

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**PROYECTO DE GRADUACION PARA LA
OBTENCION DEL TITULO DE**

INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**“Formalización del proceso de inversiones
aplicado a la ISO 9001: 2000, en el Banco
Solidario de la ciudad de Ambato.”**

Alexandra del Rocío Masache Almeida

**ING Carrillo, Álvaro
DIRECTOR**

**Ing. Tinajero, Marlon
CODIRECTOR**

Latacunga, 2004

CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 Bases Teóricas

1.1.1 Términos y Definiciones

¹**Las Normas ISO 9000.-** La serie de Normas ISO 9000 son un conjunto de enunciados, los cuales especifican que elementos deben integrar el Sistema de la Calidad de una empresa y como deben funcionar en conjunto estos elementos para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la empresa.

Las Normas ISO 9000 son generadas por la Internacional Organization for Standardization, cuya sigla es ISO. Esta organización internacional está formada por los organismos de normalización de casi todos los países del mundo. Los organismos de normalización de cada país producen normas que se obtienen por consenso en reuniones donde asisten representantes de la industria y de organismos estatales. De la misma manera, las Normas ISO se obtienen por consenso entre los representantes de los organismos de normalización enviados por cada país.

Calidad.- La palabra calidad se ha definido de muchas maneras, pero podemos decir que es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.

Sistema de la Calidad.- En primer lugar, es necesario definir que significa sistema. Formalmente sistema es un conjunto de elementos que están relacionados entre sí. Es decir, hablamos de sistema, no cuando tenemos un grupo de elementos que están juntos, sino cuando además están relacionados entre sí, trabajando todos en equipo. Entonces, Sistema de la Calidad significa disponer de una serie de elementos como Manual de la Calidad, Equipos de Medición, Carpetas de Procedimientos, Personal Capacitado, entre otros, todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los clientes. Los elementos de un sistema de la calidad deben estar documentados por escrito.

¹ SENLLE ANDRES/TORRES ROSA, Las respuestas sobre las Normas ISO 9000. p. 15-16. Resumen

Las Normas ISO 9000 no definen como debe ser el sistema de calidad de una empresa, sino que fija requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de la calidad. Dentro de estos requisitos hay una amplia gama de posibilidades que permite a cada empresa definir su propio sistema de la calidad, de acuerdo con sus características particulares. Las Normas ISO relacionadas con la calidad son las siguientes:

ISO 8402: En ella se definen términos relacionados con la calidad.

ISO 9000: Provee lineamientos para elegir con criterio una de las normas siguientes.

ISO 9001: Es para el caso de una empresa que desea asegurar la calidad de los productos o servicios que provee a un cliente mediante un contrato. Abarca la calidad en el diseño, la producción, la instalación y el servicio post-venta.

ISO 9002: También para el caso de una empresa que desea asegurar la calidad de los productos o servicios que provee a un cliente mediante un contrato. Más restringida, abarca sólo la calidad en la producción y la instalación.

ISO 9003: También para el caso de una empresa que desea asegurar la calidad de los productos o servicios que provee a un cliente mediante un contrato. Todavía más restringida, abarca sólo la inspección y ensayos finales.

ISO 9004: Las máximas autoridades pueden desear que su empresa produzca bienes y servicios de calidad. Esta norma establece los requisitos de un sistema de la calidad para obtener esta garantía.

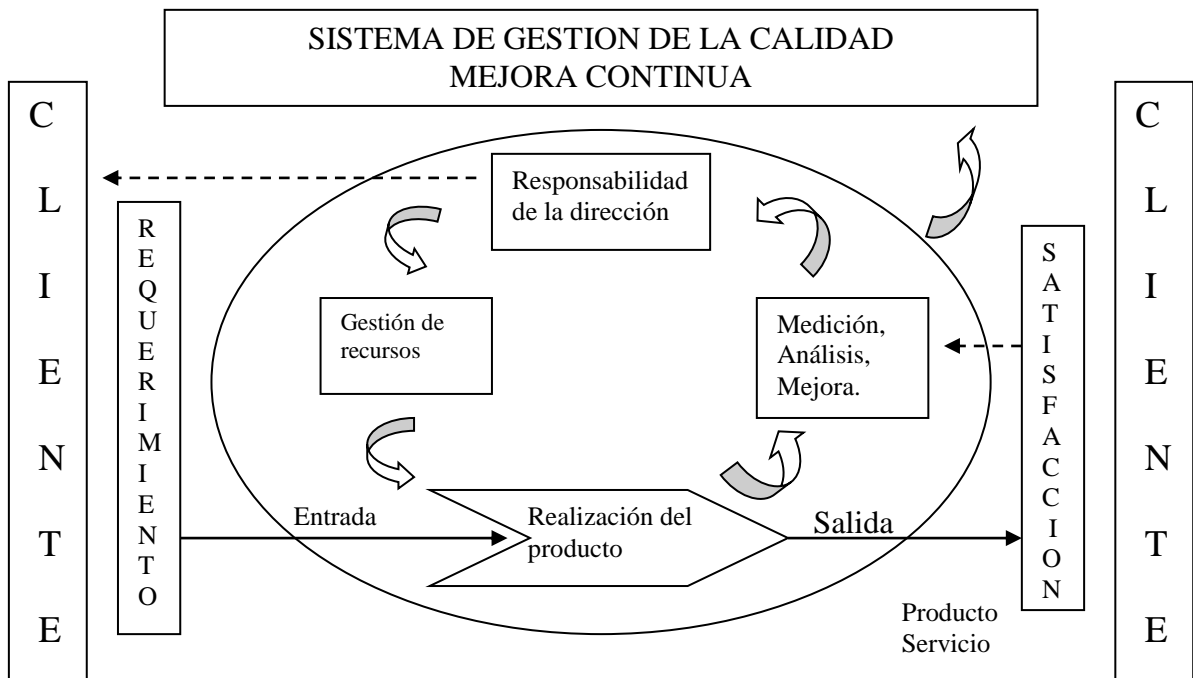
²Requisitos De La Norma ISO 9000:2000

Los cambios en las normas ISO 9000:2000, fueron muy representativos en cuanto a los principios básicos de la Gestión de la Calidad. Una vez que surge la idea de llevar a cabo todo un proceso de trabajo que conllevara a la certificación internacional, es necesario enfocarse primeramente en los principios que rigen la norma ISO 9001, ya que son considerados como la base de todo un proceso de cambios. Los requisitos de la norma ISO 9000:2000 son flexibles y algunos de ellos

² www.monografias.com. Resumen

se pueden omitir dependiendo de las necesidades o características de cada organización.

La experiencia acumulada por la implementación de las normas ISO 9000 en cientos de miles de organizaciones en todo el mundo indican la necesidad de mejorarlas, hacerlas más amigables sobre todo para la pequeña y mediana empresa. Dicha experiencia ha mostrado que los resultados deseados se alcancen más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. En consecuencia uno de los caminos para lograr la mejora fue adoptar un sistema de gestión con un enfoque de procesos para lo cual se requirió desarrollar un modelo.



Este modelo unido a los ocho principios de la Gestión de la Calidad constituye la parte medular del sistema o proceso de implantación para la mejora continua.

Principios básicos de la calidad.

1.- Organización enfocada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2.- Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.

3.- Participación de todo el personal

El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4.- Enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

5.- Enfoque del sistema hacia la gestión.

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficacia de una organización.

6.- La mejora continua

La mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización.

7.- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

8.- Relaciones mutuamente benéficas con el proveedor

Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor.

Dentro de las Normas ISO existen términos importantes y claves que deben ser comprendidos por todos los miembros de la organización, a fin de contribuir en el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

³**Cliente.** El que recibe un producto y/o servicio.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

Control de la Calidad. Parte de una gestión de la calidad orientada a la satisfacción de los requisitos de la calidad.

Manual de la calidad. Documento que describe el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Política de la Calidad. Intenciones y directrices globales de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la dirección Superior.

Producto. Se define como resultado de un sistema de actividades que utilizan recursos para transformar elementos de entrada en elementos de salida.

Proveedor. El que proporciona el producto o servicio.

Sistema de gestión de la calidad. Sistema para establecer la política de la calidad y los objetivos de la calidad y para la consecución de dichos objetivos.

1.2 Antecedentes del Negocio

1.2.1 Reseña Histórica

Banco Solidario S.A., inserto en el contexto de desarrollo de esta nueva industria de las microfinanzas, nace, como la primera institución financiera con capital 100% privado en Latinoamérica, especializada en ofrecer servicios financieros a

³ SENLLE ANDRES, ISO 9000-2000 Calidad y Excelencia. p. 234-236. Copia.

los sectores desatendidos por la banca tradicional y particularmente a los microempresarios.

Gracias al soporte de la Fundación Alternativa, promotora social del Banco, y de 3 inversionistas privados, nace ENLACE Sociedad Financiera el 15 de Mayo de 1995, como la primera institución financiera privada para atender al sector de la microempresa. En Agosto de 1996 se transforma en BANCO SOLIDARIO perfilándose como pilar de desarrollo e importante base para la reducción de la pobreza y transformación del Ecuador.

Desde sus inicios contó con el apoyo de organismos internacionales interesados en promover esta organización en el Ecuador; así la Agencia para el Desarrollo Internacional del Gobierno de los Estados Unidos (USAID) fue fundamental para sentar bases sólidas: contactos con organismos como PROFUND, CARE, ACCIÓN INTERNACIONAL; asesoramiento para que los promotores del Banco visiten experiencias exitosas extranjeras con el objeto de implementar el proyecto con los servicios más acordes a las necesidades de los microempresarios; recursos para la asistencia técnica preliminar, etc.

De igual forma, a lo largo de la existencia del Banco se fueron incorporando como accionistas extranjeros ACCIÓN INTERNACIONAL, CAF (Corporación Andina de Fomento), CARE-ECUADOR, PROFUND INTERNATIONAL (fondo privado de inversión cuyos aportantes son el BID, Banco Mundial, CAF entre otros), SEED CAPITAL (Capital semilla, organización americana sin fines de lucro, cuyo principal aportante es USAID, Agencia para el Desarrollo de los Estados Unidos de Norteamérica), etc.

En la misma línea, desde Enero de 1998 el Banco pasa a ser oficialmente miembro de la RED ACCION, aunque su vínculo con esta organización se inicia en 1996 a través de Asistencia Técnica para el fortalecimiento del programa de microcrédito.

Por otro lado, la institución nace como ente regulada por la Superintendencia de Bancos (SIB) para atender, principalmente, a los clientes microempresarios; sin embargo y dada la naturaleza de esta actividad (montos pequeños, nicho de

mercado con necesidades y características diferentes que requieren de una tecnología crediticia distinta, negocio de largo plazo) la estrategia implementada fue manejar una cartera de crédito convencional que permita "subvencionar" el crecimiento y consolidación del negocio de microempresa.

De igual forma, al ser una institución regulada, por el lado de los pasivos, es exactamente igual a cualquier institución financiera; sin embargo, la diferencia radica, en que Banco Solidario capta recursos del público (de todos los estratos socio económicos) y los canaliza hacia los sectores más desfavorecidos, marcando una gran diferencia con la Banca Tradicional, en donde la generalidad de los recursos captados se destinan a las grandes empresas y/o personas con mayores recursos económicos.

En definitiva, para Banco Solidario su principal cliente es el Microempresario y la persona de limitados recursos que busca una vivienda digna, por ende, sus mayores esfuerzos tanto humanos como económicos están destinados a satisfacer sus necesidades; perspectiva, completamente diferente a la realizada por la Banca Convencional.

Actualmente el Banco Solidario ofrece a sus clientes los siguientes productos:

- **Vivienda propia:** Casas y departamentos desde USD 8.000 hasta USD 25.000 ubicados en proyectos cerrados con guardianía, parqueos y todas las comodidades.
- **Ahorro Programado Vivienda:** Ahorro para compra de vivienda. Con el objeto de adquirir una solución habitacional, el cliente ahorra y el Banco Solidario le proporcionara un crédito.
- **Microempresa Crédito solidario o Individual:** Créditos para microempresarios que poseen pequeños negocios y que por lo mismo no tienen acceso a un financiamiento de la banca formal, por falta de garantías suficientes. El crédito puede ser en grupo o individual.
- **Migrantes: mi familia, mi país, mi regreso:** Plan para mejorar la calidad de vida de los migrantes y sus familias.
- **La Chauchera:** Tarjeta con cupo de crédito y acceso a BANRED: El cupo se incrementa con depósitos y disminuye con consumos. El objetivo

es efectuar compras a crédito con precios especiales en proveedores afiliados.

- **Olla de Oro:** Crédito inmediato con garantías de joyas de oro.
- **Cuenta Corriente:** La chequera del Banco Solidario.
- **Certificado de Depósito a Plazo:** Instrumento de inversión con una rentabilidad.

1.2.2 Filosofía Empresarial

1.2.2.1 Misión del Banco Solidario ⁴

Somos una organización ecuatoriana enfocada a reducir la pobreza, a través de satisfacer las necesidades de los segmentos de mercado que enfrentan barreras para acceder al sistema financiero tradicional, con productos y servicios financieros de calidad e innovadores que generen lealtad de nuestros clientes.

Retribuimos, con rentabilidad financiera y social, la confianza de nuestros depositantes, inversionistas, accionistas y colaboradores, a través de la gestión competitiva de un equipo humano calificado y alegre, que hace de esta misión parte de su misión de vida.

1.2.2.2 Visión del Banco Solidario

Ser líderes en el negocio financiero con misión social.

1.2.2.3 Valores corporativos

Entusiasmo

Disfrutamos de nuestro trabajo porque amamos y creemos en lo que hacemos.

Ética

⁴ Agenda del Banco Solidario 2003. Copia

Todos nuestros actos personales e institucionales se rigen por la honradez, lealtad y transparencia.

Solidaridad

Fomentamos el liderazgo y trabajo en equipo como una forma de crecer juntos hacia la calidad y la excelencia.

Responsabilidad Social

Nuestro principal compromiso es con nuestros clientes, el país y nuestros ideales.

Prudencia

Actuamos con sensatez para evitar riesgos frente a los intereses institucionales y de nuestros clientes.

Calidad de servicio

Al ser el cliente nuestra razón de ser, todas nuestras acciones están encaminadas a lograr una relación duradera a su entera satisfacción, ofreciéndole con amabilidad una atención rápida y personalizada.

1.2.2.4 FODA

El análisis FODA del Banco Solidario de la ciudad de Ambato que se muestra a continuación, se lo realizó mediante la recopilación de información primaria a través de una entrevista con el Sr. Cristóbal Andrango Jefe de Agencia.

a) Análisis Interno

Fortalezas

- Nicho de mercado amplio

- Costos totalmente diferentes en comparación a los que maneja el competidor.
- Equipo humano joven.
- Tecnología.
- Metodología probada.
- Políticas de crédito en función al mercado.

Debilidades

- Bajo rendimiento del Personal Operativo.
- Existencia de reprocesos y errores continuos.
- Falta de lineamiento del área operativa hacia el negocio.
- Falta de lineamiento de los controles al negocio.
- Márgenes financieros bajos
- Carencia de proyecciones y visión hacia el futuro.

b) Análisis Externo

Oportunidades

- Facultad para administrar montos y plazos.
- Facultad para imponer el precio por el servicio.
- Amplio mercado potencial.
- Facilidad para educar al cliente.

Amenazas

- La banca tradicional está ingresando al nicho de mercado.
- Existencia de actores con costos financieros más bajos.
- Aparecimiento de nuevos actores.
- Inestabilidad política, económica y social.
- Falta de credibilidad en el Presidente de la República, por su doble discurso.

- Inexistencia de un Plan de Gobierno concreto.
- Posibles reducciones en las tasas de interés.

1.2.2.5 Objetivos y Políticas

El Banco Solidario cuenta con los siguientes objetivos generales:

- Facilitar el acceso a crédito al 60% de la Población Económicamente Activa identificada como micro-crédito.
- Reducir el costo financiero para nuestros clientes en 2/3, sustituyendo el crédito informal a través del crédito microempresarial.

Como políticas generales aplicadas en el Banco Solidario tenemos:

- El Banco atenderá a los microempresarios que se encuentren en el segmento urbano y rural con montos pequeños y a corto plazo.
- El Banco se transformará en un medio para que organismos que apoyan a la reducción de la pobreza vean en él un medio idóneo para cumplir ese objetivo; es decir, el Banco entregará a más de rentabilidad financiera, rentabilidad social.

1.2.2.6 Estrategias

El Banco Solidario pretende alcanzar sus objetivos aplicando las siguientes estrategias generales:

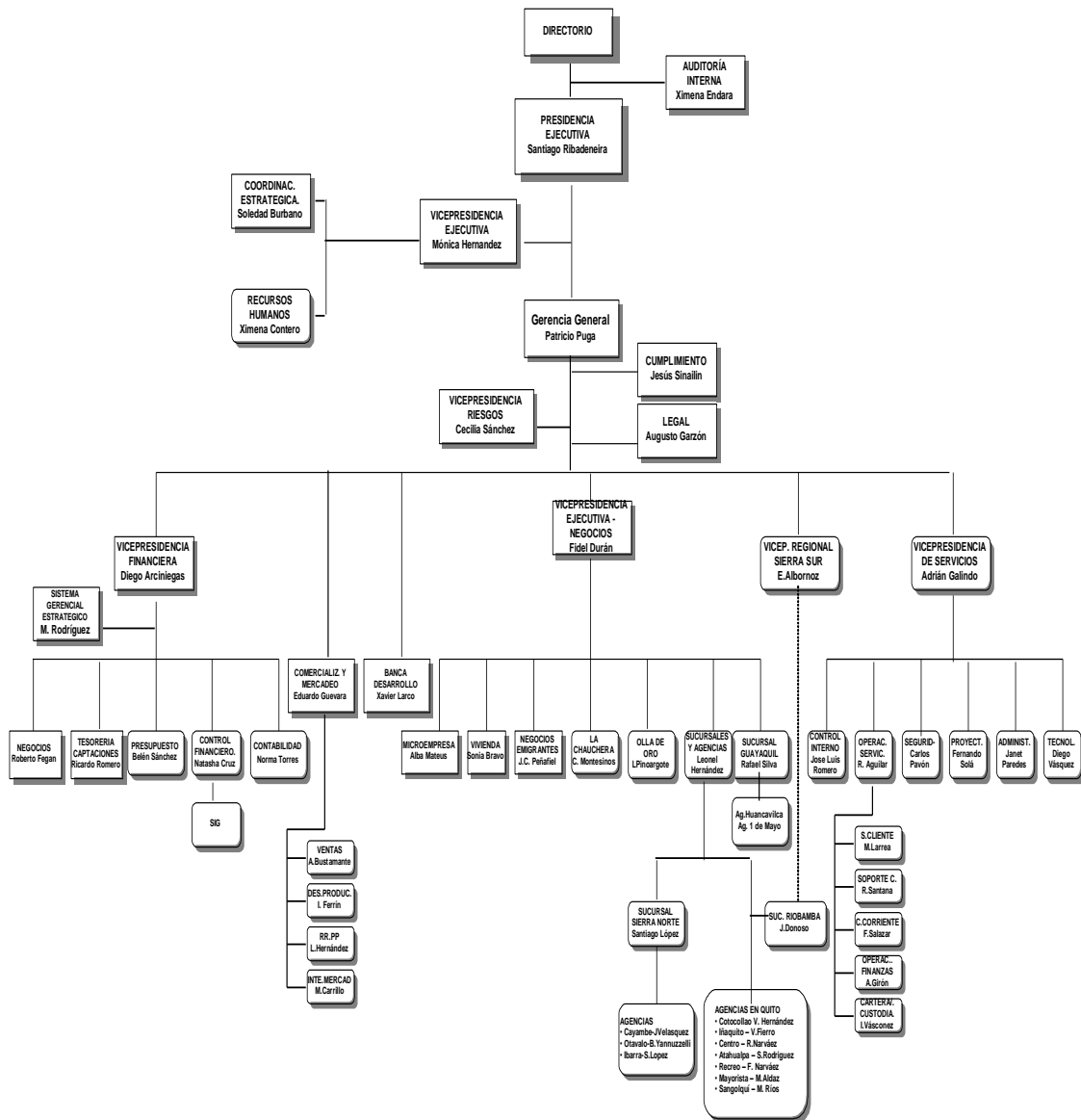
- Colocar créditos de corto plazo y montos pequeños.
- Abarcar en su segmento de mercado al mayor número de clientes.
- Creer en la gente por lo que es, más no, por lo que tiene.

- Buscar al cliente para facilitarle el crédito, es decir ofrecer un verdadero servicio de crédito.
- Educar a los clientes para que sus pagos los realicen en forma puntual.

