



ESCUELA

POLITÉCNICA DEL

EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO.**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y
CARTERA, CUSTODIA Y COBRANZAS DE LA ASOCIACIÓN
MUTUALISTA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA
IMBABURA, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE
IMBABURA, POR EL PERIODO DE ENERO – DICIEMBRE 2010”**

LOURDES TATIANA LLUMIQUINGA PANCHI

Tesis presentada como requisito previo a la obtención
del título de:

INGENIERA EN FINANZAS, CONTADORA PÚBLICA – AUDITORA

DIRECTOR: DR. CPA. PATRICIO GALVEZ. L. MBA.

CODIRECTOR: ING. CPA. CAROL PROAÑO P. MGS

Sangolqui, Septiembre 2012.

TOMO I

**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CONTADOR PÚBLICO AUDITOR.**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Lourdes Tatiana Llumiquinga

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y CARTERA, CUSTODIA Y COBRANZAS DE LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA IMBABURA, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, POR EL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2010”** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan en el pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, Septiembre 2012

Lourdes Tatiana Llumiquinga Panchi

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CONTADOR PÚBLICO AUDITOR

CERTIFICADO

Dr. CPA. Patricio Galvez

Ing. CPA. Carol Proaño

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y CARTERA, CUSTODIA Y COBRANZAS DE LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA IMBABURA, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA POR EL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2010”, realizado por la Srta. Lourdes Tatiana Llumiquinga Panchi ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que la Auditoría de los procesos de Crédito y Cartera, Custodia y Cobranzas de recursos sirve como modelo para posibles exámenes de auditoría si se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de dos documentos empastados y dos discos compactos el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a la Srta. Lourdes Tatiana Llumiquinga Panchi que lo entregue a Eco. Juan Lara, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, Septiembre 2012

Dr. CPA. Patricio Galvez
DIRECTOR

Ing. CPA. Carol Proaño
CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CONTADOR PÚBLICO AUDITOR

AUTORIZACIÓN

Yo, Lourdes Tatiana Llumiquinga Panchi

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la institución el trabajo titulado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y CARTERA, CUSTODIA Y COBRANZAS DE LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA IMBABURA, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, POR EL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2010”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Septiembre 2012.

Lourdes Tatiana Llumiquinga Panchi

DEDICATORIA.

Dedico la presente tesis:

A Dios.

Por haberme brindado la oportunidad de estar viva y culminar esta etapa estudiantil, de la mejor manera, llenándome de sus bendiciones y protección.

A mis Padres.

Por estar siempre junto a mí, brindarme su cariño y apoyo incondicional, educándome con el mejor ejemplo, proporcionándome las herramientas necesarias para salir adelante y cumplir exitosamente mis metas.

A mis Hermanos.

Por ser el impulso, para culminar con mis propósitos manteniendo el compromiso de ser su ejemplo.

A mis amigos

Por el apoyo y compañía brindado a lo largo de las diferentes etapas de mi vida.

Lourdes Tatiana Llumiquinga Panchi

AGRADECIMIENTOS.

En primer lugar agradezco a Dios por la vida que tengo, por la oportunidad que me brinda de contar con una familia incondicional, pero sobre todo por haberme dado a los mejores padres.

Agradezco a mis padres, por ser mi apoyo, mi mejor ejemplo y las personas que han hecho posible alcanzar una meta más en mi vida, por cada uno de sus sacrificios a cambio del bienestar de mis hermanos y el mío, por su confianza y por ser la fuerza que nos impulsa a seguir adelante y ser mejores.

A mis hermanos por brindarme su apoyo y compañía, y ser impulso para cumplir cada una de mis metas con éxito.

A amigos por ser mi compañía y brindarme su amistad sincera, su apoyo y comprensión incondicional, y por haberme permitido formar parte de sus vidas.

De igual manera quiero mostrar mi agradecimiento y gratitud a la Escuela Politécnica del Ejército y en especial al Departamento de Ciencias Económicas y de Comercio por haberme permitido formar parte del mismo y brindarme sus conocimientos.

Agradezco a mis maestros por su comprensión y paciencia, por el tiempo brindado al impartir sus conocimientos, en especial a mi Director y Codirector por su dedicación al guiarme a lo largo del desarrollo del presente trabajo de tesis

Lourdes Tatiana Llumiquinga Panchi.

Resumen Ejecutivo.

En la actualidad se evidencia el fortalecimiento tanto de las cooperativas de Ahorro y Crédito como de las mutualistas en el mercado financiero local, siendo notable el crecimiento de estas entidades en todas las regiones de nuestro país, debido al desarrollo de la oferta de servicios y productos diseñados para grupos, tradicionalmente poco atendidos por el sector financiero tradicional, lo cual además ha permitido que en los últimos años se amplié la profundización financiera y el acceso al mercado financiero para tales grupos.

La asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la vivienda Imbabura o Mutualista Imbabura es una entidad financiera regulada que realiza intermediación financiera con el público, fundada el 19 de noviembre de 1963, como entidad de ahorro y préstamo para el desarrollo en el sector de la vivienda.

Luego de 45 años de presencia en el mercado financiero del norte del país, MUTUALISTA IMBABURA sigue proyectándose hacia el futuro acompañado de una serie de proyectos que contribuirán a su desarrollo, generando innumerables fuentes de empleo y movimiento comercial en la zona de influencia.

Se realizó la presente Auditoría de Gestión a los procesos de Crédito y Cartera, Custodia y Cobranzas, mediante la aplicación de técnicas y métodos, que contribuyan al logro de objetivos y metas institucionales.

El trabajo de Auditoría se diseñó de la siguiente manera:

Capítulo I: Incluyen los aspectos generales de conocimiento de la institución tales como las diferentes entidades reguladoras, normativa de la empresa, estructura organizacional.

Capítulo II: Contiene el análisis situacional tanto interno como externo, el primero describe los subprocesos inmersos en los procesos sujetos a este trabajo de auditoría, la segunda contempla un análisis de los factores externos que influyen en el desempeño normal de la institución.

Capítulo III: Abarca el direccionamiento estratégico en el que se describe la misión, visión, objetivos, estrategias y valores de la institución.

Capítulo IV: Contiene la metodología para el desarrollo del trabajo de auditoría de Gestión

Capítulo V: Es el desarrollo del trabajo práctico de Auditoría siguiendo la fases de la misma obteniendo evidencia y elaborando los respectivos papeles de trabajo así como también el producto final, el informe entregado a la institución así como las recomendaciones propuestas.

Capítulo VI: Contempla las Conclusiones y Recomendaciones que son producto de haberse practicado el examen.

Executive Summary.

At present evidence strengthening both unions and credit and mutuals in the local financial market, with remarkable growth of these institutions in all regions of our country, due to the development of the range of services and products designed for groups traditionally underserved by traditional financial sector, which also has allowed in recent years to broaden the financial deepening and financial market access for such groups.

The association Mutual Savings and Credit for housing or Mutual Imbabura is a regulated financial institution performing financial transactions with the public, founded on November 19, 1963, as a savings and loan institution for development in the housing sector.

After 45 years in the financial market in the north, MUTUAL IMBABURA continues to project into the future together with a number of projects that will contribute to their development, generating countless sources of employment and commercial activity in the area of influence.

We conducted this audit to management processes and Portfolio Credit, Custody and Recovery, by applying techniques and methods that contribute to the achievement of institutional goals and objectives.

The audit work was designed as follows:

Chapter I: General aspects include knowledge of the institution such as different regulators, company regulations, organizational structure.

Chapter II: Contains situational analysis both internally and externally, the first describes the threads involved in the processes subject to this audit work, the second provides an analysis of the external factors influencing the normal performance of the institution.

Chapter III covers the strategic direction which describes the mission, vision, goals, strategies and values of the institution.

Chapter IV: Contains the methodology for the development of performance audit work.

Chapter V: The development of practical work Audit following the same stages of gathering evidence and preparing the respective working papers as well as the final product, the report on the institution and the proposed recommendations

Chapter VI: Conclusions and Recommendations contemplates that result from having practiced the exam.

INDICE DE CONTENIDO.

TOMO I.

CAPITULO I.	18
1. ASPECTOS GENERALES.	18
1.1. ANTECEDENTES.....	18
1.1.1. Base legal de la Institución	20
a) Entidades reguladoras.	22
b) Normativa Externa.	24
c) Normativa Interna.....	29
1.1.2. Objetivos de la Institución.	37
Objetivo General.....	38
Objetivos Específicos.....	38
1.2. LA EMPRESA.....	40
1.2.1. Reseña Histórica.	43
1.2.2. Organigramas.....	50
1.2.2.1. Organigrama Estructural.	50
1.2.2.2. Organigrama Funcional.....	53
1.2.2.3. Organigrama de personal.	69
CAPÍTULO II.	73
2. ANÁLISIS SITUACIONAL.....	73
2.1. ANÁLISIS INTERNO.	73
2.1.1 Descripción de los procesos de la Jefatura Operativa.	73
2.1.1.1 Proceso de Crédito y Cartera.....	74
2.1.1.2 Proceso de Custodia.....	140
2.1.1.3 Proceso de Cobranzas.	141

2.2 ANÁLISIS EXTERNO.....	150
2.2.1 Influencias Macroeconómicas.....	150
2.2.1.1 Factor Político.....	150
2.2.1.2 Factor Económico.....	152
2.2.1.3 Factor Social.....	166
2.2.1.4 Factor Legal.....	167
2.2.1.5 Factor Tecnológico.....	169
2.2.2 INFLUENCIAS MICROECONÓMICAS.....	170
2.2.2.1 Clientes.....	170
2.2.2.2 Competencia.....	171
2.2.2.3 Proveedores.....	171
CAPITULO III.....	176
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	176
3.1. MISIÓN.....	176
3.2. VISIÓN.....	177
3.3. OBJETIVOS.....	178
3.4. POLITICAS INSTITUCIONALES.....	180
3.5. ESTRATÉGIAS.....	184
3.6. VALORES.....	192
CAPITULO IV.....	195
4. METODOLOGÍA PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	195
4.1. Generalidades.....	195
4.1.1 Concepto de la Auditoría de Gestión.....	195
4.1.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	196
4.1.3. Origen de la auditoría de Gestión.....	196
4.1.4. Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	198

4.2. Fases de la Auditoría de Gestión.....	199
4.2.1 Planificación.....	200
4.2.1.1 Planificación Preliminar.....	202
4.2.1.2. Planificación Específica.....	206
4.2.2 Fase de Ejecución.....	246
4.2.2.1 Las Pruebas de Auditoría.....	247
4.2.2.2 Muestreo en auditoría de Gestión.....	249
4.2.2.3 Evidencias de Auditoría.....	252
4.2.2.4 Papeles de Trabajo.....	254
4.2.2.5 Hallazgos.....	269
4.2.3. Preparación del Informe.....	273
4.2.3.1 Informe de Auditoría.....	274

TOMO II.

CAPITULO V..... ¡Error! Marcador no definido.

5. EJERCICIO PRÁCTICO..... ¡Error! Marcador no definido.

5.1 AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITOS, CARTERA, CUSTODIA Y COBRANZAS DE LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA "IMBABURA". ¡Error! Marcador no definido.

 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR..... ¡Error! Marcador no definido.

 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA..... ¡Error! Marcador no definido.

 EJECUCIÓN DEL TRABAJO..... ¡Error! Marcador no definido.

 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS..... ¡Error! Marcador no definido.

CAPITULO VI..... ¡Error! Marcador no definido.

6.1 CONCLUSIONES..... ¡Error! Marcador no definido.

6.2. RECOMENDACIONES..... ¡Error! Marcador no definido.

GLOSARIO. ¡Error! Marcador no definido.

