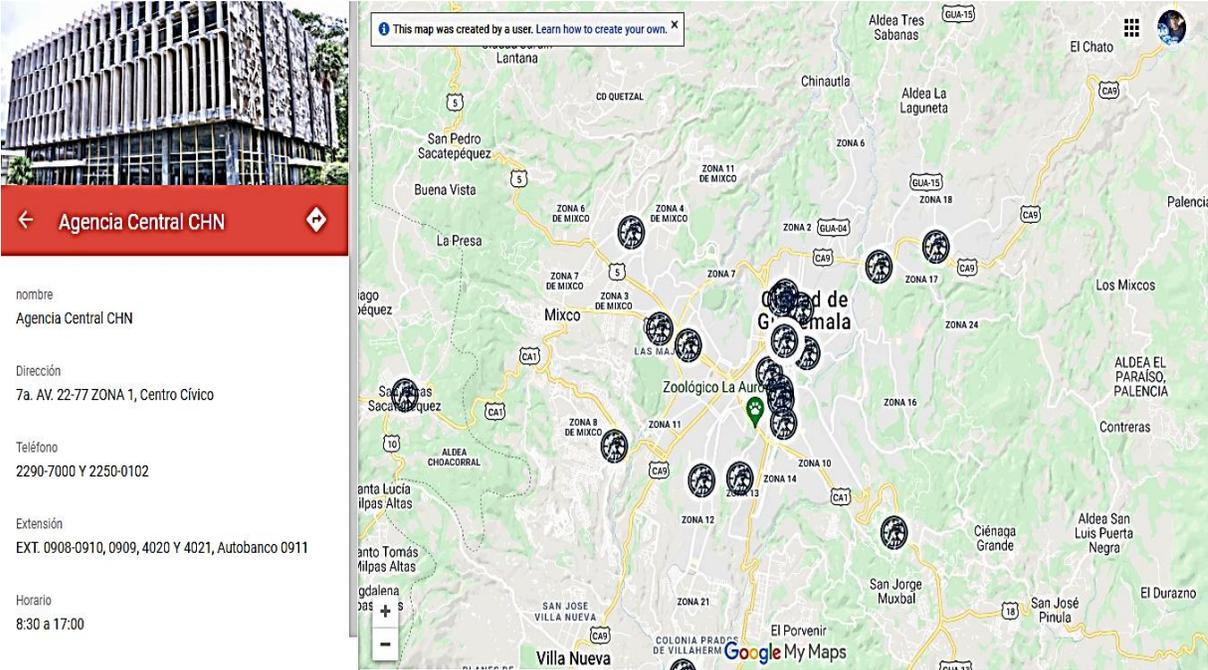


Imagen 7, 2022 fuente de datos página de internet Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, Google Maps

UBICACIÓN Y MAPA DE AGENCIAS DEL CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL

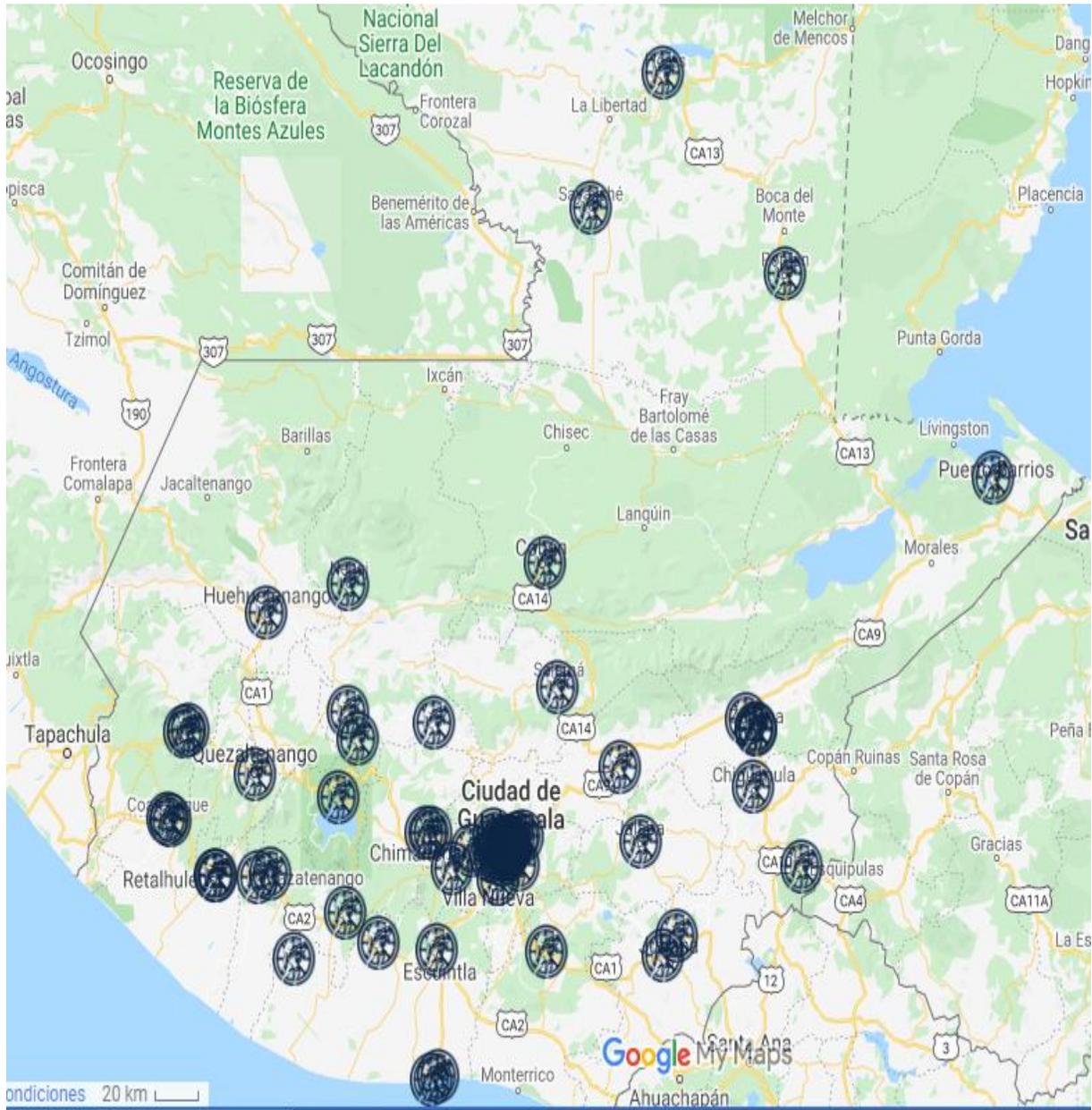


Imagen 8, 2022 fuente de datos página de internet Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, Google Maps

Demografía:

Guatemala cuenta con una población de Guatemala cuenta con una población de 17.974.000 habitantes, hasta el mes de enero del año 2022 de los cuales el 55.5% se encuentra entre los 15 y 64 años, un porcentaje alto de la población que precisamente son los que forman parte de las personas económicamente activas del país. Estas estadísticas muestran que existen un grupo alto en de potenciales clientes, aunque hay que tomar en cuenta que según el INE en Guatemala tiene una tasa de desempleo promedio del 4.2 %, y de subempleo del 14.2 %., según la consulta de proyección hasta diciembre del año 2020, (véase anexo 1, Url de video en sitio web) estos indicadores demuestran que gran parte de la población no cuenta con la capacidad financiera para optar a cualquier servicio que ofrecen los bancos del sistema ya que no reportan ingresos que respalden algún financiamiento, por lo que el mercado se reduce aún más. (INE, 2021)

Del total, 6.6 millones (un 40.7%) se encuentran en la denominada Población Económica Activa (PEA) y 4.1 millones (un 25.3%) forman parte de la Población Económicamente Inactiva (PEI). del total de PEA, el 69.8% se mantenía en la denominada “economía informal” enraizada principalmente en las actividades de comercio, servicios técnicos, manufactura, oficina y profesionales por cuenta propia. Según estos datos la economía informal sería es un gran nicho para explotar buscando políticas y estrategias que mitiguen el riesgo que tendría poder otorgarles algún financiamiento para capital. (INE, 2021)

El proceso de urbanización que el país está viviendo aumentara la demanda de servicios básicos. Esto a su vez tendera a causar una mayor deforestación debido al cambio del suelo, las prácticas agrícolas y otras actividades que pondrán en riesgo la sostenibilidad ambiental.

Estas cifras que arrojan las investigaciones resientes hacen que las políticas bancarias se deben enfocar en un crecimiento empresarial de apoyo a pequeños empresarios y la economía informal tomando siempre un análisis de riesgo para protegerse de posibles pérdidas de capital otorgado. (La financiación de las micro,pequeñas y medianas empresas , 2020)

Tecnología:

Los bancos aprovechan la tecnología para conocer las demandas de sus clientes. La disrupción en la banca continúa obligando a los jugadores tradicionales a innovar y responder al mercado por lo tanto la innovación tecnológica es importante para poder satisfacer las necesidades de los clientes, de las cuales se puede mencionar el uso de los 2,600 cajeros 5B en todo el territorio nacional, el servicio de banca en línea (E-BANKIN) con el cual se pueden realizar operaciones, gestiones, y consultas, sin tener que llegar a una agencia. Sistema ACH para realizar transferencias de banco a banco, APP del Crédito Hipotecario Nacional facilitando el manejo del servicio de banca en línea de manera portable a través de su celular.

También es necesario la implementación de consultores de transacciones simples como saldos números de cuentas consultas de préstamos etc. Ubicados en puntos estratégicos dentro de la agencia para evitar exceder el tiempo de los clientes, implementar el uso de tickets para espera virtual mostrada en pantalla y así llevar un mejor control de transacciones y monitoreo de clientes por agencia.

Dentro de las tecnologías principales recomendadas para que sean consideradas y comiencen a implementarlas a partir de 2021.

Cloud Computing (computación en la nube)

La primera tecnología emergente en los radares de los bancos es Cloud Computing. Las limitaciones de acceso físico inducidas por los bloqueos a causa de la pandemia mundial no solo se limitaron a los clientes de los bancos, sino a sus recursos humanos, incluidos los expertos en tecnología de la información y los administradores necesarios para operar y mantener los centros de datos de los bancos. Debido a estas limitaciones han provocado apagones en muchos centros de datos, ya sea parcial o totalmente, desde el comienzo de la pandemia.

Para lograr esta limitación, se debe considerar seriamente trasladar sus servicios cruciales relacionados con el cliente a una plataforma de computación en la nube. Con eso, los reguladores también deben establecer los marcos regulatorios para acelerar este movimiento.

Interfaces de programación de aplicaciones (APIs)

El arquitecto principal de ProgressSoft llamado Cómo las API abiertas revolucionan los servicios bancarios, Ali Qoul analiza la necesidad crucial de implementar un conjunto de API abiertas que simplifiquen la integración con sistemas y soluciones de terceros a fin de acelerar la introducción de servicios bancarios y financieros en un ámbito de base de clientes más amplio.

Cuando se toma la decisión de cambiarse a plataformas de computación en la nube, proporcionar API que cubren diferentes puntos finales no solo acelera el tiempo de comercialización, sino que abre nuevas puertas para introducir nuevas soluciones innovadoras que atraen clientes remotos y retienen los existentes.

Inteligencia artificial y aprendizaje automático. (AI/ML)

Con la administración de clientes de forma remota, surge la necesidad de identificar adecuadamente a los nuevos clientes cuando muestran su intención de inscribirse en uno o más de los servicios propuestos por los bancos a través de procedimientos diligentes de Conozca a su cliente (KYC, por sus siglas en inglés). El uso de soluciones basadas en AI/ML no solo sirve para el registro inicial como se ve en el recientemente lanzado Conozca su cliente electrónico, sino que también sirve para propósitos de valor agregado como la Verificación automática de firmas.

CADENA DE VALOR

Procesos primarios:

Operaciones:

Dentro de cualquier empresa, crear valor es una parte fundamental para su buen desempeño. La mejor estrategia para llegar a ello, es mediante buenas prácticas como la transparencia y la confianza son generadoras de seguridad, y una buena estrategia de gobierno corporativo, dando lugar a estabilidad jurídica, económica y al fomento de la sostenibilidad dentro de cualquier empresa u organización, es por ello que el CHN cuenta con un equipo de trabajo distribuido en auxiliares administrativos, receptores pagadores, asesores de negocios y seguros, que son los encargados en sus áreas de trabajo de atender a los clientes y usuarios, analizar su problemática y ofrecerle el mejor producto para ello.

Ventas:

El CHN por ser una institución bancaria ofrece una serie de préstamos proyectados a las necesidades del cliente como préstamos empresariales diseñados para empresas o comerciantes individuales los cuales se adaptan fácilmente al giro de su negocio. Prestamos fiduciarios se otorga con garantía de responsabilidad mancomunada, solidaria de dos o más personas naturales o jurídicas solventes, con amplia e indiscutible capacidad moral y económica. Concedemos hasta cinco sueldos a un plazo de 36 meses, prestamos hipotecario casaplan, programa que tiene condiciones especiales por ser exclusivamente para vivienda. Dentro de este programa solo se puede atender destinos 100% para vivienda, tarjetas de crédito clasificadas en internacional y oro, según el tipo de cliente.

Post venta:

Los préstamos se realizan de forma directa con los clientes quienes al solicitar su préstamo se realizan un análisis y una cotización previa midiendo la capacidad de pago del cliente y si la propuesta en cuanto a las cuotas le resulta favorable, luego al estar de acuerdo se llenan los respectivos formularios y se adjuntan los documentos solicitados para posterior otorgarlo al igual que las tarjetas de crédito

Procesos secundarios:

Infraestructura:

El Crédito Hipotecario Nacional se encuentra ubicado en la 7ª avenida 22-77 de la zona uno, su edificio fue construido en el 4 de diciembre de 1929 e inaugurado el 6 de octubre de 1930, fue diseñado por los arquitectos guatemaltecos Jorge Montes, Raúl Minondo y Carlos Haeussler, el cual cuenta con seis niveles dentro de los cuales alberga toda el área administrativa del banco y la agencia denominada como central.

EDIFICIO BANCO CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA



Imagen 9, 12/02/2014 fuente de datos Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, Google imágenes

Recursos Humanos:

El departamento de Recursos Humanos del Crédito Hipotecario Nacional tiene como propósito planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades que desarrolla el área a su cargo.

Tecnología y Sistemas

El Crédito Hipotecario Nacional cuenta con una tecnología en proceso de innovación y sistemas adecuados a las operaciones que se realizan tanto en operaciones de caja en ventanilla como atención al público llamado JTELLER y sistema BYTE de los cuales son esenciales para la atención brindada, monitoreados por el departamento de IT quien se encarga de brindar soporte a todo el edificio central como a las agencias y departamentos adscritos. También funcionan sistemas utilizados para préstamos llamado VIZAGUI el cual lo utilizan las agencias y el departamento de cartera.

Finanzas, Contabilidad, Control Interno y Auditoría

El área de finanzas y contabilidad está a cargo de la gerencia financiera y es la dependencia encargada de invertir los excedentes de liquidez, de procesar y de poner a disposición la información financiera de la Institución y de captar los recursos necesarios para invertirlos en operaciones de crédito a requerimiento de personas individuales y jurídicas.