1.2.3 Estructura Organizacional

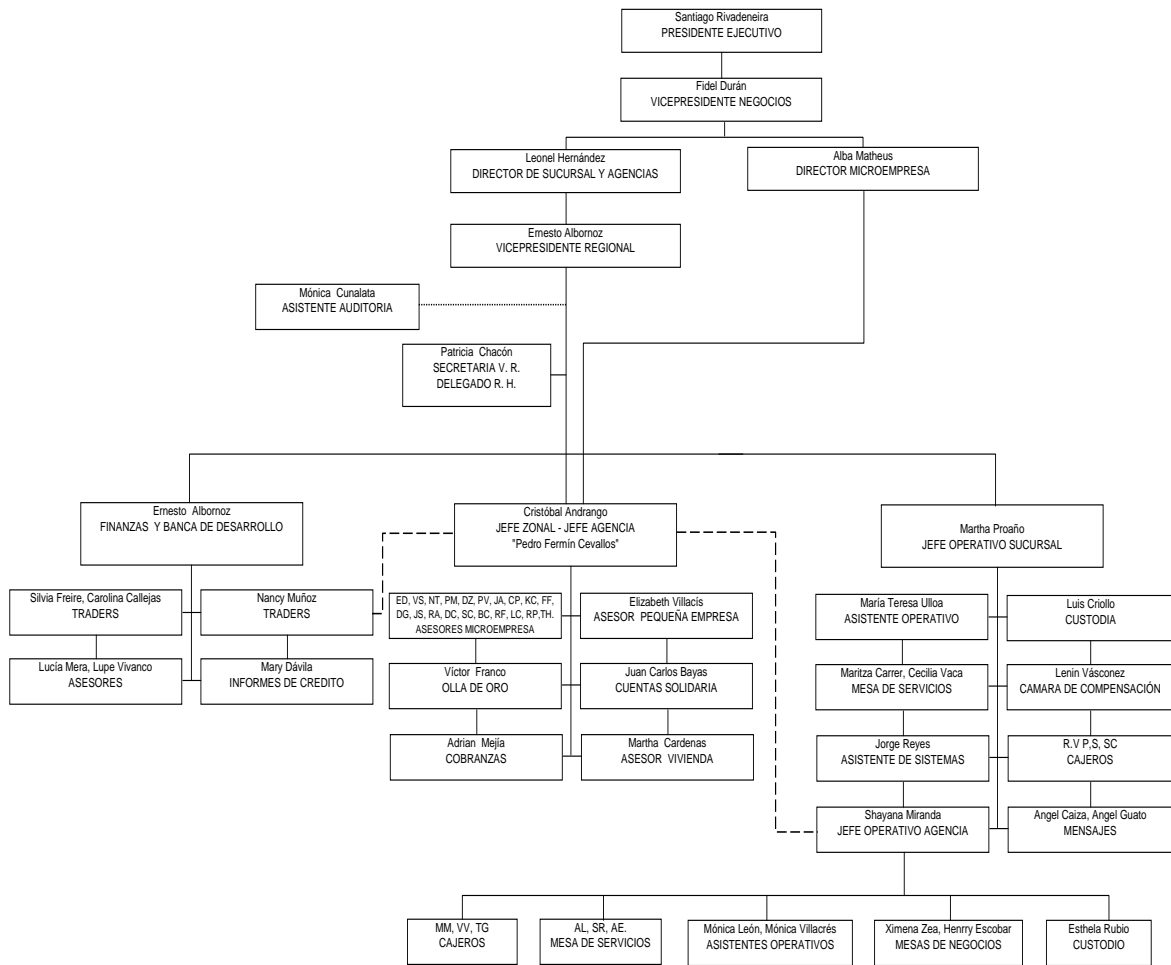
El Banco Solidario cuenta con la siguiente estructura organizacional a nivel nacional.

ORGANIGRAMA DEL BANCO SOLIDARIO
 Agosto 2003



La agencia del Banco Solidario de la ciudad de Ambato está integrada por 59 colaboradores, los mismos que se encuentran distribuidos en todos los niveles jerárquicos como se muestra en el siguiente organigrama.

SUCURSAL "AMBATO"



1.3 Objetivos del Proyecto

1.3.1 Objetivo general

Formalizar el proceso de inversión aplicado a la norma ISO 9001 en el Banco Solidario de la ciudad de Ambato, con el propósito de preparar a la institución para la obtención de la Certificación de Aseguramiento de la Calidad ISO 9001.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un análisis del proceso de inversión del Banco Solidario de la ciudad de Ambato, con el fin de conocer que tipos de inversiones ofrece la institución y cuales son los pasos a seguir dentro de este proceso.
- Desarrollar un sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2000 aplicado al proceso de inversión, para establecer tanto los requisitos generales que la institución debe cumplir, como los requisitos de la documentación del sistema de gestión de la calidad.
- Determinar la responsabilidad de la dirección, con el propósito de definir el compromiso de la organización, el enfoque a la satisfacción del cliente, la política de calidad, la comunicación y revisión del sistema de gestión de la calidad.
- Determinar la gestión de los recursos, considerando al personal que afecta a la calidad, la infraestructura necesaria y el ambiente de trabajo propicio, para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente.
- Planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, con el fin de que la institución proporcione un servicio satisfactorio al cliente.
- Planificar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios, para demostrar la conformidad del servicio, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Diseñar los documentos mandatorios de la norma ISO 9001:2000, como el manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, formas y documentos de origen externo; para disponer de evidencia en la conformidad con los requisitos que exige la norma ISO 9001-2000; así como permita la operación del sistema de gestión de la calidad.

CAPITULO II: ANALISIS DEL PROCESO DE INVERSIÓN

2.1 Tipos de Inversión

El Banco Solidario ofrece dos opciones para que los clientes realicen sus inversiones:

- Certificado de Depósito a Plazo.
- Certificado de Ahorro.

2.1.1 Definición⁵

Instrumentos Financieros de captación que registran obligaciones al vencimiento de un período por lo que se genera un interés previamente pactado. Estos mecanismos posibilitan la captación de recursos, constituyéndose en instrumentos de inversión.

2.1.2 Capital

2.1.2.1 Certificados de Depósito a Plazo

⁵ <http://intranet/PPGE/FINANZAS.htm>

La inversión mínima exigida para este tipo de certificados es de USD 300,00 (trescientos dólares).

2.1.2.2 Certificados de Ahorro

La inversión mínima exigida para este tipo de certificados es de USD 5.000,00 (cinco mil dólares).

2.1.3 Plazo

2.1.3.1 Certificado de Depósito a Plazo

Este mecanismo posibilita la captación de recursos a plazos mayores a 30 días.

2.1.3.2 Certificado de Ahorro

Este mecanismo posibilita la captación de recursos a un plazo desde 7 hasta 29 días.

2.1.4 Tasas de interés

Las tasas pasivas las fijará el ALCO (Comité de Activos Pasivos y Liquidez) sobre la base de un estudio del mercado, que lo realizará en la matriz y sucursales el departamento de captaciones, tomando en consideración los parámetros establecidos por la AGD (Agencia de Garantía de Depósitos).

Las tasas fijadas rigen para la semana y son a nivel nacional.

Control Financiero comunicará a todo el banco vía mail, en caso de existir variaciones en el tablero de tasas vigente.

De acuerdo al monto global del cliente se podrá pagar tasa como si se tratara de una sola inversión. Por ejemplo, si el cliente tiene cinco certificados a diferentes

plazos de USD 20.000, se tratará como inversión de USD 100.000 para efectos de tasa de interés para cada certificado.

Los intereses pueden ser pagaderos mensual, trimestral o semestralmente de acuerdo al tablero de tasas indicadas.

2.1.5 Denominaciones

Los Certificados de Depósito a Plazo y los Certificados de Ahorro se emiten en dólares.

2.1.6 Impuestos

Los certificados están gravados con el 5% sobre el Rendimiento Financiero, salvo aquellos casos en que estén exentos en la ley.

Según la resolución N° 209 emitida por el Servicio de Rentas Internas, están sujetos a retención del 5%, los ingresos por concepto de intereses, descuentos y cualquier otra clase de rendimientos financieros generados en cuentas corrientes, certificados financieros, pólizas de acumulación certificados de inversión, avales finanzas y cualquier otro tipo de documentos similares, así como las ganancias de capital originadas en la compraventa de títulos valores o documentos financieros, e intereses que cualquier sujeto activo de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras, reconozcan a favor de los sujetos pasivos.

El porcentaje de retención señalado anteriormente, NO se aplicará en los intereses pagados sobre créditos externos y demás pagados en el exterior.

De acuerdo con el Art. 9 de la Ley de Racionalización Tributaria, los intereses y comisiones que se causen en las operaciones de crédito entre las instituciones del sistema financiero, están sujetas a la retención en la fuente del 1%. El Banco pague o acredite los rendimientos financieros, actuará como agente de retención y depositará mensualmente los valores recaudados.

Conforme con el Art. 45 de la Ley de Régimen Tributario Interno, los intereses y rendimientos financieros pagados por personas naturales y jurídicas a instituciones bancarias o compañías financieras y otras entidades sometidas a vigilancia de la Superintendencia de Bancos, y entre ellas, NO están sujetos a la retención prevista.

2.1.7 Documentos de Respaldo

2.1.7.1 Personas Naturales

- Copia de la cédula de identidad o pasaporte
- Llenar el formulario del CONSEP (Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas).
- Llenar el formulario de origen de fondos del Banco
- Referencias personales, comerciales o bancarias
- Planilla actual de pago de servicios (agua, luz y teléfono)
- Estado de situación personal

2.1.7.2 Personas Jurídicas

- Copia del RUC (Registro Único de Contribuyentes).
- Escritura de constitución en la cual se determina la actividad económica, el objeto social y el aumento de capital o reforma de estatutos.
- Nombramiento debidamente inscrito en el Registro Mercantil
- Nómina de accionistas o representantes
- Copia de cédula de los accionistas o representantes
- Estados Financieros actualizados, debidamente presentados a la Superintendencia de Compañías.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones
- Fuente de ingreso
- Llenar el formulario de CONSEP
- Llenar el formulario de origen de fondos del Banco

2.1.8 Políticas

2.1.8.1 Apertura de Certificados

- El oficial de inversiones de la Dirección de Tesorería será responsable de solicitar al cliente llenar todos los documentos dispuestos por las autoridades de control, incluyendo el CONSEP, y relacionados con el control de lavado de dinero. Estos documentos, que serán parte de la carpeta individual del cliente, se entregarán el mismo día de la operación y deberán estar firmados y soportados por copias de los documentos dispuestos en la legislación, tanto para personas naturales como jurídicas.
- De requerirse alguna excepción por parte de los clientes sobre la documentación necesaria, esta será aprobada por el Jefe de Mesa de Dinero, el Director de Finanzas y el Vicepresidente de Finanzas.
- En casos de incumplimiento de las disposiciones descritas en los literales anteriores de este numeral, el área Operaciones no procesará ninguna transacción.
- El operativo de mesa de dinero en la Matriz y el asistente de mesa de servicios en agencias, serán responsables de instrumentar las negociaciones de captación de recursos monetarios mediante la emisión de certificados de depósito y/o de ahorros.
- En caso de emitirse un certificado de depósito o de ahorros a favor de un beneficiario menor de edad, será obligación de la oficina que emite el título, registrar el nombre y el número de documento de identificación del representante legal en la parte inferior del anverso del formulario de certificado de depósito o de ahorros debajo de la firma del cliente.
- Se podrán emitir certificados de depósito y de ahorros a favor de una o varias personas con titularidad alternativa, utilizando las conjunciones “y”, “o”.

- Para que un documento tenga validez deberá registrarse la (s) firma del cliente inversionista en la copia de liquidación, y de dos funcionarios registrados con firma autorizada.
- Todos los certificados de depósito y de ahorros, deberán estar exentos de borrones, tachones o enmendaduras, caso contrario se estampará el sello de anulado y se archivará el original y copia en el archivo secuencial.
- Es responsabilidad del Jefe de Mesa de Dinero emitir un reporte semanal de todos los certificados anulados.
- El reporte de certificados anulados servirá para medir la productividad de trader.
- Las formas de recepción del depósito serán:
 - Efectivo
 - Cheques locales
 - Débito a cuentas de ahorro o corrientes adjuntando la autorización respectiva
 - Cuentas varias del pasivo
 - Transferencias del exterior
 - Combinaciones de las anteriores
- Las oficinas que efectúen captaciones con cheques deberán emitir el formulario “recibo provisional de inversión”, debidamente sellado por el operativo de mesa de dinero y con la firma del jefe de mesa o un funcionario autorizado. Se entregará el original del documento al cliente una vez efectivizados los fondos esto es:
 - En dólares locales:**
 - Cheque local 48 horas
 - Cheque de provincia máximo 30 días
 - En dólares del extranjero:**
 - Hasta 15 días laborables de acuerdo a la ciudad o país del exterior.
- En caso de captaciones en cheque los intereses se pagarán desde la fecha de efectivización de los fondos.

- Si los cheques resultan devueltos, se anulará la transacción en el sistema con autorización del jefe de mesa de dinero, adjuntando la nota de débito recibida por el banco.
- El valor de la comisión por cheque devuelto será asumida por el banco, en el caso de que el cliente no se acerque a retirar el cheque durante los 15 días posteriores a la fecha del protesto y por lo tanto no cancele los valores correspondientes.
- El jefe operativo mensualmente realizará un arqueo de los formularios en blanco que se mantenga en la mesa de dinero.
- Será responsabilidad del mensajero de mesa de dinero mantener un archivo de “certificados de depósito”, el mismo que se llevará en orden cronológico por fecha de vencimiento.
- Al final del día del vencimiento de la operación, si el cliente no se ha acercado al banco, los valores de los certificados de depósitos se deben enviar a las siguientes cuentas contables:
El capital a la cuenta 21.15 y los intereses a la cuenta 23.05.07

2.1.8.2 Renovación de Certificados

- Es responsabilidad del oficial de inversiones prever las renovaciones con por lo menos 48 horas de anticipación, comunicándose con el cliente y recibiendo instrucciones. Las mismas que deben ser registradas en un formulario de instrucciones que debe contener hora y persona con la que se contacto y las instrucciones dadas.
- Las renovaciones parciales con retiros de efectivo de intereses y/o parte del capital, solo se podrán realizar con la autorización del Jefe de Mesa, Director de Tesorería y/o el Vicepresidente de Finanzas.
- Se debe verificar si el documento a ser renovado no está pignorado al banco, en cuyo caso el original reposa en bóveda a cargo de crédito, y la renovación (nuevo) debe ser igualmente pignorado.

2.1.8.3 Cancelación de Certificados

- Se podrán cancelar Certificados de Depósito y Ahorros solamente con la presentación del original del documento.
- Es responsabilidad del oficial de inversiones prever las cancelaciones con por lo menos 48 horas de anticipación, comunicándose con el cliente y recibiendo instrucciones.
- Para los retiros de efectivo en las cancelaciones, solo se podrán realizar con la autorización del Jefe de Mesa, Director de Finanzas y el Vicepresidente de Finanzas.
- Las cancelaciones de Certificados de Depósito y Ahorros se atenderán hasta las 14:00 PM y se pasarán para su procesamiento a Operaciones hasta las 14:30 PM. Cualquier excepción se atenderá previa aprobación del Jefe de Mesa de Dinero y el Director de Tesorería.

2.1.8.4 Precancelaciones

- Se precancelará una inversión dependiendo de las condiciones del mercado y lo podrán autorizar el Vicepresidente, Director de Finanzas o Jefe de Mesa de Dinero, aplicando las respectivas tasas de castigo. De igual forma el cliente debe presentar el original del certificado.

2.2 Proceso de Inversión

El Proceso de Inversión del Banco Solidario, se lo realiza mediante la aplicación de dos tipos de inversión:

1. Inversión en Certificados de Depósito
2. Inversión en Certificados de Ahorro

2.2.1 Proceso de Inversión en Certificados de Depósito a Plazo

El Proceso de Inversión en Certificados de Depósitos está conformado por los siguientes subprocesos:

Subproceso 1: Contactar al Cliente

Subproceso 2: Visitar al Cliente.

Subproceso 3: El Cliente se acerca al Banco.

Subproceso 4: Asesoramiento al Cliente.

Subproceso 5: Recepción de la Documentación.

Subproceso 6: Creación del Cliente.

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

Subproceso 8: Depósito de la Inversión.

Subproceso 9: Entrega de Comprobante de Negociación.

Subproceso 10: Pago de Intereses

Subproceso 11: Cancelación de la Inversión.

Subproceso 1: Contactar al Cliente

- a) EL Oficial de Inversiones obtiene información en medios de comunicación (radio, prensa y televisión) de la existencia de nuevas empresas.
- b) El Oficial de Inversiones averigua en el medio exterior acerca de las empresas y/o personas naturales solventes.
- c) El Oficial de Inversiones registra en su agenda de trabajo a todos sus clientes objetivos. (RPI₁)
- d) EL Oficial de Inversiones busca los números telefónicos de sus clientes objetivos en los directorios telefónicos, en anuncios publicitarios, entre otros.
- e) El Oficial de Inversiones llama por teléfono para concretar una cita con el cliente objetivo.
- f) El Oficial de Inversiones registra en su agenda la fecha, lugar y hora de la visita. (RPI₂)

Registros:

RPI₁ = Lista de Clientes Objetivos

RPI₂ = Lugar, fecha y hora de visitas

2.2.1.2 Subproceso 2: Visitar al Cliente

- a) El Oficial de Inversiones prepara todo lo necesario para realizar la visita: folletos, informativos del Banco, folletos de los productos que ofrece, su agenda de trabajo, entre otros.
- b) El Oficial de Inversiones comunica verbalmente a su Jefe inmediato superior de su salida para realizar la visita.
- c) El Oficial de Inversiones visita al cliente

2.1 Si está el Cliente

- a) El Cliente recibe al Oficial de Inversiones.
- b) El Oficial de Inversiones se presenta al cliente
- c) El Oficial de Inversiones proporciona información general al cliente acerca del Banco Solidario en cuanto a su misión, visión, fundadores, accionistas, objetivos, sus productos, sus alternativas de inversión.
- d) El cliente realiza preguntas al Oficial de Inversiones
- e) El Oficial de Inversiones resuelve inquietudes al cliente.
- f) Si el Cliente tiene interés en invertir en certificados de Depósitos continúa con el subproceso: Asesoramiento al cliente; caso contrario si el cliente no tiene interés en invertir o requiere de otros productos que ofrece el Banco el oficial de Inversiones lo registrará en su agenda (RPI₃) para luego comunicar verbalmente al área respectiva y fin del proceso.
- g) El Oficial de Inversiones elabora el informe semanal de las visitas realizadas. (DPI₁).
- h) El Oficial de Inversiones envía el informe al jefe de Operaciones.

Registros:

RPI₃ = Clientes que requieren otros productos.

Documentos:

DPI₁ = Informe semanal de visitas realizadas a clientes. -Anexo #1

2.2 Si no se localiza al cliente

- a) El Oficial de Inversiones registra en su agenda del particular. (RPI₄)
- b) El Oficial de Inversiones vuelve a llamar por teléfono para contactar una nueva visita.

Registros:

RPI₄ = Clientes no localizados

2.2.1.3 Subproceso 3: El Cliente se acerca al Banco

- a) El Cliente se acerca hasta el Oficial de Inversiones
- b) El Cliente solicita información acerca de las alternativas de inversión.
- c) El Oficial de Inversiones le habla acerca de invertir en Certificados de Depósito o en Certificados de Ahorro, le informa de los montos, plazos, tasas de interés de cada uno de ellos.
- d) Si el Cliente tiene interés por conocer más sobre los Certificados de Depósitos continúa con el subproceso: Asesoramiento al Cliente; caso contrario si el cliente no decide invertir su dinero, o le conviene invertir en Certificados de Ahorros, fin del proceso.

2.2.1.4 Subproceso 4: Asesoramiento al Cliente

- a) El Oficial de Inversiones asesora al cliente de acuerdo a la disponibilidad de tiempo con la que cuenta él para invertir su dinero.
- b) El Cliente solicita información acerca de los requisitos.
- c) El Oficial de Inversiones indica al cliente los requisitos para realizar su inversión.
- d) El Cliente pregunta al Oficial de Inversiones acerca de las tasas de interés que le pagarán por su inversión.
- e) El Oficial de Inversiones revisa las tasas vigentes aprobadas por el Comité ALCO
- f) El Oficial de Inversiones propone alternativas al cliente en cuanto a montos, plazos y tasas de interés.
- g) El Oficial de Inversiones de acuerdo con los márgenes establecidos, negocia con el cliente la tasa de interés.
- h) Si el Cliente y el Oficial de Inversiones llegan a un acuerdo en cuanto a la tasa de interés, continúa con el subproceso: Recepción de la documentación; caso contrario fin del proceso.

2.2.1.5 Subproceso 5: Recepción de la Documentación

- a) El Oficial de Inversiones solicita la documentación al cliente.
- b) El Cliente entrega la documentación requerida:

Si es Persona Natural

- Copia de Cédula de Identidad o Pasaporte
- Referencias personales, comerciales o bancarias
- Planilla actual de pago de servicios (agua, luz, teléfono)
- Estado de Situación personal

Si es Persona Jurídica

- Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Escritura de Constitución en la cual se determine la actividad económica, el objeto social y el aumento de capital o reforma de estatutos.
- Nombramiento debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- Nómina de accionistas
- Copia de cédula de identidad de los accionistas o representantes.
- Estados Financieros actualizados debidamente presentados a la Superintendencia de Compañías.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones.
- Fuente de ingresos.

- c) El Oficial de Inversiones receipta la documentación.
- d) El Oficial de Inversiones verifica la documentación, si cumple con los requisitos, continúa con el subproceso; caso contrario pide al cliente completarla.
- e) El Oficial de Inversiones digita los datos del cliente: nombre y número de cédula de identidad, para emitir el documento de declaraciones y compromisos, que formará parte del record del cliente en el Banco Solidario S.A. (DPI₂).
- f) El Cliente firma en el documento.
- g) Si el monto de la inversión es igual o supera los 5000 USD, el Oficial de Inversiones llenará el respectivo formulario para este tipo de transacciones. (DPI₃)
- h) El cliente firmará el documento.
- i) El Oficial de Inversiones revisa en la Central de Riesgos la situación actual del cliente, si su calificación es hasta D pasa al subproceso: Creación del Cliente; caso contrario si su calificación es de E para abajo no se le acepta al cliente.