BIBLIOGRAFÍA. ¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico 1 Superintendencia de bancos y seguros	23
Gráfico 2 Asamblea Constituyente	24
Gráfico 3 Logo Mutualista	37
Gráfico 4 Clasificación de las Empresas	42
Gráfico 5 Matriz Ibarra	48
Gráfico 6 Agencia Atuntaqui.....	48
Gráfico 7 Agencia Otavalo	48
Gráfico 8 Sucursal Quito	49
Gráfico 9 Sucursal Quito Sur.....	49
Gráfico 10 Ciclo del Crédito	131
Gráfico 11 Tasa de Crecimiento Real PIB.....	157
Gráfico 12 Variación PIB.....	158
Gráfico 13 Evolución de la inversión en el Ecuador	159
Gráfico 14 Balanza Comercial Petrolera y No petrolera.	161
Gráfico 15 Balanza Comercial Petrolera y No petrolera: Principales Socios ..	162
Gráfico 16 Evolución de la Inflación.	164
Gráfico 17 Comparación de Tasa de Intereses Referenciales.....	166
Gráfico 18 Origen de la Auditoría de Gestión	197
Gráfico 19 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA).....	199
Gráfico 20 Resumen de Recorrido	204
Gráfico 21 Entrevista.....	205
Gráfico 22 Modelo para cuestionario de control interno	215
Gráfico 23 Modelo para narrativa	216
Gráfico 24 Flujo del Proceso de Auditoría de Gestión	220
Gráfico 25 Matriz de Control Interno	222
Gráfico 26 Componentes COSO I.....	234
Gráfico 27 Estructura de Control / COSO I.....	235
Gráfico 28 Estructura de Control / COSO I.....	236
Gráfico 29 Inclusión de Sistemas	245
Gráfico 30 Programa de Auditoría.....	246
Gráfico 31 Hoja de Hallazgos.....	272

INDICE DE CUADROS.

Cuadro 1 Principales Ejecutivos	22
Cuadro 2 Listado de manuales de la institución	36
Cuadro 3 Políticas de la Mutualista	37
Cuadro 4 Detalle de Sucursales y Matriz de la Mutualista.....	47
Cuadro 5 Clasificación de los Organigramas	50
Cuadro 6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.	52
Cuadro 7 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.	53
Cuadro 8 ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	55
Cuadro 9 ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	67
Cuadro 10 ORGANIGRAMA DE PERSONAL	71
Cuadro 11 ORGANIGRAMA DE PERSONAL	72
Cuadro 12 Tabla Cruzada del tipo de Cambio.....	155
Cuadro 13 Tasa de Crecimiento Real PIB.....	157
Cuadro 14 Tipo de Clientes.....	171
Cuadro 15 Proveedores	172
Cuadro 16 FODA	173
Cuadro 17 Comparación de la Auditoría de Gestión con la Auditoría	198
Cuadro 18 Fases de la Auditoría de Gestión.....	200
Cuadro 19 Componentes COSO II-ERM.....	236
Cuadro 20 Componentes MICIL.....	241
Cuadro 21 Componentes CORRE	243
Cuadro 22 Comparación de Componentes	244
Cuadro 23 Marcas de Auditoría.....	264
Cuadro 24 Contenido de un Archivo Permanente.	266
Cuadro 25 Contenido de un Archivo Corriente.	267

CAPITULO I.

1. ASPECTOS GENERALES.

1.1. ANTECEDENTES.

La asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la vivienda Imbabura o Mutualista Imbabura es una entidad financiera regulada que realiza intermediación financiera con el público y por tanto se rige por las disposiciones del Decreto Ejecutivo 3270 que reguló el funcionamiento del sistema Mutualista, que contiene el reglamento que norma la constitución y liquidación de este tipo de instituciones y sobre la competencia y control que la SBS ejerce sobre ellas. Adicionalmente se encuentra toda la normativa y leyes dentro de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria.

Las normas antes citadas regulan la constitución y organización, el régimen económico, las operaciones, la contabilidad, información financiera y auditoría, la disolución y liquidación.

El título V “De las operaciones” de la Ley, faculta a las mutualistas de la ahorro y crédito realizar las operaciones especificadas en el Art. 51 de la LGISF para entidades bancarias y financieras con excepción de las siguientes: Negociar títulos ,valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas, Efectuar por cuenta propia o de terceros , operaciones con divisas ,contratar, reporte y arbitraje y emitir o negociar cheques de viajero, compra o vender minerales preciosos acuñados o en barra y garantizar la colocación de acciones y obligaciones ,citas en el artículo 2 de la misma ley.

Un hecho relevante es la destacada participación de las mutualistas en el financiamiento de la vivienda y la construcción que es el principal motor de desarrollo económico para todo el país enfocando un 70% de sus recursos a este producto.

Sin embargo en los últimos años la Administración de Mutualista Imbabura ha visto la necesidad de aplicar una diversificación de colocaciones a fin de atender a mayor cantidad de asociados y mejorar su rentabilidad. Por esta razón lanzó al mercado varios productos enfocados al apoyo a la Microempresa (Mi crédito Oportuno) que hoy constituyen un aporte importante para el crecimiento de la economía y la generación de empleo.

El desarrollo de Proyectos Inmobiliarios también ha generado un movimiento importante dentro de la ciudad de Ibarra, se estima que en cada proyecto que desarrolla la Mutualista Imbabura circulan más de un millón de dólares y se contratan alrededor de 100 personas entre trabajadores directos e indirectos.

La entidad actualmente pone a disposición de público los siguientes tipos de Crédito: Consumo, Comercial, Vivienda y Microcrédito.

Con el desarrollo de la presente Auditoría de Gestión aplicada a los procesos de Créditos, Cartera, Custodia y Cobranzas de la jefatura Operativa, se busca evaluar la eficiencia, eficacia y economía, así como la gestión administrativa y financiera de todas las áreas involucradas en dichos procesos, que contribuyan a la correcta toma de decisiones a nivel administrativo. Una vez concluida dicha evaluación se emitirá un informe a la Gerencia, el mismo que contendrá recomendaciones y conclusiones, que deberán ser tomadas en cuentas para futuras correcciones en las áreas Críticas.

1.1.1. Base legal de la Institución

Con fecha 19 de noviembre de 1963 fue fundada la Mutualista Imbabura, empezando sus operaciones en la ciudad de Ibarra a partir de 1964. Desde sus inicios la mutualista direccionó sus operaciones hacia la captación de depósitos

de ahorro para otorgar créditos orientados al financiamiento de vivienda y al desarrollo del sector de la construcción. Adicionalmente, en los últimos años la Mutualista ha entregado créditos de consumo para satisfacer la demanda de sus clientes, diversificando de esta manera sus productos.

Mutualista Imbabura no cuenta con capital social debido a su naturaleza de constitución, de esta manera, su administración se encuentra manejada por una Junta General de Asociados, misma que está integrada por todos los clientes que poseen una libreta de ahorros en la entidad y que cumplen con todos los requisitos de ley y estatutarios vigentes. El órgano encargado de la designación de la plana directiva en la Junta General que se encuentra integrada por personas que mantienen un perfil idóneo que le permite el correcto desempeño de funciones.

A diciembre de 2010, la mutualista tiene 43 empleados distribuidos en las distintas agencias del país. Es importante mencionar que esta institución ha venido mejorando sus políticas de Gobierno Corporativo, para lo cual durante 2009 desarrolló un reglamento para las sesiones de Directorio, además, se realizó cambios en los manuales y procesos dentro de la entidad. Finalmente, contrató la firma Corral Sánchez para llevar a cabo el diagnóstico del Buen Gobierno Corporativo.

Cuadro N° 1
Principales Ejecutivos.

Cargo	Nombre
Presidente del Directorio	Dr. Daniel Orquera G.
Vicepresidente Ejecutivo	Dr. Oswaldo Torres A.
Vocal Principal	Ing. Tiberio Vásquez Maldonado
Vocal Principal	Crnel. Marco Antonio Hadathy Moreno
Vocal Principal	Arq. Ramiro Burbano Rosero
Vocal Suplente	Dra. Luz Angélica Vinueza Guevara
Vocal Suplente	Sra. Gloria Magdalena Dávila Moncayo
Vocal Suplente	Sra. Hilda Teresa Fuentes Díaz
Vocal Suplente	Dr. Héctor Aníbal Rosero Mier
Director de Canales	Econ. Michel Saúd Galindo

Fuente: informe de calificación de Riesgo de la Mutualista

Para cumplir con su objetivo, la Mutualista debe considerar los siguientes parámetros de control y normativa vigente:

a) Entidades reguladoras.

Ministerios de Desarrollo Urbano y Vivienda.

El ministerio de Desarrollo y Vivienda fue creado mediante Decreto Ejecutivo N° 2 de Fecha 10 de Agosto de 1992 en la presidencia del Arq. Sixto Durán Ballén.

Ese organismo es promotor de los sistemas facilitador de la participación de actores privados, comunitarios, regulador general y canalizador de recursos por medio de bonos y proveedor de asistencia técnica para los municipios y grupos organizados comunitarios y privados integral que contribuyan en la planificación, gestión y evaluación de programas de desarrollo integral que contribuyan al cumplimiento los objetivos nacionales de gobierno. Además dictar las políticas generales para el desarrollo de la vivienda.

Superintendencia de Bancos y Seguros

La Superintendencia de Bancos y Seguros es un organismo autónomo e independiente de regulación y supervisión creado el día 6 de Septiembre de 1927, que vela por la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez de los Sistemas Financieros, de seguros privados y de seguridad social impulsando con esto el desarrollo del país.¹

Gráfico N° 1
Superintendencia de Bancos y Seguros.



Fuente: Página Web de la SBS (www.sbs.gob.ec)

Elaborado por: Tatiana Llumiuinga

¹<http://www.sbs.gob.ec>

b) Normativa Externa.

Constitución Política del Ecuador.

Gráfico N° 2
Asamblea Constituyente.



Fuente: Página Web de la asamblea (www.asambleanacional.gov.ec)

Elaborado por: Tatiana Llumiquinga

Es la norma suprema de la República del Ecuador fundamento y fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno.

Todas las leyes que se expiden dentro del país deben estar acorde con la Constitución Política del Ecuador en base a las atribuciones y responsabilidades establecidas en la misma, sin excepción alguna.²

Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero.

Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

² <http://www.oas.org/juridico>

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, así como las instituciones de servicios financieros, entendiéndose por éstas a los almacenes generales de depósito, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, casas de cambio, corporaciones de garantía y retrogarantía, corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, que deberán tener como objeto social exclusivo la realización de esas actividades, quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

Para el efecto de esta ley son instituciones financieras privadas:

- a. Bancos
- b. Sociedades Financieras
- c. Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda; y,
- d. Cooperativas de Ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.³

Reglamento a la ley General de las Instituciones del Sistema Financiero.

Establece lineamientos que facilitan la aplicación y entendimiento de la Ley General de Instituciones Financieras, intentando resolver partes confusas o poco explicativas establecidas en la misma.

³ Art 1 Ley General de Instituciones Financieras.

Ley de Seguridad Social.

El Seguro General Obligatorio forma parte del sistema nacional de seguridad social y, como tal, su organización y funcionamiento se fundamentan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.⁴

Son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia;
- b. El trabajador autónomo;
- c. El profesional en libre ejercicio;
- d. El administrador o patrono de un negocio
- e. El dueño de una empresa unipersonal;
- f. El menor trabajador independiente; y,
- g. Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales.⁵

⁴ Art 1 Ley de Seguridad Social

⁵ Art. 2 Ley de Seguridad Social

Reglamento de la constitución, organización, Funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda. (Decreto 3270).

“Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, actualmente existentes, cuya creación estuvo facultada por el Decreto Ley de Emergencia No. 20, promulgado el 2 de julio de 1962 y las que se crearen, se rigen por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que se denominará en adelante simplemente la Ley, el Reglamento General de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en lo que fuere aplicable, este reglamento y sus propios estatutos.”⁶

Ley de Cheques.

En esta ley se establece la forma en la que se emiten cheques, operación importante en toda institución financiera.

Código de Trabajo.

La presente Codificación del Código del Trabajo tiene la finalidad de mantener actualizada la legislación laboral, observando las disposiciones de la Constitución

⁶ Art. 1 Decreto 3270

Política de la República; convenios con la Organización Internacional del Trabajo, ratificados por el Ecuador.

Ley de Régimen Tributario Interno.

Esta ley regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos, aplicándoles a todos los tributos y las actividades que se deriven de los mismos.

Fue elaborada por el H. Congreso Nacional y tiene las reformas realizadas por la Asamblea Nacional Constituyente, mediante ley reformativa expedida el 29 de Diciembre de 2007, de acuerdo con lo dispuesto en el Mandato Constituyente No.1 publicado en el R.O. 223 del 30 de Noviembre de 2007.

Ley orgánica de defensa del consumidor.

En esta ley se establecen las normas las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

Codificación de las Resoluciones de la Junta Bancaria.

Esta codificación regulan las operaciones que realizan las entidades bancarias, en relación con su función dentro del mercado financiero.

Codificación de las Regulaciones del Directorio del Banco Central.

Esta codificación tiene el propósito no sólo de contribuir a la realización de los fines del estado y de cumplir la ley, sino de proteger la imagen y reputación de la Institución y de sus socios.

c) Normativa Interna.