Control interno y auditoria Tiene a su cargo la labor permanente de fiscalización y vigilancia de manera preventiva, sorpresiva y selectiva de todas y cada una de las actividades que se desarrollan en la Institución, así como la supervisión y evaluaciones periódicas del sistema de control interno para mantener la seguridad, corrección y eficiencia de todas las operaciones con el fin de proteger los activos de la Institución contra fraudes que pudieran ocasionar los propios empleados o terceros.

La Auditoría Interna goza de absoluta independencia de criterio y completa libertad en sus funciones, depende de la Junta Directiva; tiene autoridad plena para fiscalizar las actuaciones de todo el personal de El Crédito en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades, de las leyes, reglamentos y disposiciones internas y externas, en salvaguarda de los intereses de la Institución.

DIAGRAMA DE CADENA DE VALOR

A continuación, se muestra un diagrama de valor el cual nos muestra las actividades primarias y secundarias del Crédito Hipotecario Nacional.

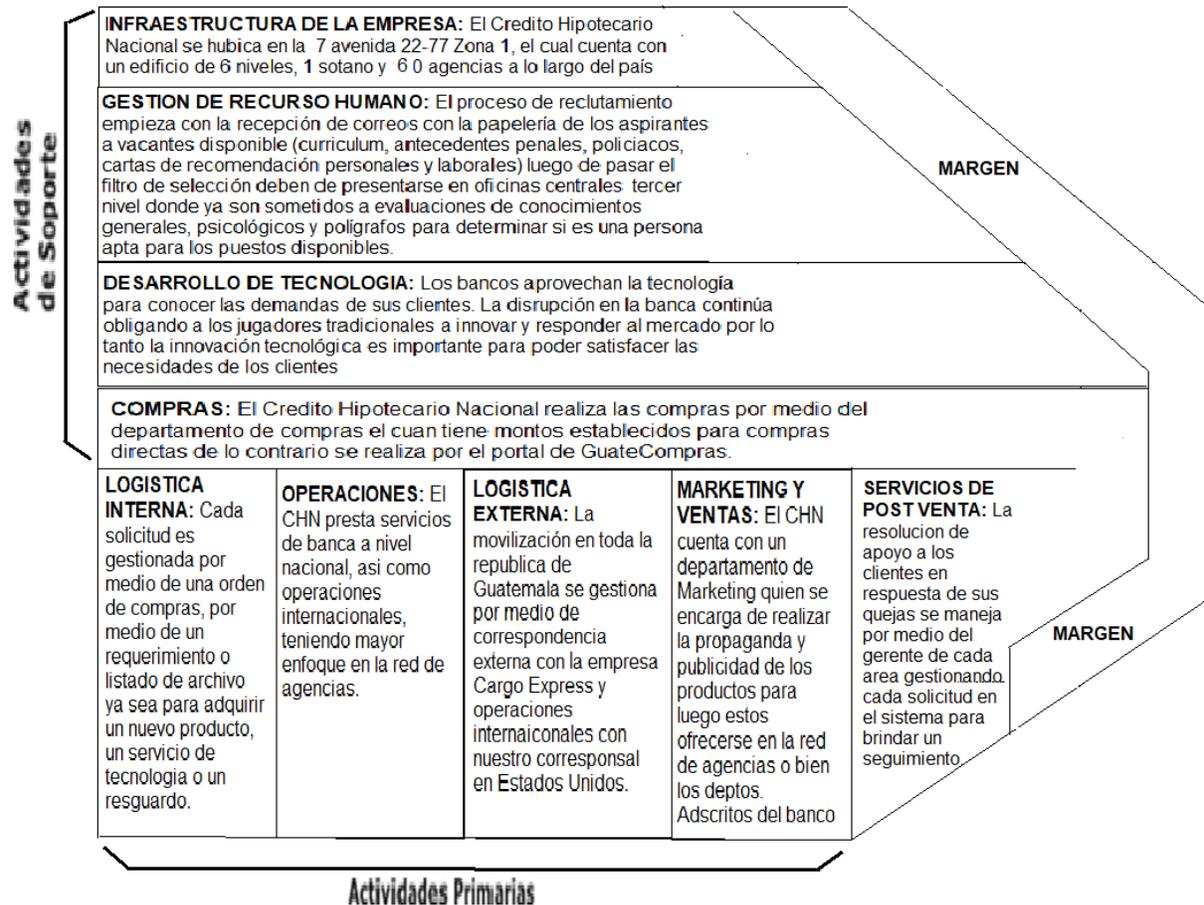


Imagen 10, 16/02/2022 autor Miguel Antonio Gómez Mendoza

Análisis de los Principales Procesos

Planeación:

Políticas creadas por la junta directiva con base a los resultados de años anteriores encaminadas a fortalecer la promoción de productos y servicios donde queda plasmada las tasas, los costos por producto detalles de productos, características y coberturas. Descriptores de puestos creados para orientar a los colaboradores en cuanto a lo que deben realizar dentro de sus áreas de trabajo. Manuales de procedimientos en los que se detalla la operatoria de cada transacción, proceso y registro en la base de datos de cada producto o servicio.

Organización:

El crédito Hipotecario Nacional, está distribuido en junta directiva, gerencias de área y cada una de ellas tiene a su cargo departamentos que gestionan la atención al público tales como junta directiva, presidencia, vicepresidencia, gerencia general, subgerencia general, gerencias de (agencias, administrativa, tecnología, recursos humanos, créditos, negocios, seguros y fianzas, financiera, fideicomiso, coordinación de desarrollo institucional). Y departamentos adscritos como banco del niño, monte de piedad, almacenes de depósitos y gerencia de administración del riesgo

Los salarios se dividen por categorías: siendo estas desde las categorías 6 hasta las 10 a cargo de jefaturas según nivel jerárquico, de la categoría 11 a la 13 son empleados subalternos y de las categorías de 1 a 4, son empleados de confianza, presidente, vicepresidente, gerente general.

Así también salarios nominales más bonificación de ley y prestaciones.

Dirección:

Para lograr los objetivos planteados, los gerentes de cada área cuentan con supervisores y jefes que son los encargados de velar por el cumplimiento de las metas crear informes quincenales de los avances en cuanto a la colocación de productos y servicios y el manejo del porcentaje de mora en la cartera activa. Todas las actividades

desarrolladas por El Crédito Hipotecario Nacional están contempladas dentro de su planeación estratégica, las cuales identifican acciones propias de acuerdo con prioridades estratégicas identificadas dentro de una matriz.

Control interno:

Reportes generados quincenalmente por parte de los supervisores de las regiones agrupadas para medir el porcentaje de eficiencia en cuanto a las metas proyectadas, la gestión realizada para promover los productos y servicios, tiempo de atención de casa colaborador de servicio al cliente.

Departamento de control de calidad para la gerencia de agencias y créditos. Indicadores de Medición, readecuación del modelo del negocio, con el propósito de dinamizar principalmente la gestión comercial de la fuerza de venta, front office y la gestión del recurso humano en general dando inicio a la cultura de medición del desempeño por medio de KPI's o indicadores de gestión, los cuales medirán los resultados de la gestión de cada área, lo que permitirá evaluar aspectos cuantitativos y algunos cualitativos sobre todo en el área de servicio.

Finanzas:

Por ser una institución del Estado Autónoma el CHN cuenta con una aportación del estado según el decreto de su fundación y por el giro del negocio ese capital debe ser invertido y generador del presupuesto anual del mismo a través de la captación de recursos del Estado y privadas y de su cartera activa.

El proceso de contabilización se divide dentro de cada departamento que forma parte del CHN ellos integran las operaciones diarias para liquidarlas, y luego los normalizadores integran la información para crear una partida contable que refleje ingresos y egresos.

Los procesos de compra son a través de licitación en guate compras, primero se genera la orden de compra según la necesidad de cada área, está la autoriza el jefe de área y el gerente del departamento, luego pasa al departamento de compras

quienes crean el proceso de licitación para aceptar la oferta más favorable y que cumpla con los requisitos, estos en gastos mayores a Q. 5,000.00 en adelante.

Los gastos en rangos de Q. 1,000.00 hasta Q. 4999.99 los autoriza el gerente de cada departamento dependiendo de la necesidad del área.

Y los gastos menores a Q. 999.99 los autoriza el jefe o encargado de cada área previo análisis de la necesidad que exista.

De acuerdo con los resultados de un diagnóstico financiero con información contable actualizada, para una planificación financieras que les permita tomar una adecuada decisión de financiamiento, siendo este un factor importante para lograr analizar el flujo de caja, la rentabilidad sobre la inversión y fondos propios, se presenta a continuación el resultado de la gestión desarrollada por El Crédito en el año 2022, reflejando en sus estados financieros y en su indicadores lo que se evidencia al cerrar con una ganancia neta de Q28,119,206.44

EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA
BALANCE GENERAL CONDENSADO AL 31 DE MARZO DE 2022
(Cifras en Quetzales)

ACTIVO	TOTAL	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA	PASIVO, OTRAS CUENTAS ACREEDORAS Y CAPITAL	TOTAL	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA
DISPONIBILIDADES	837,069,240.20			OBLIGACIONES DEPOSITARIAS	4,227,982,129.05		
Caja		81,506,277.34	16,267,854.62	Depósitos Monetarios		1,932,903,510.44	20,982,345.54
Banco Central		639,041,747.46	6,379,083.62	Depósitos de Ahorro		796,308,548.25	16,521,520.24
Bancos del País		41,556,630.92	0.00	Depósitos a Plazo		1,423,163,578.31	22,047,523.02
Bancos del Exterior		0.00	39,280,729.94	Depósitos a la Orden		3,793,372.10	6,480.82
Cheques a Compensar		12,740,628.55	296,287.75	Depósitos con Restricciones		12,200,426.87	54,823.46
Giros sobre el Exterior		0.00	0.00	CRÉDITOS OBTENIDOS	0.00		
INVERSIONES	2,454,302,618.37			Del Banco Central		0.00	0.00
En Títulos-Valores para Negociación		0.00	0.00	De Instituciones Financieras Nacionales		0.00	0.00
En Títulos-Valores para la Venta		2,081,836,870.58	7,680,250.00	De Instituciones Financieras Extranjeras		0.00	0.00
En Títulos-Valores para su Vencimiento		347,203,846.27	0.00	De Organismos Internacionales		0.00	0.00
Operaciones de Reporto		0.00	0.00	OBLIGACIONES FINANCIERAS	6,337,392.98		
Certificados de Participación		27,919,694.88	0.00	Bonos		15,000.00	0.00
Intereses pagados en compra de Valores		885,399.53	0.00	Pagarés Financieros		0.00	0.00
(-) Estimaciones por Valuación		(11,223,442.89)	0.00	Obligaciones Financieras a la Orden		4,288,517.78	2,033,875.20
CARTERA DE CRÉDITOS	2,021,933,890.55			Obligaciones Financieras con Restricciones		0.00	0.00
Vigente		2,042,338,021.69	51,765,451.09	GASTOS FINANCIEROS POR PAGAR	28,227,476.88	27,925,877.08	301,599.80
Vencida		117,132,937.43	6,391,542.44	CUENTAS POR PAGAR	1,198,697,143.16	1,197,241,821.86	1,455,321.30
(-) Estimaciones por Valuación		(195,472,492.12)	(221,569.98)	PROVISIONES	52,068,379.92	52,068,379.92	0.00
PRODUCTOS FINANCIEROS POR COBRAR	29,601,156.80			SUCURSALES, CASA MATRIZ Y DEPTOS. ADSCRITOS	0.00	0.00	0.00
		29,538,145.12	63,011.68	OTRAS OBLIGACIONES	0.00	0.00	0.00
CUENTAS POR COBRAR	301,194,404.38			CRÉDITOS DIFERIDOS	33,908,103.93	33,875,993.61	32,110.32
(-) Estimaciones por Valuación		566,656,684.06	2,619,803.05	SUMA DEL PASIVO	5,547,620,625.92		
		(267,845,055.47)	(237,027.26)	OTRAS CUENTAS ACREEDORAS	33,697,809.01	33,689,590.07	8,218.94
BIENES REALIZABLES	57,139,379.34			CAPITAL CONTABLE	15,000,000.00		
(-) Estimaciones por Valuación		196,709,010.51	0.00	CAPITAL PAGADO		15,000,000.00	0.00
		(139,569,631.17)	0.00	Capital Autorizado		0.00	0.00
INVERSIONES PERMANENTES	4,422,998.38			(-) Capital no Pagado		0.00	0.00
(-) Estimaciones por Valuación		2,938,978.17	1,484,020.21	Casa Matriz, Capital Asignado		0.00	0.00
		0.00	0.00	APORTACIONES PERMANENTES	282,253,425.51	282,253,425.51	0.00
OTRAS INVERSIONES	7,266,181.39			RESERVAS DE CAPITAL	1,074,821,730.31	1,074,821,730.31	0.00
(-) Estimaciones por Valuación		7,266,181.39	0.00	RESERVA PARA ACTIVOS EXTRAORDINARIOS		0.00	0.00
		0.00	0.00	REVALUACIÓN DE ACTIVOS	152,659,844.11	152,659,844.11	0.00
SUCURSALES, CASA MATRIZ Y DEPTOS. ADSCRITOS	0.00			OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0.00	0.00	0.00
		0.00	0.00	GANANCIAS Y PÉRDIDAS POR FUSIÓN (+) (-)	0.00	0.00	0.00
DEPTOS. ADSCRITOS	0.00			VALUACIÓN DE ACTIVOS DE RECUPERACIÓN DUDOSA (-)	(70,985,647.72)	(70,985,647.72)	0.00
		0.00	0.00	PROVISIÓN DE BENEFICIOS A EMPLEADOS (-)	0.00	0.00	0.00
INMUEBLES Y MUEBLES	267,614,041.48			AJUSTES AL IMPUESTO SOBRE LA RENTA	0.00	0.00	0.00
(-) Depreciaciones Acumuladas		407,551,363.98	0.00	GANANCIAS O PÉRDIDAS POR CAMBIOS EN EL VALOR DE MERCADO DE LAS INVERSIONES (+) (-)	28,119,206.44	(1,071,980,968.30)	28,119,206.44
		(139,937,322.50)	0.00	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES (+) (-)	(1,071,980,968.30)	(1,071,980,968.30)	0.00
CARGOS DIFERIDOS	10,262,114.39			RESULTADOS DEL EJERCICIO (+) (-)	28,119,206.44	28,119,206.44	0.00
(-) Amortizaciones Acumuladas		15,188,946.61	302,341.41	SUMA DEL CAPITAL CONTABLE	409,887,590.35		
		(5,229,173.63)	0.00	SUMA PASIVO, OTRAS CUENTAS ACREEDORAS Y CAPITAL	5,990,806,025.28		
SUMA DEL ACTIVO	5,990,806,025.28						
CONTINGENCIAS, COMPROMISOS Y OTRAS RESPONSABILIDADES							
CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS					197,069,600.86		
MERCADERÍAS EN DEPÓSITO					0.00		
CUENTAS DE ORDEN							
VALORES Y BIENES CEDIDOS EN GARANTÍA					0.00		
GARANTÍAS CARTERA DE CRÉDITOS					4,149,884,171.08		
CLASIFICACIÓN DE INVERSIONES, CARTERA DE CRÉDITOS Y OTROS ACTIVOS CREDITICIOS					2,416,453,853.39		
MÁRGENES POR GIRAR					0.00		
ADMINISTRACIONES AJENAS					3,240,686,151.46		
DOCUMENTOS Y VALORES PROPIOS REMITIDOS					0.00		
EMISIONES AUTORIZADAS DE OBLIGACIONES FINANCIERAS					763,000,000.00		
OBLIGACIONES FINANCIERAS					1,263,000,000.00		
OBLIGACIONES FINANCIERAS AMORTIZADAS					0.00		
TÍTULOS SOBRE MERCADERÍAS EN DEPÓSITO					0.00		
PÓLIZAS DE SEGUROS Y FIANZAS					157,579,010,115.67		
OPERACIONES DE REPORTO					0.00		
OTRAS CUENTAS DE ORDEN					1,460,553,997.68		
CUENTAS DE REGISTRO					271,634,351.04		

Imagen 11, 31/03/2022 fuente de datos Memoria-de-Labores-CHN-2022.