Documentos:

DPI₂ = Formulario de Declaraciones y Compromisos del cliente del Banco Solidario – Anexo #2

DPI₃ = Formulario de Transacciones en efectivo que iguallen o superen los 5000 USD o su equivalente en moneda extranjera o 1500 salarios mínimos vitales y origen lícito de fondos. – Anexo # 3

2.2.1.6 Subproceso 6: Creación del Cliente

6.1 Si ya es Cliente del Banco

- a) Pasa al siguiente subproceso: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

6.2 Si es Cliente nuevo

- a) El Oficial de Inversiones ingresa al sistema general del Banco.
- b) El Oficial de Inversiones toma los datos personales al cliente.
- c) El Cliente proporciona sus datos personales: nombres, apellidos, # de cédula de identidad, dirección, número telefónico, ocupación, lugar de trabajo, entre otros.
- d) El Oficial de Inversiones registra los datos del cliente en el sistema. (RPI₅)
- e) El Persona queda registrado dentro del sistema general como cliente de inversiones del Banco Solidario.

Registros:

RPI₅ = Clientes de Inversiones.

2.2.1.7 Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

- a) El Oficial de Inversiones ingresa al Sistema del área de Finanzas.
- b) El Oficial de Inversiones registra los datos personales del cliente (RPICD)
- c) El Oficial de Inversiones ingresa al sistema la forma en la que realiza la inversión el cliente: si es en efectivo, en cheque o de manera mixta.
- d) El Oficial de Inversiones ingresa al sistema la tasa pactada, el plazo, el monto, la fecha de vencimiento.
- e) El cliente queda registrado como cliente de finanzas.
- f) El Oficial de Inversiones guarda la documentación del cliente en una carpeta.
- g) El Oficial de Inversiones archiva la carpeta en orden alfabético.

Registros:

RPICD = Cliente de Inversiones en Certificados de Depósito.

2.2.1.8 Subproceso 8: Depósito de la Inversión

8.1 Depósito en Efectivo

- a) El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de Inversión en original y copia, en él consta: los datos personales del cliente, la fecha, el monto de la inversión y se especifica que es en efectivo. (DPI₄)
- b) El Oficial de Inversiones firma en el comprobante.
- c) El Oficial de Inversiones entrega al cliente el comprobante (original y copia).
- d) El cliente recibe el comprobante y firma.
- e) El cliente se acerca a la ventanilla de caja.

- f) El cliente entrega el comprobante (original y copia) y el dinero, al cajero.
- g) El cajero recibe el comprobante y el dinero.
- h) El cajero verifica los datos del comprobante con los del sistema, si todo está correcto continúa con el subproceso, caso contrario pide al cliente verificar datos con el Oficial de Inversiones.
- i) El cajero cuenta el dinero.
- j) El cajero sella el comprobante (original y copia).
- k) El cajero entrega la copia al cliente.
- l) El cliente recibe la copia del comprobante.

Documentos:

DPI₄ = Recibo provisional de inversión – Anexo 4

8.2 Depósito en cheque

- a) El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de Inversión en original y copia, en él consta: los datos personales del cliente, la fecha, el monto de la inversión y se especifica que es en cheque. (DPI₄)
- b) El Oficial de Inversiones firma en el comprobante.
- c) El Oficial de Inversiones entrega al cliente el comprobante (original y copia).
- d) El cliente recibe el comprobante y firma.
- e) El cliente se acerca a la ventanilla de caja.
- f) El cliente entrega el comprobante (original y copia) y el cheque, al cajero.
- g) El cajero recibe el comprobante y el cheque.
- h) El cajero verifica los datos del comprobante con los del sistema, si todo está correcto continúa con el subproceso, caso contrario pide al cliente verificar datos con el Oficial de Inversiones.

- i) El cajero revisa el cheque, si está correctamente llenado continúa, caso contrario pide al cliente llevar otro.
- j) El cajero sella el comprobante (original y copia).
- k) El cajero entrega la copia al cliente.
- l) El cliente recibe la copia del comprobante.

Documentos:

DPI₄ = Recibo provisional de inversión – Anexo 4

8.3 Depósito por Transferencia o Nota de Débito

- a) El cliente solicita al oficial de Inversiones realizar una transferencia de su cuenta de ahorros o corriente.
- b) El Oficial de Inversiones verifica el saldo disponible de la cuenta del cliente, si existe el monto requerido para la inversión continúa; caso contrario comunica al cliente de la insuficiencia de fondos.
- c) El Oficial de inversiones llena el documento de autorización de Nota de Débito, para realizar la transferencia. (DPI₅)
- d) El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de la inversión en original y copia, en él consta los datos personales del cliente, el monto de la inversión, la fecha y se especifica que es por transferencia. (DPI₄).
- e) El Oficial de Inversiones firma en los documentos.
- f) El Oficial de Inversiones entrega los documentos al cliente.
- g) El Cliente recibe los documentos.
- h) El Cliente firma en los documentos.
- i) El Cliente entrega los documentos en la ventanilla de caja.
- j) El Cajero realiza la transferencia.
- k) El Cajero firma en la autorización para la Nota de Débito.
- l) El Cajero sella el recibo provisional de la Inversión.

m) El Cajero entrega la copia del comprobante provisional de la inversión al cliente.

Documentos:

DPI₅ = Autorización de Nota de Débito / Crédito -

Anexo # 5

DPI₄ = Recibo Provisional de inversión – Anexo # 4

2.2.1.9 Subproceso 9: Entrega del Comprobante de Negociación

- a) El cliente luego de haber realizado el depósito de la inversión, regresa con la copia del comprobante provisional de la inversión sellado.
- b) El cliente entrega el comprobante al Oficial de Inversiones.
- c) El Oficial de Inversiones recibe el comprobante.
- d) El Oficial de Inversiones verifica el depósito de la inversión, cuando fue hecha por cheque, si se ha hecho efectivo el cheque continúa con el proceso, caso contrario el cliente debe repetir el subproceso depósito de la inversión.
- e) El Oficial de Inversiones emite el Certificado de Depósito en original y copia. (DPICD).
- f) Las personas autorizadas firman en el documento.
- g) El Oficial de Inversión entrega el original al cliente.
- h) El cliente recibe el Certificado de Depósito.
- i) El Oficial de Inversiones archiva la copia por fecha de emisión de Certificados.

Documentos:

DPICD = Certificado de Depósito. – Anexo # 7

2.2.1.10 Subproceso 10: Pago de Intereses

- a) El Oficial de Inversiones revisa en su listado de vencimientos las fechas en las que debe pagar intereses.
- b) El Oficial de Inversiones llama por teléfono para notificar al cliente el pago de sus intereses.
- c) Si el cliente decide cobrar el interés continúa el subproceso, caso contrario, el Oficial de Inversiones lo notificará la siguiente fecha o le cancelará al momento del vencimiento del Certificado de Depósito.
- d) El Cliente determinará si prefiere que le realicen el pago en efectivo en cheque o por nota de crédito.

10.1 Pago de intereses en efectivo

- a) El Oficial de Inversiones emite una orden de pago a cliente finanzas en original y copia. (DPI₆).
- b) El Oficial de Inversiones firma la orden de pago.
- c) El Oficial de Inversiones entrega la orden al cliente.
- d) El cliente recibe la orden de pago.
- e) El cliente se dirige a la ventanilla de caja.
- f) El cliente entrega la orden de pago y la cédula de identidad al cajero.
- g) El cajero revisa la orden.
- h) El cajero verifica los datos con los de la cédula de identidad.
- i) El cajero entrega el dinero y la cédula al cliente.
- j) El cajero sella la orden de pago.
- k) El cajero entrega la copia al cliente.
- l) El cliente entrega la copia al Oficial de Inversiones.
- m) El oficial de inversiones recibe la copia de la orden y la archiva.

Documentos:

DPI₆ = Orden de pago a cliente finanzas – Anexo # 6

10.2 Pago de intereses en cheque

- a) El Oficial de Inversiones solicita por escrito al Jefe de Operativo, la realización del cheque por pago de intereses.
- b) El oficial de Inversiones entrega la solicitud al Jefe de Operaciones.
- c) El jefe de operaciones recibe la solicitud.
- d) El jefe de Operaciones revisa, si aprueba la solicitud realiza el cheque, caso contrario el pago no se lo podrá hacer por cheque.
- e) El jefe de Operaciones realiza el cheque.
- f) El jefe de Operaciones firma en el cheque.
- g) El Jefe de Operaciones se lo envía al Oficial de Inversiones.
- h) El Oficial de Inversiones recibe el cheque.
- i) El Oficial de Inversiones entrega el cheque al cliente.
- j) El Cliente recibe el cheque.

10.3 Pago de Intereses por Transferencia.

- a) El Oficial de Inversiones realiza la autorización para la Nota de Crédito.(DPI₅)
- b) El Oficial de Inversiones firma en el documento.
- c) El Oficial de Inversiones entrega el documento al cliente.
- d) El cliente recibe el comprobante.
- e) El cliente firma en el documento.
- f) El cliente entrega el documento en la ventanilla de Caja.
- g) El cajero registra la transferencia.

Documentos:

DPI₅ = Autorización de Nota de Débito / Crédito -
Anexo # 5

2.2.1.11 Subproceso 11: Cancelación de la Inversión

- a) El Oficial de Inversiones revisa su listado de captaciones vencidas por liquidar a los clientes que debe notificarles.
- b) El Oficial de Inversiones llama por teléfono al cliente para comunicarle que su inversión está por vencerse.
- c) El cliente decide si se le cancela la inversión o prefiere renovarla.

11.1 Si desea que se le cancele la inversión

- a) El Cliente se acerca con el Certificado de Depósito.
- b) El Cliente entrega el Certificado de Depósito al Oficial de Inversiones.
- c) El Oficial de Inversiones archiva el Certificado en documentos cancelados.
- d) El Oficial de Inversiones ingresa al sistema de finanzas.
- e) El Oficial de Inversiones digita las instrucciones para proceder a la cancelación del Certificado de Depósito.
- f) El cliente decide si se le cancela en efectivo, en cheque o por Nota de Crédito.

11.1.1 Pago de la inversión en efectivo

- a) El Oficial de Inversiones emite una orden de pago a cliente finanzas en original y copia. (DPI₆)
- b) El Oficial de Inversiones firma la orden de pago.
- c) El Oficial de Inversiones entrega la orden al cliente.
- d) El cliente recibe la orden de pago.
- e) El cliente se dirige a la ventanilla de caja.

- f) El cliente entrega la orden de pago y la cédula de identidad al cajero.
- g) El cajero revisa la orden.
- h) El cajero verifica los datos con los de la cédula de identidad.
- i) El cajero entrega el dinero y la cédula al cliente.
- j) El cajero sella la orden de pago.
- k) El cajero entrega la copia al cliente.
- l) El cliente entrega la copia al Oficial de Inversiones.
- m) El oficial de inversiones recibe la copia de la orden y la archiva.

Documentos:

DPI₆ = Orden de pago a cliente finanzas – Anexo # 6

11.1.2 Pago de la inversión en cheque

- a) El Oficial de Inversiones solicita por escrito al Jefe de Operaciones, la realización del cheque por pago de intereses.
- b) El oficial de Inversiones entrega la solicitud al Jefe de Operaciones.
- c) El jefe de Operaciones recibe la solicitud.
- d) El jefe de Operaciones revisa, si aprueba la solicitud realiza el cheque, caso contrario el pago no se lo podrá hacer por cheque.
- e) El jefe de Operaciones realiza el cheque.
- f) El jefe de Operaciones firma en el cheque.
- g) El Jefe de Operaciones se lo envía al Oficial de Inversiones.
- h) El Oficial de Inversiones recibe el cheque.
- i) El Oficial de Inversiones entrega el cheque al cliente.
- j) El Cliente recibe el cheque.

11.1.3 Pago de la Inversión por Transferencia

- a) El Oficial de Inversiones realiza la autorización para la Nota de Crédito.(DPI₅)
- b) El Oficial de Inversiones firma en el documento.
- c) El Oficial de Inversiones entrega el documento al cliente.
- d) El cliente recibe el comprobante.
- e) El cliente firma en el documento.
- f) El cliente entrega el documento en la ventanilla de Caja.
- g) El cajero registra la transferencia.

Documentos:

DPI₅ = Autorización de Nota de Débito / Crédito -
Anexo # 5

11.2 Si desea renovar la inversión.

- a) El cliente se acerca con el Certificado de Depósito.
- b) El cliente entrega el Certificado de Depósito al Oficial de Inversiones.
- c) El Oficial de Inversiones recibe el Certificado de Depósito y lo archiva como documento vencido.
- d) El Oficial de Inversiones ingresa al sistema de finanzas.
- e) Llena de nuevo los casilleros de plazo y tasa de interés.
- f) El Oficial de Inversiones emite un nuevo Certificado de Depósito en original y copia. (DPICD)
- g) Las personas autorizadas firman en el documento.
- h) El Oficial de Inversión entrega el original al cliente.
- i) El Cliente recibe el nuevo Certificado de Depósitos.

- j) El Oficial de Inversiones archiva la copia por fecha de emisión de Certificados de Depósitos.

Documentos:

DPICD = Certificado de Depósito – Anexo # 7

2.2.2 Proceso de Inversión en Certificados de Ahorro

El Proceso de Inversión en Certificados de Ahorro está conformado por los siguientes subprocesos:

Subproceso 1: Contactar al Cliente

Subproceso 2: Visitar al Cliente.

Subproceso 3: El Cliente se acerca al Banco.

Subproceso 4: Asesoramiento al Cliente.

Subproceso 5: Recepción de la Documentación.

Subproceso 6: Creación del Cliente.

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

Subproceso 8: Depósito de la Inversión.

Subproceso 9: Entrega de Comprobante de Negociación.

Subproceso 10: Cancelación de la Inversión y pago de intereses.

2.2.2.1 Subproceso 1: Contactar al Cliente

- a) El Oficial de Inversiones obtiene información en medios de comunicación (radio, prensa y televisión) de la existencia de nuevas empresas.
- b) El Oficial de Inversiones averigua en el medio exterior acerca de las empresas y/o personas naturales solventes.

- c) El Oficial de Inversiones registra en su agenda de trabajo a todos sus clientes objetivos. (RPI₁)
- d) EL Oficial de Inversiones busca los números telefónicos de sus clientes objetivos en los directorios telefónicos, en anuncios publicitarios, entre otros.
- e) El Oficial de Inversiones llama por teléfono para concretar una cita con el cliente objetivo.
- f) El Oficial de Inversiones registra en su agenda la fecha, lugar y hora de la visita. (RPI₂)

Registros:

RPI₁ = Lista de clientes objetivo.

RPI₂ = Lugar, fecha y hora de visitas.

2.2.2.2 Subproceso 2: Visitar al Cliente

- a) El Oficial de Inversiones prepara todo lo necesario para realizar la visita: folletos, informativos del Bancos, folletos de los productos que ofrece, su agenda de trabajo, entre otros.
- b) El Oficial de Inversiones comunica verbalmente a su Jefe inmediato superior de su salida para realizar la visita.
- c) El Oficial de Inversiones visita al cliente

2.1 Si está el Cliente

- a) El Cliente recibe al Oficial de Inversiones.
- b) El Oficial de Inversiones se presenta al cliente
- c) El Oficial de Inversiones proporciona información general al cliente acerca del Banco Solidario en cuanto a su misión, visión, fundadores, accionistas, objetivos, sus productos, sus alternativas de inversión.
- d) El cliente realiza preguntas al Oficial de Inversiones

- e) El Oficial de Inversiones resuelve inquietudes al cliente.
- f) Si el Cliente tiene interés en invertir en certificados de Ahorro continúa con el subproceso: Asesoramiento al cliente; caso contrario si el cliente no tiene interés en invertir o requiere de otros productos que ofrece el banco, el Oficial de Inversiones lo registrará en su agenda (RPI₃) para luego comunicar verbalmente al área respectiva y fin del proceso.
- g) El Oficial de Inversiones elabora el informe semanal de las visitas realizadas. (DPI₁).
- h) El Oficial de Inversiones envía al Jefe de Operaciones el informe.

Registros:

RPI₃ = Clientes que requieren otros productos.

Documentos:

DPI₁ = Informe de visitas realizadas.

2.2 Si no se localiza al cliente

- a) El Oficial de Inversiones registra en su agenda del particular (RPI₄).
- b) El Oficial de Inversiones vuelve a llamar por teléfono para contactar una nueva visita.

Registros:

RPI₄ = Clientes no localizados

2.2.2.3 Subproceso 3: El Cliente se acerca al Banco

- a) El Cliente se acerca hasta el Oficial de Inversiones

- b) El Cliente solicita información acerca de las alternativas de inversión.
- c) El Oficial de Inversiones le habla acerca de invertir en Certificados de Depósito o en Certificados de Ahorro, le informa de los montos, plazos, tasas de interés de cada uno de ellos.
- d) Si el Cliente tiene interés por conocer más sobre los Certificados de Ahorro continúa con el subproceso: Asesoramiento al Cliente; caso contrario si el cliente no decide invertir su dinero, o le conviene invertir en Certificados de Depósitos, fin del proceso.

2.2.2.4 Subproceso 4: Asesoramiento al Cliente

- a) El Oficial de Inversiones asesora al cliente de acuerdo a la disponibilidad de tiempo con la que cuenta él para invertir su dinero.
- b) El Cliente solicita información acerca de los requisitos.
- c) El Oficial de Inversiones indica al cliente los requisitos para realizar su inversión.
- d) El Cliente pregunta al Oficial de Inversiones acerca de las tasas de interés que le pagarán por su inversión.
- e) El Oficial de Inversiones revisa las tasas vigentes aprobadas por el Comité ALCO
- f) El Oficial de Inversiones propone alternativas al cliente en cuanto a montos, plazos y tasas de interés.
- g) El Oficial de Inversiones de acuerdo con los márgenes establecidos, negocia con el cliente la tasa de interés.
- h) Si el Cliente y el Oficial de Inversiones llegan a un acuerdo en cuanto a la tasa de interés, continúa con el subproceso: Recepción de la documentación; caso contrario fin del proceso.

2.2.2.5 Subproceso 5: Recepción de la Documentación

- a) El Oficial de Inversiones solicita la documentación al cliente.

b) El Cliente entrega la documentación requerida:

Si es Persona Natural

- Copia de Cédula de Identidad o Pasaporte
- Referencias personales, comerciales o bancarias
- Planilla actual de pago de servicios (agua, luz, teléfono)
- Estado de Situación personal

Si es Persona Jurídica

- Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Escritura de Constitución en la cual se determine la actividad económica, el objeto social y el aumento de capital o reforma de estatutos.
- Nombramiento debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- Nómina de accionistas
- Copia de cédula de identidad de los accionistas o representantes.
- Estados Financieros actualizados debidamente presentados a la Superintendencia de Compañías.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones.
- Fuente de ingresos.

c) El Oficial de Inversiones receipta la documentación.

d) El Oficial de Inversiones verifica la documentación, si cumple con los requisitos, continúa con el subproceso; caso contrario pide al cliente completarla, o cambiarla.

e) El Oficial de Inversiones digita los datos del cliente: nombre y número de cédula de identidad, para emitir el documento de declaraciones y compromisos, que formará parte del record del cliente en el Banco Solidario S.A. (DPI₂).

f) El Cliente firma en el documento.

- g) Si el monto de la inversión es igual o supera los 5000 USD, el Oficial de Inversiones llenará el respectivo formulario para este tipo de transacciones. (DPI₃)
- h) El cliente firmará el documento.
- i) El Oficial de Inversiones revisa en la Central de Riesgos la situación actual del cliente, si su calificación es hasta D pasa al subproceso: Creación del Cliente; caso contrario si su calificación es de E para abajo no se le acepta al cliente.

Documentos:

DPI₂ = Formulario de Declaraciones y Compromisos del cliente del Banco Solidario – Anexo # 2

DPI₃ = Formulario de Transacciones en efectivo que igualen o superen los 5000 USD o su equivalente en moneda extranjera o 1500 salarios mínimos vitales y origen lícito de fondos. – Anexo # 3

2.2.2.6 Subproceso 6: Creación del Cliente

6.1 Si ya es Cliente del Banco

- a) Pasa al siguiente subproceso: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

6.2 Si es Cliente nuevo

- a) El Oficial de Inversiones ingresa al sistema general del Banco.

- b) El Oficial de Inversiones toma los datos personales al cliente.
- c) El Cliente proporciona sus datos personales: nombres, apellidos, # de la cédula de identidad, dirección, número telefónico, ocupación, lugar de trabajo, entre otros.
- d) El Oficial de Inversiones registra los datos del cliente en el sistema. (RPI₅)
- e) El Persona queda registrado dentro del sistema general como cliente de inversiones del Banco Solidario.

Registros:

RPI₅ = Cliente de Inversiones.

2.2.2.7 Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

- a) El Oficial de Inversiones ingresa al Sistema del área de Finanzas.
- b) El Oficial de Inversiones registra los datos personales del cliente (RPICA)
- c) El Oficial de Inversiones ingresa al sistema la forma en la que realiza la inversión el cliente: si es en efectivo, en cheque o de manera mixta.
- d) El Oficial de Inversiones ingresa al sistema la tasa pactada, el plazo, el monto, la fecha de vencimiento.
- e) El cliente queda registrado como cliente de finanzas.
- f) El Oficial de Inversiones guarda toda la documentación del cliente en una carpeta.
- g) El Oficial de Inversiones archiva la carpeta en orden alfabético.