Las operaciones y desenvolvimiento de las actividades de la entidad se rigen a la siguiente Normativa Interna:

Estatuto

Se entiende por Estatuto a las reglas fundamentales que una vez aprobadas por la Junta General de Asociados rigen el funcionamiento de la Asociación Mutualista Imbabura.

“La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Imbabura, o Mutualista Imbabura es un persona jurídica de derecho privado con finalidad social y sin fines de lucro...”⁷

De conformidad con la codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, la Mutualista Imbabura se halla sometida al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Son socios a esta Institución Financiera, las personas naturales o jurídicas que mantengan depósitos monetarios, en moneda de curso legal, en divisas permitidas por la ley, de acuerdo a los requisitos que señala el Estatuto.

“El Gobierno y la Administración de la Mutualista Imbabura corresponden los siguientes organismos:

- a) Junta General de Asociados
- b) Directorio
- c) Gerencia General”⁸

Junta general de asociados: Es la máxima autoridad de la Mutualista y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados y para los organismos Internos, y se considerarán legalmente constituida con el quórum correspondiente. Las resoluciones de la Junta General se las tomará por la

⁷ Art. 1 Estatuto Social de la Mutualista.

⁸ Art. 8 Estatuto Social de la Mutualista

mayoría de votos. Los votos en banco y las abstenciones se sumarán a la mayoría y obligarán a todos los socios, incluyendo a los ausentes cuando los asociados hayan sido legalmente convocados y se encuentren reunidos con el quórum legal y estatutario.

Conformación de la Junta: La Junta General de Asociados estará formada por todas las personas que mantengan depósitos de ahorros exigibles mediante la presente presentación de libretas de ahorros u otros mecanismos de pago y registro.

“Tendrán derecho a votar en la Junta General de Asociados, tanto para elegir dignidades como para aprobar los balances y estados Financieros o las propuestas que se presenten, los asociados. Tanto para elegir dignidades como para aprobar los balances y estados financieros o las propuestas que se presenten, los asociados que durante los dos años inmediatamente anteriores a la celebración de la Junta, hubieran mantenido en su libreta de ahorros y/o certificado a plazo un saldo mínimo equivalente a 65.722 dólares de los Estados Unidos, según lo dispuesto en el artículo dieciocho del Decreto Ejecutivo N° 3270 y que así mismo, no hubiera caído en mora o retardo en el cumplimiento de sus obligaciones con la Mutualista en cualquiera de los doce meses previos a la celebración de la Junta General. Los asociados acreditarán su derecho al voto mediante la presentación de su libreta y su cédula de ciudadanía. No podrán

participar de la Junta los asociados que hubiere litigado en contra de la Mutualista o que la Mutualista les haya planteado procesos judiciales.

Clases de Junta: La junta General de Asociados puede ser ordinarias y extraordinarias”.⁹

Directorio: Estará integrado por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes, quienes deberán tener la calidad de asociados de la Mutualista, elegidos por la Junta General, quienes durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Permanecerán en sus funciones hasta ser legalmente remplazados.

“Elección de dignidades: El directorio de entre los vocales principales, elegirá al presidente y al vicepresidente y, dentro o fuera de su seno al Secretario sesionará ordinariamente una vez al mes y, extraordinariamente, cuando lo convoque el presidente o por lo menos tres de sus vocales, por causa plenamente justificada. En caso de ausencia del presidente le remplazará el Vicepresidente.

Presidente del Directorio: Dura dos años en el ejercicio de sus funciones, pudiendo ser reelegido.

Atribuciones:

⁹ Art. 17 Estatuto Social de la Mutualista

Convocar, instalar y dirigir las sesiones de Junta General Ordinaria y Extraordinaria.

Convocar a sesiones del Directorio y Presidirlas, en caso de falta temporal de un vocal del Directorio llamar al suplemento que corresponda cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta General y del Directorio.

Presidir todos los actos oficiales de la Asociación Mutualista Imbabura; Dirimir, con su voto, los empates en las votaciones.

Vicepresidente: Lo será también de la Mutualista Imbabura durará 2 años en el ejercicio de su cargo, pudiendo ser reelegido. En caso de falta, ausencia temporal o definitiva o impedimento del Vicepresidente lo remplazará el primer Director.

Secretario: Será designado por el Directorio dentro o fuera de su seno y sus principales deberes".¹⁰

Gerente general: Tiene la representación legal, judicial y extrajudicial de la Mutualista Imbabura y la administrará bajo la vigilancia y Control del Directorio, con apego a las leyes ecuatorianas y en especial a la ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

El gerente deberá rendir caución en forma previa al ejercicio de su cargo por el monto que fije el Directorio, caución que se constituirá mediante póliza de

¹⁰ Art. 21 Estatuto social de la Mutualista.

fidelidad o garantía de una Institución Financiera. El monto de la caución será del 0.5% de los activos de la Mutualista.

“Para que una persona natural o jurídica tenga la calidad de asociado, deberá mantener en depósitos, en su cuenta individual, los mínimos determinados por las Leyes, Reglamento y normas internas de la Mutualista. Caso contrario el directorio podrá resolver la separación de los asociados que incumplan esta obligación, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Ejecutivo tres mil doscientos setenta.

El monto de apertura de cuentas de ahorros y saldos mínimos a mantener será definido por el Directorio.





La Mutualista cerrará las cuentas de los asociados que no mantuvieron los saldos mínimos que establece el Artículo trece del Decreto Ejecutivo Tres mis doscientos setenta, por más de 90 días, sin que el asociado tenga derecho alguno a ningún reclamo, excepto al retiro del saldo correspondiente y si no lo retira lo transferirá a una cuenta a nombre del asociado cesante.”¹¹

Reglamentos.

¹¹ Art 40 del Estatuto Social de la Mutualista.

Es una colección ordenada de reglas, preceptos o disposiciones dictadas por el directorio de la Asociación Mutualista Imbabura y aprobadas por la Junta General de Asociados, las mismas que se dan para la ejecución de una ley o para el régimen de una institución.

Entre los principales reglamentos de la institución podemos nombrar los siguientes:

-  Reglamento de Adquisiciones.
-  Reglamento de Seguridad de la Información.
-  Reglamento de crédito para proyectos Habitacionales.
-  Entre otros.

Manuales

Un manual es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse para la realización de las funciones en cada área de la institución, incluyendo los puestos que intervienen y precisando su responsabilidad y participación en la misma.

Entre los manuales que utiliza la Asociación Mutualista Imbabura son:

CUADRO N° 2
Listado de manuales de la institución

No	Nombre	Fecha Elaboración
1	Manual de administración de riesgo de liquidez	dic-09
2	Manual orgánico Funcional	dic-09
3	Manual de políticas y procedimientos captaciones	nov-07
4	Manual del departamento de ahorros	feb-09
5	Manual de crédito y cartera	abr-10
6	Manual de riesgo operativo	sep-09
7	Manual de procedimientos y funciones de contabilidad	-
8	Manual de procedimientos de diseño y desarrollo de productos y atención al cliente	-
9	Manual de la unidad de marketing	2009
10	Manual de procedimientos proyectos inmobiliarios	ene-09
11	Manual de funciones y procedimientos de auditoría interna	22 de Abril de 2009
12	Manual integral de riesgos	sep-08
13	Manual de procedimientos de recursos humanos	-
14	Manual de Administración de Base de Datos	dic-09
15	Manual de Redes y Comunicación de Sistemas año 2010	dic-09
16	Manual Orgánico Funcional del Dpto. Sistemas	dic-09

Fuente: Lista de Manuales de la Mutualista.

Elaborado por: Tatiana Llumiquinga.

Instructivos.

Consiste en un documento que describe de forma detallada la manera de desarrollar una actividad en un procedimiento dentro de un área determinada dentro de la Asociación Mutualista Imbabura.

En Instructivo que se aplica en la Entidad es el:



Instructivo para control y ejecución de gastos.

Políticas.

Las políticas dentro de cualquier institución, son las directrices para la toma de decisiones.

Algunas de las políticas que se aplican en la Asociación Mutualista Imbabura son las siguientes:

CUADRO N° 3
Políticas de la Mutualista

No	Nombre	Fecha Elaboración
1	Políticas del Dpto de Sistemas año 2010	Diciembre 2009
2	Políticas de Seguridad Active Directory 1 año 2010	Enero 2009
3	Políticas de Seguridad Active Directory 2 año 2010	Enero 2009
4	Políticas de Seguridad Active Directory 3 año 2010	Enero 2009

Fuente: Lista de Manuales de la Mutualista.

Elaborado por: Tatiana Llumiquinga.

1.1.2. Objetivos de la Institución.

GRÁFICO N°3
Logo de la Mutualista



Fuente: Página Web de la Mutualista (www.mutualistaimbabura.com)

Elaborado por: Tatiana Llumiquinga.

El establecimiento de un objetivo dentro de cualquier empresa independientemente de la actividad económica, implica el establecimiento de metas, fines, orientaciones a los que está dirigida la actividad de dicha empresa.





A continuación se indican los objetivos por los que se orienta la actividad de la Mutualista y establecidos en el plan estratégico de la misma.

Objetivo General.

Llegar a consolidarnos como una entidad sólida y dinámica asegurando un margen financiero adecuado mediante un crecimiento sostenido y manejo eficiente del nivel de riesgo

Objetivos Específicos.

Comercial

-  Evaluar los productos y servicios ya existentes para impulsar su crecimiento.
-  Mejorar la calidad de servicio al cliente interno y externo.
-  Fidelizar a los clientes a través de campañas marketing.
-  Establecer nuevas alianzas estratégicas y fortalecer las existentes con instituciones públicas y privadas.

✚ Mantener indicadores financieros acorde al sistema a través de la administración y control adecuado de los recursos para mantener un margen de utilidad adecuado.

✚ Buscar recursos financieros de diversas fuentes nacionales o internacionales con el fin de reinvertir éstos en el sector productivo local

Operativo

✚ Reformar la estructura organizacional.

✚ Disminuir la exposición al riesgo mediante un adecuado control interno de los procesos que ayude al cumplimiento de la visión y misión Institucionales.

✚ Coadyuvar en el desarrollo constante de la tecnología en función del interés institucional en el área de la informática.

✚ Desarrollar los conocimientos y capacidades del capital humano para alcanzar mayor productividad y eficiencia.

Financiero

✚ “Minimizar los impactos de la crisis Global a través del fortalecimiento institucional y crecimiento patrimonial.

✚ Mejorar la eficiencia y calidad de los servicios financieros a través del mejoramiento continuo de los procesos internos y la implementación de políticas de prudencia financiera

✚ Priorizar la inversión y el gasto en proyectos de alta rentabilidad

1.2. LA EMPRESA.

Concepto.

