

## CALIFICAN SISTEMA DE COBRANZA

# Infonavit cumple mejores prácticas

POR CAROLINA REYES  
carolina.reyes@gtmm.com.mx

El Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores, la mayor institución hipotecaria del país, alcanzó la evaluación máxima otorgada por Moody's como administrador de créditos, debido a los procesos automatizados para dar de alta los financiamientos en su sistema de cobranza.

De acuerdo con el reporte de la calificadora, en el que reafirma la evaluación del Infonavit en SQ1, su escala más alta para administradores primarios de portafolios hipotecarios, el organismo que dirige Alejandro Murat Hinojosa cumple con las mejores prácticas en la industria, por lo que elevó su evaluación de Administración de Créditos a nivel de Fuerte.

### EVALUACIÓN POSITIVA

Asimismo, señaló que este incremento en la evaluación se debió a que los flujos de cobranza del Infonavit se mantienen en cuentas centralizadas y los sistemas de contabilidad automáticamente segregan todos los fondos que pertenecen a los créditos bursatilizados.

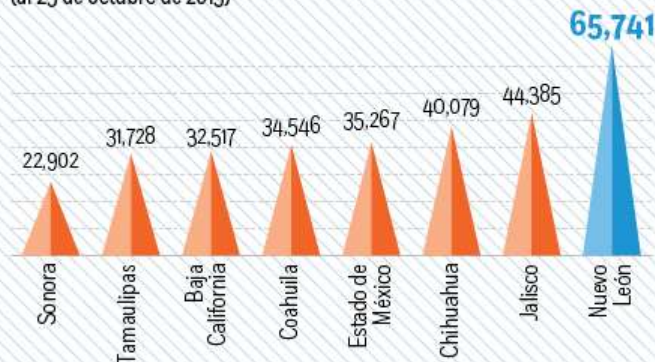
Por otra parte, precisó que el Área de Auditoría Interna del Infonavit también lleva a cabo revisiones completas y anuales al proceso de alta de los créditos en la administración del portafolio.

“Las remesas de efectivo hacia los fideicomisos emisores se calculan por la Subdirección General de Administración de Cartera, posteriormente el Área de Contabilidad realiza el alta de la cuenta por pagar y finalmente la autorización y envío de los fondos se hace a través

El instituto tiene una posición sólida como el originador de hipotecas más grande de México, concluye Moody's

### ENTIDADES CON MÁS CRÉDITO

(al 25 de octubre de 2015)



**A LA MEDIDA.** El Infonavit, que dirige Alejandro Murat Hinojosa, busca que los productos se diseñen con base a las condiciones económicas.



Fuente: Infonavit/Foto: Paola Hidalgo/Archivo

del Área de Tesorería, lo cual agrega confiabilidad al proceso. En paralelo, el área de Cedevis monitorea que el proceso de envío de remesas incluya las cantidades exactas y se realice en los tiempos especificados en los documentos de cada emisión”.

Los expedientes de crédito se generan a través de la red de notarios públicos certificados, mismos que también son responsables del alta ante el Registro Público de la Propiedad; y en paralelo las oficinas regionales del Infonavit supervisan dicho proceso.

Los expedientes del crédito se resguardan en las instalaciones de una compañía especializada y subcontratada por el Infonavit, que mantiene estándares de seguridad conforme a las mejores prácticas en la industria.

### MEJORA EL SERVICIO

Por otra parte, Moody's resaltó que durante el último año el Infonavit ha mejorado



El Infonavit también estableció una plataforma adicional de atención a usuarios únicamente dedicada a dar servicio a los patrones.”

### MOODY'S

sus capacidades para atender las llamadas entrantes al instituto, a través del reforzamiento del equipo de agentes telefónicos.

“Durante este periodo el Infonavit también estableció una plataforma adicional de atención a usuarios únicamente dedicada a dar servicio a los patrones”, expuso la calificadora, lo que ubicó la evaluación del Infonavit de Servicio al cliente y habilidades de cobranza en un nivel arriba del promedio.

### MITIGACIÓN DE PÉRDIDAS

En lo que refiere a las políticas y procedimientos de mitigación de pérdidas, el Infonavit también obtuvo una evaluación de nivel Fuerte, ya que el organismo busca que los productos crediticios se diseñen de acuerdo con las condiciones económicas y de empleo que prevalecen en cada región del país.

Asimismo, el organismo destaca por los esfuerzos que realiza para diversificar sus mecanismos de adjudicación, los cuales se han reflejado en una disminución en los tiempos para tomar posesión de los activos.

“Aunado a lo anterior, los despachos de cobranza judicial de la red del Infonavit ahora también están obligados a custodiar los activos que recuperan, lo cual también se refleja en menores niveles de deterioro de los activos”, describe el reporte elaborado por Moody's.