Registros:

RPICA = Cliente de Inversiones en Certificados de Ahorro.

2.2.2.8 Subproceso 8: Depósito de la Inversión

8.1 Depósito en Efectivo

- a) El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de Inversión en original y copia, en él consta: los datos personales del cliente, la fecha, el monto de la inversión y se especifica que es en efectivo. (DPI₄)
- b) El Oficial de Inversiones firma en el comprobante.
- c) El Oficial de Inversiones entrega al cliente el comprobante (original y copia).
- d) El cliente recibe el comprobante y firma.
- e) El cliente se acerca a la ventanilla de caja.
- f) El cliente entrega el comprobante (original y copia) y el dinero, al cajero.
- g) El cajero recibe el comprobante y el dinero.
- h) El cajero verifica los datos del comprobante con los del sistema, si todo está correcto continúa con el subproceso, caso contrario pide al cliente verificar datos con el Oficial de Inversiones.
- i) El cajero cuenta el dinero.
- j) El cajero sella el comprobante (original y copia).
- k) El cajero entrega la copia al cliente.
- l) El cliente recibe la copia del comprobante.

Documentos:

DPI₄ = Recibo provisional de inversión – Anexo # 4

8.2 Depósito en cheque

- a) El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de Inversión en original y copia, en él consta: los datos

personales del cliente, la fecha, el monto de la inversión y se especifica que es en cheque. (DPI₄).

- b) El Oficial de Inversiones firma en el comprobante.
- c) El Oficial de Inversiones entrega al cliente el comprobante (original y copia).
- d) El cliente recibe el comprobante y firma.
- e) El cliente se acerca a la ventanilla de caja.
- f) El cliente entrega el comprobante (original y copia) y el cheque, al cajero.
- g) El cajero recibe el comprobante y el cheque.
- h) El cajero verifica los datos del comprobante con los del sistema, si todo está correcto continúa con el subproceso, caso contrario pide al cliente verificar datos con el Oficial de Inversiones.
- i) El cajero revisa el cheque, si está correctamente llenado continúa, caso contrario pide al cliente llevar otro.
- j) El cajero sella el comprobante (original y copia).
- k) El cajero entrega la copia al cliente.
- l) El cliente recibe la copia del comprobante.

Documentos:

DPI₄ = Recibo provisional de inversión – Anexo # 4

8.3 Depósito por Transferencia o Nota de Débito

- a) El cliente solicita al oficial de Inversiones realizar una transferencia de su cuenta de ahorros o corriente.
- b) El Oficial de Inversiones verifica el saldo disponible de la cuenta del cliente, si existe el monto requerido para la inversión continúa; caso contrario comunica al cliente de la insuficiencia de fondos.
- c) El Oficial de inversiones llena el documento de autorización de Nota de Débito, para realizar la transferencia. (DPI₅).

- d)** El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de la inversión en original y copia, en él consta los datos personales del cliente, el monto de la inversión, la fecha y se especifica que es por transferencia. (DPI₄).
- e)** El Oficial de Inversiones firma en los documentos.
- f)** El Oficial de Inversiones entrega los documentos al cliente.
- g)** El Cliente recibe los documentos.
- h)** El Cliente firma en los documentos.
- i)** El Cliente entrega los documentos en la ventanilla de caja
- j)** El Cajero realiza la transferencia.
- k)** El Cajero firma en la autorización para la Nota de Débito.
- l)** El Cajero sella el comprobante provisional de la Inversión
- m)** El Cajero entrega la copia del comprobante provisional de la inversión al cliente.

Documentos:

DPI₄ = Recibo provisional de inversión. – Anexo # 4

DPI₅ = Autorización de Nota de Débito / Crédito – Anexo #5

2.2.2.9 Subproceso 9: Entrega del Comprobante de Negociación

- a)** El cliente luego de haber realizado el depósito de la inversión, regresa con la copia del comprobante provisional de la inversión sellado.
- b)** El cliente entrega el comprobante al Oficial de Inversiones.
- c)** El Oficial de Inversiones recibe el comprobante.
- d)** El Oficial de Inversiones verifica el depósito de la inversión, cuando fue hecha por cheque, si se ha hecho efectivo el cheque continúa con el proceso, caso contrario el cliente debe repetir el subproceso: depósito de la inversión.
- e)** El Oficial de Inversiones emite el Certificado de Ahorro en original y copia. (DPICA).

- f) Las personas autorizadas firman en el documento.
- g) El Oficial de Inversión entrega el original al cliente.
- h) El cliente recibe el Certificado de Ahorro.
- i) El Oficial de Inversiones archiva la copia por fecha de emisión de Certificados.

Documentos:

DPICA = Certificado de Ahorro – Anexo # 8

2.2.2.10 Subproceso 10: Cancelación de la Inversión y pago de intereses.

- a) El Oficial de Inversiones revisa en su listado de captaciones vencidas por liquidar, a los clientes que debe notificarles.
- b) El Oficial de Inversiones llama por teléfono al cliente y lo notifica que su Certificado de Ahorros está por vencer.
- c) El cliente decide si desea que se le cancele la inversión o si desea renovarla.

10.1 Si desea que se le cancele el Certificado de Ahorro

- a) El Cliente se acerca con el Certificado de Ahorro.
- b) El Cliente entrega el Certificado al Oficial de Inversiones.
- c) El Oficial de Inversiones recibe el Certificado de Ahorro.
- d) El Oficial de Inversiones ingresa al sistema de finanzas.
- e) El Oficial de Inversiones digita las instrucciones para proceder a la cancelación del Certificado de Ahorro con su respectivo interés.
- f) El Oficial de Inversiones archiva el certificado en documentos cancelados.
- g) El cliente decide si se le cancela en efectivo, en cheque o por Nota de Crédito.

10.1.1 Pago de la inversión e interés en efectivo

- a) El Oficial de Inversiones emite una orden de pago a cliente finanzas en original y copia. (DPI₆)
- b) El Oficial de Inversiones firma la orden de pago.
- c) El Oficial de Inversiones entrega la orden al cliente.
- d) El cliente recibe la orden de pago.
- e) El cliente se dirige a la ventanilla de caja.
- f) El cliente entrega la orden de pago y la cédula de identidad al cajero.
- g) El cajero revisa la orden.
- h) El cajero verifica los datos con los de la cédula de identidad.
- i) El cajero entrega el dinero y la cédula al cliente.
- j) El cajero sella la orden de pago.
- k) El cajero entrega la copia al cliente.
- l) El cliente entrega la copia al Oficial de Inversiones.
- m) El oficial de inversiones recibe la copia de la orden y la archiva.

Documentos:

DPI₆ = Orden de pago a cliente finanzas. – Anexo # 6

10.1.2 Pago de la inversión e interés en cheque

- a) El Oficial de Inversiones solicita por escrito al Jefe de Operaciones, la realización del cheque por cancelación de la inversión con su interés correspondiente.
- b) El oficial de Inversiones entrega la solicitud al Jefe de Operaciones.
- c) El jefe de Operaciones recibe la solicitud.
- d) El jefe de Operaciones revisa, si aprueba la solicitud realiza el cheque, caso contrario el pago no se lo podrá hacer por cheque.

- e) El jefe de Operaciones realiza el cheque.
- f) El jefe de Operaciones firma en el cheque.
- g) El Jefe de Operaciones se lo envía al Oficial de Inversiones.
- h) El Oficial de Inversiones recibe el cheque.
- i) El Oficial de Inversiones entrega el cheque al cliente.
- j) El Cliente recibe el cheque.

10.1.3 Pago de la Inversión e interés por transferencia

- a) El Oficial de Inversiones realiza la autorización para la Nota de Crédito (DPI₅).
- b) El Oficial de Inversiones firma en el documento.
- c) El Oficial de Inversiones entrega el documento al cliente.
- d) El cliente recibe el comprobante.
- e) El cliente firma en el documento.
- f) El cliente entrega el documento en la ventanilla de Caja.
- g) El cajero registra la transferencia.

Documentos:

DPI₅ = Autorización de Nota de Débito / Crédito

Anexo # 5

10.2 Si desea renovar la inversión.

10.2.1 Pago de intereses

- a) El Oficial de Inversiones emite una orden de pago a cliente finanzas en original y copia. (DPI₆)
- b) El Oficial de Inversiones firma la orden de pago.
- c) El Oficial de Inversiones entrega la orden al cliente.
- d) El cliente recibe la orden de pago.
- e) El cliente se dirige a la ventanilla de caja.

- f) El cliente entrega la orden de pago y la cédula de identidad al cajero.
- g) El cajero revisa la orden.
- h) El cajero verifica los datos con los de la cédula de identidad.
- i) El cajero entrega el dinero y la cédula al cliente.
- j) El cajero sella la orden de pago.
- k) El cajero entrega la copia al cliente.
- l) El cliente entrega la copia al Oficial de Inversiones.
- m) El oficial de inversiones recibe la copia de la orden y la archiva.

Documentos:

DPI₆ = Orden de pago a cliente finanzas – Anexo # 6

10.2.2 Emisión del nuevo Certificado

- a) El cliente se acerca con el Certificado de Ahorro.
- b) El cliente entrega el Certificado de Ahorro al Oficial de Inversiones.
- c) El Oficial de Inversiones recibe el Certificado de Ahorro y lo archiva como documento vencido.
- d) El Oficial de Inversiones ingresa al sistema de finanzas.
- e) Llena de nuevo los casilleros de plazo y tasa de interés.
- f) El Oficial de Inversiones emite un nuevo Certificado de Ahorro en original y copia. (DPICA)
- g) Las personas autorizadas firman en el documento.
- h) El Oficial de Inversión entrega el original al cliente.
- i) El cliente recibe el nuevo Certificado de Ahorro.
- j) El Oficial de Inversiones archiva la copia por fecha de emisión de Certificados de Ahorro.

Documentos:

CAPÍTULO III: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000 APLICADO AL PROCESO DE INVERSIÓN

La Norma ISO 9001: 2000 establece lo siguiente:

Objeto y campo de aplicación

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos de una empresa que quiera lograr la certificación demostrando su capacidad de satisfacer al cliente, cumplir con los reglamentos o leyes aplicables y manteniendo en marcha un sistema de gestión de la calidad que demuestre la mejora continua de la organización.

La Norma se aplica a todo tipo de empresa independientemente de que produzca bienes o preste servicios, así como de su tamaño o especialidad. Los principios son genéricos y será necesario adaptarlos a cada empresa según sus características.

Podrán producirse exclusiones dadas por la propia idiosincrasia de la empresa, pero sólo en lo que se refiere a lo expresado en el capítulo referido a la realización del producto o presentación del servicio.

Normas para consulta

La ISO 9000:2000 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

Términos y Definiciones

Son aplicables todos los términos y definiciones indicadas en la Norma ISO 9000:2000; se precisa especialmente que el término “producto” puede significar “servicio” cuando corresponda.

Se indica que, en relación a la ISO 9001:94, el término “organización” reemplaza a “proveedor” y el término “proveedor” al de “subcontratista”

3.1 Requisitos generales

⁶ SENLLE ANDRES, ISO 9000:2000 Calidad y Excelencia. p. 36. Copia

La Norma dice textualmente: “*La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia como requisito.*”

Para cumplir este requisito se tiene que:

3.1.1 Identificar y analizar procesos.

La identificación y análisis de los procesos de inversión, se lo realizó en el capítulo II.

a) Proceso de Inversión en Certificados de Depósito. (Numeral 2.2.1, p. 28-46)

Subproceso 1: Contactar al Cliente

Subproceso 2: Visitar al Cliente.

Subproceso 3: El Cliente se acerca al Banco.

Subproceso 4: Asesoramiento al Cliente.

Subproceso 5: Recepción de la Documentación.

Subproceso 6: Creación del Cliente.

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

Subproceso 8: Depósito de la Inversión.

Subproceso 9: Entrega de Comprobante de Negociación.

Subproceso 10: Pago de Intereses

Subproceso 11: Cancelación de la Inversión.

b) Proceso de Inversión en Certificados de Ahorro (Numeral 2.2.2, p. 46-62)

Subproceso 1: Contactar al Cliente

Subproceso 2: Visitar al Cliente.

Subproceso 3: El Cliente se acerca al Banco.

Subproceso 4: Asesoramiento al Cliente.

Subproceso 5: Recepción de la Documentación.

Subproceso 6: Creación del Cliente.

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

Subproceso 8: Depósito de la Inversión.

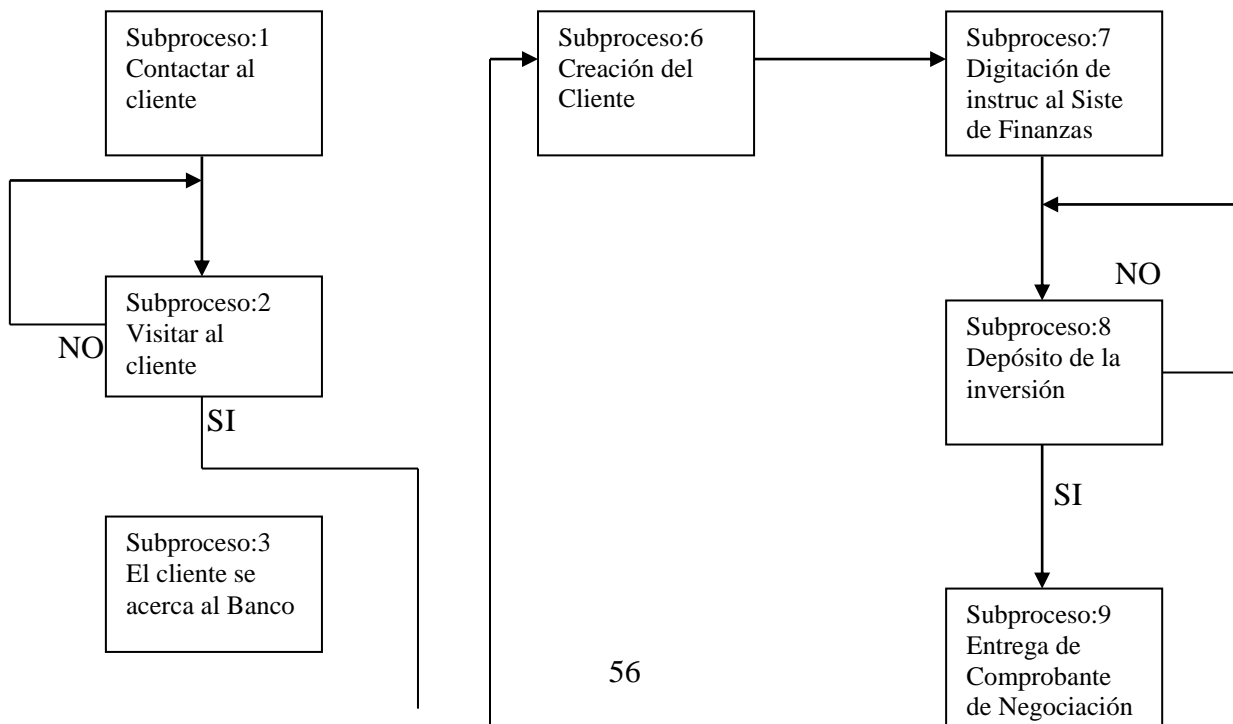
Subproceso 9: Entrega de Comprobante de Negociación.

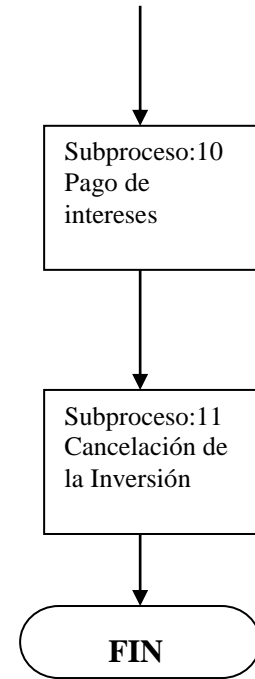
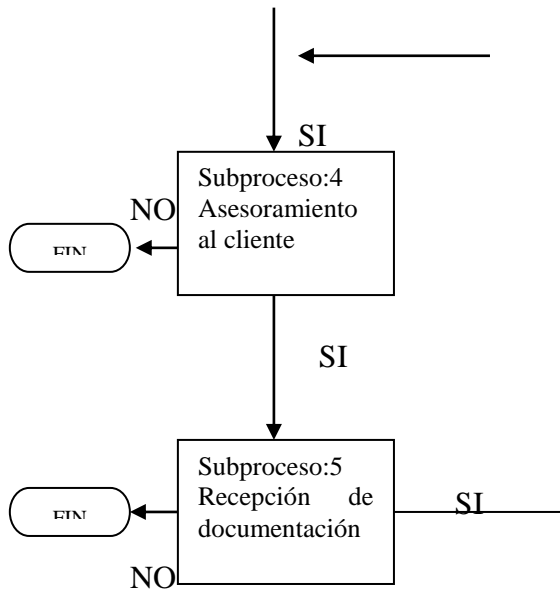
Subproceso 10: Cancelación de la Inversión y pago de intereses.

3.1.2 Determinar la interacción entre procesos confeccionando los mapas de procesos.

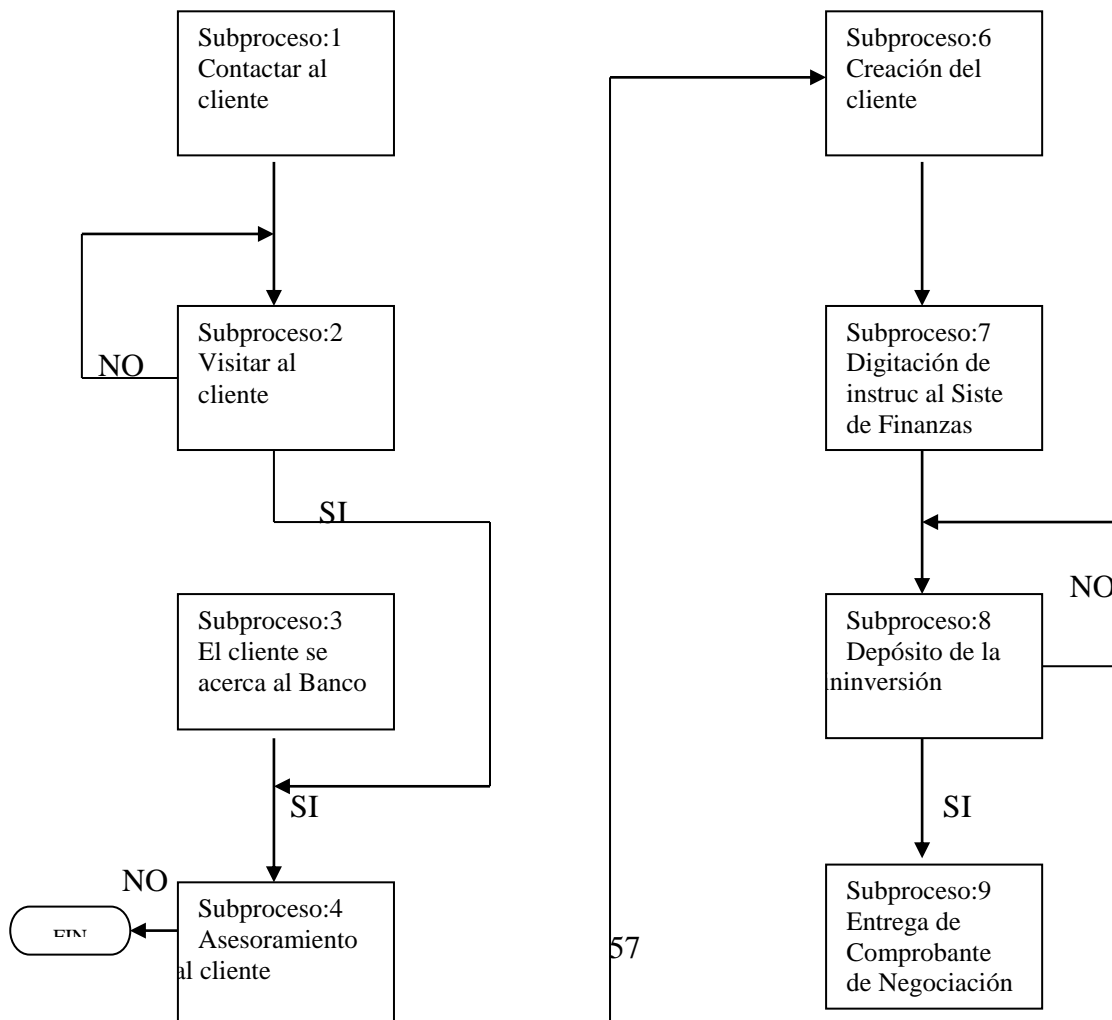
Para la determinación de la interacción se utilizará el mapeo de cada Proceso, estructurado de acuerdo a sus subprocesos.