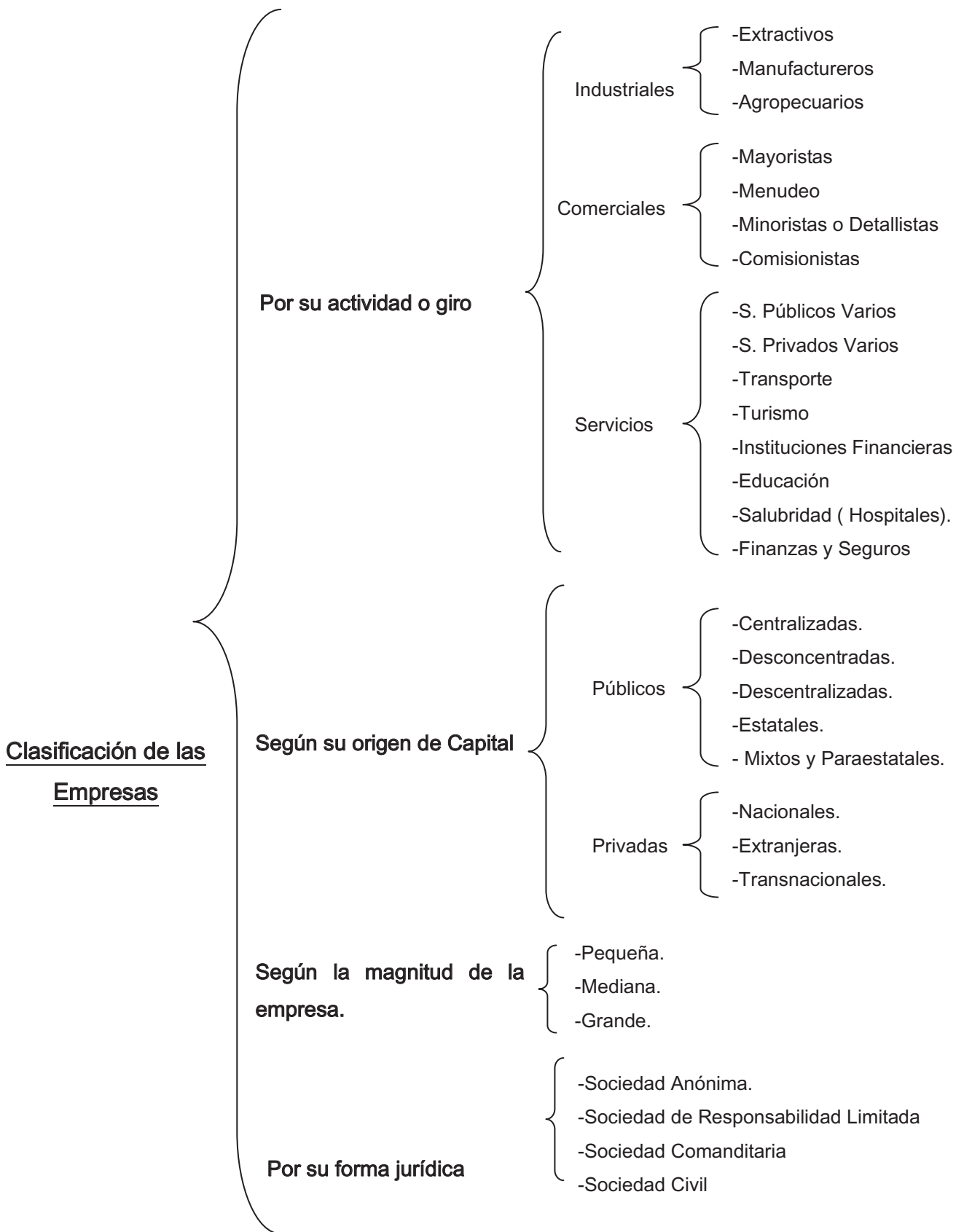
La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos.

“Una mutualista, es una entidad sin ánimo de lucro constituida bajo los principios de la solidaridad y la ayuda mutua en las que unas personas se unen voluntariamente para tener acceso a unos servicios basados en la confianza y la reciprocidad. Los socios de la mutualidad, llamados mutualistas, contribuyen a la financiación de la institución con una cuota periódica.

Con el capital acumulado a través de las cuotas de los mutualistas, la institución brinda sus servicios a aquellos socios que los necesiten”.¹²

¹² <http://es.wikipedia.org/wiki/Mutualidad>

GRÁFICO N°4
Clasificación de las empresas.



Fuente: Pagina Web www.telpin.com
Elaborado por: Tatiana Llumiuinga.

La Mutualista Imbabura de acuerdo a la clasificación es una sociedad de responsabilidad limitada, por su actividad y tamaño es una empresa mediana de servicios y de acuerdo al origen de capital es una empresa privada.

1.2.1. Reseña Histórica.

Del Rvdo. Padre Honorato Cobo, nace la idea de formar una Mutualista en la Provincia de Imbabura. Y es así como un 19 de noviembre de 1963, en vista de haber cumplido con todos y cada uno de los requisitos legales, se otorga a Mutualista Imbabura la CARTA CONSTITUTIVA la misma que autoriza operar en el país de conformidad a las normas legales pertinentes. El 8 de diciembre de 1963, se llama a la primera sesión de Junta General de Asociados con el fin de nombrar Directores Principales y Suplentes los mismos que regirán los destinos de la Mutualista, siendo nombrados los señores: Rvdo. Padre Dr. Honorato Cobo, como Presidente, Dr. Carlos Villacís G., Dr. Horacio Yépez M., y Sr. Jorge Aníbal Páez P., en sus calidades de Vocales Principales.

El 21 de enero de 1964, se convoca a sesión del Consejo de Administración presidida por el Dr. Víctor Honorato Cobo en su calidad de Presidente, y los señores Dr. Carlos Villacís, Dr. Horacio Yépez, y señor Jorge A. Páez, como único objeto el de nombrar al Gerente de Mutualista Imbabura. "Señor Jorge Madera" primer Gerente General de Mutualista Imbabura. La institución comienza a

funcionar en la casa ubicada en la calle García Moreno N.- 4-47 de la ciudad de Ibarra. A los pocos meses se decide cambiar de local pasándose a una de las oficinas del Palacio Episcopal. El 12 de febrero de 1964, convoca a sesión y entre uno de los puntos a tratar el señor Gerente informa que en ocho días se ha recaudado la cantidad de 30.455.00 sucres y pedía a los señores Directores ayudar con los familiares, amigos con el fin de tener más clientes y poder llenar el cupo de 200.000.- sucres, cantidad considerada como base, para que siga funcionando la Mutualista. Como primer cliente y como es lógico con la Libreta de Ahorros N.- 1, al señor **JOSE HUMBERTO ERAZO RODRÍGUEZ**. El 15 de mayo de 1964, se logra completar el capital social requerido de 230.555.00 sucres, cupo necesario para que el Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV) conceda a la Mutualista el primer crédito para que esta otorgue a sus asociados los préstamos para la construcción de viviendas. El Consejo autoriza a Gerencia para que haga gestiones ante el BEV. Se le concede el primer préstamo hipotecario al señor **CONSTANTINO TSCHUVINOW** por la suma de 11.000,00 sucres a 10 años plazo, para adecuación de su vivienda ubicada en la Av. Pichincha, Urb. Lalama. En el mes de marzo de 1964 en la ciudad de Quito se conforma la **Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador**, asistiendo como delegado de nuestra entidad el Lcdo. Luís F. Madera a quien se le acredita como representante permanente ante **ANME**. El 19 de marzo de 1964, en los salones de la Sociedad de Artesanos se lleva a cabo la Junta General de Asociados con el fin de nombrar a los nuevos miembros del Consejo de Administración, con la presencia

de un Delegado del Banco Ecuatoriano de la Vivienda, un Consultor de las Mutualistas del Ecuador, y más socios, de entre los socios asistentes proceden a nombrar a los nuevos Directores. En 1975 se inician los trámites para la construcción del Programa Habitacional “Yacucalle”, compuesto por 19 viviendas.

En 1976 Primer plan de vivienda que Mutualista Imbabura entrega a la ciudadanía Ibarreña. 1977 17 de enero de 1977, luego de varias deliberaciones resuelve solicitar a la Superintendencia de Bancos la creación de una Agencia en la ciudad de Otavalo. El 1 de marzo de 1977 se hace realidad la petición , obteniendo contestación de la superintendencia de Bancos manifestando que una vez que se ha cumplido con todos los requisitos legales y estatutarios requeridos para el efecto y en vista de que el establecimiento de la mencionada Agencia es conveniente para los intereses públicos : Emite la Resolución N.- 77-291, con fecha 16 de marzo de 1977 en la que consta la autorización para su funcionamiento , la misma que se desenvolverá sus actividades dentro de las facultades y límites que le conceden los organismos directivos de la Asociación, de acuerdo a su Ley, Estatutos y Reglamentos. A inicios del año 1978 resuelven construir el Edificio Sede de Mutualista Imbabura, proceden a llamar a concurso de ofertas ganando el Ing. Edmundo Viteri, convirtiéndose éste en el primer edificio más alto de la ciudad de Ibarra.

El 26 de febrero de 1981 es la inauguración el primer edificio más alto de la ciudad de Ibarra llamado “Edificio Mutualista Imbabura”. 8 de junio de 1981, y previa autorización por parte del BEV mediante oficio N.- 01633.

Luego de 45 años de presencia en el mercado financiero en el norte del país, MUTUALISTA IMBABURA sigue proyectándose hacia el futuro acompañado de una serie de proyectos que contribuirán a su desarrollo, generando innumerables fuentes de empleo y movimiento comercial en la zona de influencia.

Hoy Mutualista Imbabura, una Entidad que nació para y por la gente, una Entidad que está cerca de sus clientes porque entiende, escucha y se adelanta a sus deseos.

Con agencias en:

CUADRO N° 4
Detalle de Sucursales y Matriz de la Mutualista

TIPO DE OFICINA	NOMBRE DE OFICINA	RUC	PROVINCIA	CANTON	CIUDAD / PARROQUIA	DIRECCIÓN	TELEFONO	FECHA APERTURA	FECHA RESOLUCION APERTURA	CODIGO RESOLUCION APERTURA	FECHA CIERRE	FECHA RESOLUCION CIERRE
MATRIZ	MUTUALISTA IMBABURA	1090056286001	DE IMBABURA	IBARRA	SAGRARIO	OVIDEO 7-29 Y BOLIVAR	62953300	1963/nov/19	1963/nov/19	BEV No.010	---	---
SUCURSAL	SUCURSAL QUITO	1090056286001	DE PICHINCHA	QUITO	*CHAUPICRUZ (LA CONCEPCION)	C.C. NACIONES UNIDAS, TORRE "D", LOCAL PB C 01, AV. NACIONES UNIDAS Y AMAZONAS	22920252	1997/ago/26	1997/ago/26	SB-INSF-97-0297	---	---
AGENCIA	AGENCIA OTAVALO	1090056286001	DE IMBABURA	OTAVALO	JORDAN	SUCRE Y COLON	62923485	1977/mar/16	1977/mar/16	SB-77-291	---	---
AGENCIA	AGENCIA TULCAN	1090056286001	DEL CARCHI	TULCAN	TULCAN	BOLIVAR Y 10 DE AGOSTO	62985644	1999/ago/31	1999/nov/25	SB-INCOOP-99-0271	2004/oct/31	2004/oct/19
OTROS	OFICINA ESPECIAL	---	DE PICHINCHA	QUITO	*CHAUPICRUZ (LA CONCEPCION)	PB C 01, TORRE D, DEL C.C. NACIONES UNIDAS, AV. NACIONES UNIDAS Y JAPÓN	---	---	2009/apr/30	SBS-INIF-DNIFZ-2009-294	---	---
AGENCIA	ATUNTAQUI	---	DE IMBABURA	ANTONIO ANTE	ATUNTAQUI	BOLIVAR SIN Y AMAZONAS ESQUINA (CENTRO DE LA CIUDAD)	---	2010/mar/01	2010/jan/20	SBS-INIF-DNIFZ-2010-028	---	---

Fuente: Pagina Web de la Mutualista (www.mutualistaimbabura.com)

Elaborado por: Tatiana Llumiquinga.

GRÁFICO N° 5

Matriz Ibarra



Matriz Ibarra

Dirección: Oviedo 7-29 y Bolívar.

Teléfonos:

(593) 062 950 522

(593) 062 952 180

Fuente: Pagina Web de la Mutualista (www.mutalistaimbabura.com)

Elaborado por: Tatiana Llumiquinga.

GRÁFICO N° 6

Agencia Atuntaqui



Agencia Atuntaqui

Dirección: Oviedo 7-29 y Bolívar.

Teléfonos:

(593) 062 991 308

Fuente: Pagina Web de la Mutualista (www.mutalistaimbabura.com)

Elaborado por: Tatiana Llumiquinga.

GRÁFICO N° 7

Agencia Otavalo



Agencia Otavalo.

Dirección: Abdón Calderón Entre Modesto Jaramillo.

Teléfonos:

(593) 062 920 315

(593) 062 923 485

Fuente: Pagina Web de la Mutualista (www.mutalistaimbabura.com)

Elaborado por: Tatiana Llumiquinga.

GRÁFICO N°8
Sucursal Quito



Sucursal Quito

Dirección: Agencia Quito, CCNU

Local PB C01.

Teléfonos:

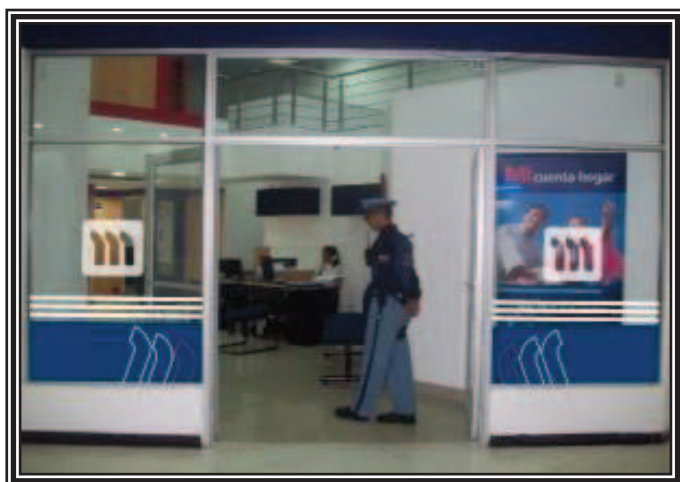
(593) 022 444 295

Fax: (593) 022 920 252

Fuente: Pagina Web de la Mutualista (www.mutalistaimbabura.com)

Elaborado por: Tatiana Llumiquinga.