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO
Del 01 de enero al 31 de marzo de 2022
 (Cifras en Quetzales)

PRODUCTOS FINANCIEROS		81,376,845.82	
Intereses	80,202,016.89		
Comisiones	1,174,828.93		
Negociación de Títulos-Valores	0.00		
Diferencias de precio en Operaciones de Reporto	0.00		
GASTOS FINANCIEROS		33,055,358.85	
Intereses	28,022,727.83		
Comisiones	70,002.32		
Beneficios Adicionales	0.00		
Negociación de Títulos-Valores	4,470,945.16		
Cuota de Formación FOPA/FOGADIM	0.00		
Productos no Cobrados	0.00		
Diferencias de precio en Operaciones de Reporto	491,683.54		
MARGEN POR INVERSIONES			48,321,486.97
PRODUCTOS POR SERVICIOS		249,430,996.46	
Comisiones Por Servicios Diversos	13,131,071.58		
Arrendamientos	1,250.01		
Almacenaje	0.00		
Avalúos e Inspecciones	29,201.41		
Manejo de Cuenta	531,479.68		
Otros	235,737,993.78		
GASTOS POR SERVICIOS		6,803,830.55	
Comisiones por Servicios	6,803,830.55		
MARGEN POR SERVICIOS			242,627,165.91
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN			
PRODUCTOS		740,153.33	
Ganancia por Valor de Mercado de Títulos-Valores	0.00		
Variaciones y Ganancias Cambiarias en Moneda Extranjera	727,362.08		
Productos por Inversiones en Acciones	12,791.25		
Productos por Promoción de Empresas	0.00		
GASTOS		1,671,588.24	
Pérdida por Valor de Mercado de Títulos-Valores	0.00		
Variaciones y Pérdidas Cambiarias en Moneda Extranjera	305,438.37		
Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación	1,366,149.87		
Gastos por Promoción de Empresas	0.00		
MARGEN DE OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN			(931,434.91)
MARGEN OPERACIONAL BRUTO			290,017,217.97
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN			77,747,971.85
MARGEN OPERACIONAL NETO			212,269,246.12
PRODUCTOS Y GASTOS EXTRAORDINARIOS		(186,723,176.05)	
Productos Extraordinarios	25,386,539.44		
Gastos Extraordinarios	212,109,715.49		
PRODUCTOS Y GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		2,573,136.37	
Productos de Ejercicios Anteriores	3,548,738.04		
Gastos de Ejercicios Anteriores	975,601.67		
GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA			28,119,206.44
Impuesto sobre la Renta			0.00
GANANCIA (PÉRDIDA) NETA			28,119,206.44

Guatemala, 5 de abril de 2022


LIC. RIGOBERTO SUT PERÉN
 CONTADOR GENERAL


LIC. LUIS FELIPE GONZÁLEZ REYES
 AUDITOR INTERNO


LIC. GUSTAVO ADOLFO MANCUR MILIAN
 PRESIDENTE


LIC. SVEN RESENHÖFT GREENBERG
 GERENTE GENERAL

Imagen 12, 31/03/2022 fuente de datos Memoria-de-Labores-CHN-2022.

Ventas:

Los productos y servicios del banco se hacen llegar a los clientes por medio de convenios de cooperación para planillas dándole beneficios especiales a cada empleado de la empresa. Manteniendo tasas atractivas y competitivas dentro del mercado, dándoles a los clientes y servicios y atención personalizada y de primera. Esto facilita el incremento de las carteras pasivas y activas ya que se capta capital a través de las cuentas de ahorro y plazo fijo para poder invertirlos en préstamos fiduciarios e hipotecarios.

Durante el período de referencia, se puede observar el comportamiento creciente de la solidez patrimonial, derivado de las utilidades generadas y en especial de los últimos dos años, lo que significa que la solidez patrimonial es un indicador que permite financiar más operaciones bancarias

Solidez Patrimonial - Años 2016-2020

Cifras en millones de quetzales.



Imagen 13, 31/12/2020 fuente de datos Memoria-de-Labores-CHN-2020.

Producción o servicios:

Nuestra red de agencias ofrece servicios desde la creación de una cuenta, hasta el pago de servicios, pago de préstamos, Tarjetas de Crédito y trámites para créditos empresariales e individuales llevando a cabo la atención y asesoramiento del cliente en cuanto a productos financieros y económicos poniendo a sus servicios agencias locales y departamentales más departamentos adscritos para que los clientes puedan optar por la mejor opción de inversión o protección para su vida y pertenencias.

Mercadeo:

La labor del departamento de mercadeo es importante para dar a conocer los productos y servicios del banco por medio de anuncios televisivos, radiales, medios escritos, participación en actividades como fiestas patronales, carreras, maratones, dulces publicitarios, etc.

Patrocinios de conferencias, actividades deportivas, volantes o trifoliales, alcancías de la mascota de banco del niño para que los menores de edad se vayan familiarizando con la institución.

Durante el año 2020 Guatemala y el resto del mundo fue golpeado por la Pandemia del COVID-19 la cual afecto a la población y empresas guatemaltecas por lo cual Banco CHN fue designado por el Gobierno de Guatemala para distribuir los créditos de fondo de Gobierno los cuales banco CHN denominó “Programas COVID-19” y así cumplir con su responsabilidad Social Empresarial como “EL BANCO DE TODO UN PAÍS”.

Sistemas y tecnologías:

En el CHN actualmente se cuenta con un proveedor de internet ya que a través de este servicio se puede conectar el servidor central con los servidores en cada agencia, oficinas y punto de servicio del banco, para que al momento de realizar alguna transacción esta actualice toda la base de datos tanto del banco como la de los clientes para que ellos tengan una información real en línea y así poder continuar con la

ejecución del Plan Estratégico de la Gerencia de Tecnología, que contiene los objetivos considerados fundamentales, donde la ruta tecnológica está orientada a la consecución de objetivos en perspectiva de nuevos negocios y servicios financieros obteniendo una mejora continua en la automatización de los procesos para que las áreas de negocios puedan mejorar la calidad de los resultados.

Logística interna y externa:

Agencias ubicadas en puntos de fácil acceso para el público, banca en línea para que los clientes puedan realizar sus consultas, pagos y transferencias, app para móvil para mayor facilidad de consulta.

Los productos y servicios del banco llegan a los clientes principalmente a través de la red de agencias en el territorio nacional ya que se cuenta con personal altamente capacitado en el área de servicio al cliente para poder asesorar de una manera eficaz y eficiente a los clientes y usuarios.

ANALISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

Fortalezas:

1. Garantía del estado.

El CHN es el único de los 15 bancos del sistema que cuenta con la garantía ilimitada del estado, esto quiere decir que los cuentahabientes no tienen riesgo de pérdida de capital ante alguna situación que pudiera suscitarse con la institución.

2. Tasas atractivas.

Las tarjetas de crédito Visa tienen la tasa más baja de los 29 emisores de tarjeta 2.5% comparado con el mercado que puede llegar hasta un 4.75%

3. Financiamiento de vivienda.

Cuentan con un programa para financiar vivienda con la tasa más baja 9%, comparada con los 15 bancos del sistema ya que este fue uno de los factores que impulso la creación de CHN ayudar a la población con la financiación para la compra o construcción de una vivienda digna ofreciéndoles tasas que se ajustan a su presupuesto.

4. Convenios interinstitucionales.

Cuentan con un programa de convenios interinstitucionales para que aquellas empresas que tengan su planilla en el banco se les ofrezca a sus trabajadores préstamos con una tasa de interés atractiva inferior a la del mercado, 12%, siendo las competencias 15% y 17% y esto ha favorecido a la cartera activa ya que de los 7 millones de personas económicamente activas 820,000.00 están con el CHN

Análisis de oportunidades:

1. Crecimiento a través de las PYMES

El crecimiento de las pymes ya que el 45% de 28,216 empresas inscritas en Guatemala son microempresas.

2. Comercio informal.

De una población de 6.5 millones de personas de más de 15 años un total de 4 millones 467 mil personas se dedican al negocio informal según encuesta de ENEI, esto hace que en las nuevas políticas de negocio se tome en cuenta que nicho de mercado para enfocar los esfuerzos para atraer a los comerciantes informales.

Análisis de amenazas:

3. Competencia.

La competencia que existe ya que, en Guatemala, hay más de 10 entidades financieras dedicadas a la banca. Por lo que el nicho de mercado deja pocas opciones sino se tiene una política fuerte y agresiva de captación de clientes.

4. Capacidad de pago.

El costo de la canasta básica familiar que esta sobre los Q. 5,000.00 por familia por lo que la capacidad de pago de las personas disminuye con lo que la cartera de préstamos disminuirá.

5. Clonación de tarjetas.

Las clonaciones de tarjetas de débito o crédito en los cajeros automáticos y/o comercios o por la web, esto hace que las personas sean más cautelosas para realizar retiros.

Análisis de debilidades:

1. Cantidad de Agencias.

La cantidad de agencias en la capital ya que solo se cuenta con 22 agencias en el depto., de Guatemala.

2. Falta de sistema para pagos y retiros con tarjeta en ventanilla.

El uso de procesos desactualizados en cuanto a la tecnología y requerimientos de los clientes, ya que 6 de cada 10 personas se quejan (según resultados de una encuesta realizada en las agencias sobre los clientes que nos visitan) porque todavía deben perder tiempo en llenar un cheque endosarlo para retirar de su cuenta en las agencias por lo que piden que se pueda utilizar su tarjeta de débito o crédito ya que para ellos es más rápido, sencillo y evitan riesgos de falsificaciones.

3. Procedimientos tardíos en operaciones.

El uso de procesos tediosos para la compra de moneda extranjera requiere aproximadamente de 20 minutos siempre y cuando estén actualizados los datos, de lo contrario se llevan 30 min. Más, los tiempos de respuestas para trámites como préstamos, solicitudes de tarjetas, seguros, etc. Se tardan alrededor de 10 días a 3 meses dependiendo el tipo de solicitud.

4. Tiempo de Respuesta para agenda de crédito.

El tiempo de respuesta en los comités de créditos regionales, tardan de 4 a 6 días hábiles en aprobar una agenda de crédito.

5. Requisitos.

La cantidad de requisitos que es aproximadamente entre 5 a 10 según la comprobación de ingresos para la solicitud de tarjetas de crédito, esto hace que demore en el tiempo para ser aprobada dicha solicitud.

6. Falta de personal.

La falta de organización en cuanto al personal de agencias y la constante rotación ya que hay agencias en las cuales cuentan con una sola persona teniendo capacidad para dos hasta 12 personas.

7. Atención en días domingo

Actualmente solo se cuenta con 4 agencias que atienden días domingo, de las cuales 3 de ellas únicamente atienden a los empleados dentro de la institución ubicada mas no al público en general, atendiendo únicamente 1 agencia ubicada en Chichicastenango.

8. La falta de parqueo.

La gerencia administrativa a través de su gerente y personal del departamento de mantenimiento y organización son los encargados de realizar convenios para tener descuentos en la compra de stickers de parqueo para poder ofrecerle ese servicio a los clientes en parqueos cercanos a las agencias que no cuenten con un parqueo propio. El costo promedio de este servicio es de Q. 1,500.00

9. Comunicación entre departamentos

La falta de comunicación dentro de los 6 niveles y las 62 agencias con las que cuenta el CHN afectan el área laboral desmotivando a empleados a ejercer su labor diaria, así como en tiempo de respuesta para los clientes generando una pérdida de clientela del 25%

10. Falta de conocimiento de productos y servicios

La falta de conocimiento e los productos y servicios del CHN generan pérdida de clientes ya sea por mala información brindada o bien por un mal servicio ya que el 80% de los ingresos a la institución son generados por estos.

PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES

1. Cantidad de agencias dentro de la capital.

El Departamento Gerencia de Agencias del Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala ha tenido pérdidas de clientes por la falta de agencias a nivel nacional ya que actualmente cuenta con 71 agencias en todo el país obteniendo un 6.83% de cobertura comparado al banco con más agencias en Guatemala (1039)

Este problema se encuentra afectando a la institución a la fecha (2022) debido a que la ubicación de estas no es la más idónea para los clientes ya que no se tienen un departamento específico que evalúe puntos estratégicos y falta de asignación de recursos puesto que las ubicaciones no son visibles al público o desconocen las mismas no cubriendo más de un 90% de la población.

2. Falta de sistema para pagos y retiros con tarjeta en ventanilla.

El Departamento de Tecnología, del Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala Uno de los principales problemas es la falta de un dispositivo para cobros en agencia, lo cual provoca una pérdida de clientes bastante significativa ya que según encuesta realizada se reciben 6 quejas de cada 10 clientes lo que genera una pérdida de Q30,000.00 mensuales de cada 6 cliente potenciales, considerando el periodo del 2021 a la fecha (2022) los cuales manifiestan la falta de sistema para pagos y retiros con tarjeta en ventanilla puesto que en el banco no se cuenta con un sistema tecnológico de cobro. para poder realizar pagos de préstamos y servicios con tarjeta La cual solicitan los clientes con más de un 10% de quejas.

3. Procedimientos tardíos en operaciones.

Dentro de los problemas podemos identificar que en el área de Junta directiva y Gerencia de Riesgos son los encargados de velar por la poca afluencia de clientes esto debido a los procedimientos tardíos en operaciones efectuadas en el Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, ya que los mismos se llevan de 20 minutos a 1 hora en la agencia y de 5 días a 3 meses de respuesta en préstamos seguros, tarjetas. Etc. Problema que está afectando hasta la fecha (2022) por las

políticas y procesos en los cuales no se cuenta con manual de procedimientos o bien el mismo está desactualizado ya que estos reducen el tiempo de estadía en agencia y tiempo de respuesta para otras gestiones.

4. Tiempo de Respuesta para agenda de crédito.

En la Gerencia de agencias, Gerencia de créditos, supervisores y asesores, existe una falta de ingresos en cartera por calificación de clientes para autorización de crédito Dentro del Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala la cual se demora de 4 a 6 días hábiles lo cual hasta la fecha (2022) viene afectando ya que políticas y procesos no están bien definidos como la falta de estructura, mejor el manual de procesos y ampliación de información para reducir tiempo ya que provoca desesperación en clientes por falta de respuesta rápida.