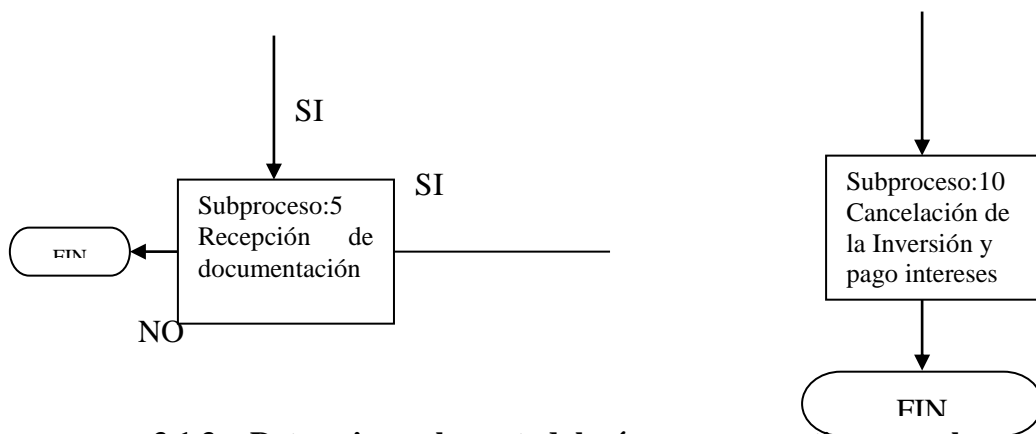
a) Proceso de Inversión en Certificados de Depósito





b) Proceso de Inversión en Certificados de Ahorro





3.1.3 Determinar la metodología para garantizar que los procesos y su control son eficaces.

a) Proceso de Inversión en Certificados de Depósito

Subproceso 1: Contactar al cliente

c) El Oficial de Inversiones registra en su agenda de trabajo a todos sus clientes objetivos.

Con la existencia del registro de los clientes objetivos el Jefe de Operaciones puede verificar en cualquier momento el cumplimiento o no del subproceso.

f) El Oficial de Inversiones registra en su agenda la fecha, lugar y hora de la visita.

Con este registro, el Jefe de Operaciones puede comprobar a través de los números telefónicos si las visitas están siendo o no realizadas.

Subproceso 2: Visitar al cliente

g) El Oficial de Inversiones elabora el informe semanal de las visitas realizadas.

Mediante este informe el Jefe de Operaciones puede controlar si el Oficial de Inversiones está cumpliendo o no con las visitas a los clientes objetivos.

Subproceso 5: Recepción de la Documentación

- d) El Oficial de Inversiones digita los datos del cliente: nombre y número de cédula de identidad, para emitir el documento de declaraciones y compromisos, que formará parte del record del cliente en el Banco Solidario S.A.

- g) Si el monto de la inversión es igual o supera los 5000 USD, el Oficial de Inversiones llenará el respectivo formulario para este tipo de transacciones.

A través de los formularios, el Jefe de Operaciones puede corroborar que el Oficial de Inversiones está recepcionando la documentación, ya que los formularios son parte de la misma.

Subproceso 6: Creación del Cliente

- d) El Oficial de Inversiones registra los datos del cliente en el sistema.

Mediante el registro grabado en el sistema general del Banco, el Jefe de Operaciones puede controlar el cumplimiento del subproceso.

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas.

- b) El Oficial de Inversiones registra los datos personales del cliente en el sistema de finanzas.

Con el registro en el sistema del área de Finanzas, el Jefe de Operaciones constata el cumplimiento o no de este subproceso.

g) El Oficial de Inversiones guarda la documentación del cliente en una carpeta.

A través de esta carpeta, el Jefe de Operaciones puede controlar la documentación del cliente.

Subproceso 8: Depósito de la Inversión

Depósito en Efectivo / Cheque

a) El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de Inversión en original y copia, en él consta: los datos personales del cliente, la fecha, el monto de la inversión y se especifica si es en efectivo o en cheque.

Mediante el Recibo Provisional de la Inversión, el Jefe de Operaciones puede realizar un control de los depósitos de inversiones.

Depósito por Transferencia

c) El Oficial de Inversiones llena el documento de Autorización de Nota de Débito, para realizar la transferencia.

Con las autorizaciones de Nota de Débito, el Jefe de Operaciones puede realizar un control de todas las transferencias que se realizan al área de inversiones.

d) El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de la inversión en original y copia, en él consta los datos personales del

cliente, el monto de la inversión, la fecha y se especifica que es por transferencia.

Con este recibo provisional de la inversión, el Jefe de Operaciones puede llevar un control de los depósitos de inversiones realizados por transferencia.

Subproceso 9: Entrega del Comprobante de Negociación.

i) El Oficial de Inversiones archiva la copia por fecha de emisión de Certificados.

Para el control de los Certificados de Depósito entregados, el Jefe de Operaciones se basará en el archivo de las copias de los certificados emitidos.

Subproceso 10: Pago de Intereses.

En Efectivo

a) El Oficial de Inversiones emite un orden de pago a cliente finanzas en original y copia.

m) El Oficial de Inversiones recibe la copia de la orden y la archiva.

Mediante el archivo de las órdenes de pago, el Jefe de Operaciones puede constatar que efectivamente se realizaron los pagos por intereses.

Por transferencia

- b) El Oficial de Inversiones realiza la autorización para la Nota de crédito.

Con la autorización para la Nota de Crédito, el jefe de Operaciones puede controlar el pago o no de intereses por medio de transferencia.

- g) El cajero realiza la transferencia.

A través del sistema, el Supervisor de Cajas puede corroborar las transacciones que se han realizado por concepto de pago de intereses.

Subproceso 11: Cancelación de la Inversión

Cancelación

- c) El Cliente entrega el Certificado de Depósito al Oficial de Inversiones.
- d) El Oficial de Inversiones archiva el Certificado en documentos cancelados.

Mediante el archivo de documentos cancelados, el Jefe de Operaciones puede controlar si las inversiones vencidas fueron efectivamente canceladas.

Renovación

- a) El cliente se acerca con el Certificado de Depósito.
- c) El Oficial de Inversiones recibe el Certificado de Depósito y lo archiva como documento vencido.

Con el archivo de documentos vencidos, el Jefe de Operaciones constata que el cliente se acercó a realizar una renovación de su inversión.

- i) El Cliente recibe el nuevo Certificado de Depósito.

j) El oficial de Inversiones archiva la copia por fecha de emisión de Certificados de Depósito.

Con el archivo de emisión de Certificados de Depósito, el Jefe de Operaciones puede controlar que el cliente realmente renovó su inversión.

b) Proceso de Inversión en Certificados de Ahorro

Subproceso 1: Contactar al cliente

c) El Oficial de Inversiones registra en su agenda de trabajo a todos sus clientes objetivos

Con la existencia del registro de los clientes objetivos, el Jefe de Operaciones puede verificar en cualquier momento el cumplimiento o no del subproceso.

f) El Oficial de Inversiones registra en su agenda la fecha, lugar y hora de la visita.

Con este registro, el Jefe de Operaciones puede comprobar a través de los números telefónicos si las visitas están siendo o no realizadas.

Subproceso 2: Visitar al cliente

g) El Oficial de Inversiones elabora el informe semanal de las visitas realizadas.

Mediante este informe el Jefe de Operaciones puede controlar si el Oficial de Inversiones está cumpliendo o no con las visitas a los clientes objetivos.

Subproceso 5: Recepción de la Documentación

e) El Oficial de Inversiones digita los datos del cliente: nombre y número de cédula de identidad, para emitir el documento de

declaraciones y compromisos, que formará parte del record del cliente en el Banco Solidario S.A.

- g) Si el monto de la inversión es igual o supera los 5000 USD, el Oficial de Inversiones llenará el respectivo formulario para este tipo de transacciones.

A través de los formularios, el Jefe de Operaciones puede corroborar que el Oficial de Inversiones está receptando la documentación, ya que los formularios son parte de la misma.

Subproceso 6: Creación del Cliente

- e) El Oficial de Inversiones registra los datos del cliente en el sistema.

Mediante el registro grabado en el sistema general del Banco, El Jefe de Operaciones puede controlar el cumplimiento del subproceso.

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas.

- b) El Oficial de Inversiones registra los datos personales del cliente en el sistema de Finanzas.

Con el registro en el sistema del área de Finanzas, el Jefe de Operaciones constata el cumplimiento o no de este subproceso.

- g) El Oficial de Inversiones guarda la documentación del cliente en una carpeta.

A través de esta carpeta, el jefe de Operaciones puede controlar la documentación del cliente.

Subproceso 8: Depósito de la Inversión

Depósito en Efectivo / Cheque

- a) El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de Inversión en original y copia, en él consta: los datos personales del cliente, la fecha, el monto de la inversión y se especifica si es en efectivo o en cheque.

Mediante el Recibo Provisional de la Inversión, el Jefe de Operaciones puede realizar un control de los depósitos de inversiones.

Depósito por Transferencia

- c) El Oficial de Inversiones llena el documento de Autorización de Nota de Débito, para realizar la transferencia.

Con las autorizaciones de Nota de Débito, el jefe de Operaciones puede realizar un control de todas las transferencias que se realizan al área de inversiones.

- d) El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de la inversión en original y copia, en él constan los datos personales del cliente, el monto de la inversión, la fecha y se especifica que es por transferencia.

Con este recibo provisional de la inversión, el Jefe de Operaciones puede llevar un control de los depósitos de inversiones realizados por transferencia.

Subproceso 9: Entrega del Comprobante de Negociación.

- i) El Oficial de Inversiones archiva la copia por fecha de emisión de Certificados.

Para el control de los Certificados de Ahorro entregados, el Jefe de Operaciones se basará en el archivo de las copias de los certificados emitidos.

Subproceso 10: Cancelación de la Inversión y pago de intereses

Cancelación

- b) El Cliente entrega el Certificado de Depósito al Oficial de Inversiones.
- f) El Oficial de Inversiones archiva el Certificado en documentos cancelados.

Mediante el archivo de documentos cancelados, el Jefe de Operaciones puede controlar si las inversiones vencidas fueron efectivamente canceladas.

En Efectivo

- a) El Oficial de Inversiones emite un orden de pago a cliente finanzas en original y copia.
- m) El Oficial de Inversiones recibe la copia de la orden y la archiva.

Mediante el archivo de las órdenes de pago, el Jefe de Operaciones puede constatar que efectivamente se realizaron las cancelaciones con sus respectivos intereses.

Por transferencia

- a) El Oficial de Inversiones realiza la autorización para la Nota de crédito.

Con la autorización para la Nota de Crédito, el Jefe de Operaciones puede controlar el pago o no de la inversión e intereses por medio de transferencia.

g) El cajero registra la transferencia.

A través del sistema, el Supervisor de cajas puede corroborar las transacciones que se han realizado por concepto de pago de intereses.

Renovación

a) El cliente se acerca con el Certificado de Depósito.

c) El Oficial de Inversiones recibe el Certificado de Depósito y lo archiva como documento vencido.

Con el archivo de documentos vencidos, el Jefe de Operaciones puede constatar que el cliente se acercó a realizar una renovación de su inversión.

i) El Cliente recibe el nuevo Certificado de Depósito.

j) El oficial de Inversiones archiva la copia por fecha de emisión de Certificados de Depósito.

Con el archivo de emisión de Certificados de Depósito, el Jefe de Operaciones puede controlar que el cliente realmente renovó su inversión.

3.1.4 Disponer de recursos necesarios

a) Proceso de Inversión en Certificados de Depósito

Subproceso 1: Contactar al cliente

Para la ejecución de este subproceso, es necesario que el Oficial de Inversiones cuente con:

- Agenda de trabajo
- Esferográficos
- Guía telefónica
- Teléfono
- Prensa escrita, para buscar en anuncios publicitarios datos de los clientes objetivos.

Subproceso 2: Visitar al cliente

Para realizar una visita a un cliente objetivo es necesario contar con:

- Agenda de trabajo
- Esferográfico
- Folletos del Banco: informativos del Banco (misión, visión) productos que oferta, entre otros.

Subproceso 3: El cliente se acerca al Banco

Para atender a un cliente que se acerca al Banco para pedir información, se requiere de:

- Folletos del Banco: informativos del Banco (misión, visión), productos que oferta.

Subproceso 4: Asesoramiento al cliente

Para realizar el asesoramiento al cliente se necesita:

- Lista de requisitos tanto para personas naturales como para jurídicas.

- Tabla de tasas vigentes aprobadas por el Comité ALCO

Subproceso 5: Recepción de la Documentación

Para la recepción de la documentación el oficial de Inversiones debe contar con:

- Formulario de declaraciones y compromisos del cliente.
- Formulario de Transacción en efectivo que igualen o superen los USD5000.
- El equipo de cómputo conectado a la central de riesgos.

Subproceso 6: Creación del Cliente

- Para la creación del cliente el Oficial de Inversiones necesita contar con un equipo de cómputo conectado en red para tener acceso al sistema general del Banco.

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

- Para la digitación de instrucciones al Sistema de Finanzas es necesario contar con el equipo de cómputo conectado en red para acceder al área de finanzas.
- Para archivar la documentación del cliente se requiere de carpetas.

Subproceso 8: Depósito de la Inversión

Para que se pueda efectuar el depósito de la inversión es necesario contar con lo siguiente:

- Recibo Provisional de la Inversión
- Equipo de cómputo con el software necesario para registrar el depósito.

- Sellos de caja.
- Autorización de Nota de Débito, para el caso de depósito por transferencia.

Subproceso 9: Entrega del Comprobante de Negociación.

Para emitir los Certificados de Depósito se requiere de:

- Equipo de cómputo con impresora.
- Hojas membretadas para los Certificados
- Archivadores para las copias de lo Certificados emitidos.

Subproceso 10: Pago de intereses

Para efectuar el pago de intereses es necesario contar con:

- Teléfono para notificar al cliente.
- Ordenes de pago a cliente finanzas.
- Chequera, para el caso de pago de intereses por cheque.
- Autorizaciones de Nota de Crédito, para el caso de pago de intereses por transferencia.
- Equipo de cómputo con el software necesario para registrar los pagos.
- Sellos de caja.
- Archivadores para las copias de las órdenes de pago.

Subproceso 11: Cancelación de la Inversión

Para realizar la cancelación de una inversión se requiere de:

- Teléfono para notificar al cliente.
- Archivador para documentos cancelados.
- Equipo de cómputo instalado en red para digitar las instrucciones de cancelación.
- Ordenes de pago a cliente finanzas, cuando se realiza el pago en efectivo.
- Chequera, para el caso de pago en cheque.
- Autorizaciones para Nota de Crédito, para el caso de pago por transferencia.
- Equipo de cómputo con el software necesario para registrar los pagos y las nuevas emisiones de certificados.
- Sellos de caja.
- Archivadores para copias de órdenes de pago.
- Archivadores para documentos vencidos.
- Hojas membretadas del banco para renovaciones de certificados.

b) Proceso de Inversión en Certificados de Ahorro

Subproceso 1: Contactar al cliente

Para la ejecución de este subproceso, es necesario que el Oficial de Inversiones cuente con:

- Agenda de trabajo
- Esferográficos

- Guía telefónica
- Teléfono
- Prensa escrita, para buscar en anuncios publicitarios datos de los clientes objetivos.

Subproceso 2: Visitar al cliente

Para realizar una visita a un cliente objetivo es necesario contar con:

- Agenda de trabajo
- Esferográfico
- Folletos del Banco: informativos del Banco (misión, visión), productos que oferta, entre otros.

Subproceso 3: El cliente se acerca al Banco

Para atender a un cliente que se acerca al Banco para pedir información, se requiere de:

- Informativos del Banco

Subproceso 4: Asesoramiento al cliente

Para realizar el asesoramiento al cliente se necesita:

- Lista de requisitos tanto para personas naturales como para jurídicas.
- Tabla de tasas vigentes aprobadas por el Comité ALCO.

Subproceso 5: Recepción de la Documentación

Para la recepción de la documentación el oficial de Inversiones debe contar con:

- Formulario de declaraciones y compromisos del cliente.
- Formulario de transacciones en efectivo que superen o igualen los USD 5000
- El equipo de cómputo conectado a la central de riesgos.

Subproceso 6: Creación del Cliente

- Para la creación del cliente el Oficial de Inversiones necesita contar con un equipo de cómputo conectado en red para tener acceso al sistema general del Banco.

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

- Para la digitación de instrucciones al Sistema de Finanzas es necesario contar con el equipo de cómputo conectado en red para acceder al área de finanzas.
- Para archivar la documentación del cliente se requiere de carpetas.

Subproceso 8: Depósito de la Inversión

Para que se pueda efectuar el depósito de la inversión es necesario contar con lo siguiente:

- Recibo Provisional de la Inversión
- Equipo de cómputo con el software necesario para registrar el depósito.
- Sellos de caja.
- Autorización de Nota de Débito, para el caso de depósito por transferencia.

Subproceso 9: Entrega del Comprobante de Negociación.

Para emitir los Certificados de Ahorro se requiere de:

- Equipo de cómputo con impresora.
- Hojas membretadas para los Certificados
- Archivadores para las copias de lo Certificados emitidos.

Subproceso 10: Cancelación de la Inversión y pago de intereses

Para realizar la cancelación de una inversión se requiere de:

- Teléfono para notificar al cliente.
- Archivador para documentos cancelados.
- Equipo de cómputo instalado en red para digitar las instrucciones de cancelación de inversiones.
- Ordenes de pago a cliente finanzas, cuando se realiza el pago en efectivo.
- Chequera, para el caso de pago en cheque.
- Autorizaciones para Nota de Crédito, para el caso de pago por transferencia.
- Equipo de cómputo con el software necesario para registrar los pagos y las nuevas emisiones de certificados.
- Sellos de caja.
- Archivadores para copias de órdenes de pago.
- Archivadores para documentos vencidos.
- Hojas membretadas del banco para renovaciones de certificados.

3.1.5 Medir, analizar y seguir los procesos

Para poder realizar una medición, análisis y seguimiento de los procesos, se designará personas responsables del control. Las mismas que serán encargadas de aplicar el formulario de control que a continuación se propone para cada uno de los procesos.

El formulario se aplicará por muestreo y cada tres meses.

Esta información será entregada al Departamento de Auditoría Interna del Banco, para ser analizada dentro del proceso de Auditoría de calidad.

Todo esto con el propósito de garantizar el cumplimiento del control.

a) Proceso de Inversión en Certificados de Depósito.

Subproceso 1: Contactar al cliente

Responsable del Control: Jefe de Operaciones.

FORMULARIO DE CONTROL FCCD-001

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

- El Oficial de Inversiones obtiene información en medios de comunicación (radio, prensa y televisión) de la existencia de nuevas empresas.
- El Oficial de Inversiones averigua en el medio exterior acerca de las empresas y/o personas naturales solventes.

<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones registra en su agenda de trabajo a todos sus clientes objetivos.
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones busca los números telefónicos de sus clientes objetivos en los directorios telefónicos, en anuncios publicitarios, entre otros.
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones llama por teléfono para concretar una cita con el cliente objetivo.
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones registra en su agenda la fecha, lugar y hora de la visita.
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/>
Responsable del control
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/>
Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 2: Visitar al cliente

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

<p>FORMULARIO DE CONTROL FCCD-002</p>
<p>Responsable del control: _____</p>
<p>Ejecutor (es) del proceso: _____</p>
<p>Fecha del control: _____</p>
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones prepara todo lo necesario para realizar la visita: folletos, informativos del Banco, folletos de los productos que ofrece, su agenda de trabajo, entre otros.
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones comunica verbalmente a su Jefe inmediato superior de su salida para realizar la visita.
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones visita al cliente

Si está el Cliente

- El Cliente recibe al Oficial de Inversiones.
- El Oficial de Inversiones se presenta al cliente
- El Oficial de Inversiones proporciona información general al cliente acerca del Banco Solidario en cuanto a su misión, visión, fundadores, accionistas, objetivos, sus productos, sus alternativas de inversión.
- El cliente realiza preguntas al Oficial de Inversiones
- El Oficial de Inversiones resuelve inquietudes al cliente.

- Si el Cliente tiene interés en invertir en certificados de Depósitos continúa con el subproceso: Asesoramiento al cliente; caso contrario si el cliente no tiene interés en invertir o requiere de otros productos que ofrece el banco el oficial de Inversiones lo registrará en su agenda para luego comunicar verbalmente al área respectiva y fin del proceso.
- El Oficial de Inversiones elabora el informe semanal de las visitas realizadas.
- El Oficial de Inversiones envía el informe al jefe de Operaciones.

Si no se localiza al cliente

- El Oficial de Inversiones registra en su agenda del particular.
- El Oficial de Inversiones vuelve a llamar por teléfono para contactar una nueva visita.

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 3: El Cliente se acerca al Banco

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCD-003

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

- El Cliente se acerca hasta el Oficial de Inversiones
- El Cliente solicita información acerca de las alternativas de inversión.
- El Oficial de Inversiones le habla acerca de invertir en Certificados de Depósito o en Certificados de Ahorro, le informa de los montos, plazos, tasas de interés de cada uno de ellos.
- Si el Cliente tiene interés por conocer más sobre los Certificados de Depósitos continúa con el subproceso: Asesoramiento al Cliente; caso contrario si el cliente no decide invertir su dinero, o le conviene invertir en Certificados de Ahorros, fin del proceso.

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 4: Asesoramiento al cliente

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCD-004

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

- El Oficial de Inversiones asesora al cliente de acuerdo a la disponibilidad de tiempo con la que cuenta él para invertir su dinero.
- El Cliente solicita información acerca de los requisitos.
- El Oficial de Inversiones indica al cliente los requisitos para realizar su inversión.
- El Cliente pregunta al Oficial de Inversiones acerca de las tasas de interés que le pagarán por su inversión.
- El Oficial de Inversiones revisa las tasas vigentes aprobadas por el Comité ALCO.
- El Oficial de Inversiones propone alternativas al cliente en cuanto a montos, plazos y tasas de interés.
- El Oficial de Inversiones de acuerdo con los márgenes establecidos, negocia con el cliente la tasa de interés.
- Si el Cliente y el Oficial de Inversiones llegan a un acuerdo en cuanto a la tasa de interés, continúa con el subproceso: Recepción de la documentación; caso contrario fin del proceso.