GRÁFICO N° 9
Sucursal Quito Sur



Sucursal Quito Sur.

Centro Comercial Atahualpa

Local 28

Teléfonos:

(593) 022 665 852

(593) 022 652 831

Fuente: Pagina Web de la Mutualista (www.mutalistaimbabura.com)

Elaborado por: Tatiana Llumiquinga.

Hoy, con servicios, atención y tecnología de primera línea.

Con productos cada vez más competitivos que se adaptan a las exigencias de hoy.

1.2.2. Organigramas.

“Son la representación gráfica de la estructura de una organización, es donde se pone de manifiesto la relación formal existente entre las diversas unidades que la integran, sus principales funciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada cargo. Son considerados instrumentos auxiliares del administrador, a través de los cuales se fija la posición, la acción y la responsabilidad de cada servicio”.¹³

Tipos de organigramas

CUADRO N° 5
Clasificación de los Organigramas

Por su naturaleza	Por su finalidad	Por su ámbito	Por su contenido	Por su presentación o disposición gráfica
*Microadministrativos	*Informativo	*Generales	*Estructural	*Verticales
*Macroadministrativos	*Analítico	*Específicos	*Funcionales	*Horizontales
*Mesoadministrativos	*Formal		*De personal	*Mixtos
	*Informal			*De bloque
				*Circulares

Fuente: Pagina Web (www.promonegocios.net)

Elaborado por: Tatiana Llumiyinga.

Los organigramas se diferencian entre si por las características de la organización que presentan, y se clasifican en:

1.2.2.1. Organigrama Estructural.

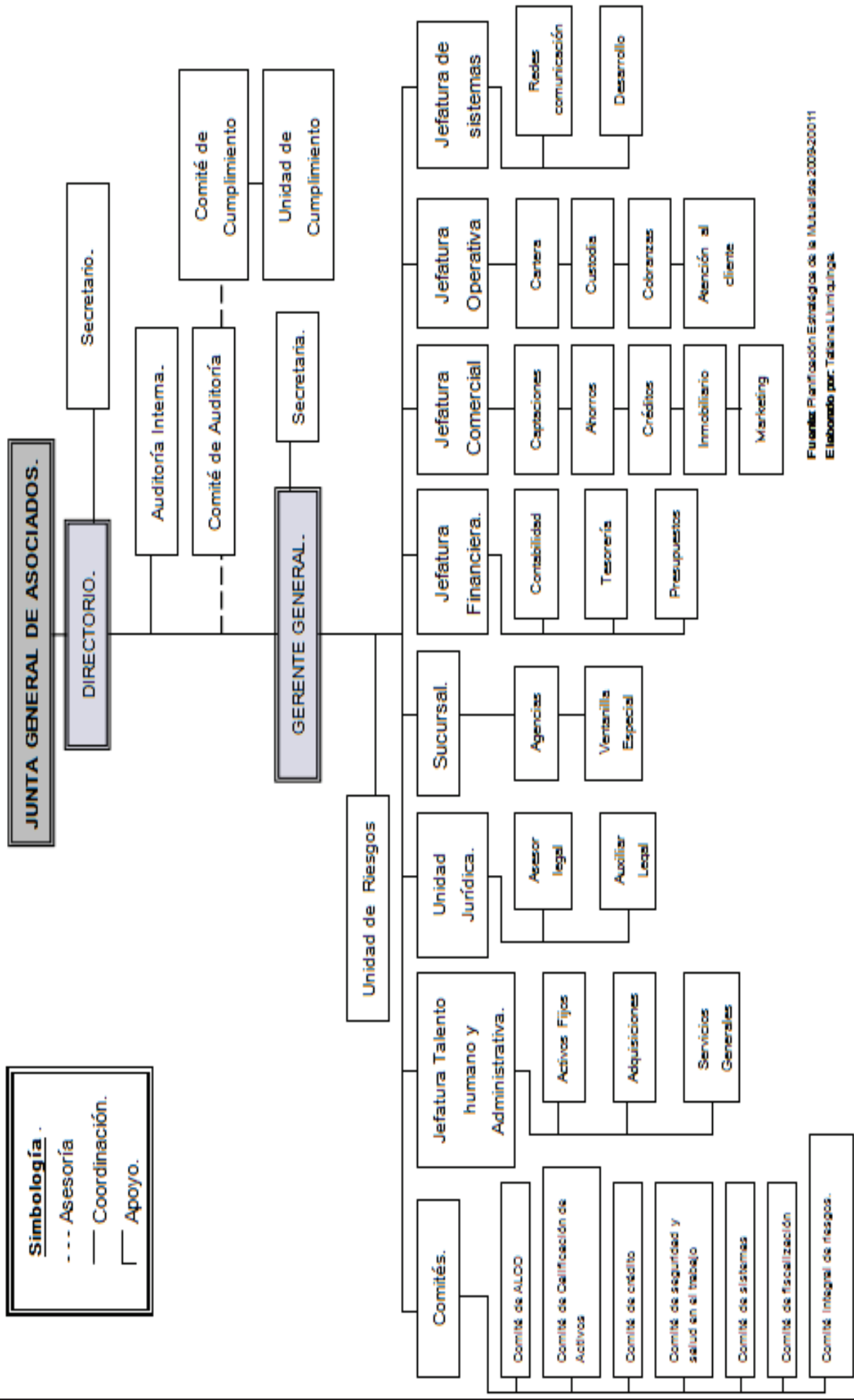
¹³<http://www.monografias.com/trabajos13/organi/organi.shtml+organigrama>

Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia.¹⁴

A continuación se presenta el organigrama estructural de la entidad:

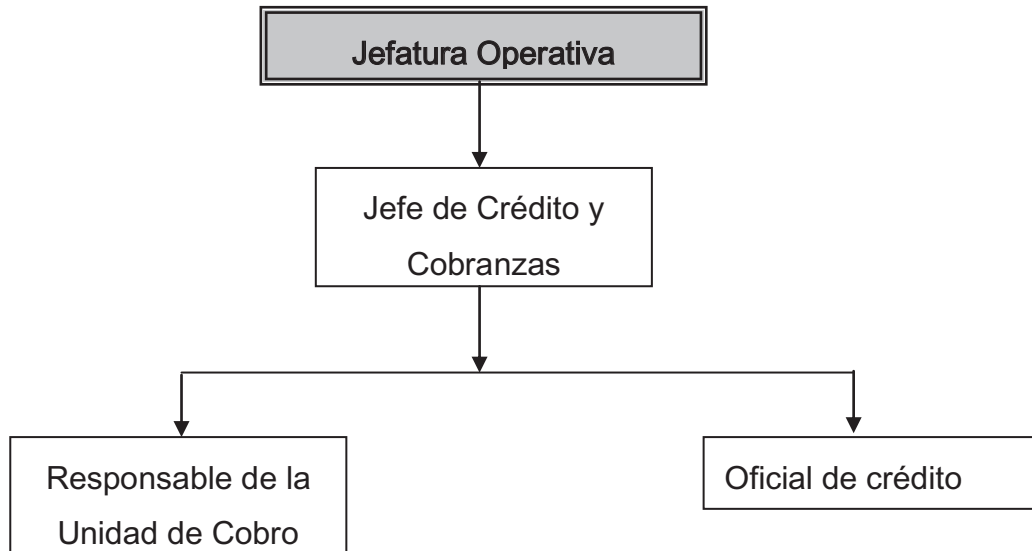
¹⁴<http://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas>.

CUADRO N° 6
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.



Para obtener una visión más clara de la estructuración de la jefatura operativa hacia la cual se encuentra encaminado el trabajo de auditoría de Gestión se presenta el Organigrama Estructural:

CUADRO N° 7
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.



Fuente: Manual de Crédito y Cobranza
Elaborado por: Tatiana Llumiquinga.

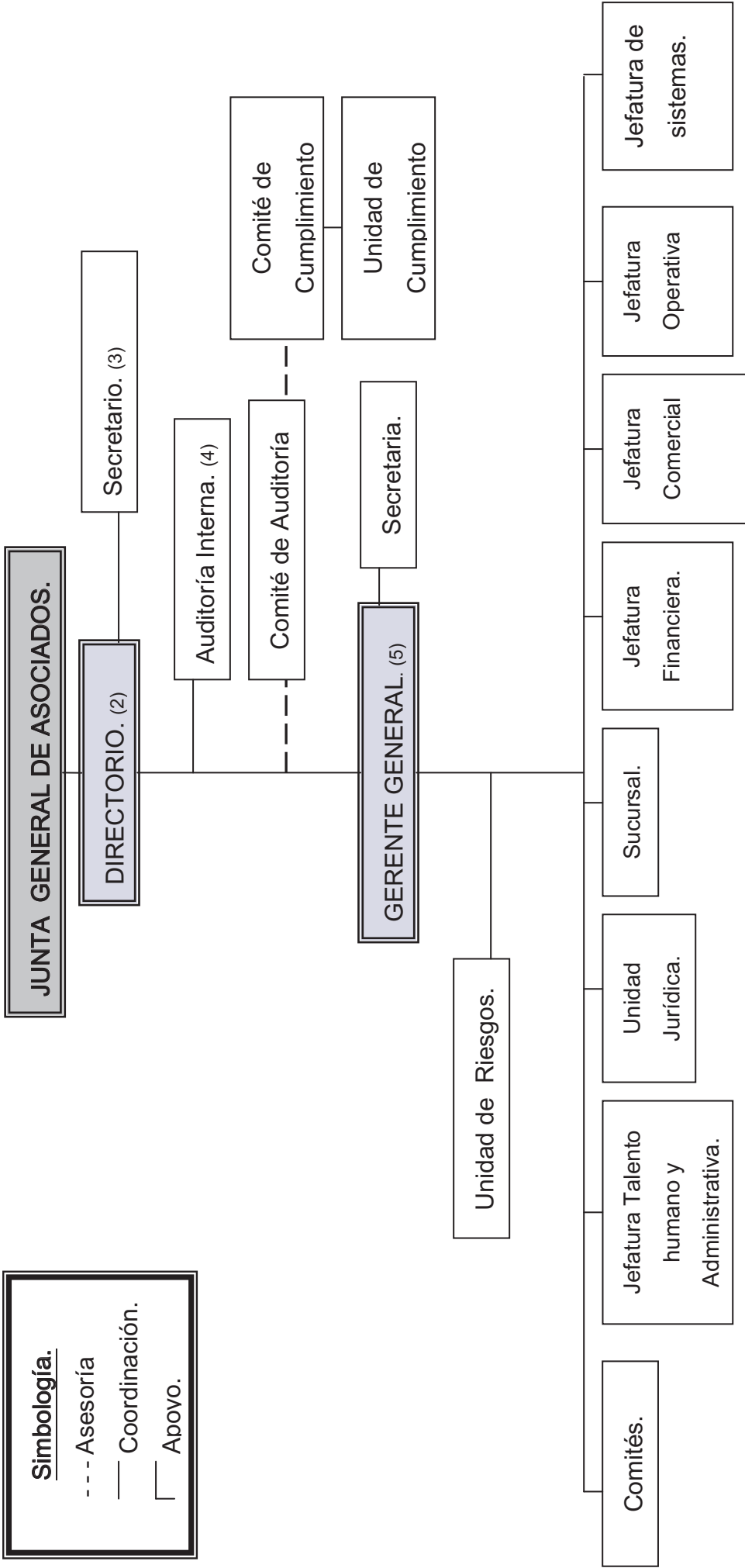
1.2.2.2. Organigrama Funcional.

Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.¹⁵

A continuación se presenta el organigrama Funcional:

¹⁵<http://www.promonegocios.net/orga>.

CUADRO N°8
ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Simbología.
 - - - Asesoría
 — Coordinación.
 ┌ Apoyo.



Fuente: Organigrama Estructural de la Mutualista
 Elaborado por: Tatiana Llumiquirega.

FUNCIONES.