5. Requisitos solicitud de tarjetas

Para el departamento tarjeta de crédito y débito actualmente uno de sus problemas es la baja colocación del producto por exceso de requisitos solicitados dentro del Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala ya que se solicitan de 5 a 10 requisitos esperando la aprobación la cual no es inmediata, si no en el lapso de 3 a 5 días a la fecha (2022) lo cual denota la falta de mejora en procesos y desconocimiento del tema en empleados debido a la cantidad excesiva de requisitos y falta de capacitación a sus empleados puesto que se estima una meta a cumplir de 25 tarjetas por mes.

6. Falta de personal

Uno de los problemas que atraviesa el departamento de recursos humanos es que no se brinda la atención necesaria a los clientes provocándoles retrasos en tiempo y molestias innecesarias dentro de las agencias del Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala ya que se cuenta con 71 agencias a la fecha (2022) y estas en su mayoría prestan el servicio y la atención, con 1 o 3 empleados y las mismas cuentan con capacidad de más personas por lo que no se tiene estructurado el proceso de contratación de personal para poder contar con el personal completo en cada agencia, considerando un aumento de 25% del presupuesto.

7. Atención en días domingo

El área de la Gerencia de Agencias del Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala no ha determinado la prestación de servicio en días domingo por lo que 65 agencias siguen sin atención los domingos ocasionando molestias en clientes a la fecha (2022) los cuales se quejan por la no habilitación de agencias en centros comerciales para atención, en días domingo ya que estas no cuenta con permisos de autorización para abrir en días inhábiles para la atención brindada a los clientes reduciendo este un día de mayor concurrencia.

8. La falta de parqueo

La Gerencia administrativa y el depto. de mantenimiento del Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala ha indicado la pérdida de ingresos en el aumento de costos por alquiler de parqueo cuantificando así 60 agencias con un costo de Q1, 500.00 mensual a la fecha (2022) de las cuales existen convenios no favorables a la institución ya que no se cuenta con parqueos propios y el proceso de licitación es limitado debido a la ubicación de las agencias y los precios se elevan por las pocas opciones de su alrededor.

9. Pérdida de clientes por mala comunicación entre departamentos

El Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala cuenta con sus departamentos de la institución y adscritos, los cuales han demostrado que la pérdida de clientes se debe a la mala comunicación entre departamentos demorando los procesos ya que los mismos están designados para los 6 niveles y 71 agencias de los cuales generando pérdidas del 25% de clientes a la fecha (2022) esto por falta de apoyo entre departamentos y falta de modificación en el manual de procedimientos entre empleados por que los mismos no cumplen con lo establecido en su descriptor de puestos.

10. Falta de conocimiento de productos y servicios

Para el departamento capacitación y desarrollo surge el problema de falta de conocimiento de productos y servicios ya que no se brinda la información correcta a los clientes por desconocimiento sobre información de productos y servicios del Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala dentro de las 71 agencias de las cuales a la fecha (2022) cometen errores en llenado de datos y brindar información a clientes ya que no cuentan con capacitación adecuada a los empleados, acumulando información no actualizada.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL

La falta de sistema para pagos y retiros con tarjeta en ventanilla, ha significado para el Departamento de Tecnología y la Gerencia de Agencias del Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala uno de los principales problemas es la falta de un dispositivo para cobros en agencia, lo cual provoca una pérdida de clientes bastante significativa ya que según encuesta realizada se reciben 6 quejas de cada 10 clientes lo que genera una pérdida de Q30,000.00 mensuales de cada 6 cliente potenciales, considerando el periodo del 2021 a la fecha (2022) los cuales manifiestan la falta de sistema para pagos y retiros con tarjeta en ventanilla puesto que en el banco no se cuenta con un sistema tecnológico de cobro. para poder realizar pagos de préstamos y servicios con tarjeta

La cual solicitan los clientes con más de un 10% de quejas.

En las agencias del CHN en el área de receptoría se reciben constantes quejas de los clientes por los procesos desactualizados en cuanto a la tecnología y requerimientos de los clientes, ya que 6 de cada 10 personas se quejan (según resultados de una encuesta realizada en las agencias sobre los clientes que visitan las diferentes agencias del país) porque todavía deben perder tiempo en llenar un cheque endosarlo para retirar de su cuenta en las agencias, por lo que piden que se pueda utilizar su tarjeta de débito o crédito ya que para ellos es más rápido, sencillo y evitan riesgos de cargar efectivo de forma física, así como la falsificación de firmas.

Diagrama de proceso actual:

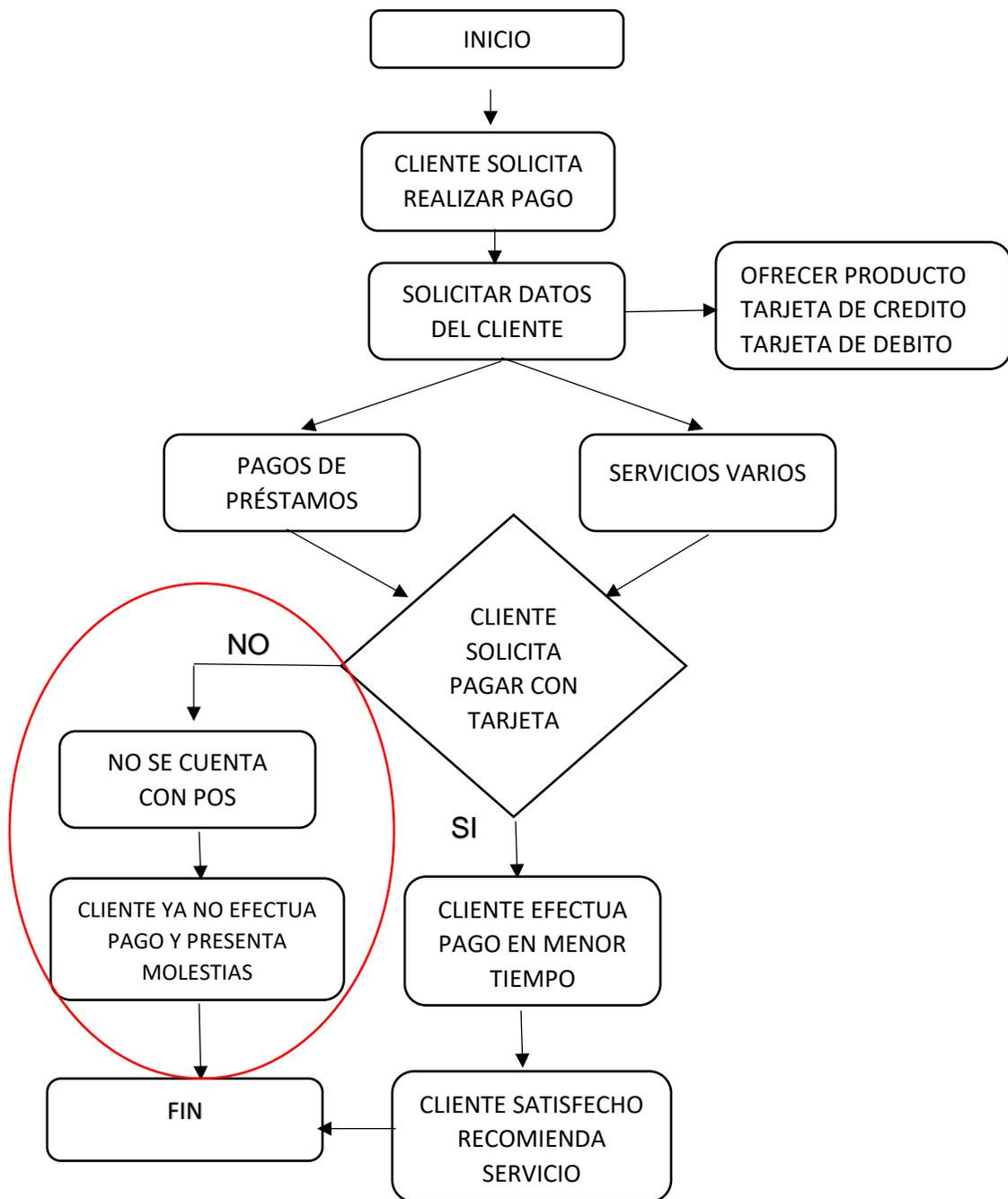


Imagen 14, fecha 03/03/2022 autor Miguel Antonio Gómez Mendoza

- Inicio.
 - Cliente solicita realizar pago en ventanilla.
 - Solicitar datos del tipo de pago al cliente.
 - Ofrecerle al cliente nuestros productos, requisitos y solicitud para aplicar a una tarjeta de crédito y/o débito.
 - Identificar el pago: préstamos o servicios.
 - Cliente solicita realizar pago con tarjeta.
- No:
- No se cuenta con dispositivo para pagos y retiros con tarjeta en ventanilla.
 - Cliente no cuenta con dinero en efectivo, presentando molestias por servicio retirándose.
- Fin.
- Si:
- Cliente efectúa pago en menor tiempo al esperado.
 - Cliente satisfecho con el servicio brindado, recomienda a otras personas el servicio y productos del banco Crédito Hipotecario Nacional.

La mayoría de las personas en la actualidad tienen algunas opciones para pagar por las cosas que necesitan. En cualquier tienda o minorista, generalmente pueden elegir entre las tarjetas de crédito, débito y dinero en efectivo, volviéndose así el pago con tarjeta, algo indispensable para el crecimiento del negocio para que este pueda ser rentable o bien tener mejores ingresos y creando una mejora al servicio prestado.

ANÁLISIS DEL PROBLEMA:

Análisis causa y efecto:

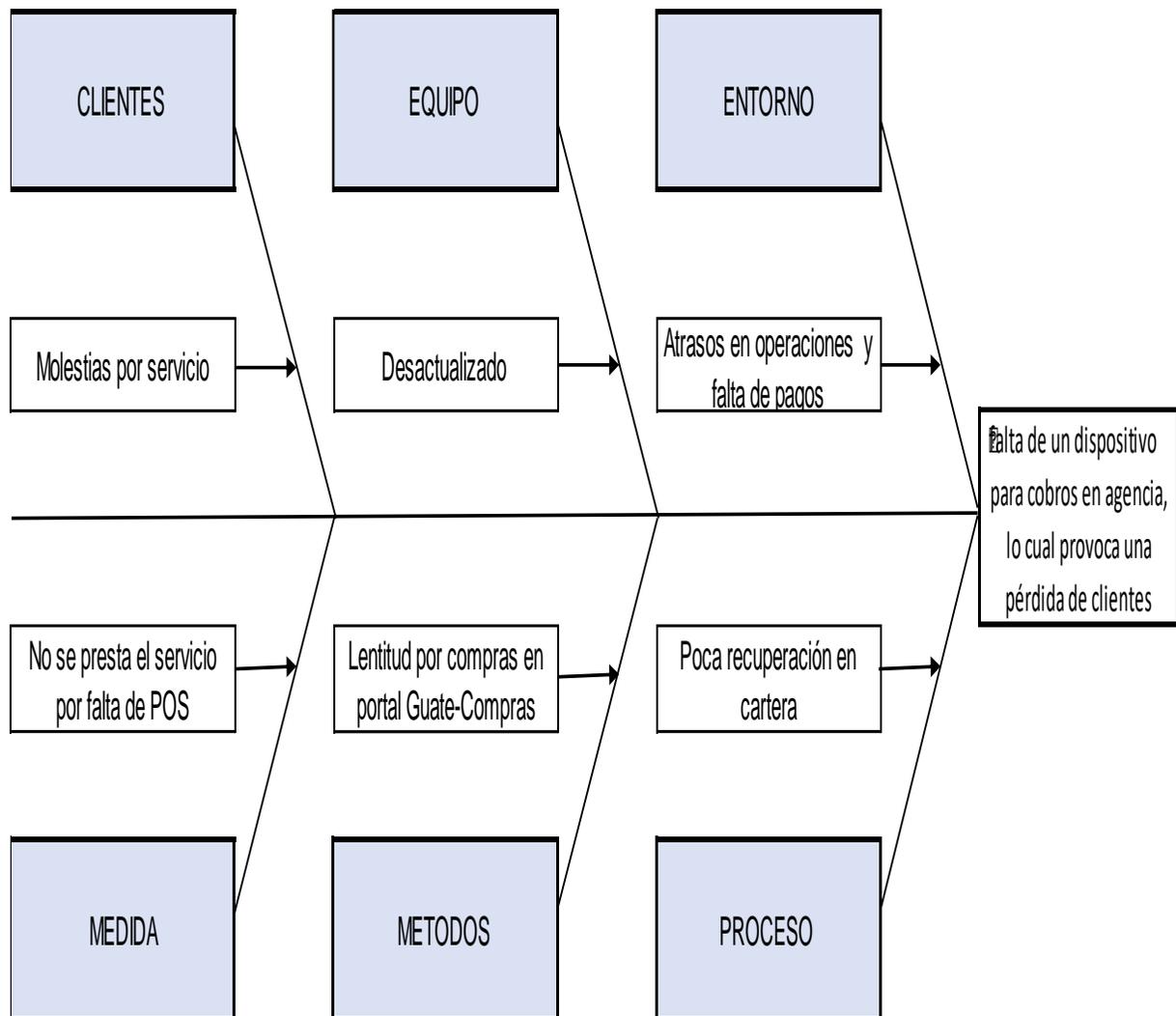


Imagen 15, fecha 03/03/2022 autor Miguel Antonio Gómez Mendoza

Uno de los principales problemas que en la actualidad cuenta el Banco Crédito Hipotecario Nacional es la falta de del sistema tecnológico para pagos y retiros con tarjeta de crédito y/o débito, ya que la captación de nuevos clientes va acorde a la demanda de los mismos solicitando actualizaciones en el sistema por tal motivo no se ha concretado porque esta actualización es una de las peticiones que se ha hecho, de por lo menos 6 posibles instituciones que se están planteando pasar su planilla una de las peticiones es tener sistemas actualizados para que en un tiempo de 1 mes puedan hacer el traslado y apertura de cuentas de los empleados.

Análisis de Pareto

A continuación, se describen los principales problemas en frecuencia acumulada de porcentajes ordenados de mayor a menor en base a las causas ocasionadas en banco Crédito Hipotecario Nacional consultadas a 1000 clientes.