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 5: Recepción de la documentación

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCD-005

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

- El Oficial de Inversiones solicita la documentación al cliente.
- El Cliente entrega la documentación requerida:

Si es Persona Natural

- Copia de Cédula de Identidad o Pasaporte
- Referencias personales, comerciales o bancarias
- Planilla actual de pago de servicios (agua, luz, teléfono)
- Estado de Situación personal

Si es Persona Jurídica

- Copia del RUC
- Escritura de Constitución en la cual se determine la actividad económica, el objeto social y el aumento de capital o reforma de estatutos.
- Nombramiento debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- Nómina de accionistas
- Copia de cédula de identidad de los accionistas o representantes.
- Estados Financieros actualizados debidamente presentados a la Superintendencia de Compañías.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones.
- Fuente de ingresos.
- El Oficial de Inversiones receipta la documentación.
- El Oficial de Inversiones verifica la documentación, si cumple con los requisitos, continúa con el subproceso; caso contrario pide al cliente completarla.
- El Oficial de Inversiones digita los datos del cliente: nombre y número de cédula de identidad, para emitir el documento de declaraciones y compromisos, que formará parte del record del cliente en el Banco Solidario S.A.
- El Cliente firma en el documento.
- Si el monto de la inversión es igual o supera los 5000 USD, el Oficial de Inversiones llenará el respectivo formulario para este tipo de transacciones.
- El cliente firmará el documento.

- El Oficial de Inversiones revisa en la Central de Riesgos la situación actual del cliente, si su calificación es hasta D pasa al subproceso: Creación del Cliente; caso contrario si su calificación es de E para abajo no se le acepta al cliente.

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 6: Creación del Cliente

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCD-006

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

Si ya es Cliente del Banco

- Pasa al siguiente subproceso: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

Si es Cliente nuevo

- El Oficial de Inversiones ingresa al sistema general del Banco.
- El Oficial de Inversiones toma los datos personales al cliente.
- El Cliente proporciona sus datos personales: nombres, apellidos, # de cédula de identidad, dirección, número telefónico, ocupación, lugar de trabajo, entre otros.

<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones registra los datos del cliente en el sistema.	
<input type="checkbox"/> El Persona queda registrado dentro del sistema general como cliente de inversiones del Banco Solidario.	
_____	_____
Responsable del control	Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas.

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCD-007	
Responsable del control: _____	
Ejecutor (es) del proceso: _____	
Fecha del control: _____	
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones ingresa al Sistema del área de Finanzas.	
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones registra los datos personales del cliente	
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones ingresa al sistema la forma en la que realiza la inversión el cliente: si es en efectivo, en cheque o de manera mixta.	
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones ingresa al sistema la tasa pactada, el plazo, el monto, la fecha de vencimiento.	
<input type="checkbox"/> El cliente queda registrado como cliente de finanzas.	
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones guarda la documentación del cliente en una carpeta.	
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones archiva la carpeta en orden alfabético.	
_____	_____
Responsable del control	Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 8: Depósito de la Inversión

Responsables del Control: Jefe de Operaciones y Supervisor de Cajas

FORMULARIO DE CONTROL FCCD-008

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

Depósito en Efectivo

- El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de Inversión en original y copia, en él consta: los datos personales del cliente, la fecha, el monto de la inversión y se especifica que es en efectivo.
- El Oficial de Inversiones firma en el comprobante.
- El Oficial de Inversiones entrega al cliente el comprobante (original y copia).
- El cliente recibe el comprobante y firma.
- El cliente se acerca a la ventanilla de caja.
- El cliente entrega el comprobante (original y copia) y el dinero, al cajero.
- El cajero recibe el comprobante y el dinero.
- El cajero verifica los datos del comprobante con los del sistema, si todo está correcto continúa con el subproceso, caso contrario pide al cliente verificar datos con el Oficial de Inversiones.
- El cajero cuenta el dinero.
- El cajero sella el comprobante (original y copia).
- El cajero entrega la copia al cliente.
- El cliente recibe la copia del comprobante.

Depósito en cheque

- El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de Inversión en original y copia, en él consta: los datos personales del cliente, la fecha, el monto de la inversión y se especifica que es en cheque.
- El Oficial de Inversiones firma en el comprobante.

- El Oficial de Inversiones entrega al cliente el comprobante (original y copia).
- El cliente recibe el comprobante y firma.
- El cliente se acerca a la ventanilla de caja.
- El cliente entrega el comprobante (original y copia) y el cheque, al cajero.
- El cajero recibe el comprobante y el cheque.
- El cajero verifica los datos del comprobante con los del sistema, si todo está correcto continúa con el subproceso, caso contrario pide al cliente verificar datos con el Oficial de Inversiones.
- El cajero revisa el cheque, si está correctamente llenado continúa, caso contrario pide al cliente llevar otro.
- El cajero sella el comprobante (original y copia).
- El cajero entrega la copia al cliente.
- El cliente recibe la copia del comprobante.

Depósito por Transferencia o Nota de Débito

- El cliente solicita al oficial de Inversiones realizar una transferencia de su cuenta de ahorros o corriente.
- El Oficial de Inversiones verifica el saldo disponible de la cuenta del cliente, si existe el monto requerido para la inversión continúa; caso contrario comunica al cliente de la insuficiencia de fondos.
- El Oficial de inversiones llena el documento de autorización de Nota de Débito, para realizar la transferencia.
- El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de la inversión en original y copia, en él consta los datos personales del cliente, el monto de la inversión, la fecha y se especifica que es por transferencia.
- El Oficial de Inversiones firma en los documentos.
- El Oficial de Inversiones entrega los documentos al cliente.
- El Cliente recibe los documentos.
- El Cliente firma en los documentos.
- El Cliente entrega los documentos en la ventanilla de caja.
- El Cajero realiza la transferencia.
- El Cajero firma en la autorización para la Nota de Débito.
- El Cajero sella el recibo provisional de la Inversión.
- El Cajero entrega la copia del comprobante provisional de la inversión al cliente.

_____	_____
Responsable del control	Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 9: Entrega del Comprobante de Negociación.

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCD-009
Responsable del control: _____
Ejecutor (es) del proceso: _____
Fecha del control: _____
<input type="checkbox"/> El cliente luego de haber realizado el depósito de la inversión, regresa con la copia del comprobante provisional de la inversión sellado.
<input type="checkbox"/> El cliente entrega el comprobante al Oficial de Inversiones.
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones recibe el comprobante.
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones verifica el depósito de la inversión, cuando fue hecha por cheque, si se ha hecho efectivo el cheque continua con el proceso, caso contrario el cliente debe repetir el subproceso depósito de la inversión.
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones emite el Certificado de Depósito en original y copia.

- Las personas autorizadas firman en el documento.
- El Oficial de Inversión entrega el original al cliente.
- El cliente recibe el Certificado de Depósito.
- El Oficial de Inversiones archiva la copia por fecha de emisión de Certificados.

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 10: Pago de Intereses

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCD-010

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

- El Oficial de Inversiones revisa en su listado de vencimientos las fechas en las que debe pagar intereses.
- El Oficial de Inversiones llama por teléfono para notificar al cliente el pago de sus intereses.
- Si el cliente decide cobrar el interés continúa el subproceso, caso contrario, el Oficial de Inversiones lo notificará la siguiente fecha o le cancelará al momento del vencimiento del Certificado de Depósito.
- El Cliente determinará si prefiere que le realicen el pago en efectivo en cheque o por nota de crédito.

Pago de intereses en efectivo

- El Oficial de Inversiones emite una orden de pago a cliente finanzas en original y copia.
- El Oficial de Inversiones firma la orden de pago.

- El Oficial de Inversiones entrega la orden al cliente.
- El cliente recibe la orden de pago.
- El cliente se dirige a la ventanilla de caja.
- El cliente entrega la orden de pago y la cédula de identidad al cajero.
- El cajero revisa la orden.
- El cajero verifica los datos con los de la cédula de identidad.
- El cajero entrega el dinero y la cédula al cliente.
- El cajero sella la orden de pago.
- El cajero entrega la copia al cliente.
- El cliente entrega la copia al Oficial de Inversiones.
- El oficial de inversiones recibe la copia de la orden y la archiva.

Pago de intereses en cheque

- El Oficial de Inversiones solicita por escrito al Jefe de Operaciones, la realización del cheque por pago de intereses.
- El oficial de Inversiones entrega la solicitud al Jefe de Operaciones.
- El jefe de Operaciones recibe la solicitud.
- El jefe de Operaciones revisa, si aprueba la solicitud realiza el cheque, caso contrario el pago no se lo podrá hacer por cheque.
- El jefe de operaciones realiza el cheque.
- El jefe de Operaciones firma en el cheque.
- El Jefe de Operaciones se lo envía al Oficial de Inversiones.
- El Oficial de Inversiones recibe el cheque.
- El Oficial de Inversiones entrega el cheque al cliente.
- El Cliente recibe el cheque.

Pago de Intereses por Transferencia.

- El Oficial de Inversiones realiza la autorización para la Nota de Crédito.
- El Oficial de Inversiones firma en el documento.
- El Oficial de Inversiones entrega el documento al cliente.
- El cliente recibe el comprobante.
- El cliente firma en el documento.

- El cliente entrega el documento en la ventanilla de Caja.
- El cajero registra la transferencia.

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 11: Cancelación de la Inversión
Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCD-011

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

- El Oficial de Inversiones revisa su listado de captaciones vencidas por liquidar a los clientes que debe notificarles.

- El Oficial de Inversiones llama por teléfono al cliente para comunicarle que su inversión está por vencerse.
- El cliente decide si se le cancela la inversión o prefiere renovarla.

Si desea que se le cancele la inversión

- El Cliente se acerca con el Certificado de Depósito.
- El Cliente entrega el Certificado de Depósito al Oficial de Inversiones.
- El Oficial de Inversiones archiva el Certificado en documentos cancelados.
- El Oficial de Inversiones ingresa al sistema de finanzas.
- El Oficial de Inversiones digita las instrucciones para proceder a la cancelación del Certificado de Depósito.
- El cliente decide si se le cancela en efectivo, en cheque o por Nota de Crédito.

Pago de la inversión en efectivo

- El Oficial de Inversiones emite una orden de pago a cliente finanzas en original y copia.
- El Oficial de Inversiones firma la orden de pago.
- El Oficial de Inversiones entrega la orden al cliente.
- El cliente recibe la orden de pago.
- El cliente se dirige a la ventanilla de caja.
- El cliente entrega la orden de pago y la cédula de identidad al cajero.
- El cajero revisa la orden.
- El cajero verifica los datos con los de la cédula de identidad.
- El cajero entrega el dinero y la cédula al cliente.
- El cajero sella la orden de pago.
- El cajero entrega la copia al cliente.
- El cliente entrega la copia al Oficial de Inversiones.
- El oficial de inversiones recibe la copia de la orden y la archiva.

Pago de la inversión en cheque

- El Oficial de Inversiones solicita por escrito al Jefe de Operaciones, la realización del cheque por pago de intereses.
- El oficial de Inversiones entrega la solicitud al Jefe de Finanzas.
- El jefe de Operaciones recibe la solicitud.
- El jefe de Operaciones revisa, si aprueba la solicitud realiza el cheque, caso contrario el pago no se lo podrá hacer por cheque.

- El jefe de Operaciones realiza el cheque.
- El jefe de Operaciones firma en el cheque.
- El Jefe de Operaciones se lo envía al Oficial de Inversiones.
- El Oficial de Inversiones recibe el cheque.
- El Oficial de Inversiones entrega el cheque al cliente.
- El Cliente recibe el cheque.

Pago de la Inversión por Transferencia

- El Oficial de Inversiones realiza la autorización para la Nota de Crédito.
- El Oficial de Inversiones firma en el documento.
- El Oficial de Inversiones entrega el documento al cliente.
- El cliente recibe el comprobante.
- El cliente firma en el documento.
- El cliente entrega el documento en la ventanilla de Caja.
- El cajero registra la transferencia.

Si desea renovar la inversión.

- El cliente se acerca con el Certificado de Depósito.
- El cliente entrega el Certificado de Depósito al Oficial de Inversiones.
- El Oficial de Inversiones recibe el Certificado de Depósito y lo archiva como documento vencido.
- El Oficial de Inversiones ingresa al sistema de finanzas.
- Llena de nuevo los casilleros de plazo y tasa de interés.

- El Oficial de Inversiones emite un nuevo Certificado de Depósito en original y copia.
- Las personas autorizadas firman en el documento.
- El Oficial de Inversión entrega el original al cliente.
- El Cliente recibe el nuevo Certificado de Depósitos.
- El Oficial de Inversiones archiva la copia por fecha de emisión de Certificados de Depósitos.

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

b) Proceso de Inversión en Certificados de Ahorro

Subproceso 1: Contactar al cliente

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCA-001

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

- El Oficial de Inversiones obtiene información en medios de comunicación (radio, prensa y televisión) de la existencia de nuevas empresas.
- El Oficial de Inversiones averigua en el medio exterior acerca de las empresas y/o personas naturales solventes.
- El Oficial de Inversiones registra en su agenda de trabajo a todos sus clientes objetivos.
- El Oficial de Inversiones busca los números telefónicos de sus clientes objetivos en los directorios telefónicos, en anuncios publicitarios, entre otros.
- El Oficial de Inversiones llama por teléfono para concretar una cita con el cliente objetivo.
- El Oficial de Inversiones registra en su agenda la fecha, lugar y hora de la visita.

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 2: Visitar al cliente

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCA-002

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

- El Oficial de Inversiones prepara todo lo necesario para realizar la visita: folletos, informativos del Banco, folletos de los productos que ofrece, su agenda de trabajo, entre otros.

- El Oficial de Inversiones comunica verbalmente a su Jefe inmediato superior de su salida para realizar la visita.
- El Oficial de Inversiones visita al cliente

Si está el Cliente

- El Cliente recibe al Oficial de Inversiones.
- El Oficial de Inversiones se presenta al cliente
- El Oficial de Inversiones proporciona información general al cliente acerca del Banco Solidario en cuanto a su misión, visión, fundadores, accionistas, objetivos, sus productos, sus alternativas de inversión.
- El cliente realiza preguntas al Oficial de Inversiones
- El Oficial de Inversiones resuelve inquietudes al cliente.

- Si el Cliente tiene interés en invertir en certificados de Ahorros continúa con el subproceso: Asesoramiento al cliente; caso contrario si el cliente no tiene interés en invertir o requiere de otros productos que ofrece el banco el oficial de Inversiones lo registrará en su agenda para luego comunicar verbalmente al área respectiva y fin del proceso.
- El Oficial de Inversiones elabora el informe semanal de las visitas realizadas.
- El Oficial de Inversiones envía el informe al jefe de Operaciones.

Si no se localiza al cliente

- El Oficial de Inversiones registra en su agenda del particular.
- El Oficial de Inversiones vuelve a llamar por teléfono para contactar una nueva visita.

Responsable del control	Ejecutor (es) del proceso
-------------------------	---------------------------

Subproceso 3: El Cliente se acerca al Banco

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCA-003	
Responsable del control:	
Ejecutor (es) del proceso:	
Fecha del control:	
<input type="checkbox"/> El Cliente se acerca hasta el Oficial de Inversiones <input type="checkbox"/> El Cliente solicita información acerca de las alternativas de inversión. <input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones le habla acerca de invertir en Certificados de Depósito o en Certificados de Ahorro, le informa de los montos, plazos, tasas de interés de cada uno de ellos. <input type="checkbox"/> Si el Cliente tiene interés por conocer más sobre los Certificados de Ahorro continúa con el subproceso: Asesoramiento al Cliente; caso contrario si el cliente no decide invertir su dinero, o le conviene invertir en Certificados de Depósito, fin del proceso.	
_____ Responsable del control	_____ Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 4: Asesoramiento al cliente

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCA-004	
Responsable del control:	_____
Ejecutor (es) del proceso:	_____
Fecha del control:	_____
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones asesora al cliente de acuerdo a la disponibilidad de tiempo con la que cuenta él para invertir su dinero.	
<input type="checkbox"/> El Cliente solicita información acerca de los requisitos.	
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones indica al cliente los requisitos para realizar su inversión.	
<input type="checkbox"/> El Cliente pregunta al Oficial de Inversiones acerca de las tasas de interés que le pagarán por su inversión.	
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones revisa las tasas vigentes aprobadas por el Comité ALCO.	
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones propone alternativas al cliente en cuanto a montos, plazos y tasas de interés.	
<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones de acuerdo con los márgenes establecidos, negocia con el cliente la tasa de interés.	
<input type="checkbox"/> Si el Cliente y el Oficial de Inversiones llegan a un acuerdo en cuanto a la tasa de interés, continúa con el subproceso: Recepción de la documentación; caso contrario fin del proceso.	
_____	_____
Responsable del control	Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 5: Recepción de la documentación

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

--

FORMULARIO DE CONTROL FCCA-005

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

- El Oficial de Inversiones solicita la documentación al cliente.
- El Cliente entrega la documentación requerida:

Si es Persona Natural

- Copia de Cédula de Identidad o Pasaporte
- Referencias personales, comerciales o bancarias
- Planilla actual de pago de servicios (agua, luz, teléfono)
- Estado de Situación personal

Si es Persona Jurídica

- Copia del RUC
- Escritura de Constitución en la cual se determine la actividad económica, el objeto social y el aumento de capital o reforma de estatutos.
- Nombramiento debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- Nómina de accionistas
- Copia de cédula de identidad de los accionistas o representantes.
- Estados Financieros actualizados debidamente presentados a la Superintendencia de Compañías.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones.
- Fuente de ingresos.
- El Oficial de Inversiones receipta la documentación.
- El Oficial de Inversiones verifica la documentación, si cumple con los requisitos, continúa con el subproceso; caso contrario pide al cliente completarla.
- El Oficial de Inversiones digita los datos del cliente: nombre y número de cédula de identidad, para emitir el documento de declaraciones y compromisos, que formará parte del record del cliente en el Banco Solidario S.A.

- El Cliente firma en el documento.
- Si el monto de la inversión es igual o supera los 5000 USD, el Oficial de Inversiones llenará el respectivo formulario para este tipo de transacciones.
- El cliente firmará el documento.
- El Oficial de Inversiones revisa en la Central de Riesgos la situación actual del cliente, si su calificación es hasta D pasa al subproceso: Creación del Cliente; caso contrario si su calificación es de E para abajo no se le acepta al cliente.

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 6: Creación del Cliente

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCA-006

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

Si ya es Cliente del Banco

- Pasa al siguiente subproceso: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

Si es Cliente nuevo

- El Oficial de Inversiones ingresa al sistema general del Banco.
- El Oficial de Inversiones toma los datos personales al cliente.
- El Cliente proporciona sus datos personales: nombres, apellidos, # de cédula de identidad, dirección, número telefónico, ocupación, lugar de trabajo, entre otros.

<input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones registra los datos del cliente en el sistema. <input type="checkbox"/> El Persona queda registrado dentro del sistema general como cliente de inversiones del Banco Solidario.	
<p>_____</p> <p>Responsable del control</p>	<p>_____</p> <p>Ejecutor (es) del proceso</p>

Subproceso7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas.

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

<p>FORMULARIO DE CONTROL FCCA-007</p> <p>Responsable del control: _____</p> <p>Ejecutor (es) del proceso: _____</p> <p>Fecha del control: _____</p> <p><input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones ingresa al Sistema del área de Finanzas.</p> <p><input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones registra los datos personales del cliente</p> <p><input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones ingresa al sistema la forma en la que realiza la inversión el cliente: si es en efectivo, en cheque o de manera mixta.</p> <p><input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones ingresa al sistema la tasa pactada, el plazo, el monto, la fecha de vencimiento.</p> <p><input type="checkbox"/> El cliente queda registrado como cliente de finanzas.</p> <p><input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones guarda la documentación del cliente en una carpeta.</p> <p><input type="checkbox"/> El Oficial de Inversiones archiva la carpeta en orden alfabético.</p>
--

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 8: Depósito de la Inversión

Responsables del Control: Jefe de Operaciones y Supervisor de Cajas

FORMULARIO DE CONTROL FCCA-008

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

Depósito en Efectivo

- El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de Inversión en original y copia, en él consta: los datos personales del cliente, la fecha, el monto de la inversión y se especifica que es en efectivo.
- El Oficial de Inversiones firma en el comprobante.
- El Oficial de Inversiones entrega al cliente el comprobante (original y copia).
- El cliente recibe el comprobante y firma.
- El cliente se acerca a la ventanilla de caja.
- El cliente entrega el comprobante (original y copia) y el dinero, al cajero.
- El cajero recibe el comprobante y el dinero.
- El cajero verifica los datos del comprobante con los del sistema, si todo está correcto continúa con el subproceso, caso contrario pide al cliente verificar datos con el Oficial de Inversiones.
- El cajero cuenta el dinero.
- El cajero sella el comprobante (original y copia).
- El cajero entrega la copia al cliente.
- El cliente recibe la copia del comprobante.