Las funciones que se detallan a continuación se obtuvieron de los Estatutos de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la vivienda Imbabura:

(1) JUNTA GENERAL DE ASOCIADOS:

De acuerdo al artículo vigésimo Octavo de los Estatutos de la Mutualista las atribuciones y deberes de la Junta General de Asociados son los siguientes:

-  Aprobar la propuesta del Directorio, el Estatuto y sus reformas, los que entrarán en vigencia una vez aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguro.
-  Elegir entre los asociados, a los miembros del directorio, cinco principales y cinco suplentes, pudiendo ser esta elección escrita, universal, directa, secreta o nominativa, por el sistema de lista completa por mayoría simple de votos quienes deberán ostentar la calidad de asociados durante por lo menos cuatro años inmediatamente anteriores a la celebración de la Junta y registrar, durante los mismos cuatro años inmediatamente anteriores a la celebración de la Junta, saldos en libretas de ahorros o certificados de depósitos no inferiores a \$156,734 saldos que obligatoriamente deberán mantenerse en el ejercicio de sus funciones; si el transcurso del tiempo antes citado redujere sus depósitos de la cifra mencionada, automáticamente queda inhabilitado.

- ✚ Remover, por causas, graves debidamente justificadas mediante sentencia judicial a los miembros del Directorio;
- ✚ Conocer y resolver sobre los estados financieros del último ejercicio económico y los informes respectivos del Directorio, Auditoría Interna y externa.
- ✚ Resolver sobre la fusión, absorción, conversión, transformación o asociación de la Mutualista.
- ✚ Designar el secretario de la Junta General, quien conjuntamente con el presidente redactará y suscribirán las actas de la misma sesión.
- ✚ Designar, la propuesta del Directorio, al Auditor Interno y Externo y resolver, sobre su remoción
- ✚ Designar delegado al comité Electoral del próximo periodo
- ✚ La Junta General está obligada a cumplir con las disposiciones de la Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero, los Reglamentos y disposiciones referentes a la aplicación de dicha norma y los Estatutos.
- ✚ Las resoluciones de la Junta General y del Directorio son obligatorias para el cumplimiento de todos sus asociados.
- ✚ Los demás deberes y obligaciones contempladas en la Ley de Reglamentos Vigentes.

(2) DIRECTORIO

De acuerdo al artículo trigésimo tercero de los Estatutos de la Mutualista las atribuciones y deberes del Directorio:

- ✚ Definir la política financiera y crediticia de la institución y controlar su ejecución
- ✚ Supervisar con eficacia los negocios de la asociación Mutualista y vigilar permanentemente su situación financiera, económica y patrimonial
- ✚ Crear y conformar las comisiones y comités necesarios para la mejor marcha de las actividades institucionales, las mismas que funcionarán de acuerdo al Reglamento que para el efecto dicte el Directorio.
- ✚ Aprobar las políticas, estrategias y procedimientos que permitan un adecuado manejo de los riesgos de mercado, de acuerdo a la complejidad de las operaciones de la institución.
- ✚ Analizar y pronunciarse sobre los informes de riesgo crediticio y la proporcionalidad y vigencia de las garantías otorgadas, igualmente procederá en lo que fuere aplicable con las operaciones activas y pasivas que individualmente excedan del dos por ciento del patrimonio técnico
- ✚ Presentar a la Junta General de Asociados, a través de su presidente, un informe anual de labores.
- ✚ Presentar a la Junta General de Asociados, a través de su Presidente, un informe anual de labores

- ✚ Presentar, para aprobación de la Junta General, los informes indicados en el literal anterior, así como los informes anuales del Directorio, del Auditor Externo e Interno.
- ✚ Conocer y resolver sobre el contenido y cumplimiento de las comunicaciones de la Superintendencia de Bancos y seguros referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre la marcha de la institución.
- ✚ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emanadas de la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, de la Junta Bancaria y Superintendencia de Bancos, de la Junta General de Asociados y del mismo Directorio.
- ✚ Expedir, reformar o derogar los reglamentos Internos de acuerdo a las normas de la Ley.
- ✚ Nombrar y remover de sus funciones por causas plenamente justificadas al Gerente General, fijar su remuneración y el periodo de duración de sus funciones, el mismo que no estará amparado por el código de trabajo, a si como nombrar y remover a los funcionarios de la institución.
- ✚ Presentar a la Junta General la terna para la designación de Auditores Internos y Auditores Externos
- ✚ Fijar los honorarios y dietas que deban percibir los miembros del Directorio y de las Comisiones.
- ✚ Fijar la caución que deberá rendir el Gerente General y demás personal, en función del total de activos bajo su responsabilidad.

- ✚ Elaborar, conjuntamente con la Gerencia General, la pro forma anual y la política de remuneraciones de los empleados de la institución.
- ✚ Resolver la apertura, cierre y traslado de las sucursales y agencias, previo informe del Gerente General, sujetándose, para el efecto, a las disposiciones de la codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y Superintendencia de Bancos y Seguros.
- ✚ Conocer y resolver sobre los informes periódicos y resoluciones presentados por el auditor interno, Auditor Externo, Calificadoras de Riesgos y Comisiones.
- ✚ Nombrar comisiones especiales de entre sus miembros para cumplir funciones por delegación del propio directorio.
- ✚ Conocer y resolver sobre la renuncia presentada por sus miembros o en el caso de separación definitiva de un vocal e informar de ello a la Superintendencia de Bancos y Seguros, debiendo principalizar al Suplente que corresponda, suplente que actuará por el tiempo que falte para completar el periodo del vocal remplazado, corresponde al Directorio designar al Suplente que debe principalizar.
- ✚ Conocer sobre la renuncia del Gerente General, así como de los demás funcionarios de la institución.
- ✚ Autorizar la adquisición o enajenación de bienes muebles e inmuebles y de los activos fijos, así como la constitución de gravámenes sobre estos bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Mutualista Imbabura.

- ✚ Resolver sobre la donación de bienes muebles o inmuebles o de remisión de créditos cuando las circunstancias así lo requieran.
- ✚ Aprobar la propuesta de la Gerencia General, el Plan Operativo Anual y Plan Estratégico y
- ✚ Las resoluciones del Directorio requerirán de aprobación previa del acta, para su ejecución. Por el contrario las resoluciones de las Comisiones, Para que tengan plena validez, necesariamente deberán ser aprobadas por el Directorio.
- ✚ Conceder licencia al presidente, miembros del Directorios o al representante legal.
- ✚ Así mismo podrá acordar alianzas, asociaciones o uniones temporales o definitivas, participaciones comerciales con personas naturales o jurídicas para el ejercicio y desarrollo de actividades propias de su objeto social.
- ✚ Emitir opinión, bajo responsabilidad sobre los estados financieros y el informe de auditoría Interna que deberá incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de dinero, de acuerdo a las instrucciones que dice la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- ✚ Nombrar Apoderado General.
- ✚ Los demás deberes y atribuciones previstos en las disposiciones legales o reglamentos vigentes.

(3) SECRETARIO DEL DIRECTORIO.

De acuerdo trigésimo Octavo de los Estatutos de la Mutualista los deberes y atribuciones son las siguientes:

- ✚ Redactar las Actas del Directorio y suscribirlas con el Presidente
- ✚ Comunicar a quien corresponda las resoluciones del Directorio; previa autorización del Presidente o Gerente General.
- ✚ Conceder certificaciones, previa autorización de la Presidencia, de los documentos que se encuentren en los archivos del Directorio y
- ✚ Las demás que se le asigne el Directorio, el Presidente o las que le confieran la Ley, reglamentos o los presentes estatutos.

(4) AUDITORÍA INTERNA.

- ✚ Velará, al menos, porque las operaciones y procedimientos de la institución se ajusten a la Ley, al Estatuto, a los reglamentos internos, a la técnica Bancaria y a los principios contables aceptados por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Además es responsabilidad propia del auditor Interno vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control Interno y el cumplimiento de las resoluciones de la Junta General, del Directorio y de la Superintendencia de Bancos y Seguros, suscribirá los estados financieros conjuntamente con el representante legal y el Contador General.

(5) GERENTE GENERAL.

De acuerdo al artículo Cuadragésimo Cuarto del Estatuto de la Mutualista los deberes atribuciones del Gerente General son las siguientes:

- ✚ Responsabilizarse por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Asociación Mutualista e informar permanentemente al Directorio los resultados de su gestión.
- ✚ Representar Legal, Judicial y extrajudicialmente a la Asociación Mutualista.
- ✚ Suscribir los actos o contratos aprobados por la Junta General o Directorio
- ✚ Contratar previo conocimiento y autorización del Directorio, cuando fue necesario, servicios de asesores externos en el campo legal, administrativo, financiero, laboral o de otro género que requiera la Entidad.
- ✚ Ejecutar obligatoriamente las resoluciones dictadas por la Junta General y el Directorio.
- ✚ Poner en conocimiento del Directorio, en la próxima sesión que celebre este organismo, toda comunicación de la Superintendencia de Bancos y seguros, del Auditor Interno, Auditor Externo y Calificadora de Riesgos, que contenga observaciones y recomendaciones sobre la marcha institucional. Se dejará constancia de que así se ha procedido en el acta respectiva, cuya copia certificada será remitida a la Superintendencia de Bancos y seguros en el plazo determinado por el organismo de control, cuando así lo requieran

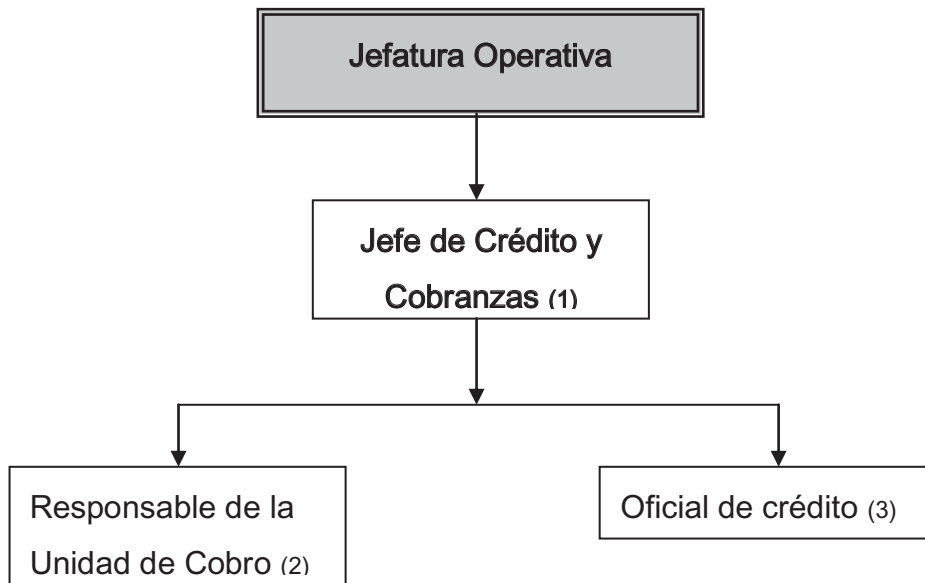
- ✚ Prepara el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual y responsabilizarse por su ejecución, una vez aprobados por el Directorio.
- ✚ Hacer cumplir con las políticas y procesos operativos y administrativos para todas las áreas de la Asociación Mutualista y para mejorar el sistema de control Interno Constitucional, que dicte el Directorio.
- ✚ Cumplir y hace cumplir a los funcionarios y empleados y a los asociados con las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias vigentes, así como las emanadas por la Junta General y el Directorio.
- ✚ Recibir de los funcionarios y empleados que ingresen a prestar sus servicios en la Mutualista una declaración juramentada sobre la existencia e la institución de personas vinculadas por parentesco
- ✚ Controlar las cauciones que se rindan y que hubieren sido fijadas por el Directorio, así como supervisar la actualización y renovación oportuna.
- ✚ Autorizar la adquisición de bienes y servicios hasta por el monto permitido al Gerente General en el Reglamento de Adquisiciones expedido por el Directorio.
- ✚ Nombrar, contratar, fijar remuneraciones de acuerdo con el presupuesto, remover y sancionar a los empleados de la Asociación Mutualista Imbabura cuyo nombramiento y remoción no sea de competencia de la Junta General y del Directorio, para lo cual observará las disposiciones contenidas en el código de trabajo, y con conocimiento y autorización del Directorio.