TIPO DE PROBLEMA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA	% ACUMULADO
PROCESOS PARA PAGOS CON TARJETA DE CREDITO Y DEBITO	310	31%	310	31%
REQUISITOS PARA SOLICITUD DE TARJETAS DE CREDITO	172	17%	482	48%
CANTIDAD DE AGENCIAS	140	14%	622	62%
TIEMPO DE RESPUESTA DE CREDITOS	99	10%	721	72%
HORARIOS DE ATENCION	69	7%	790	79%
FALTA DE PERSONAL Y ROTACIONES	63	6%	853	85%
PROCESOS DE COMPRA DE MONEDA EXTRANJERA	63	6%	916	92%
PROBLEMAS CON BANCA EN LINEA	39	4%	955	96%
PROCESOS DESACTUALIZADOS	24	2%	979	98%
FALTA DE PARQUEO	21	2%	1000	100%
TOTAL	1000	100%		

Imagen 16, fecha 03/03/2022 autor Miguel Antonio Gómez Mendoza

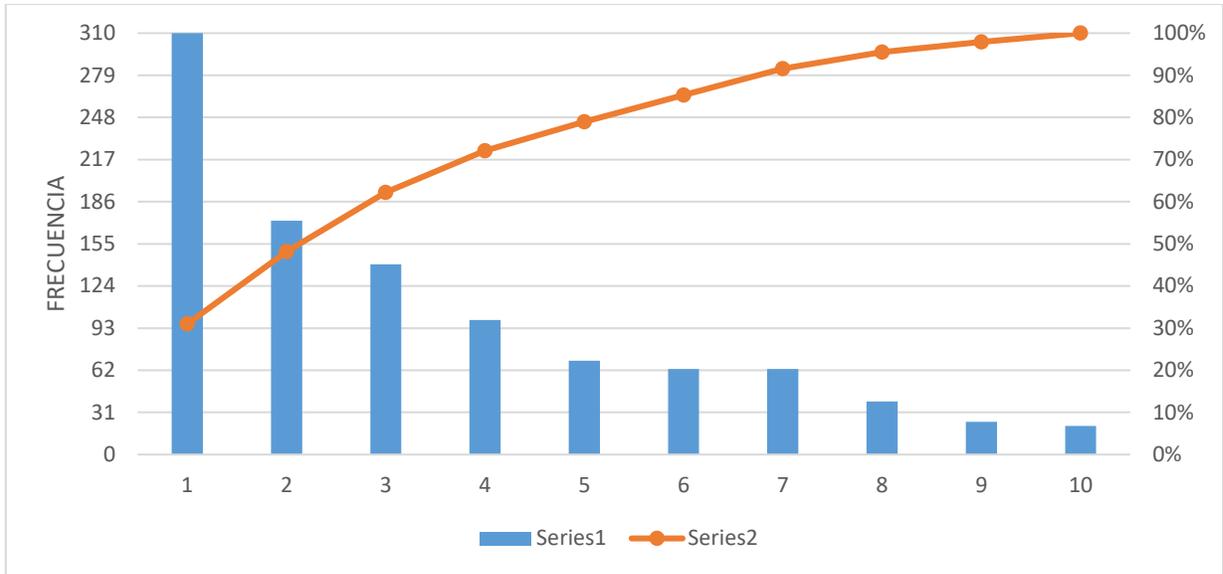


Imagen 17, fecha 03/03/2022 autor Miguel Antonio Gómez Mendoza

Se estima un incremento de quejas a solicitudes de pagos con tarjetas de crédito y/o débito, generando molestias por atraso en tiempo de estadía dentro de la agencia ya que por la afluencia de las personas lleva a un volumen de demanda en cuanto a efectividad de cobro, esperando reducir el impacto en un 75% llevando un mejor control para que los clientes queden satisfechos y nuestra cartera de pagos al día.

Hallazgos

1. En la verificación del proceso de atención al público realizado a la fecha, podemos detectar que existe molestia en cada 6 clientes de 10 que se presentan a realizar pagos, esto debido a que se les facilita realizar pagos con tarjeta de su banco evitando realizar doble fila, tanto para retirar en el banco "A" como para realizar el pago en el banco CHN.
2. La falta de compromiso de pago por parte de los clientes hace que el cobro de la cartera crediticia se decaiga un 43% generando excusas de parte de los clientes como la falta de medios de pago fáciles y accesibles por falta de tiempo

3. La disminución en la cartera fiduciaria de más del 50% según reporte del jefe comercial en el periodo 2021 refleja la necesidad del CHN de captación de nuevas planillas y así obtener nuevos prospectos para la cartera activa de la institución.

Evidencias

1. Según análisis realizado sobre encuesta de servicio al cliente y análisis vertical sobre la colocación de préstamos, se ha logrado detectar que los clientes y usuarios desean una actualización en procesos
2. Se pierden los pagos que solicitan los clientes sin poder realizar el pago con debito de su tarjeta quienes a su vez no brindan una calificación de excelencia al servicio prestado dentro de la institución.
3. Al no poder realizar cobros de servicios pagados con tarjeta el banco deja de percibir un costo mensual del 15% y a su vez la disminución de convenios con otras instituciones haciendo del servicio prestado a los usuarios más complicado ya que tienen que trasladarse a otras instituciones que si cuentan con este servicio.

Al encontrarnos con estas evidencias es notorio que la falta de actualización tecnológica es necesaria e importante dentro de la institución ya que en el planteamiento de las metas a cumplir para cada agencia sigue su marcha y al no poder realizar los pagos con tarjeta por parte de los clientes, se deja de percibir un porcentaje y la facilidad para lograr convenios institucionales se dificulta puesto que el requerimiento de estos se basa en una parte por la satisfacción de sus empleados.

Desventajas y Consecuencias

Corto Plazo:

De continuar con la demanda de este servicio por parte de los clientes, así como en el año 2021, el índice de no atendidos incrementara en un 60% por no contar con un sistema para pagos y retiros con tarjeta de débito o crédito.

Mediano Plazo:

Al no contar con un sistema para pagos y retiros con tarjeta de débito o crédito en ventanilla las instituciones que tienen convenio con el banco pueden reducir ya que estas desean que los clientes se les faciliten los cobros de sus servicios prestados en un 100% mediante actualización tecnológica.

Largo Plazo:

Al no facilitar a los clientes los pagos de sus servicios y pagos de préstamos estos recurrirán a cualquiera de los 10 bancos dentro del sistema financiero o cualquier otra institución que practique estos servicios generando así perdidas de clientes en un 40% para la institución

PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCION

La empresa DT SOLUTIONS provee un sistema para pagos con tarjetas de crédito y/o debito en ventanilla marca CARDREADER MSR003 de los cuales se propone implementar 4 meses a partir de aprobado el proyecto la cual se pueda crear esta opción, junto con el manual de forma correcta para utilizar dicho sistema para las agencias locales y departamentales, área de caja promoviendo así la agilización de mejor manera los cobros a los clientes debido a la tecnología implementada con el sistema actualizado para pagos con tarjetas de crédito y/o débito reduciendo las quejas por tiempo y aglomeraciones, aumentando a su vez las solicitudes de tarjetas de crédito del CHN reduciendo el margen de pérdidas en cartera, creando facilidad y rapidez para realizar pagos teniendo un mejor control de las transacciones de forma inmediata y conocimiento del flujo de ingresos periódicamente de los cuales los lectores de tarjetas de crédito y débito tendrán un costo individual de Q.640.00 generando un total de la inversión por Q.76,800.00 por la compra de 120 lectores, incluyendo el software necesario para aplicación.

Ventajas:**Corto plazo:**

Con esta mejora el CHN obtendrá la reducción de quejas por parte de los clientes por atrasos en largas colas para realizar pagos de forma inmediata.

Prestación de servicio de cobros con tarjeta en todas las agencias.

Mediano plazo:

El incremento de la captación de tarjetas de crédito a través de clientes nuevos o existentes obteniendo una mejora en la colocación mensual por agencia.

Gestionar las operaciones contables a fin de mes, de forma más ordenada y eficiente, evitando errores en cobros ya efectuados para los clientes.

Largo plazo:

Convenios con empresas locales e internacionales, para efectuar cobros o pagos de servicios, obteniendo beneficios tanto para los clientes como en la captación de tarjetas promovidas por el CHN dándonos a conocer con más impacto en el sistema financiero.

ANALISIS DE LA SOLUCION

Análisis de los requerimientos operativos:

A raíz de la inclusión del sistema operativo para cobros de servicios con tarjeta de crédito y débito se podrán efectuar retiros de efectivo en ventanilla sin el llenado de cheques, al generar el pago de préstamos se incluirá una opción para identificar si el pago se realizara en efectivo o bien con tarjeta, si el pago fuera con tarjeta se generara el cobro automáticamente generando el recibo ya pagado y este a su vez enviara de forma automática la información contable y el recibo con su debida certificación de pago, el mantenimiento a los sistemas será brindado por parte de la empresa DT SOLUTIONS brindando un soporte las 24 horas.

Análisis de los requerimientos técnicos:

Un computador que bien puede ser de escritorio o portátil

Una buena conexión a Internet, ya que el funcionamiento del sistema depende de la carga y descarga de los datos en la nube en Internet, Por eso es tan importante que la conexión a Internet cuente con una velocidad mínima de 5 megas, para que cualquier operación se haga con fluidez y sin inconvenientes.

Verificar cuál es el sistema operativo que poseen las computadoras actualmente ya que un sistema operativo actualizado, como Windows 8 o 10, es un requisito indispensable para aprovechar los beneficios que te brinda un sistema de cobros.

Solicitar soporte técnico permanente con libre acceso a canales de comunicación inmediata para cualquier eventualidad.

Análisis de los requerimientos legales:

El proveedor del sistema DT SOLUTIONS para cobros por sistema CARDREADER MSR003, está certificado en Guatemala y brindara asistencia para poder realizar el trámite de licencia con Visa-Net. Para el cual es necesario presentar los requisitos mencionados a continuación:

- Fotocopia legible de la patente de comercio de empresa.
- Fotocopia legible de la patente de comercio de sociedad.
- Fotocopia legible de la escritura de constitución.
- Fotocopia de la cédula o pasaporte (para extranjeros) del representante legal.
- Fotocopia legible de la representación legal vigente.
- Fotocopia del RTU o Carné de NIT.
- Solicitud de Afiliación firmada por el representante legal o propietario.
- Contrato firmado por el representante legal o propietario.
- Movimiento de la cuenta (Estado de cuenta), si desea que le depositen en una cuenta de Banco.
- Si están exonerados, deben presentar la constancia de exoneración de la SAT.

Análisis de los requerimientos ambientales:

La instalación del equipo no requiere permisos o licencias ambientales de autorización para su funcionamiento.

Análisis de los requerimientos financieros:

La inversión inicial tiene un costo de Q76,800.00 siendo esta inversión alta, pero en 6 meses se habría colocado capital con riesgo de crédito bajo con lo que se obtendría una ganancia a partir del 7 mes del 61% obteniendo una ganancia de Q44, 400.00 con el cual se cubre el monto de la inversión y se obtiene un beneficio, aun deduciendo gastos varios.

CUADRO FINANCIERO DE PROYECTO

	Mes 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	TOTALES
Inversión inicial	-Q76,800.00							
Ingresos		Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q180,000.00
Egresos		Q12,800.00	Q12,800.00	Q12,800.00	Q12,800.00	Q12,800.00	Q12,800.00	Q76,800.00
								Q103,200.00

Imagen 18, fecha del 10/03/2022 Elaborado por Miguel Gómez

Según reportes de proyección de ingreso, el flujo sin gastos nos daría un retorno de inversión después de 7 meses por lo que se tendría una mejora en los ingresos.

ANALISIS DE DECISIÓN

Analizando las cotizaciones presentadas a continuación, en cuanto al requerimiento de costo beneficio, la solución propuesta incluye las características del equipo buscadas, cumpliendo con los estándares. Por tal motivo se elige al proveedor 1 DT Solutions, S.A. como solicitud a tomar, así como el precio accesible sin elevar costos a la institución. Esto hará que la institución sea más competitiva, satisfaciendo un nuevo segmento de mercado y ofreciendo un mejor servicio a los clientes actuales, probablemente ganar más usuarios y sobre todo generar mayores ingresos.

Así mismo se hace la observación que aprovechando las inversiones en periodos anteriores se busca beneficiar la inversión evitando el gasto adicional de los servicios como una buena conexión a Internet, la actualización del sistema Windows 10 y soporte técnico utilizando como aporte el departamento de tecnología junto con la empresa favorecida, presentando la adquisición de estos servicios en el año 2020 por medio de plataforma Guate Compras (véase anexo 3)

Con las adquisiciones e implementaciones en el sistema obtenidas en el año 2020, se puede aplicar la adquisición del sistema para cobros CARDREADER MSR003, con la empresa DT SOLUTIONS, mostrando para ello a continuación un análisis de las ventajas y desventajas de cada uno de los proveedores el cual nos llevó a elegir la propuesta de dicha empresa.

Las empresas participantes son las siguientes:

1. DT SOLUTIONS
2. EVER SERV SOLUTIONS
3. RETAIL, S.A.

CUADRO COMPARATIVO DE PROVEEDORES

		1) DT SOLUTIONS S.A.			2) EVER SERV SOLUTIONS			3) RETAIL		
										
		PUNTAJE OBTENIDO	100		PUNTAJE OBTENIDO	40		PUNTAJE OBTENIDO	30	
DESCRIPCION DEL INSUMO	CANTIDAD SOLICITADA	ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS SOLICITADAS	CUMPLE	PRECIO Q.	ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS SOLICITADAS	CUMPLE	PRECIO Q.	ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS SOLICITADAS	CUMPLE	PRECIO Q.
Lector de banda magnetica y chip (10pts)	150	LECTOR DE BANDA MAGNETICA Y CHIP 3NSTAR-MSR003	SI	Q 76,800.00	MSR 135U	SI	Q 97,500.00	LECTOR 3NSTAR MSR003 BANDA MAGNETICA 3 TRACKS USB	SI	Q 48,000.00
Interfaz USB, Bluetooth, inalambrica (10pts)		INTERFACE USB	SI		QUAD CORE 2.0	SI		TRACKS USB	SI	
Indicador (10pts)		LED LIGHTS AND AUDIO	SI		N/E	NO		N/E	NO	
Compatibilidad (10pts)		WINDOWS, IOS, ANDROID	SI		WINDOWS, IOS, ANDROID	SI		WINDOWS, IOS, ANDROID	SI	
TRACK 1 (10pts)		210 BPI WITH MAXIMUM 76 CHARACTERS	SI			NO			NO	
TRACK 2 (10pts)			SI			NO			NO	
READING (10pts)			SI			NO			NO	
PESO (10pts)		76 g.	SI		N/E	NO		N/E	NO	
ESTANDAR MAGNETICO (10pts)		GB9254-88 CLASS B STANDARD	SI			NO			NO	
CABEZA MAGNETICA (10pts)			SI			NO			NO	

Imagen 19, fecha del 18/03/2022 Elaborado por Miguel Gómez

Análisis de las ventajas y desventajas 1 DT SOLUTIONS

- Dentro de las ventajas podemos mencionar a la empresa participante DT SOLUTIONS es que su producto cuenta con la mejor tecnología para este proyecto la cual lo demuestra con su lector de banda magnética y chip 3NSTAR, interfaz de USB, led light and audio, compatibilidad con Windows, Aios y Android, 210 bpi whit para un máximo de 76 caracteres, su peso es de 76 g. y su estándar magnético es de clase tipo B.
- Las desventajas serian el precio un poco más elevado que el de la competencia y sus unidades son vendidas exclusivamente bajo pedido.

BANCOCHN CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL		1) DT SOLUTIONS S.A.		
		DTSolutions Expertos en Movilidad Empresarial		
		PUNTAJE OBTENIDO	100	
DESCRIPCION DEL INSUMO ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS SOLICITADAS	CANTIDAD SOLICITADA	ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS SOLICITADAS	CUMPLE	PRECIO Q.
Lector de banda magnetica y chip (10pts)	150	LECTOR DE BANDA MAGNETICA Y CHIP 3NSTAR-MSR003	SI	Q 76,800.00
Inter faz USB, Bluethooth, inalambrica (10pts)		INTERFACE USB	SI	
Indicador (10pts)		LED LIGHTS AND AUDIO	SI	
Compatibilidad (10pts)		WINDOWS, IOS, ANDROID	SI	
TRACK 1 (10pts)		210 BPI WHITH MAXIMUM 76 CHARACTERS	SI	
TRACK 2 (10pts)			SI	
READING (10pts)			SI	
PESO (10pts)		76 g.	SI	
ESTANDAR MAGNETICO (10pts)		GB9254-88 CLASS B STANDARD	SI	
CABEZA MAGNETICA (10pts)			SI	

Imagen 20, fecha del 15/08/2022 Elaborado por Miguel Gómez

Análisis de las ventajas y desventajas proveedor 2 EVER SERV SOLUTIONS

Dentro de las ventajas podemos mencionar a la empresa participante EVER SERV SOLUTIONS es que su producto cuenta con la tecnología de su lector MSR 135U, interfaz Quad Core 2.0 y es compatible con Windows, Aios y Android,

Las desventajas serian el precio que es el más elevado en cuanto a las tres empresas en proceso de licitación y la forma de uso se limita a procesos más eficaces ya que su sistema es de un proceso lento.