Depósito en cheque

- El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de Inversión en original y copia, en él consta: los datos personales del cliente, la fecha, el monto de la inversión y se especifica que es en cheque.
- El Oficial de Inversiones firma en el comprobante.
- El Oficial de Inversiones entrega al cliente el comprobante (original y copia).
- El cliente recibe el comprobante y firma.
- El cliente se acerca a la ventanilla de caja.
- El cliente entrega el comprobante (original y copia) y el cheque, al cajero.
- El cajero recibe el comprobante y el cheque.
- El cajero verifica los datos del comprobante con los del sistema, si todo está correcto continúa con el subproceso, caso contrario pide al cliente verificar datos con el Oficial de Inversiones.
- El cajero revisa el cheque, si está correctamente llenado continúa, caso contrario pide al cliente llevar otro.
- El cajero sella el comprobante (original y copia).
- El cajero entrega la copia al cliente.
- El cliente recibe la copia del comprobante.

Depósito por Transferencia o Nota de Débito

- El cliente solicita al oficial de Inversiones realizar una transferencia de su cuenta de ahorros o corriente.
- El Oficial de Inversiones verifica el saldo disponible de la cuenta del cliente, si existe el monto requerido para la inversión continúa; caso contrario comunica al cliente de la insuficiencia de fondos.
- El Oficial de inversiones llena el documento de autorización de Nota de Débito, para realizar la transferencia.
- El Oficial de Inversiones emite el recibo provisional de la inversión en original y copia, en él consta los datos personales del cliente, el monto de la inversión, la fecha y se especifica que es por transferencia.
- El Oficial de Inversiones firma en los documentos.
- El Oficial de Inversiones entrega los documentos al cliente.
- El Cliente recibe los documentos.

- El Cliente firma en los documentos.
- El Cliente entrega los documentos en la ventanilla de caja.
- El Cajero realiza la transferencia.
- El Cajero firma en la autorización para la Nota de Débito.
- El Cajero sella el recibo provisional de la Inversión.
- El Cajero entrega la copia del comprobante provisional de la inversión al cliente.

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 9: Entrega del comprobante de Negociación.

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCA-009

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

- El cliente luego de haber realizado el depósito de la inversión, regresa con la copia del comprobante provisional de la inversión sellado.
- El cliente entrega el comprobante al Oficial de Inversiones.
- El Oficial de Inversiones recibe el comprobante.

- El Oficial de Inversiones verifica el depósito de la inversión, cuando fue hecha por cheque, si se ha hecho efectivo el cheque continúa con el proceso, caso contrario el cliente debe repetir el subproceso depósito de la inversión.
- El Oficial de Inversiones emite el Certificado de Ahorro en original y copia.
- Las personas autorizadas firman en el documento.
- El Oficial de Inversión entrega el original al cliente.
- El cliente recibe el Certificado de Ahorro.
- El Oficial de Inversiones archiva la copia por fecha de emisión de Certificados.

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

Subproceso 10: Cancelación de la Inversión y pago de intereses.

Responsable del Control: Jefe de Operaciones

FORMULARIO DE CONTROL FCCA-010

Responsable del control: _____

Ejecutor (es) del proceso: _____

Fecha del control: _____

- El Oficial de Inversiones revisa en su listado de captaciones vencidas por liquidar, a los clientes que debe notificarles.
- El Oficial de Inversiones llama por teléfono al cliente y lo notifica que su Certificado de Ahorros está por vencer.
- El cliente decide si desea que se le cancele la inversión o si desea renovarla.

Si desea que se le cancele el Certificado de Ahorro

- El Cliente se acerca con el Certificado de Ahorro.
- El Cliente entrega el Certificado al Oficial de Inversiones.
- El Oficial de Inversiones recibe el Certificado de Ahorro.

- El Oficial de Inversiones ingresa al sistema de finanzas.
- El Oficial de Inversiones digita las instrucciones para proceder a la cancelación del Certificado de Ahorro con su respectivo interés.
- El Oficial de Inversiones archiva el certificado en documentos cancelados.
- El cliente decide si se le cancela en efectivo, en cheque o por Nota de Crédito.

Pago de la inversión e interés en efectivo

- El Oficial de Inversiones emite una orden de pago a cliente finanzas en original y copia.
- El Oficial de Inversiones firma la orden de pago.
- El Oficial de Inversiones entrega la orden al cliente.
- El cliente recibe la orden de pago.
- El cliente se dirige a la ventanilla de caja.
- El cliente entrega la orden de pago y la cédula de identidad al cajero.
- El cajero revisa la orden.
- El cajero verifica los datos con los de la cédula de identidad.
- El cajero entrega el dinero y la cédula al cliente.
- El cajero sella la orden de pago.
- El cajero entrega la copia al cliente.
- El cliente entrega la copia al Oficial de Inversiones.
- El oficial de inversiones recibe la copia de la orden y la archiva.

Pago de la inversión e interés en cheque

- El Oficial de Inversiones solicita por escrito al Jefe de Operaciones, la realización del cheque por cancelación de la inversión con su interés correspondiente.
- El oficial de Inversiones entrega la solicitud al Jefe de Operaciones.
- El jefe de Operaciones recibe la solicitud.
- El jefe de Operaciones revisa, si aprueba la solicitud realiza el cheque, caso contrario el pago no se lo podrá hacer por cheque.
- El jefe de Operaciones realiza el cheque.

- El jefe de Operaciones firma en el cheque.
- El Jefe de Operaciones se lo envía al Oficial de Inversiones.
- El Oficial de Inversiones recibe el cheque.
- El Oficial de Inversiones entrega el cheque al cliente.
- El Cliente recibe el cheque.

Pago de la Inversión e interés por transferencia

- El Oficial de Inversiones realiza la autorización para la Nota de Crédito.
- El Oficial de Inversiones firma en el documento.
- El Oficial de Inversiones entrega el documento al cliente.
- El cliente recibe el comprobante.
- El cliente firma en el documento.
- El cliente entrega el documento en la ventanilla de Caja.
- El cajero registra la transferencia.

Si desea renovar la inversión.

Pago de intereses

- El Oficial de Inversiones emite una orden de pago a cliente finanzas en original y copia.
- El Oficial de Inversiones firma la orden de pago.
- El Oficial de Inversiones entrega la orden al cliente.
- El cliente recibe la orden de pago.
- El cliente se dirige a la ventanilla de caja.
- El cliente entrega la orden de pago y la cédula de identidad al cajero.
- El cajero revisa la orden.
- El cajero verifica los datos con los de la cédula de identidad.
- El cajero entrega el dinero y la cédula al cliente.
- El cajero sella la orden de pago.
- El cajero entrega la copia al cliente.
- El cliente entrega la copia al Oficial de Inversiones.
- El oficial de inversiones recibe la copia de la orden y la archiva.

Emisión del nuevo Certificado

- El cliente se acerca con el Certificado de Ahorro.
- El cliente entrega el Certificado de Ahorro al Oficial de Inversiones.
- El Oficial de Inversiones recibe el Certificado de Ahorro y lo archiva como documento vencido.
- El Oficial de Inversiones ingresa al sistema de finanzas.
- Llena de nuevo los casilleros de plazo y tasa de interés.
- El Oficial de Inversiones emite un nuevo Certificado de Ahorro en original y copia.
- Las personas autorizadas firman en el documento.
- El Oficial de Inversión entrega el original al cliente.
- El cliente recibe el nuevo Certificado de Ahorro.
- El Oficial de Inversiones archiva la copia por fecha de emisión de Certificados de Ahorro.

Responsable del control

Ejecutor (es) del proceso

3.1.6 Implantar el sistema para lograr resultados y la mejora continua de procesos.

El Proceso de Inversiones del Banco Solidario de la ciudad de Ambato se encuentra en funcionamiento bajo la descripción que se detalla en el Capítulo II.

Debiendo únicamente implantarse la aplicación del formulario de control para dar cumplimiento con lo establecido en el literal 3.1.5 del presente capítulo.

3.2 Requisitos de la documentación

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

3.2.1 Declaración de la política y objetivos de calidad, la cual puede o no integrarse en el Manual de Calidad.

3.2.1.1 Política de Calidad

Ofrecer alternativas de inversión de calidad, que garanticen al cliente seguridad y rentabilidad tanto económica y social.

3.2.1.2 Objetivos de Calidad

- Alcanzar el nivel deseado de satisfacción de nuestros inversionistas.
- Mantener personal comprometido y capacitado profesionalmente acorde a los requerimientos del área de inversiones.
- Ofrecer a nuestros clientes las mejores tasas de rendimiento sobre sus inversiones.

3.2.2 Manual de Calidad en el cual consten las referencias a los procesos y procedimientos.

El Manual de Calidad, representa el presente proyecto y se detallará en el capítulo VIII: Documentos Mandatarios de la Norma ISO 9001:2000

3.2.3 Procedimientos documentados

El Proceso de Inversiones del Banco Solidario de la ciudad de Ambato, se encuentra debidamente analizado en el Capítulo II. En este capítulo se realiza un análisis minucioso de los procedimientos que se siguen tanto en el Proceso de Inversión en Certificados de Depósito como en el de Certificados de Ahorros, especificando en cada uno de ellos los documentos y registros correspondientes.

3.2.4 Documentación de los procesos, los cuales tendrán que hacer referencia a los procedimientos y los registros correspondientes.

a) Proceso de Inversión en Certificados de Depósito

Subproceso 2.1: Si está el Cliente

DPI₁= Informe semanal de visitas – Anexo # 1

Subproceso 5: Recepción de la documentación

DPI₂ = Formulario de Declaraciones y Compromisos del Cliente del Banco Solidario –Anexo # 2

DPI₃ = Formulario de Transacciones en efectivo que igualen o superen los 5000 USD o su equivalente en moneda extranjera o 1500 salarios mínimos vitales y origen lícito de fondos. – Anexo # 3

Subproceso 8: Depósito de la Inversión

DPI₄ = Recibo provisional de inversión–Anexo # 4

DPI₅ = Autorización de Nota de Débito / Crédito -
Anexo # 5

**Subproceso 9: Entrega del comprobante de
Negociación**

DPICD = Certificado de Depósito. – Anexo # 7

Subproceso 10: Pago de intereses

DPI₆ = Orden de pago a cliente finanzas–Anexo # 6

DPI₅ = Autorización de Nota de Débito / Crédito -
Anexo # 5

Subproceso 11: Cancelación de la Inversión

DPI₆ = Orden de pago a cliente finanzas–Anexo # 6

DPI₅ = Autorización de Nota de Débito / Crédito -
Anexo # 5

DPICD = Certificado de Depósito – Anexo # 7

b) Proceso de Inversión en Certificados de Ahorro

Subproceso 2.1: Si está el cliente

DPI₁ = Informe semanal de visitas – Anexo # 1

Subproceso 5: Recepción de la Documentación

DPI₂ = Formulario de Declaraciones y Compromisos del
cliente del Banco Solidario – Anexo #2

DPI₃ = Formulario de Transacciones en efectivo que igualen o superen los 5000 USD o su equivalente en moneda extranjera o 1500 salarios mínimos vitales y origen lícito de fondos. – Anexo # 3

Subproceso 8: Depósito de la Inversión

DPI₄ = Recibo provisional de inversión–Anexo # 4

DPI₅ = Autorización de Nota de Débito / Crédito – Anexo # 5

Subproceso 9: Entrega del Comprobante de Negociación

DPICA = Certificado de Ahorro–Anexo # 8

Subproceso 10: Cancelación de la Inversión y pago de intereses.

DPI₅ = Autorización de Nota de Débito / Crédito - Anexo # 5

DPI₆ = Orden de pago cliente finanzas–Anexo # 6

DPICA = Certificado de Ahorro–Anexo # 8

Cabe mencionar que a más de los documentos mencionados anteriormente, debe incluirse el Formulario de Control propuesto en el literal 3.1.5 para cada uno de los respectivos subprocesos.

3.2.5 Registros como forma de documentar las acciones conforme a los requisitos del Sistema.

a) Proceso de Inversión en Certificados de Depósito

Subproceso 1: Contactar al cliente

RPI₁ = Lista de Clientes Objetivos.

RPI₂ = Lugar, fecha y hora de visitas.

Subproceso 2: Visitar al Cliente

RPI₃ = Clientes que requieren otros productos.

RPI₄ = Clientes no localizados.

Subproceso 6: Creación del cliente

RPI₅ = Clientes de Inversiones.

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

RPICD = Cliente de Inversiones en Certificados de Depósito.

b) Proceso de Inversión en Certificados de Ahorro

Subproceso 1: Contactar al Cliente

RPI₁ = Lista de clientes objetivo.

RPI₂ = Lugar, fecha y hora de visitas.

Subproceso 2: Visitar al Cliente

RPI₃ = Clientes que requieren otros productos.

RPI₄ = Clientes no localizados.

Subproceso 6: Creación del Cliente

RPI₅ = Cliente de Inversiones.

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

RPICA = Cliente de Inversiones en Certificados de Ahorro.

CAPITULO IV: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.1 Compromiso de la dirección

⁷Uno de los grandes problemas en el momento de implantar la calidad es el compromiso e implicación de la dirección.

Algunos de los directivos creen erróneamente que es suficiente con ordenar que se implante la calidad y desconocen la normativa, los principios de la calidad y la forma de llevar a la práctica con éxito un proyecto de implantación.

Lo primero que tiene que hacer un directivo es conocer la Norma, los principios de calidad, los requerimientos, la manera de hacer la documentación o ponerla en práctica. Lamentablemente, en algunas ocasiones pasan los meses, se exige la implantación y los directivos no tienen tiempo para una formación básica. Así las cosas no marchan y se generan problemas, pérdidas de tiempo, energía, dinero y credibilidad.

Si no hay compromiso e implicación de la alta dirección y del equipo directivo no habrá implantación exitosa.

⁷ SENLLE ANDRES, ISO 9000:2000 Calidad y Excelencia. p. 38. Copia

Conscientes de ello los técnicos que intervinieron en la redacción de la Norma ponen unos requisitos concretos que, el consultor o responsable de calidad del proyecto, debe resaltar y exigir si se esperan resultados.

En este punto, la Norma dice que la dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo, implantación y el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad así como con su eficacia y la mejora continua.

Esto lo hará cumpliendo cinco requisitos insoslayables:

a) Comunicando a todos los integrantes de la empresa la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios.

Para el cumplimiento de este requerimiento de la Norma, el Banco Solidario de la ciudad de Ambato tiene a disposición de todos sus colaboradores su sistema de intranet. Mediante este sistema de comunicación el Comité de Calidad los mantendrá informados de todas las disposiciones, cambios o estrategias que se implantarán para la satisfacción del cliente. De ser necesario se convocará a reuniones de trabajo.

Dentro de los requisitos que deben dar cumplimiento los colaboradores están las Políticas del Proceso de Inversiones, las mismas que se encuentran especificadas en el Capítulo II, numeral 2.1.8.

b) Estableciendo una política de calidad, que quiere decir redactarla y ponerla en práctica implicando a directivos y mandos.

Es de gran importancia para la Alta Dirección, el emitir la Política de Calidad, la misma que será conocida, comprendida e implementada en todos los niveles de la organización, como directrices dinámicas en la conceptualización de las operaciones y actividades que definen el Sistema de Gestión de la Calidad del Banco Solidario.

La política de calidad del proceso de inversiones del Banco Solidario de la ciudad de Ambato, se encuentra redactada en el capítulo III, numeral 3.2.1.1

Esta política se la dará a conocer a todos los colaboradores por niveles y por áreas, indicando los aspectos relevantes para cada una de ellas. De esta manera se logrará mantener comprometidos e involucrados tanto a directivos como a los mandos.

c) Asegurando que se fijan, siguen y controlan los objetivos de calidad.

La Alta Dirección también es la responsable de establecer los objetivos de la calidad, asegurando su cumplimiento y comprometiéndose a su vez a llevar a cabo todas las revisiones pertinentes.

Los objetivos de la calidad para el proceso de inversiones del Banco Solidario, se los redactará en el numeral 4.4 de este capítulo.

d) Llevando a cabo revisiones periódicas.

Para evaluar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y por ende de la política y objetivos de la calidad del proceso de inversiones del Banco Solidario el Jefe de Operaciones aplicará el Formulario de Control trimestralmente y por muestreo. Esta información se la enviará al Departamento de Auditoría Interna del Banco para ser analizada dentro del proceso de Auditoría de Calidad. El formulario de control se encuentra diseñado en el capítulo III, numeral 3.1.5.

Con esto se dará cumplimiento a lo establecido por la Norma.

e) Asegurando los recursos necesarios.

En el capítulo III, numeral 3.1.4 se determinó los recursos necesarios para la ejecución del proceso de inversiones, y en el numeral 5.1 del capítulo V se determinará la disponibilidad de los mismos. Con esto se está dando cumplimiento a este punto.

4.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección deberá asegurarse que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción.

Para conocer las expectativas y necesidades de los clientes del área de inversiones del Banco Solidario se diseñará a continuación una encuesta, la misma que será aplicada semestralmente por el Oficial de Inversiones y los resultados de la misma se enviará al Jefe de Operaciones mediante informe.

Una vez determinadas esas expectativas deberán ser analizadas, clasificadas y convertidas en requisitos del Sistema.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción del cliente y determinar sus necesidades y expectativas.

1. ¿Qué tiempo lleva usted siendo cliente del Banco Solidario?

Menos de 1 año -----

De 1 a 5 años -----

Más de 5 años -----

2. ¿En qué prefiere invertir su dinero?

Certificados de Depósito a Plazo ----- ¿Por qué? -----

Certificados de Ahorro ----- ¿Por qué? -----

3. ¿Cada qué tiempo invierte su dinero?

Cada 15 días -----

Cada mes -----

Cada 3 meses -----

Cada 6 meses -----

Una vez al año -----

4. ¿Qué cantidad de dinero en promedio coloca usted en cada inversión que realiza?

De \$ 300 a \$ 500 ----

De \$ 501 a \$ 1000 -----

De \$ 1001 a \$ 3000 -----

De \$ 3001 a \$ 5000 -----

Más de \$ 5000 -----

5. ¿Ha invertido su dinero en otra institución financiera?

Si ---- En cual -----

No ----

6. ¿Se siente satisfecho con la tasa de interés que el Banco le paga por su inversión?

Si ----- ¿Por qué? -----

No ----- ¿Por qué? -----

7. ¿Cómo se siente usted con el servicio que le ofrece el Banco?

Muy Satisfecho -----

Medianamente Satisfecho -----

Poco Satisfecho -----

8. Considera usted que la prestación del servicio es:

Rápido -----

Demoroso -----

Demasiado demoroso -----

9. ¿Cómo califica usted la actitud del Oficial de Inversiones en el trato con el cliente?

Excelente -----

Muy Buena -----

Buena -----

Regular -----

10. ¿Cree usted que la prestación del servicio puede mejorar en algún aspecto?

Si ----- ¿En qué aspectos? -----

No -----

Instructivo de la encuesta

- La primera pregunta permitirá medir el nivel de lealtad que tienen los clientes para con la institución.
- Con la segunda pregunta se podrá identificar la preferencia que tiene el cliente en cuanto a opciones de inversión.
- La pregunta número 3 sirve para determinar la frecuencia de las captaciones que realiza el Banco.
- Con la pregunta número 4 se podrá determinar el volumen de captaciones que realiza el Banco.
- La quinta pregunta permitirá identificar la competencia inmediata que tiene el Banco Solidario en cuanto a inversiones.
- La sexta pregunta permitirá determinar si las tasa que paga en Banco a las inversiones son atractivas o no.
- Con la séptima pregunta se podrá medir el nivel de satisfacción que tiene el cliente con el servicio prestado.
- En la octava pregunta se determinará si el tiempo del servicio es o no el adecuado.
- La novena pregunta permitirá evaluar el comportamiento del Oficial de Inversiones.
- Con la décima pregunta se podrá identificar necesidades y expectativas del cliente en cuanto al servicio.

4.3 Política de calidad

La Política de Calidad en general del Banco Solidario es su MISIÓN, la misma que se encuentra redactada en el capítulo I, numeral 1.2.2.1.

Para el área de inversiones motivo de análisis de este trabajo, se redactó una política de calidad específica para el área; la misma que se encuentra en el capítulo III, numeral 3.2.1.1 y que dice textualmente así:

“Ofrecer alternativas de inversión de calidad, que garanticen al cliente seguridad y rentabilidad tanto económica y social”

La Política de la Calidad deberá ser divulgada y conocida permanentemente en toda la organización, para el efecto se utilizarán los medios escritos y visuales que permitan difundir al personal, desde la Alta Dirección hasta el último colaborador.

Para mantener una continua adecuación de la Política de Calidad, el Comité de Calidad realizará revisiones semanales hasta realizar la primera medición de su cumplimiento; posteriormente se lo realizará cada fecha de compromiso que se fijan con los involucrados y se planificarán mediciones mensuales.

4.4 Planificación

4.4.1 Objetivos de Calidad

Considerando que los Objetivos de la Calidad constituyen las metas, hacia la cual se orienta las actividades de la organización, a través de la correcta aplicación de la Política de Calidad, estas deben ser transferidas en acciones susceptibles de medición y cuantificación.

En el capítulo III, numeral 3.2.1.2 se encuentran redactados los Objetivos de Calidad en una forma general para el área de inversiones.

A continuación se detallarán los Objetivos de Calidad para el Proceso de Inversiones de manera más específica.

- Reducir el tiempo de prestación del servicio de 20 a 15 minutos.