- ✚ Controlar que la Asociación Mutualista Imbabura no haya instrumentado operaciones activas o pasivas a favor de directivos, funcionarios o empleados en condiciones preferentes respecto a las establecidas para los asociados.
- ✚ Presentar al Directorio los estudios respectivos para la expedición, actualización o derogatoria del Estatuto, reglamentos y manuales.
- ✚ Presentar al Directorio proyectos sobre reingeniería de procesos, desarrollo organizacional o mejoramiento de la estructura orgánica y funcional de la Asociación Mutualista Imbabura.
- ✚ Suscribir, conjuntamente con el Auditor Interno y Contador General, los estados financieros de la Asociación Mutualista y cuidar que los libros de contabilidad se lleven de conformidad con las normas del catálogo único de Cuentas expedidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- ✚ Suministrar, bajo su responsabilidad, la información que le soliciten los asociados, organismos internos de la asociación Mutualista, la Superintendencia de Bancos y Seguros y otras instituciones, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
- ✚ Proponer al Directorio la aprobación de las tasas de interés, comisiones, plazo, garantías, encaje, destino y demás condiciones en las que se concedan los créditos
- ✚ Informar al directorio sobre los créditos, inversiones y contingentes cuyos montos superen el 2% del patrimonio técnico de la Asociación Mutualista Imbabura.

- ✚ Delegar, otorgar o renovar poderes a funcionarios de la Mutualista bajo su responsabilidad para determinadas operaciones generales o específicas o para asuntos judiciales de lo cual informará al Directorio.
- ✚ Suscribir los documentos públicos o privados que fueren necesarios en representación de la Mutualista.
- ✚ Asistir a la Junta General de Asociados y Directorio las políticas financiera y crediticia de la Asociación Mutualista.
- ✚ Ejecutar las políticas y procedimientos de control interno
- ✚ Las demás atribuciones y deberes previstos en la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en la codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria, en las normas correspondientes del código Civil, en el Estatuto de la Asociación Mutualista Imbabura y en los reglamentos y manuales expedidos por el Directorio.

Para obtener una visión más clara de la estructuración de la jefatura operativa hacia la cual se encuentra encaminado el trabajo de auditoría de Gestión se presenta el Organigrama Funcional:

CUADRO N° 9
ORGANIGRAMA FUNCIONAL.



Fuente: Manual de Crédito y Cobranza
Elaborado por: Tatiana Llumiuinga.

FUNCIONES:

(1) Jefe de Crédito y Cobranzas

Deberá velar por el estricto cumplimiento de lo establecido en el manual de auditoría interna de la Mutualista con respecto a créditos y Cobranzas, deberán asegurarse de la existencia y aplicación de controles internos adecuados hasta que una operación sea cancelada.

(2) Responsable de la Unidad de Cobro

Es el responsable de planificar, orientar y supervisar las acciones que realice el personal con respecto al cobro.

Deberá emitir un informe trimestral al Gerente General donde explique el estado de la cartera que se viene gestionando.

(3) Oficial de Crédito.

✚ Deberá actualizar los datos contenidos en los expedientes de la cartera a su cargo y realizar el seguimiento de los riesgos involucrados cuando existan indicios o evidencia de reducción de la capacidad de pago y de la situación económica del deudor.

✚ Es el responsable de realizar las acciones preventivas de morosidad con el objetivo de disminuir el riesgo en su cartera.

✚ Tiene responsabilidad sobre los créditos concedidos y es su obligación realizar las gestiones de contención de cartera y recuperación

✚ El Oficial de Crédito verifica si el cliente se acerca y cancela la cuota pendiente, si caso contrario no va a cancelar, el Oficial de Crédito realizará conjuntamente con el cliente un convenio de pago verbal.

✚ Recepción de documentos para otorgación de créditos

✚ Verificación telefónica de datos contenidos en la solicitud de crédito, y documentación presentada, dejando evidencia de la misma

✚ Digitación de datos del cliente en el sistema Orión.

✚ Envío del expediente al perito valuador.

✚ Envío de expediente al departamento legal para revisión.

✚ Envío de expediente a la Unidad de Riesgo

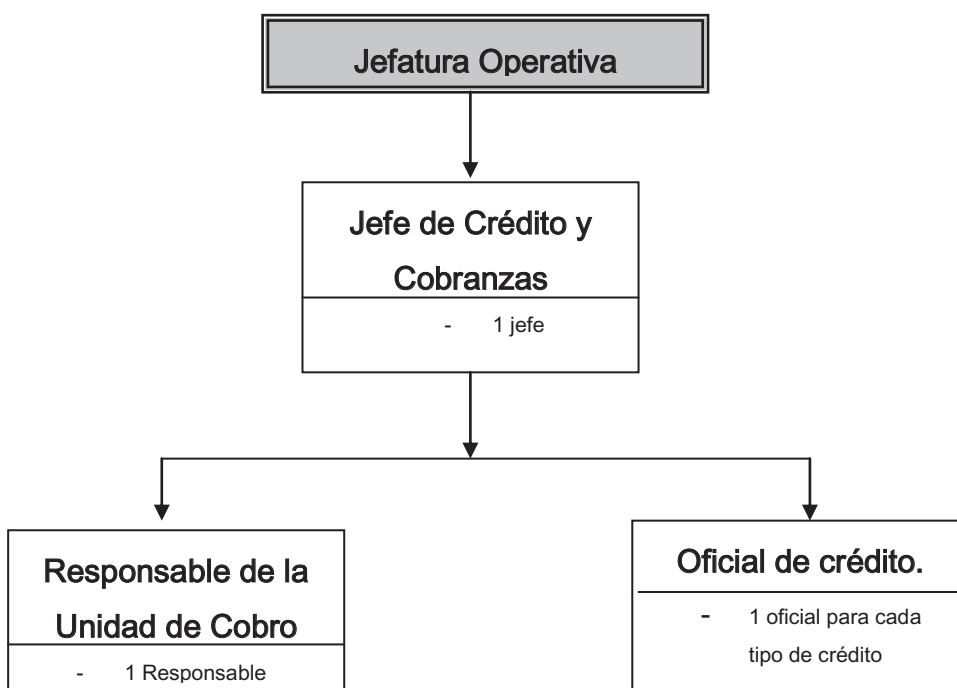
1.2.2.3. Organigrama de personal.

Constituye una variación del organigrama estructural, y es una representación gráfica de la distribución del personal dentro de la Institución Financiera, indicando la denominación y la clasificación en caso de haberla.

A continuación se presenta el organigrama de personal de la Asociación Mutualista Imbabura.

Para obtener una visión más clara de la estructuración de la jefatura operativa hacia la cual se encuentra encaminado el trabajo de auditoría de Gestión se presenta el Organigrama de personal:

**CUADRO N° 11
ORGANIGRAMA DE PERSONAL**



Fuente: Manual de Crédito y Cobranza
Elaborado por: Tatiana Llumiquinga.

CAPÍTULO II.

2. ANÁLISIS SITUACIONAL.

El análisis situacional es un informe detallado que reúne y estudia información sobre uno o más aspectos de una institución pudiendo ser estas actividades específicas o del sistema interno de mercadeo.

2.1. ANÁLISIS INTERNO.

Mediante el análisis Interno podremos obtener una perspectiva de la manera de cómo está siendo manejada la Mutualista en la actualidad, incluyendo aquellas variables en la que la entidad puede influir.

2.1.1 Descripción de los procesos de la Jefatura Operativa.

La jefatura operativa incluye los procedimientos necesarios para la otorgación, seguimiento y recuperación de los créditos de:

-  Vivienda
-  Consumo
-  Comercial

Microempresa

Así como de aquellos productos diseñados para cubrir las necesidades de los clientes.

En cualquier tipo de empresa pero de manera especial en la Instituciones financieras el área de Crédito uno de los campos más susceptibles a mayores cambios en los menores tiempos posibles, por esta razón los procesos deben estar bien ajustados a las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Regulaciones de la Junta Monetaria (Banco Central), Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, Reglamento General para las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito, Estatutos y Reglamentos de la Mutualista y demás disposiciones legales aplicables.

2.1.1.1 Proceso de Crédito y Cartera

TIPOS DE CRÉDITO.

Para la descripción adecuada de los procesos de la Jefatura Operativa de la Asociación Mutualista se tomará como referencia el tipo de crédito.

Proceso N° 1	<p style="text-align: center;"><u>Otorgación Créditos de Consumo.</u></p> <p style="text-align: center;">Conocimiento General del Tipo de Crédito</p>
	<p>Son aquellos créditos superiores a 100.00 usd hasta 10,000.00 usd, con garantías personales, cuyo destino sea la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios según lo que indica el numeral 1.2 del libro I, Título IX, capítulo II, sección II de la codificación de la ley para instituciones del sistema financiero.</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Destinar al financiamiento de bienes de consumo o para el pago de servicios. No se financiará el pago de deudas con otras IFI'S ni tampoco se darán créditos cuyos fondos serán utilizados por terceros.</p> <p>Dentro de este grupo se podrán incluir los créditos entregados bajo modalidad de descuento en roles mediante convenios con entidades del sector público y privado.</p>
<p>Monto</p>	<p>QUIROGRAFARIO</p> <p>Mínimo: USD 100,00 Máximo 10.000,00 usd</p> <p>HIPOTECARIO</p> <p>Mínimo USD 500,00 Máximo 40.000,00 usd</p>
<p>Plazo</p>	<p>Máximo Quirografario: 5 años (60 meses)</p> <p>Máximo Hipotecario: 5 años (60 Meses)</p>
<p>Forma de Pago</p>	<p>Se pagará el crédito en dividendos o cuotas fijas mensuales, la misma que estará compuesta de Capital, Interés, Seguros, cuyos pagos se realizará</p>








	por ventanilla o por débito automático de la cuenta de ahorros que el cliente deberá mantener en la institución.
Garantía	En los créditos menores o iguales a USD 10.000,00 se deberá tener una garantía personal. En los créditos cuya forma de pago es al vencimiento se podrán presentar garantías personales hasta 25 mil dólares.

La información utilizada a continuación fue tomada del manual de Crédito y Cobranzas de la Mutualista

2.1.1.1.1 CONSUMO
















El Oficial de Crédito, luego de dar a conocer una noción General del crédito describe el listado de los requisitos necesarios para la aprobación de la misma.



En el caso del Deudor los requisitos son:

Deudor		Mayores de edad, de nacionalidad ecuatoriana
		Edad máxima 65 años
		Solicitud de crédito
		Copia de cédula a colores
		Copia de certificado de votación
		Matrícula del vehículo / Licencia de manejo
		Carta de pago de agua o luz actualizada














	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Certificado de ingresos o respaldo de los mismos. ✚ Estabilidad laboral de un año, en relación de dependencia, (presentar 3 últimos roles de pago) ✚ En caso de tener obligaciones en otras instituciones financieras, deberá presentar tabla de amortización, copia del último comprobante de pago, y en caso de tener tarjeta de crédito copia del estado de cuenta. ✚ Contrato de arrendamiento debidamente legalizado, en caso de no tener vivienda propia ✚ En caso de tener una actividad independiente, por lo menos 2 años de estabilidad en el negocio actual, y seis meses en el mismo local ✚ Presentar facturas de compra y venta del último mes ✚ Copia del RUC ✚ Ultimas declaraciones de impuestos ✚ 1 referencia comercial ✚ Permisos de funcionamiento ✚ Copia de libreta de ahorros con 10% encaje ✚ El socio que requiera de un crédito deberá mantener una cuenta de ahorros con un mínimo de movimiento de la misma de 2 meses y con un promedio general de tres cifras bajas ✚ En caso de créditos hipotecarios se pedirán todos los requisitos anteriores mas los siguientes ✚ Escrituras originales del inmueble a hipotecar ✚ Certificado de gravámenes actualizado ✚ Pago del impuesto predial del último año ✚ Avalúo del inmueble
--	---

En el caso del Garante los requisitos son:

Garante	<ul style="list-style-type: none"> Mayores de edad, de nacionalidad ecuatoriana Solicitud de crédito Copia de cédula a colores Matrícula del vehículo Licencia de manejo Copia de certificado de votación En caso de tener obligaciones en otras instituciones financieras, deberá presentar tabla de amortización, copia del último comprobante de pago, y en caso de tener tarjeta de crédito copia del estado de cuenta Carta de pago de agua o luz actualizada Contrato de arrendamiento debidamente legalizado, en caso de no tener vivienda propia Certificado de ingresos o respaldo de los mismos. Estabilidad laboral de un año, en relación de dependencia, (presentar 3 últimos roles de pago) En caso de tener una actividad independiente, por lo menos 2 años de estabilidad en el negocio actual, y seis meses en el mismo local Presentar facturas de compra y venta del último mes Copia del RUC. últimas declaraciones de impuestos
----------------	--









	<ul style="list-style-type: none">  1 referencia comercial  Permisos de funcionamiento
--	--

El Oficial de Crédito:

-  Recibe y almacena de manera adecuada todos los documentos entregados.
-  Imprimir reportes de Central de Riesgos, CONSEP
-  Verificación telefónica de datos contenidos en la solicitud de crédito, y documentación presentada, dejando evidencia de la misma
-  Verificación física del negocio
-  Digitación de datos del cliente en el sistema Orión
-  Correr proceso de validación scoring para créditos de consumo
-  Envió del expediente al perito evaluador.
-  En el caso de hipoteca abierta se enviara al departamento técnico para el reevalúo del inmueble
-  Digitación comentarios oficial de crédito e impresión Ficha de análisis de crédito.
-  Impresión del medio de aprobación
-  Revisión del jefe de crédito
-  Envió de expediente al departamento legal para revisión
-  Envió de expediente a la Unidad de Riesgo

Proceso N° 2	<u>Otorgación Créditos de Consumo.</u> Evaluación del Crédito
Evaluación No Financiera	
Subproceso	Actividad
Verificación de Central de Riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Verificación de los antecedentes de pago de deudas en instituciones del sistema financiero y con otros acreedores cerciorándose que el cliente no mantiene operaciones vencidas, en ejecución o castigadas.
Ingreso de solicitud de crédito al sistema.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ El oficial de crédito procederá a ingresar los datos del cliente al sistema y correrá el modelo scoring.
Verificaciones Telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Previo a tomar la decisión de aprobar una operación de crédito se deberán realizar las siguientes verificaciones telefónicas de información: ✚ Del deudor y cónyuge ✚ Domicilio del deudor (si tiene teléfono o si se hace una verificación física): ✚ Dirección y ciudad ✚ Tipo de vivienda (propia, familiares, arrendada, en caso de ser arrendada deberá constatarse el tiempo de residencia, canon mensual de arrendamiento, tiempo de residencia) ✚ El estado civil ✚ Número de cargas familiares

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Referencias personales del deudor, se verificaran los siguientes datos: ✚ Dirección de la referencia y ciudad ✚ Relación (parentesco o amistad) ✚ Tiempo de la relación ✚ Dirección del domicilio del deudor y ciudad ✚ Estado civil del deudor ✚ Numero de cargas familiares del deudor ✚ Referencia comercial del deudor. ✚ Tiempo de relación. ✚ Producto o servicio que presta. ✚ Monto total adeudado. ✚ Verificación del trabajo en relación de dependencia. ✚ Actividad económica de la empresa ✚ Dirección ✚ Fecha de ingreso ✚ Cargo ✚ Sueldo base y comisiones
<p>En caso de que la información obtenida en cualquiera de las fases de la evaluación no financiera sea negativa, se procederá a negar el crédito</p>	
<p>Evaluación Financiera</p>	
<p>Se considerara como fuente de pago el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales, las cuotas mensuales</p>	

no deberán exceder el 50% del ingreso neto mensual promedio del deudor	
Subproceso	Actividad
Realizar la evaluación cuantitativa del negocio	 Levantamiento de la información a través de preguntas cruzadas al cliente sobre su negocio o trabajo.
Análisis de la situación Financiera del Cliente	 Elaboración del informe final por parte de los oficiales de crédito.  Revisión del expediente por parte del Jefe de Crédito
Departamento Legal	 Revisión de documentos relacionados con las garantías propuestas  Firma de responsabilidad en el medio de aprobación
Departamento de Riesgos	 Revisión y análisis del expediente de crédito.  Firma de responsabilidad en medio de aprobación.  Aprobación en el sistema.

Proceso N° 3	<u>Otorgación Créditos de Consumo.</u> Aprobación del Crédito
Subproceso	Actividad
Constitución de Hipoteca (En el caso de créditos mayores a 10,000.00 usd, se deberá constituir hipoteca.)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ El oficial de crédito emitirá la orden de elaboración de minuta de constitución de hipoteca al departamento legal, la misma que será entregada en 24 horas al cliente, quien se encargara de la legalización y costos en la notaria y registro de la propiedad. ✚ Esta escritura se deberá remitir a la institución y el oficial de Crédito será el encargado de entregar la escritura a custodio en un plazo no mayor a 24 horas
Desembolso de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Firma de Pagare (documento automatizado). ✚ Firma de documentos de respaldo (reportes automatizados en el sistema orion): ✚ Autorización de bloqueo de fondos en la cuenta de ahorros ✚ Autorización de débito de la libreta de las cuotas mensuales ✚ Medio de aprobación ✚ Liquidación de crédito ✚ Formulario CONSEP a créditos superiores a 4.000 usd ✚ Póliza de seguro de desgravamen créditos superiores a 5.000 usd

	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="676 181 1431 293">✚ Autorización para ser consultado en la Central de Riesgos<li data-bbox="676 338 1431 450">✚ Formulario para aceptación de condiciones de crédito deudores y garantes<li data-bbox="676 495 1431 528">✚ Tarifario vigente a la fecha del desembolso<li data-bbox="676 573 1431 752">✚ Acreditación del dinero a la cuenta de ahorros, dependiendo del monto se lo entregara en cheque o en efectivo
--	--










2.1.1.1.2 VIVIENDA.

Proceso N° 1	<u>Otorgación Créditos de Vivienda.</u> Conocimiento General del Tipo de Crédito
	<p>Este tipo de crédito será otorgado para construcción de vivienda, para esto se necesitara el presupuesto de construcción, la entrega del dinero se lo hará por planilla de avance de obra, es decir el crédito será desembolsado una vez que se constituya la hipoteca a favor de la institución y se le entregara al cliente el dinero de acuerdo al informe presentado por el fiscalizador.</p>
Objetivo	Otorgar a personas naturales para la adquisición, construcción, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.
Monto	HIPOTECARIO: Mínimo: 1.000 – Máximo 60.000,00 USD
Plazo	Máximo: 10 años (120 Meses) Cuando se trate de financiamiento de proyectos de vivienda propios de la institución el plazo se podrá extender hasta 15 años








Forma de Pago	Se pagará el crédito en dividendos o cuotas fijas mensuales, las misma que estará compuesta de Capital, Interés, Seguros cuyos pagos se realizará por ventanilla o por débito automático
Garantía	La garantía propuesta deberá tener las siguientes características: Predio Urbano Deberá estar ubicado dentro de la provincia se aceptara solo primera hipoteca

El Oficial de Crédito, luego de dar a conocer una noción General del crédito describe el listado de los requisitos necesarios para la aprobación de la misma.












En el caso del Deudor los requisitos son:

Deudor	<ul style="list-style-type: none">  Mayores de edad, de nacionalidad ecuatoriana  Edad máxima 65 años  Solicitud de crédito  Copia de cédula a colores  Copia de certificado de votación  Matrícula del vehículo  Licencia de manejo  Carta de pago de agua o luz actualizada  Certificado de ingresos o respaldo de los mismos.
---------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Estabilidad laboral de un año, en relación de dependencia, (presentar 3 últimos roles de pago) ✚ En caso de tener obligaciones en otras instituciones financieras, deberá presentar tabla de amortización, copia del último comprobante de pago, y en caso de tener tarjeta de crédito copia del estado de cuenta. ✚ Contrato de arrendamiento debidamente legalizado, en caso de no tener vivienda propia ✚ En caso de tener una actividad independiente, por lo menos 2 años de estabilidad en el negocio actual, y seis meses en el mismo local ✚ Presentar facturas de compra y venta del último mes ✚ Copia del RUC ✚ 3 últimas declaraciones de impuestos ✚ 1 referencia comercial ✚ Permisos de funcionamiento ✚ En caso de ser propietario de una empresa deberá presentar estados financieros ✚ Copia de libreta de ahorros con 10% encaje a excepción de los créditos otorgados para compra de vivienda ✚ El socio que requiera de un crédito deberá mantener una cuenta de ahorros con un mínimo de movimiento de la misma de 2 meses y con un promedio general de tres cifras bajas ✚ Escrituras originales del inmueble a hipotecar
--	--








	<ul style="list-style-type: none">  Certificado de gravámenes actualizado  Pago del impuesto predial del último año  Avalúo del inmueble  Para créditos de construcción en terreno propio incluir:  Presupuesto de Obra  Planos aprobados por el Municipio de cada ciudad  Permiso de construcción de cada municipalidad
--	--

El oficial de crédito se encarga de:

-  Recepción de documentos
-  Imprimir reportes de Central de Riesgos, CONSEP
-  Verificación telefónica de datos contenidos en la solicitud de crédito, y documentación presentada, dejando evidencia de la misma
-  Verificación física del negocio
-  Digitación de datos del cliente en el sistema Orion.
-  Envío del expediente al perito evaluador
-  En el caso de hipoteca abierta se enviara al departamento técnico para el reevaluó del inmueble
-  Digitación de comentarios del oficial de crédito e impresión de Ficha de análisis de crédito
-  Impresión del medio de aprobación
-  Revisión de expediente por parte del Jefe de crédito
-  Envío de expediente al departamento legal para revisión

Proceso N° 2	<u>Otorgación Créditos de Vivienda.</u> Evaluación del Crédito
Evaluación No Financiera	
Subproceso	Actividad
Verificación de Central de Riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Verificación de los antecedentes de pago de deudas en instituciones del sistema financiero y con otros acreedores cerciorándose que el cliente no mantiene operaciones vencidas, en ejecución o castigadas
Ingreso de solicitud de crédito al sistema.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ El oficial de crédito procederá a ingresar los datos del cliente.
Verificaciones Telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Previo a tomar la decisión de aprobar una operación de crédito se deberán realizar las siguientes verificaciones telefónicas de información: <ul style="list-style-type: none"> ✚ Del deudor y cónyuge ✚ Domicilio del deudor (si tiene teléfono o si se hace una verificación física): <ul style="list-style-type: none"> ✚ Dirección y ciudad ✚ Tipo de vivienda (propia, familiares, arrendada, en caso de ser arrendada deberá constatarse el tiempo de residencia, canon mensual de arrendamiento, tiempo de residencia) ✚ El estado civil ✚ Numero de cargas familiares ✚ Referencias personales del deudor, se verificaran

	<p>los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Dirección de la referencia y ciudad  Relación (parentesco o amistad)  Tiempo de la relación  Dirección del domicilio del deudor y ciudad  Estado civil del deudor  Numero de cargas familiares del deudor  Referencia comercial del deudor:  Tiempo de relación  Producto o servicio que presta  Monto total adeudado  Verificación del trabajo en relación de dependencia.  Actividad económica de la empresa  Dirección  Fecha de ingreso  Cargo  Sueldo base y comisiones
<p>En caso de que la información obtenida en cualquiera de las fases de la evaluación no financiera sea negativa, se procederá a negar el crédito</p>	
<p>EVALUACION FINANCIERA.</p>	
<p>Subproceso</p>	<p>Actividad</p>
<p>Evaluación cuantitativa</p>	<ul style="list-style-type: none">  Levantamiento de la información a través de preguntas cruzadas al cliente sobre su negocio o trabajo.
<p>Realizar la evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none">  Establecer el total de gastos familiares y otros

cuantitativa de la unidad Familiar	ingresos
Elaboración del informe final por parte del oficial de crédito	<ul style="list-style-type: none">  Elaboración de flujo de la unidad económica familiar y determinar la capacidad económica de pago del cliente.  Revisión del expediente por parte del jefe de Crédito
Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none">  Revisión de documentos relacionados con las garantías propuestas  Firma de responsabilidad en el medio de aprobación
Departamento de Riesgos	<ul style="list-style-type: none">  Revisión y análisis del expediente de crédito.  Firma de responsabilidad en medio de aprobación.  Aprobación en el sistema.

Proceso N° 3	<u>Otorgación Créditos de Vivienda.</u> Aprobación del Crédito
Subproceso	Actividad
Constitución de Hipoteca (En el caso de créditos mayores a 10,000.00 usd, se deberá constituir hipoteca.)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ El oficial de crédito emitirá la orden de elaboración de minuta de constitución de hipoteca al departamento legal, la misma que será entregada en 24 horas al cliente, quien se encargara de la legalización y costos en la notaria y registro de la propiedad. ✚ Esta escritura se deberá remitir a la institución y el oficial de Crédito será el encargado de entregar la escritura a custodio en un plazo no mayor a 24 horas
Desembolso de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Firma de Pagare ✚ Firma de documentos de respaldo ✚ Autorización de bloqueo de fondos en la cuenta de ahorros ✚ Autorización de debito de la libreta de las cuotas mensuales ✚ Medio de aprobación ✚ liquidación de crédito ✚ Formulario CONSEP (anexo 2) créditos superiores a 4.000 usd ✚ Póliza de seguro de desgravamen créditos