		2) EVER SERV SOLUTIONS		
				
		PUNTAJE OBTENIDO	40	
DESCRIPCION DEL INSUMO ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS SOLICITADAS	CANTIDAD SOLICITADA	ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS SOLICITADAS	CUMPLE	PRECIO Q.
Lector de banda magnetica y chip (10pts)	150	MSR 135U	SI	Q 97,500.00
Inter faz USB, Bluethooth, inalambrica (10pts)		QUAD CORE 2.0	SI	
Indicador (10pts)		N/E	NO	
Compatibilidad (10pts)		WINDOWS, IOS, ANDROID	SI	
TRACK 1 (10pts)			NO	
TRACK 2 (10pts)			NO	
READING (10pts)			NO	
PESO (10pts)		N/E	NO	
ESTANDAR MAGNETICO (10pts)			NO	
CABEZA MAGNETICA (10pts)			NO	

Imagen 21, fecha del 15/08/2022 Elaborado por Miguel Gómez

Análisis de las ventajas y desventajas proveedor 3 RETAIL, S.A.

Dentro de las ventajas podemos mencionar a la empresa participante RETAIL, S.A. es que su producto tiene el menor costo del mercado, cuenta con la tecnología de su lector 3NSTAR, interfaz de USB y su compatibilidad con Windows, Aios y Android,

Las desventajas en cuanto a la forma de uso se limitan a procesos más eficaces ya que su sistema es de un proceso lento teniendo fallos en la comunicación. Así mismo su durabilidad es simple por lo que no cuenta con garantía al momento de algún desperfecto.

		3) RETAIL		
				PUNTAJE OBTENIDO
		30		
DESCRIPCION DEL INSUMO ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS SOLICITADAS	CANTIDAD SOLICITADA	ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS SOLICITADAS	CUMPLE	PRECIO Q.
Lector de banda magnetica y chip (10pts)	150	LECTOR 3NSTAR MSR003 BANDA MAGNETICA 3 TRACKS USB	SI	Q 48,000.00
Inter faz USB, Bluethooth, inalambrica (10pts)		TRACKS USB	SI	
Indicador (10pts)		N/E	NO	
Compatibilidad (10pts)		WINDOWS, IOS, ANDROID	SI	
TRACK 1 (10pts)			NO	
TRACK 2 (10pts)			NO	
READING (10pts)			NO	
PESO (10pts)		N/E	NO	
ESTANDAR MAGNETICO (10pts)			NO	
CABEZA MAGNETICA (10pts)			NO	

Imagen 22, fecha del 15/08/2022 Elaborado por Miguel Gómez

CONCLUSIONES

1. El estudio de este proyecto evidencio la demanda de los clientes actuales y futuros clientes en cuanto a modernización de procesos en las ventanillas implementando un equipo de CARDREADER MSR003 en la red de agencias del CHN, por lo que esto hace que los posibles clientes no decidan trasladar sus planillas a la institución o los actuales clientes consideren un cambio de banco.
2. Se disminuyó en la cartera fiduciaria la falta de nuevos convenios de cooperación institucional por la disminución de apertura de cuentas planilleras.
3. Al permitir que los clientes tengan la posibilidad de pagar y retirar con su tarjeta de débito en las agencias del CHN permitirá satisfacer la demanda de los clientes de procesos innovadores y que les permita realizar sus trámites con rapidez evitando largas colas y agilizando los pagos.
4. El proveedor DTSolutions, S.A., reúne los requisitos solicitados por la institución por lo que es la mejor opción para que sea quien proporcione el equipo que se instalara en la red de agencias locales y departamentales.
5. La innovación en procesos nos permite captar nuevas planillas promoviendo las tarjetas de crédito y los préstamos. que al momento de depositarles en su cuenta planillera, la cartera fiduciaria se incrementara y su nivel de riesgo es mínimo al recibir las personas depósitos de sus salarios en cuentas del CHN.

RECOMENDACION

Se recomienda llevar a cabo el proyecto de instalación de lectores de banda magnética en la red de agencias del Crédito Hipotecario Nacional para que los clientes puedan realizar sus pagos y retiren dinero de sus cuentas monetarias con tarjeta de débito en la red de agencias. Ya que con la inversión presentada en este documento al Crédito Hipotecario Nacional mostrando a detalle la efectividad, se podrá obtener un incremento en productos como: cuentas monetarias, tarjetas de crédito y préstamos fiduciarios.

ANEXOS

Anexo 1:

<https://www.ine.gob.gt/ine/habitantes/>

The screenshot shows a web browser window with the URL [ine.gob.gt/ine/habitantes/](https://www.ine.gob.gt/ine/habitantes/). The website has a blue header with navigation links: Inicio, Acerca del INE, Estadísticas por tema, Servicios estadísticos, Noticias, Información Pública, Bolsa de Empleo, and Contáctenos. A left sidebar contains a menu with items like Gobierno Nacional, Organizaciones, Verbos, and others. The main content area features a video player with the title 'Proyecciones de población 2020'. The video displays the numbers '22 340' in large white font, with 'DEPARTAMENTOS' under '22' and 'MUNICIPIOS' under '340'. The video player includes a progress bar at 0:48 / 4:35 and a 'YouTube' logo.

Anexo 2:

Recomendaciones de la OMS sobre el uso de tarjetas para realizar pagos

La OMS recomienda pagar con tarjeta para evitar la propagación del coronavirus

- En caso de manipular efectivo, aconseja después lavarse las manos
- Coronavirus, en directo: Se confirma un caso en una niña de cuatro años en Madrid



REDACCIÓN

04/03/2020 12:23 | Actualizado a 04/03/2020 12:56



Priorizar los **pagos** con **tarjeta** como medida para **evitar** la propagación del **coronavirus**. Es una de las últimas sugerencias de la Organización Mundial de la Salud (**OMS**) para tratar de combatir el virus. Priorizar el **contactless** y lavarse de las manos tras manipular efectivo son otras de las recomendaciones.

Un portavoz de la OMS habría indicado a *The Telegraph* que pagar con tarjeta podría ayudar a “reducir el **riesgo de transmisión**” del coronavirus, un ‘peligro’ que se reduciría aún más si priorizamos la tecnología contacless porque evita tener que teclear en el datáfono y reducir el riesgo de transmisión.

Anexo 3:

Constitución de la República de Guatemala

Artículo 133. Junta Monetaria. La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del Sistema Bancario Nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

Con la finalidad de garantizar la estabilidad monetaria, cambiaria y crediticia del país, la Junta Monetaria podrá autorizar que el Banco de Guatemala otorgue financiamiento directo o indirecto, garantía o aval al Estado, a sus entidades descentralizadas o autónomas ni a las entidades privadas no bancarias. Con ese mismo fin, el Banco de Guatemala no podrá adquirir los valores que emitan o negocien en el mercado primario dichas

las entidades privadas no bancarias. Con ese mismo fin, el Banco de Guatemala no podrá adquirir los valores que emitan o negocien en el mercado primario dichas entidades. Se exceptúa de estas prohibiciones el financiamiento que pueda concederse en casos de catástrofes o desastres públicos, siempre y cuando el mismo sea aprobado por las dos terceras partes del número total de diputados que integran el Congreso, a solicitud del Presidente de la República.

La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.

LEY DE SUPERVISION FINANCIERA

CAPITULO I SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

ARTICULO 1. Naturaleza y objeto. La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.

La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.

ARTICULO 2. Supervisión. Para los efectos de esta ley, se entiende por supervisión la vigilancia e inspección de las entidades a que se refiere el artículo anterior, realizada por la Superintendencia de Bancos, con el objeto de que las mismas adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y a otras disposiciones que les sean aplicables, así como la evaluación del riesgo que asuman las entidades supervisadas.

autoridades, funcionarios o personal, por la gestión que realicen las entidades sometidas a su supervisión, ni garantiza el buen fin de dicha gestión, la que será siempre por cuenta y riesgo de la propia entidad, de sus administradores y de sus accionistas.

ARTICULO 3. Funciones. Para cumplir con su objeto la Superintendencia de Bancos ejercerá, respecto de las personas sujetas a su vigilancia e inspección, las funciones siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables;
- b) Supervisarlas a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, y evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones y operaciones contingentes;
- c) Dictar en forma razonada las instrucciones tendientes a subsanar las deficiencias o irregularidades que encontrare;
- d) Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley;
- e) Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas.

Toda sociedad, empresa o persona particular que preste a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, servicios informáticos, contables, legales, de custodia, de intermediación de valores u otras operaciones, tiene la obligación de permitir el acceso a sus instalaciones a las personas nombradas por la Superintendencia de Bancos, así como de proporcionarles toda la información, documentos, registros o comprobantes que respaldan las operaciones, negocios, contratos o asuntos que tengan relación con la entidad supervisada a la que le prestan servicios;

- f) Solicitar directamente a cualquier juez de primera instancia de los ramos civil o penal, las medidas precautorias que considere necesarias para poder cumplir con su función de vigilancia e inspección en caso de negativa, impedimento o retraso por parte de la entidad correspondiente o de la sociedad, empresa o persona particular contratada para prestarle los servicios enumerados en el inciso anterior, las cuales se decretarán sin necesidad de audiencia previa;
- g) Requerir información sobre cualesquiera de sus actividades, actos, operaciones de confianza y su situación financiera, sea en forma individual, o cuando proceda, en forma consolidada;
- h) Realizar su vigilancia e inspección sobre la base de una supervisión consolidada;
- i) Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo;
- j) Efectuar recomendaciones de naturaleza prudencial tendientes a que identifiquen, limiten y administren adecuadamente los riesgos que asuman en sus operaciones, constituyan las reservas de valuación que sean necesarias para cubrir el riesgo de irrecuperabilidad y mantengan patrimonio suficiente con relación a tales riesgos;
- k) Velar por el cumplimiento de manera general y uniforme de las operaciones de contabilidad, de conformidad con la normativa emitida por la Junta Monetaria;
- l) Velar por el cumplimiento de las disposiciones generales emitidas por la Junta Monetaria que norman las operaciones de confianza;
- m) Velar por el cumplimiento de las normas emitidas por la Junta Monetaria para que las entidades proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre sus actividades y su situación financiera, en forma individual y, cuando corresponda, en forma consolidada;

- n) Publicar información suficiente, veraz y oportuna sobre la situación financiera de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en forma individual o consolidada;
- ñ) Normar de manera general y uniforme, los requisitos mínimos que las entidades sujetas a su supervisión deben exigir a los auditores externos o firmas de auditoría en la realización de auditorías externas a las mismas;
- o) Llevar registros de los bancos, sociedades financieras, grupos financieros, empresas controladoras, empresas responsables, almacenes generales de depósito, casas de cambio, compañías de seguros y fianzas, y otras entidades que, conforme la ley, estén sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos; de los directores, funcionarios superiores y representantes legales de las entidades referidas, así como de auditores externos, agentes de seguros, y otros que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines;
- p) Solicitar a la autoridad que corresponda la liquidación o la declaratoria de quiebra de entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en los casos que proceda de conformidad con la ley;
- q) Proporcionar la información estadística o datos de índole financiera que requiera la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el tribunal competente;
- r) Participar y formar parte de organismos, asociaciones, entidades y foros internacionales de supervisión, así como poder suscribir y adherirse a declaraciones emitidas por éstos, de conformidad con la ley;
- s) Intercambiar información con otras entidades de supervisión, nacionales o extranjeras, para propósitos de supervisión;
- t) Denunciar, ante autoridad competente, los hechos que puedan tener carácter delictuoso, acerca de los cuales tenga conocimiento por razón de sus actividades, para lo cual queda autorizada para proporcionar información que identifique a depositantes o inversionistas, cuando sea requerida judicialmente;
- u) Proponer a la Junta Monetaria los reglamentos, disposiciones y demás normativa que ésta deba dictar, en materia de su competencia, de conformidad con la ley;
- v) Dictar las disposiciones necesarias para que las entidades supervisadas le remitan los informes, datos, antecedentes, estadísticas, y otros documentos sobre su situación financiera; determinando el plazo y la forma o medio por el que dicha información le habrá de ser remitida; y,
- w) Ejercer las demás funciones que le correspondan de acuerdo con las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables.

Anexo 4:

Inversiones por parte del Crédito Hipotecario Nacional en el año 2020

GUATECOMPRAS.gt
Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado

Guatemala, 7 de junio de 2021 - 8:31:04 PM

Inicio

Detalle de Ofertas Presentadas

Datos del Concurso

NOG: 14787822

Categorías: Computación, telefonía, audio, video, radio, TV, telecomunicaciones y fotografía

Descripción: Servicio de ethical hacking para (1) sitio web transaccional, (2) APP transaccionales (android/IOS), (8) sitios web informativos y pruebas de penetración interna para (546) equipos.

Modalidad: Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE Inciso b)

Entidad: CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL -CHN-

Unidad compradora: JEFATURA DE COMPRAS

Fecha de presentación de ofertas: 07.jun..2021 Hora:4:00:00 p. m.

Fecha de cierre de recepción de ofertas: 07.jun..2021 Hora:4:30:00 p. m.

Estatus: Evaluación (no se aceptan ofertas)

Ofertas electrónicas presentadas

Nit o País	Nombre o razón social	Tipos de Productos ofertados	Monto total Ofertado (Q.)
------------	-----------------------	------------------------------	---------------------------

Imagen 16, fecha 07/06/2021 Portal GUATECOMPRAS.GT/CHN

GUATECOMPRAS.gt
Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado

Guatemala, 7 de junio de 2021 - 8:39:15 PM

Inicio

Detalle de Ofertas Presentadas

Datos del Concurso

NOG: 13733044

Categorías: Computación, telefonía, audio, video, radio, TV, telecomunicaciones y fotografía

Descripción: Contratación de enlace punto a punto para la replicación del sitio central de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021

Modalidad: Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE Inciso b)

Entidad: CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL -CHN-

Unidad compradora: JEFATURA DE COMPRAS

Fecha de presentación de ofertas: 30.nov..2020 Hora:12:00:00 p. m.

Fecha de cierre de recepción de ofertas: 30.nov..2020 Hora:12:30:00 p. m.

Estatus: Adjudicado

Ofertas electrónicas presentadas

Imagen 17, fecha 30/11/2020 Portal GUATECOMPRAS.GT/CHN

GUATECOMPRAS.gt
Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado

Guatemala, 7 de junio de 2021 - 8:42:59 PM

Inicio > Buscar Proveedor > Detalle proveedor

Detalle del Proveedor - REDES HIBRIDAS, SOCIEDAD ANONIMA

Identificación (Datos recibidos de la SAT el: 13.may..2021 15:56:49)	
CUI:	
Nombre o razón social:	REDES HIBRIDAS, SOCIEDAD ANONIMA
Tipo de organización:	SOCIEDAD ANÓNIMA
Número de Identificación Tributaria (NIT):	77213408
Nombre comercial 1:	MEGA RED
Nombre comercial 2:	REDES HIBRIDAS
Documentos Legales:	¿Qué son los Documentos Legales? Consultar
Estado del proveedor (Obtenido desde RGAE):	HABILITADO
Adjudicado o No adjudicado:	ADJUDICADO

Detalle del Proveedor - REDES HIBRIDAS, SOCIEDAD ANONIMA

Identificación (Datos recibidos de la SAT el: 13.may..2021 15:56:49)	
CUI:	
Nombre o razón social:	REDES HIBRIDAS, SOCIEDAD ANONIMA
Tipo de organización:	SOCIEDAD ANÓNIMA
Número de Identificación Tributaria (NIT):	77213408
Nombre comercial 1:	MEGA RED
Nombre comercial 2:	REDES HIBRIDAS
Documentos Legales:	¿Qué son los Documentos Legales? Consultar
Estado del proveedor (Obtenido desde RGAE):	HABILITADO
Adjudicado o No adjudicado:	ADJUDICADO
Participa o no en Contrato Abierto:	NO PARTICIPA (no tiene productos en el catálogo)
Con o Sin contraseña:	CON CONTRASEÑA

Imagen 18, fecha 13/05/2021 Portal GUATECOMPRAS.GT/CHN

COMPRAS DIRECTA POR PORTAL GUATECOMPRAS.GT

13307509	CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL -CHN-	Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE Inciso b)	83,050.00
17.sep.,2020	JEFATURA DE COMPRAS Computación y telecomunicaciones		
21.sep.,2020	Compra de computadoras tipo laptop, para solventar solicitudes existentes y contar con disponibilidad de equipo		
Público			
Adjudicado			

13307509	CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL -CHN-	Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE Inciso b)	83,050.00
17.sep.,2020	JEFATURA DE COMPRAS Computación y telecomunicaciones		
21.sep.,2020	Compra de computadoras tipo laptop, para solventar solicitudes existentes y contar con disponibilidad de equipo		
Público			
Adjudicado			
13302884	CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL -CHN-	Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE Inciso b)	78,780.00
17.sep.,2020	JEFATURA DE COMPRAS Computación y telecomunicaciones		
21.sep.,2020	Compra de equipos de cómputo para solventar solicitudes de existentes y contar con disponibilidad de equipo		
Público			
Adjudicado			
13299417	CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL -CHN-	Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE Inciso b)	57,179.83
16.sep.,2020	JEFATURA DE COMPRAS Computación y telecomunicaciones		
18.sep.,2020	Adquisición garantía de software (Softwasre Assurance) controler, QJRN/400 y EAM, del 10 de noviembre 2020 al 9 de noviembre 2021		
Público			
Adjudicado			
13290738	CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL -CHN-	Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE Inciso b)	89,915.60
14.sep.,2020	JEFATURA DE COMPRAS Computación y telecomunicaciones		
17.sep.,2020	Adquisición de garantía de software (software assurance) subcripción de software para IBM Serie 21F70DT AS400 de Producción del 06 de diciembre 2020 al 05 de diciembre 2021		
Público			
Adjudicado			

13524062	CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL -CHN-	Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE Inciso b)	33,557.02
22.oct.2020			
26.oct.2020	JEFATURA DE COMPRAS Computación y telecomunicaciones		
Público	Servicio de soporte y mantenimiento de iCluster para AS/400 de producción ICL-ICLU-MS-010 y AS/400 de replicación ICL-ICLU-MS-005 de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, del 03 de diciembre 2020 al 02 de diciembre 2021		
Adjudicado			
13647776	CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL -CHN-	Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE Inciso b)	64,008.00
11.nov.2020			
13.nov.2020	JEFATURA DE COMPRAS Computación y telecomunicaciones		
Público	Renovación de 42 software subscription aprta para cajeros marca NCR-Modelo 6622, para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021		
Adjudicado			
12473200	CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL -CHN-	Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE Inciso b)	76,781.42
28.abr.2020			
30.abr.2020	JEFATURA DE COMPRAS Computación y telecomunicaciones		
Público	Compra de Software de Ofimática Microsoft Office Estándar 2019 para El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala		
Adjudicado			

Imagen 16, fecha del 17/09/2020 al 30/04/2020 Portal GUATECOMPRAS.GT/CHN



Menu



[Inicio](#)

Detalle de Ofertas Presentadas

Datos del Concurso

NOG:	12473200
Categorías:	Computación, telefonía, audio, video, radio, TV, telecomunicaciones y fotografía
Descripción:	Compra de Software de Ofimática Microsoft Office Estándar 2019 para El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
Modalidad:	Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE Inciso b)
Entidad:	CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL -CHN-
Unidad compradora:	JEFATURA DE COMPRAS
Fecha de presentación de ofertas:	30.abr.2020 Hora:12:00:00 p. m.
Fecha de cierre de recepción de ofertas:	30.abr.2020 Hora:12:30:00 p. m.
Estatus:	Adjudicado

Ofertas electrónicas presentadas

Nit o País	Nombre o razón social	Tipos de Productos ofertados	Monto total Ofertado (Q.)
14826097	HERNÁNDEZ,,OSCAR,ANTONIO	1	Q.86,800.000
322334	GBM DE GUATEMALA SOCIEDAD ANONIMA	1	Q.76,781.420
57011192	MOLINA,LEAL,,FERNANDO,EMMANUEL	1	Q.65,069.000

Imagen 19, fecha del 30/04/2020 Portal GUATECOMPRAS.GT/CHN

RESUMEN EJECUTIVO

“Tecnología para transacciones interactivas en banco CHN”



MIGUEL ANTONIO GOMEZ MENDOZA
IDE 14002794

Introducción

El Crédito Hipotecario Nacional es una institución de apoyo financiero que cuenta con la incondicional e ilimitada garantía del estado, que participa en el desarrollo económico del país, operando como banco comercial e hipotecario en toda la república de Guatemala, ofreciendo un portafolio integral de productos y servicios, tales como: afianzadora, aseguradora, almacenadora, fideicomisos y préstamos.



Problema principal

Actualmente El Crédito Hipotecario Nacional presta servicios a sus diferentes clientes promoviendo un servicio de calidad y confianza es por ello que en este documento se muestra una problemática la cual afecta en cierto volumen la satisfacción de las necesidades de los clientes evitando atrasos en pagos, colas innecesarias y quejas presentadas a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)

evitando caer en multas innecesarias así como la pérdida de clientes que son quienes marcan la pauta para el camino del éxito y es por la falta de un sistema de cobros con tarjeta así como el poder realizar retiros por medio de CARDREADER MSR003 puesto que las exigencias del mercado financiero para los próximos años, son un gran reto para la administración de El Crédito y de sus trabajadores.



Solución del problema

- se propone impulsar la compra de este sistema de cobros CARDREADER MSR003 a través de un estudio analizado para el beneficio de la institución promoviendo dicha práctica en toda la red de agencias, pues crea el compromiso de ser cada día mejor Institucionalmente, y que externamente los clientes vean que la diferencia con la competencia es la eficiencia en la entrega de los productos y servicios de calidad

Solución del problema

- El objetivo se enfocará siempre en la necesidad de fortalecer a la Institución y en cubrir la necesidades de productos y servicios que la población demanda; lo anterior permitirá por un lado el crecimiento y desarrollo Institucional, por otro lado el desarrollo económico y social del país; aspectos que son necesarios considerar en el Plan Estratégico 2017-2022 denominado “ La era del desarrollo”.



Inversión inicial

Para ello es fundamental que cada agencia cuente con su

PO CARDREADER MSR003

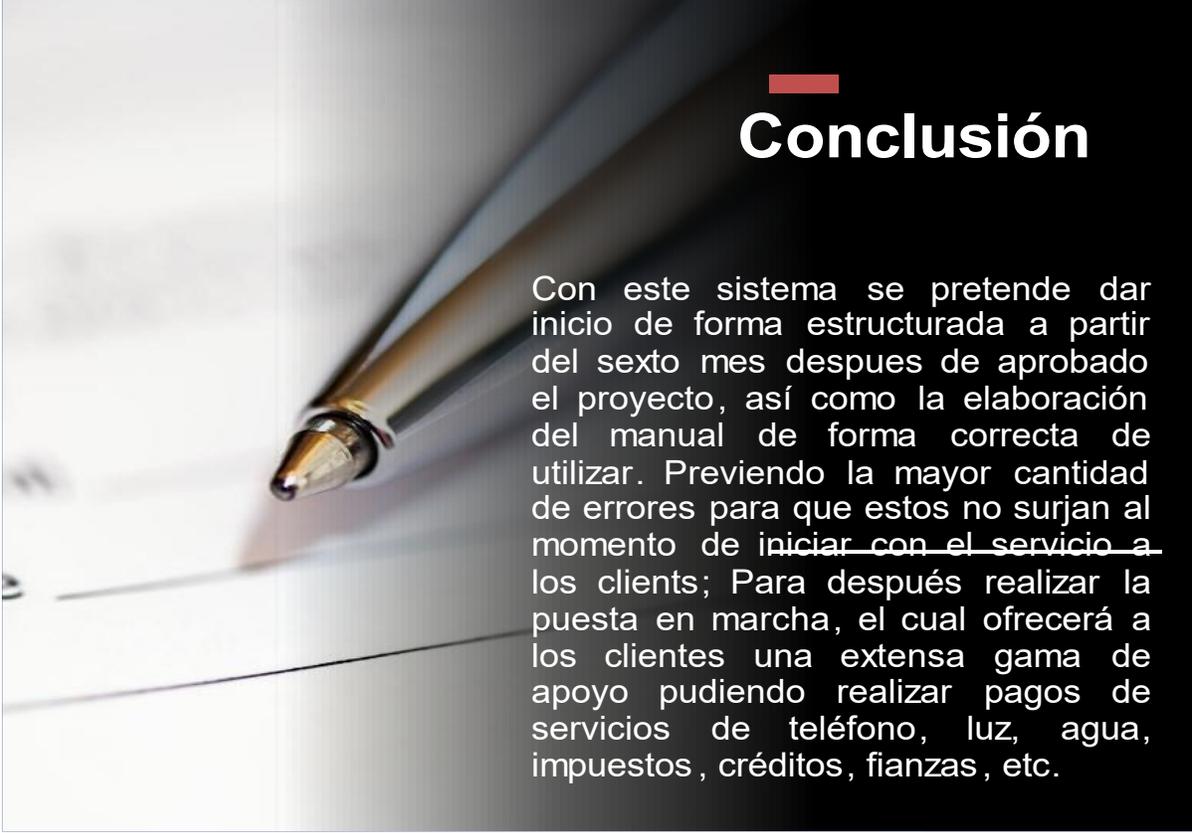
debiendo considerar una inversión inicial de Q76, 800.00 para la adquisición de 120 piezas las cuales servirán de impulso para posteriores inversiones y mejoras en cuanto a servicios de eficacia y rapidez.

Tomando en cuenta que, según reportes de proyección de ingreso, el flujo sin gastos nos daría un retorno de inversión después de 10 meses por lo que se tendría una mejora en los ingresos.

CUADRO FINANCIERO DE PROYECTO

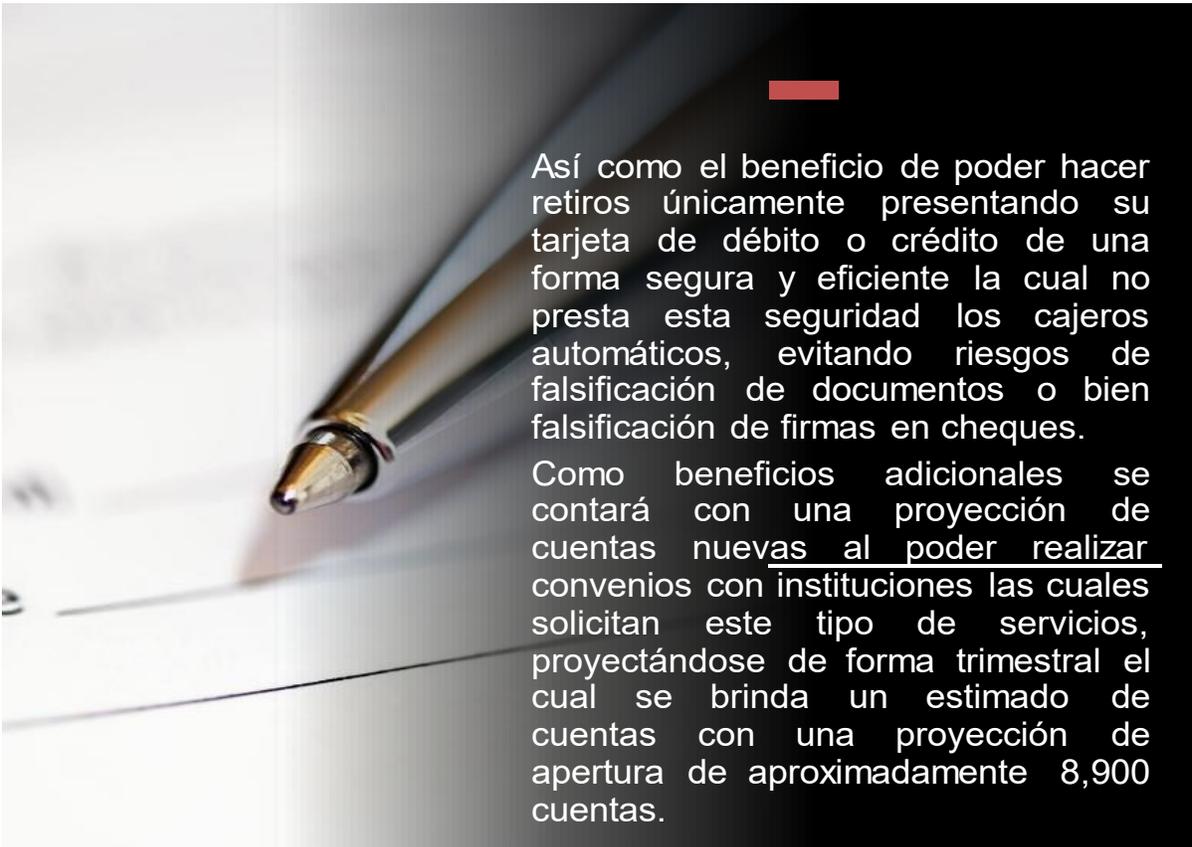
	Mes 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	TOTALES
Inversión inicial	-Q76,800.00							
Ingresos		Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q180,000.00
Egresos		Q12,800.00	Q12,800.00	Q12,800.00	Q12,800.00	Q12,800.00	Q12,800.00	Q76,800.00
								Q103,200.00





Conclusión

Con este sistema se pretende dar inicio de forma estructurada a partir del sexto mes después de aprobado el proyecto, así como la elaboración del manual de forma correcta de utilizar. Previendo la mayor cantidad de errores para que estos no surjan al momento de iniciar con el servicio a los clientes; Para después realizar la puesta en marcha, el cual ofrecerá a los clientes una extensa gama de apoyo pudiendo realizar pagos de servicios de teléfono, luz, agua, impuestos, créditos, fianzas, etc.



Así como el beneficio de poder hacer retiros únicamente presentando su tarjeta de débito o crédito de una forma segura y eficiente la cual no presta esta seguridad los cajeros automáticos, evitando riesgos de falsificación de documentos o bien falsificación de firmas en cheques.

Como beneficios adicionales se contará con una proyección de cuentas nuevas al poder realizar convenios con instituciones las cuales solicitan este tipo de servicios, proyectándose de forma trimestral el cual se brinda un estimado de cuentas con una proyección de apertura de aproximadamente 8,900 cuentas.

GRACIAS



MIGUEL ANTONIO GOMEZ MENDOZA
IDE 14002794

COTIZACIONES

Cotización 1

	DTSolutions, S.A. 5 Avenida 6-39 zona 14, Guatemala Col. Escalón Calle Padres Aguilár #436 Apdo C San Salvador Ave. Santa Elena Con Ernesto T Lefevre Calle 85PH, Royal Park, Mezzanine M03, Panamá Nacatamales El Dorado 30mt al Norte, 200mt al Este Casa 179 Nicaragua	Cotización Valido hasta: 31/703/2022 27251300001782000.00 COT-MAGNETICCARD-07319																																			
COTIZAR A: Miguel Gómez Guatemala Guatemala Guatemala	ENVIAR A: Miguel Gomez Guatemala Guatemala Guatemala																																				
Cliente: Miguel Gómez Nombre del contacto: Miguel Gómez	Etapa de cotización:																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #e0e0e0;"> <th style="text-align: left;">Descripción</th> <th style="text-align: center;">Cantidad</th> <th style="text-align: center;">Precio</th> <th style="text-align: center;">Descuento</th> <th style="text-align: center;">Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lector de Banda Magnetica 3nStar-MSR003</td> <td style="text-align: center;">120 Q</td> <td style="text-align: center;">640.00</td> <td></td> <td style="text-align: right;">Q 76,800.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;">Sub Total</td> <td style="text-align: right;">Q 76,800.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;">Descuento</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;">Impuestos</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;">Ajustes</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;">Gran Total</td> <td style="text-align: right;">Q 76,800.00</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Cantidad	Precio	Descuento	Total	Lector de Banda Magnetica 3nStar-MSR003	120 Q	640.00		Q 76,800.00				Sub Total	Q 76,800.00				Descuento	0				Impuestos	0				Ajustes	0				Gran Total	Q 76,800.00		
Descripción	Cantidad	Precio	Descuento	Total																																	
Lector de Banda Magnetica 3nStar-MSR003	120 Q	640.00		Q 76,800.00																																	
			Sub Total	Q 76,800.00																																	
			Descuento	0																																	
			Impuestos	0																																	
			Ajustes	0																																	
			Gran Total	Q 76,800.00																																	
Notas:																																					
 _____ Jorge Vilatoro Tello																																					
Terminos y Condiciones Forma de Pago: El 50% del valor de l oferta con la compra y el 50% del valor contra entrega de los productos.																																					
Bancos: Favor de Emitir los cheques a nombre de:																																					
Guatemala: DTSolutions, S.A. El Salvador: DTSolutions El Salvador, S.A.																																					



Descripción

Soporte y descargables

Descripción

El MSR003 de 3nStar es un lector de banda magnética que lee y captura data de las tres pistas presentes normalmente en las bandas magnéticas de tarjetas de crédito y débito. Lee la banda magnética de forma bidireccional, es decir que puede ser desplazada de adelante hacia a tras o viceversa, a una velocidad de 120cm por segundo.

El lector posee un led indicador que se enciende en color rojo alertando al usuario que se ha producido un error en la lectura de la tarjeta. El lector posee unas cintas adhesivas que pueden ser usadas para fijarlo a un mostrador u otra superficie.

Características

- El lector de tarjetas magnéticas de tres pistas se puede utilizar para deslizar y leer la banda magnética en la parte posterior de una tarjeta de crédito o débito u otra tarjeta de banda magnética
- El lector de tarjetas magnéticas de tres pistas se puede utilizar para deslizar y leer la banda magnética en la parte posterior de una tarjeta de crédito o débito u otra tarjeta de banda magnética
- El cable USB incorporado de 5,25' se puede conectar a un ordenador o a un sistema host para transmitir datos de la tarjeta y alimentar al lector
- Pesa 76 g. con el cable del USB; Mide 27,5 mm x 27,5 mm x 90 mm (alto x ancho x profundidad)

DOWNLOAD
SPECIFICATIONS



DESCARGAR
ESPECIFICACIONES



Ventajas

El precio es accesible comparado al de la competencia.

Es de buena calidad.

Cuenta con garantía de 1 año.

Es compatible con los sistemas operativos que tienen nuestras computadoras.

Brinda un mejor control de inventarios.

Tiempo de respuesta para cobro inmediato.

Desventajas

La garantía después del año tiene un costo adicional

Tiempo de entrega de piezas para reparación es tardío

Cotización 2



PROPUESTA ECONÓMICA RESUMIDA

Mayo 30 de 2021

Atención a: Miguel Gómez

Conforme a su solicitud, a continuación, presentamos la cotización de productos y servicios.

1. Descripción del Producto y Técnica

Equipo nuevo de alto rendimiento y bajo costo.

2. RESUMEN DE INVERSIÓN

FOTO	CANTIDAD	PRODUCTO	TIPO DE PRODUCTO	UNIDAD	TOTAL
	150	MSR213	lector de banda magnetica uni form MSR213, tracks 1/2/3, vida uti: 1 millon	Q480.00	Q72,000.00
	150	MSR135U	MSR135 series readers as embedded USB interface card / passbook reader, USB or RS232 or ps/2 interface, 123 tracks magnetic card reader	Q650.00	Q97,500.00

3. Plazo Entrega

8 a 10 días hábiles / previa orden de compra.

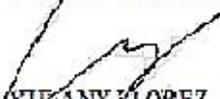
4. Forma de Pago

EFFECTIVO O DEPÓSITO A CUENTA

5. Validez de la Cotización

15 DÍAS.

Estoy enteramente a su disposición para cualquier consulta.



YURANY FLOREZ

Oficina: (502) 23 61 4734

Movil: (502) 4065 9781

yflorez@pos-itivesolutions.com

POS-ITIVE SOLUTIONS – SOLUCIONES PARA LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD.



USO EXCLUSIVO DE – POS-ITIVE SOLUTIONS
PBX: (502) 2- 361-4734 DIRECTO: 5396-5184 -
Email: info@pos-itivesolutions.com

PROPUESTA ECONÓMICA RESUMIDA

Card standard
ISO 7811/7812
Velocidad de operación de la tarjeta:

10 ~ 150 cm / s (210 DPI)
Interfaz

Interfaz USB o RS232 o ps / 2
Tiempo de vida de la cabeza

> 500,000 pases
Poder

DC 5V ± 5% (host)
Método de decodificación

F / 2F
Corriente

Soía pista
3.5 mA

Doble pista
5.2 mA

Triple pista
7.3 mA
Temperatura de operación

-10 ~ 50 ° C, 15-85% HR, sin condensación
Longitud del cable

1.5 m
Peso

350 g
Dimensión:

135 * 45 * 38 mm



USO EXCLUSIVO DE – POS-ITIVE SOLUTIONS
PBX: (302) 2-361-4734 DIRECTO: 5306-5184 -
Email: info@pos-itivesolutions.com

Ventajas

Es de buena calidad

Cuenta con garantía de 1 año

Es compatible con los sistemas operativos que tienen nuestras computadoras

Cuenta con servicio de soporte las 24 horas del día los 7 días de la semana

Brinda un mejor control de inventarios

Tiempo de respuesta para cobro inmediato.

Desventajas

Precio elevado en cuanto a la competencia

La garantía después del año tiene un costo adicional

Cotización 3



SISTEMAS Y CONTROLES DE DISTRIBUCIÓN S.A.
7165-44-7

Cotización
Serie Documento: VENTAS06
No. Documento: 271

Señor(a):

Guatemala 04 junio 2021

Miguel Gómez

Aprovecho la oportunidad para extenderle un cordial saludo y desearte éxitos en sus diferentes actividades.
A continuación sírvase encontrar las especificaciones así como el precio respectivo del equipo solicitado.

Item	Equipo	Tiempo de Entrega	Cantidad	Precio Unidad	Total Equipo
1	LECTOR 3INSTAR MSR003 BANDA MAGNETICA 3 TRACKS USB		150.00	Q 320.00	Q 48,000.00
Sub-Total:					Q 48,000.00
Total Descuento:					Q 0.00
Total Inversión:					Q 48,000.00

CUARENTA Y OCHO MIL QUETZALES CON (00/100)

Nota:

- Los precios anteriores YA incluyen el IVA.
- 5% de recargo por pago con tarjeta de crédito o débito
- La cotización cuenta con una validez de 5 días

Forma de Pago:

Garantía:

La garantía para el equipo descrito anteriormente está indicada dentro de sus características y comienza a partir de la fecha de entrega y recepción de los equipos y se proporciona localmente a través de nuestro departamento técnico. La garantía cubre desperfectos de fábrica y daños sufridos durante el traslado de los equipos. La garantía NO cubre aquellos daños provocados por el usuario, por falta de un adecuado mantenimiento o bien por el uso de Suministros o Accesorios que provocan fallos al equipo. Además se cubre garantía con la condición de que las instalaciones eléctricas tengan tierra física y se tenga instalado equipos de protección de voltaje. La garantía NO cubre: Cabezales de Impresión, Cables de Señal dañados por uso inadecuado, Piezas que por el uso constante estén sujetas a desgaste tales como engranajes, fajas, etc., ni Suministros tales como Cintas de Tela.

Kimberly Michelle Portillo Icuta
Ejecutivo de Ventas

Guatemala:
 Calle 10-41 Zona 11
 Colonia Mariscal Guatemala,
 Guatemala, C.A.
 Tel. PBX. (502) 2473-1212

San Salvador:
 Paseo General Escazón,
 Altos de Paseo Local #33,
 San Salvador, El Salvador, C.A.
 Tel. (503) 2203-2699 / 7989-0558



**Lector de banda magnética
Uniform MSR 3** 



Disponible
★★★★★

Descripción

- Tracks 1/2/3, USB, deslizamiento bi-direccional, grosor tarjeta: 0.76 +/- 0.08mm, alta y baja coercitividad, vida útil: 1 millón deslizamientos, LED y beeper de lectura, color negro.
- Requisitos de alimentación + 5VDC + -10 % de Port USB Consumo de energía 35mA Max . en condiciones normales .
- MSR- 213U USB HID o interfaz emulación teclado USB
- Interfaz USB MSR- 213V (virtual , RS232)
- Tipos de Tarjetas de tarjetas magnéticas como por ISO7810 , 7811 , AAMVA
- Leer Capacidad de banda magnética - pista doble o triple de baja / alta
- coercitividad (300 ~ 4000 Oe)

Ventajas

El precio es accesible comparado al de la competencia.

Cuenta con garantía de 6 meses

Es compatible con los sistemas operativos que tienen nuestras computadoras.

Brinda un mejor control de inventarios.

Desventajas

La calidad no es la adecuada.

No cubre a garantía después de los 6 meses

Tiempo de entrega de piezas para reparación es tardío

Tiempo de respuesta para cobro lento

La compatibilidad no es funcional en equipos desactualizados

FUENTES DE CONSULTA

Bibliografía

A. LIND, D., G. MARCHAL, W., & A. WATHEN, S. (2012). ESTADISTICA APLICADA A LOS NEGOCIOS Y LA ECONOMIA. En LIND, MARCHAL, & WATHEN, *ESTADISTICA APLICADA A LOS NEGOCIOS Y LA ECONOMIA 15 EDICION* . MEXICO D.F.: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Avendaño Espino, C. E. (2016). *"Mercados de Capital"*. 1ª Edición. Guatemala: Serviprensa S.A.

crecenegocios. (2020). <https://www.crecenegocios.com/fuentes-de-financiamiento/>.

empresarismo. (s.f.). Obtenido de <http://www.vidasostenible.org/informes/como-se-las-apanaban-antes-de-la-era-del-plastico/>

FISCHER , L., & ESPEJO , J. (2011). MERCADOTECNIA CUARTA EDICION. En L. FISCHER, & J. ESPEJO, *MERCADOTECNIA CUARTA EDICION*. MEXICO D.F.: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Granados, A. L. (s.f.). *"Liderazgo Emprendedor - Como ser un Emprendedor de Éxito y no Morir en el Intento"*. Cengage .

Hil, C. W. (2011, 2007, 2001). NEGOCIOS INTERNACIONALES COMPETENCIA EN EL MERCADO GLOBAL . En C. W. Hil, *NEGOCIOS INTERNACIONALES COMPETENCIA EN EL MERCADO GLOBAL* . MEXICO DF: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

JACOBS, F. R. (2011). ADMINISTRACION DE OPERACIONES . En R. B. CHASE, *PRODUCCION Y CADENA DE SUMINISTROS Decimotercera edición*. MEXICO D.F.: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Ovando, S. F. (2017). Finanzas Administrativas 4. En S. F. Ovando. Información establecida en el Documento NYP-IDEA.

Vidal Arizabaleta, E. (2004). DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL. En E. Vidal Arizabaleta, *Evaluacion sistematica del desempeño empresarial en al era digital* . Bogota : Ecoe Ediciones .

E-grafía

Trust-Systems. (2017). *BANCO CHN*. Obtenido de <https://www.chn.com.gt/>

Banco de Guatemala. (s.f.). *Banco de Guatemala*. Obtenido de <http://www.banguat.gob.gt/inveco/notas/articulos/envolver.asp?karchivo=9901&kdisc>

DTSolutions S.A. (2015). *DTSolutions expertos en movilidad empresarial* . Obtenido de <https://www.dts.com.gt/soluciones-teconologia/>

Superintendencia de Bancos. Guatemala, C. A. (s.f.). *Superintendencia de Bancos. Guatemala, C. A.* Obtenido de <https://www.sib.gob.gt/web/sib/mapa>

VISA NET GUATEMALA. (s.f.). *VisaNet Guatemala* . Obtenido de <https://www.visanet.com.gt/Comercios/RequisitosAfiliacion>

WALLY LOGIN. (s.f.). *WALLY*. Obtenido de <https://blog.wallypos.com/sistema-de-punto-de-venta-que-necesitas-para-implementarlo-en-tu-negocio>



Guatemala, 08 de Diciembre de 2022

Señores
Universidad Galileo
IDEA
Presente.

Por este medio de la presente YO Miguel Antonio Gomez Mendoza que me identifico con número de carné 14002794 y con DPI 2545-43766-010 actualmente asignado (a) en la carrera:

"Autorizo al Instituto de Educación Abierta (IDEA) a la publicación, en el Tesario virtual de la Universidad, de mi proyecto de Graduación titulado:"

"Tecnología para transacciones interactivas en Crédito Hipotecario Nacional"

Como autor (a) del material de la investigación sustentada mediante el protocolo de IDEA. Expreso que la misma es de mi autoría y con contenido inédito, realizado con el acompañamiento experto del coordinador de área y por tanto he seguido los parámetros éticos y legales respecto de las citas de referencia y todo tipo de fuentes establecidas en el Reglamento de la Universidad Galileo

Sin otro particular, me suscribo.