- Incrementar el número de clientes para el área de inversiones en un 20%.
- Mantener un incremento del 2% mensual en el saldo de inversiones.
- Cumplir al 100% con el pago de intereses y cancelaciones de los Certificados tanto de Depósitos como de Ahorros.
- Comunicar al cliente de sus vencimientos por lo menos con 24 horas de anticipación.
- Capacitar al personal cada tres meses, estableciendo necesidades reales de capacitación que permitan ofertar un servicio de calidad.
- Fortalecer el clima laboral, a fin de mantener al personal motivado en su puesto de trabajo.
- Automatizar el proceso en un 50%, para hacerlo más rápido.

4.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

4.5.1 Responsabilidad y autoridad

El Banco Solidario de la ciudad de Ambato deberá desarrollar el Manual de Funciones para el Área de Inversiones, donde se encuentre especificadas las responsabilidades y autoridades para cada una de las funciones.

4.5.2 Representante de la Dirección

El Comité de Calidad del Banco Solidario está integrado por:

- Presidente Ejecutivo
- Vicepresidente de Administración y Servicios
- Vicepresidente de Negocios
- Director del Área de Finanzas

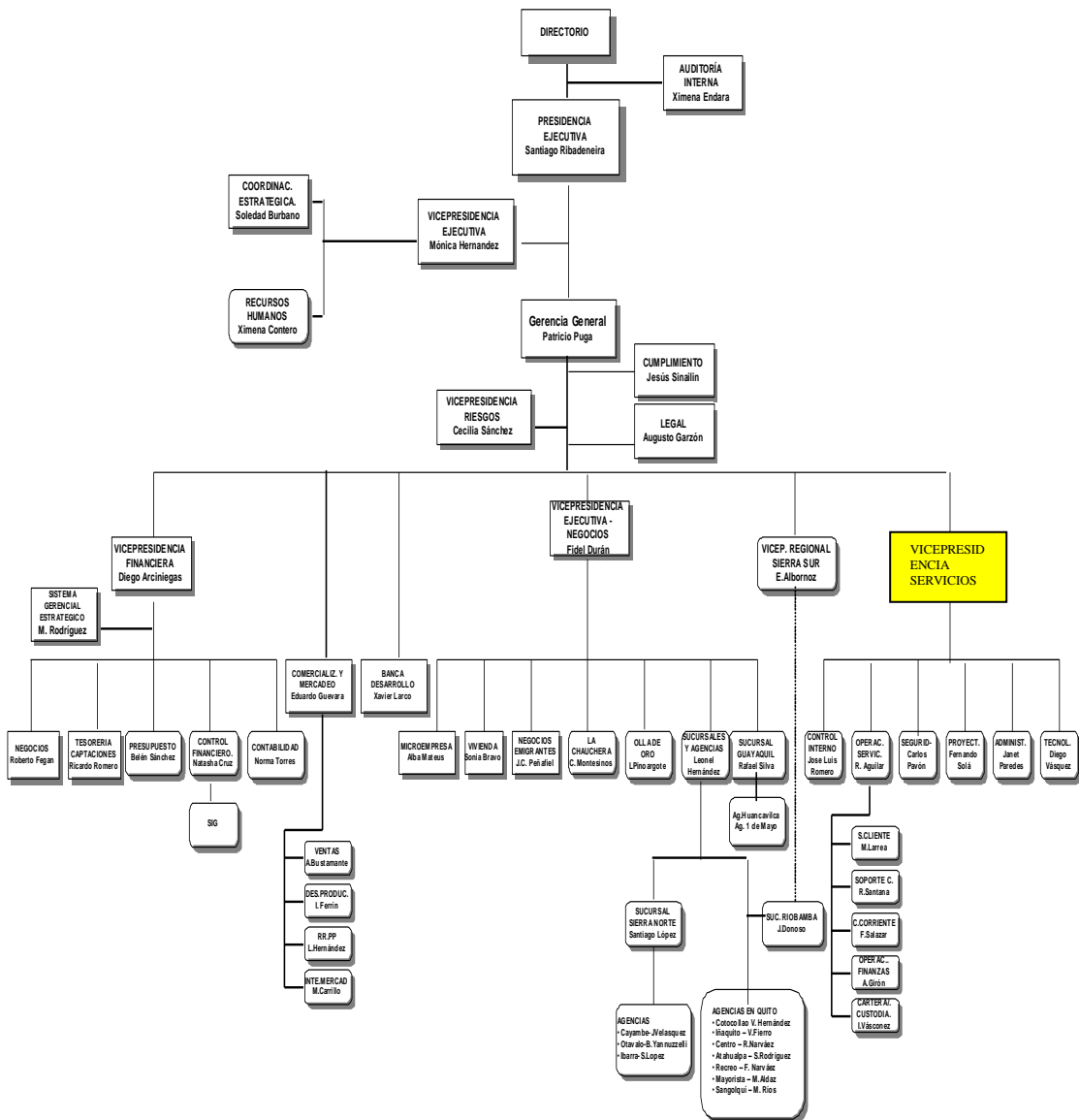
El responsable del Sistema de Gestión de la Calidad es el Vicepresidente de Administración y Servicios.

El responsable del SGC tiene la autoridad y responsabilidad de:

- a) Asegurar que los procesos para el SGC sean los necesarios.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y proponer cualquier tipo de mejora.
- c) Asegurarse de que se toma en cuenta los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

En el organigrama, el responsable del Sistema de Gestión de la Calidad ocupa un cargo de nivel directivo.

ORGANIGRAMA DEL BANCO SOLIDARIO
Agosto 2003



4.5.3 Comunicación Interna

Para asegurar la comunicación interna del Banco Solidario se ha implementado los siguientes medios de comunicación:

- Intranet
- Correo Electrónico
- Teléfonos

4.6 Revisión por la dirección

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad, por parte del Comité de Calidad se la realizará mediante lo establecido en el literal 4.3 de este capítulo, manteniéndose el Acta de Revisión.

4.6.1 Información para la revisión

La información necesaria para efectuar la revisión, se la obtiene de:

- Resultados de auditorias internas de calidad
- Información de eventos de satisfacción al cliente
- Cambios realizados a los documentos y/o procedimientos existentes
- Situación actual de las acciones correctivas y preventivas
- Seguimiento de revisiones por parte de direcciones previas
- Recomendaciones para la mejora continua de los procesos

4.6.2 Resultados de la revisión

Mediante la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección podrá determinar lo siguiente:

- La eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- El cumplimiento de los requisitos de los productos.
- El cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- La necesidad de la asignación de recursos para cumplir con los objetivos propuestos

Y en consecuencia se podrá:

- Optimizar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- El mejoramiento continuo de los procesos y requisitos del producto

CAPITULO V: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

5.1 Provisión de recursos

El Banco Solidario determinará y proporcionará los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el SGC
- Mejorar continuamente la eficacia del SGC
- Cumplir los requerimientos del cliente para aumentar su satisfacción.

En el capítulo III, numeral 3.1.4 se especifica los recursos materiales necesarios para la ejecución del proceso de inversiones.

El Oficial de Inversiones vía e-mail solicita a Proveeduría los materiales requeridos para el cumplimiento de sus funciones; esto lo realiza cada dos meses.

El responsable del suministro de los recursos materiales es el Jefe de Servicios quien tiene a su cargo la Proveeduría. Con esto se está dando cumplimiento a lo establecido por la Norma.

5.2 Recursos Humanos

Todos los colaboradores que realicen funciones que afecten a la calidad del producto deben ser competentes con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.

Las personas involucradas en el proceso de inversión del Banco Solidario son:

- Jefe de Operaciones
- Oficial de Inversiones (Trader)
- Cajero
- **Jefe de Operaciones**

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
Nombre del puesto:	JEFE DE OPERACIONES
Área a la que pertenece:	OPERACIONES
Supervisado por:	JEFE DE AGENCIA
Fecha de actualización	Julio 2003
<p>2. MISIÓN DEL PUESTO: Velar, administrar y controlar todos los aspectos logísticos, administrativos y del personal de la Agencia a su cargo sin descuidar ningún detalle que afecte al servicio al cliente, ni el cumplimiento oportuno de los procesos y procedimientos, a través de la supervisión directa de áreas de cajas y servicios y el apoyo permanente a la Jefatura de agencia con todos los aspectos administrativos y de personal.</p> <p>El jefe de Operaciones tendrá un campo de acción en la agencia o Sucursal asignada y las ventanillas de extensión asignadas a ella.</p>	
3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Responsabilidades (Proceso a su cargo)	Tareas de cada proceso
Atención a clientes (internos-externos)	-Autorizaciones para pago de cheques superiores a los \$ 5000 -Atención de reclamos, control y seguimiento.
Cumplimiento de políticas y Procedimientos	-Cumplir y hacer cumplir todas las políticas, normas y procedimientos. -Difundir la actualización y cambios del PPGS a

	todo el personal de la agencia.
Verificación	<ul style="list-style-type: none"> -Verificar el correcto uso de los perfiles de seguridad asignados al personal de la agencia. -Verificar el correcto ingreso de datos clientes (digitación y servicios bancarios) -Verificación de custodia: pagarés, hipotecas, prendas industriales, contratos. -Verificación de joyas en agencia -Verificación de documentos: pagarés, contratos, carpetas de crédito, files de finanzas. -Verificación de fondos, forma, firma de cheques y retiros superiores a \$3000 -Verificación y aprobación de pruebas departamentales. -Control y seguimiento hasta su regularización de partidas contables y afectaciones internas y externas. -Verificación y control de presupuesto de gastos de la agencia: <ul style="list-style-type: none"> Proveeduría Impresión Xerox Caja Chica
Arqueos	<ul style="list-style-type: none"> -Arqueos sorpresivos de cajas -Arqueos diarios de tarjetas chauchera y barred -Arqueos mensuales de chequeras -Control de custodia y entrega de cheques devueltos
Conocimiento de productos	<ul style="list-style-type: none"> Ahorros Cuentas corrientes Créditos Inversiones Olla de oro Chauchera Vivienda Migrantes
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> -Bloqueo/desbloqueo de cuentas ahorros y corriente -Bloqueo y desbloqueo de tarjetas chaucheras y barred -Verificación de transferencias del

	<p>exterior(sistema de ahorros)</p> <p>-Cierre de cuentas ahorros y corrientes</p>
Control de calidad	<p>-Velar por la atención personalizada manteniendo una actitud positiva permanente, tanto con el cliente externo como interno.</p> <p>-Imagen del Banco:</p> <p>Presentación</p> <p>Limpieza</p> <p>Orden</p> <p>Folletería</p> <p>Cuadros, etc.</p> <p>- Verificación niveles de productividad en los empleados, estadísticas de cumplimiento.</p>
Control de seguridad en la oficina	<p>-Control y seguimiento al personal de seguridad de la agencia.</p> <p>-Responsable de la apertura y cierre de la agencia todos los días de atención (delegación de control directo)</p> <p>-Solicitud para asignación de perfiles de seguridad del personal a su cargo.</p> <p>-Control de flujo de caja (sistemas de bóveda).</p> <p>-Supervisar el correcto manejo de bóveda y custodio de valores oro y papeles (supervisor, custodio o cajero general).</p> <p>-Control interno como filtro de excepciones y seguimiento de regularización.</p>
Elaboración de reportes	<p>- Calificación de activos de riesgo.</p> <p>- Productividad</p> <p>-Gastos comprometidos</p> <p>-Gestión.</p> <p>-Consolidación se estadísticas de cajas y servicios.</p> <p>-Gerencial</p> <p>-Excepciones</p>
Control y Revisión	<p>-Faltantes y sobrantes</p>
Administración de Personal	<p>-Control de todo el personal asignado:</p> <p>Cumplimiento de horarios</p> <p>Vacaciones</p> <p>Imagen personal y uniformes</p> <p>comportamiento</p>

	reemplazos evaluaciones -Coordinación de actividades de integración con Jefe de Agencia, coordinador RRHH -Coordinación y apoyo a los programas institucionales de capacitación y reentrenamiento para el personal a su cargo. -Soporte e inducción y entrenamiento en temas administrativos y operativos al personal de la Agencia. -Desarrollo profesional del personal a su cargo.	
4. DIMENSIONES DEL PUESTO:		
a.- Responsabilidad sobre bienes:		
<p>a. Un computador completo (PC, monitor, teclado, mouse).</p> <p>b. Una sumadora.</p> <p>c. Un puesto de trabajo con todos los artículos de oficina (papelería, grapadora, perforadora, etc.) una silla ejecutiva.</p>		
b.- Responsabilidad sobre recursos monetarios:		
Custodio de efectivo en bóveda		
c.- Responsabilidad sobre recursos humanos:		
Posiciones que le reportan directamente	Describa la razón de ser de cada posición que le reporta	Nº. Puestos que reportan indirectamente
Supervisor Operativo	Cuadre contable y supervisión de cajas	
Asistente Operativo	Digitación de carpetas de crédito y riezos	
Asistente Servicios Bancarios	Atención clientes, desembolsos, tarjetas, chequeras, cheques devueltos, reclamos, certificados bancarios, cierres de cuentas	
Oficial de Inversiones	Reporte de inversiones, informes de visitas	
Guardias	Velar por la seguridad de la oficina	
Mensajería	Envío y recepción de documentos	
Personal de limpieza	Limpieza agencia	
d- Toma de decisiones para el desempeño del puesto:		
Descripción:		
Responsable de autorización pagos mayores a \$5000, reversos de afectaciones mal realizadas Firma de cheques certificados		
5.- RELACIONES DEL PUESTO		
a.- Internas: (Áreas/Departamentos/Personas)	Para:	

Área Operativa:	Cuadre de cuentas
Olla de Oro:	Ventas de oro
Auditoría:	Conciliaciones bancarias, cuadro de cuentas
Bóveda general:	Cuadre de bóveda y dinero entregado a cajas
b.- Externas:(Instituciones/Personas)	Para:
Cientes externos	Atención requerimientos clientes
6.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	
a.- Nivel de educación y especialización:	
Instrucción superior Administración, Banca, Finanzas	
b.- Capacitación en :	
Inducción Institucional, Servicio al cliente, Políticas de Micro crédito y proceso crediticio	
c.-Experiencia requerida en:	
En posiciones de: Asistente de Crédito, Servicios al Cliente, Cajas	
d.-Habilidades y destrezas (Requisitos comportamentales)	
Liderazgo, trabajo en equipo	
7.-USUARIO DE SISTEMAS Y PERFIL DE SEGURIDAD.- (Indique a que Sistemas tendrá acceso y perfil requerido).	
Sistemas Informáticos y las políticas relacionadas con el puesto del PPGS	Perfil de seguridad
CUENTAS CORRIENTES	Consultas, bloqueos-desbloques ctas.
CUENTAS AHORROS	Consultas, bloqueos-desbloques ctas.
ADMINISTRADOR DE TARJETAS	Consultas, bloqueos-desbloques
FINANZAS	Consultas, proceso-liquidación portafolios
CONTABILIDAD	Ingreso contabilidad, consultas
CLIENTE UNICO	Consultas
RIESGOS	Consultas
CREDITO	Consultas

Firmas:

Titular del puesto

Revisado

- **Oficial de Inversiones**

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
Nombre del puesto:	OFICIAL DE INVERSIONES (TRADER)
Área a la que pertenece:	OPERACIONES
Supervisado por:	JEFE OPERATIVO
Fecha de actualización	Julio 2003
2. MISIÓN DEL PUESTO: Realizar la promoción y venta de captaciones tanto en Certificados de Depósito a Plazo y Ahorros.	
3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Responsabilidades (Proceso a su cargo)	Tareas de cada proceso
Atención a clientes (internos-externos)	-Emisiones, renovaciones o cancelaciones de certificados.
Análisis	-Análisis de cámara de cuentas corriente
Visitas a clientes	-Contactar al cliente -Concertar citas
Control	-Efectuar control de vencimientos de certificados
Informes	- Elaborar informes semanales de visitas a clientes

Reportes	-Realizar reportes diarios de las inversiones
Cumplimiento de Políticas y Procedimientos	- Cumplir todas las políticas, normas y procedimientos establecidos para se área
Archivo	-Mantener un archivo adecuados de todos los clientes
4. DIMENSIONES DEL PUESTO:	
a.- Responsabilidad sobre bienes:	
a. Un computador completo (PC, monitor, teclado, mouse). b. Una sumadora. c. Un puesto de trabajo con todos los artículos de oficina (papelería, grapadora, perforadora, etc.) una silla ejecutiva.	
b.- Toma de decisiones para el desempeño del puesto:	
Descripción:	
Responsable de la negociación en las tasa de interés para inversiones	
5.- RELACIONES DEL PUESTO	
a.- Internas: (Areas/Departamentos/Personas)	Para:
Jefe Operativo	Cuadre de cuentas
Jefe de Agencia	Firma de documentos
b.- Externas: (Instituciones/Personas)	Para:
Cientes externos	Atención requerimientos clientes
6.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	
a.- Nivel de educación y especialización:	
Instrucción superior en Administración, Banca, Finanzas	
b.- Capacitación en :	
Inducción institucional, Servicio al Cliente, Políticas de Inversiones	
c.-Experiencia requerida en:	
Captaciones	
d.-Habilidades y destrezas (Requisitos comportamentales)	
Liderazgo, trabajo en equipo	
7.-USUARIO DE SISTEMAS Y PERFIL DE SEGURIDAD.- (Indique a que Sistemas tendrá acceso y perfil requerido).	
Sistemas Informáticos y las políticas relacionadas con el puesto del PPGS	Perfil de seguridad
CUENTAS CORRIENTES	Consultas.
FINANZAS	Consultas, proceso-liquidación portafolios
CONTABILIDAD	Ingreso contabilidad, consultas

Firmas:

Titular del puesto

Revisado

- Cajero

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
Nombre del puesto:	CAJERO
Área a la que pertenece:	AGENCIA
Supervisado por:	JEFE DE PROCESOS INTERNOS
Fecha de actualización	Julio 2003
2. MISIÓN DEL PUESTO: Cumplir con la atención directa a los clientes, con la entrega y recepción de documentos y dinero, además de apoyar al Jefe de Agencia y otros usuarios en el cumplimiento de los procedimientos y políticas del Banco, apoyando en la consecución de sus metas.	
3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Responsabilidades (Proceso a su cargo)	Tareas de cada proceso
Atención al cliente	-Recepción de pagos de créditos -Pago de depósitos y retiros de ahorros. -Proporcionar información al cliente, relativa a los productos y servicios del Banco.
Operaciones internas	- Pago operaciones según instrucción de otras áreas (cambios, inversiones, proveedores, RRHH)
Reportes	- Cerrar y cuadrar caja, según formulario Balance diario de caja. - Emitir reportes de Cierre de Caja de los sistemas del Banco, para el cuadro diario.
Cumplimiento de Políticas y Procedimientos	-Cumplir todas las políticas, normas y procedimientos correspondientes a su área.
4. DIMENSIONES DEL PUESTO:	
a.- Responsabilidad sobre bienes:	
a. Un computador completo (PC, monitor, teclado, Mouse). b. Una sumadora. c. Un puesto de trabajo con todos los artículos de oficina (papelería, grapadora, perforadora, etc.) una silla ejecutiva.	
b.- Responsabilidad sobre recursos monetarios:	
Custodio de efectivo en caja	
5.- RELACIONES DEL PUESTO	

a.- Internas: (Areas/Departamentos/Personas)	Para:
Jefe de Operaciones	Arqueos de Cajas
Oficial de Inversiones	Operaciones según instrucciones
Área de crédito	Operaciones según instrucciones
b.- Externas: (Instituciones/Personas)	Para:
Cientes externos	Atención requerimientos clientes
6.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	
a.- Nivel de educación y especialización:	
Titulo de bachiller en Comercio y Administración o Ciencias afines	
b.- Capacitación en :	
Inducción institucional, servicio al cliente	
c.-Experiencia requerida	
No indispensable	
d.-Habilidades y destrezas (Requisitos comportamentales)	
Buenas relaciones interpersonales, gran capacidad para trabajar bajo presión, honradez y buen criterio.	
7.-USUARIO DE SISTEMAS Y PERFIL DE SEGURIDAD.- (Indique a que Sistemas tendrá acceso y perfil requerido).	
Sistemas Informáticos y las políticas relacionadas con el puesto del PPGS	Perfil de seguridad
CUENTAS CORRIENTES	Consultas
CUENTAS DE AHORROS	Consultas
CREDITO	Consultas

Firmas:

Titular del puesto

Revisado

El Proceso de Selección y Contratación de Personal constituye un factor importante en el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, ya que de este dependerá la disposición de un recurso humano apropiado.

Proceso de Selección y Contratación de Personal del Banco Solidario

El proceso de selección y contratación de personal del Banco Solidario se lo realiza cumpliendo con cada uno de los siguientes pasos:

- **Reclutamiento**

Para el reclutamiento de los aspirantes a ocupar la vacante, el Banco utiliza medios de comunicación masiva sean estos: radio, prensa y/o televisión.

- **Selección**

Dentro del proceso de selección lo importante es conocer las aptitudes y cualidades del aspirante con el objeto de colocarlo en el puesto más a fin a sus características. Para el efecto se realizan entrevistas personales dentro de las cuales se recepta la documentación del aspirante y se realizan cierto tipo de pruebas como:

Pruebas de personalidad.

Pruebas de inteligencia

Pruebas de intereses.

Pruebas de rendimiento.

Pruebas de aptitud

También se realiza una investigación laboral acerca de sus antecedentes de trabajo, antecedentes penales, cartas de recomendación, entre otros. Y una vez analizado la documentación y los resultados que arrojaron la entrevista se elige a la persona que ocupará la vacante.

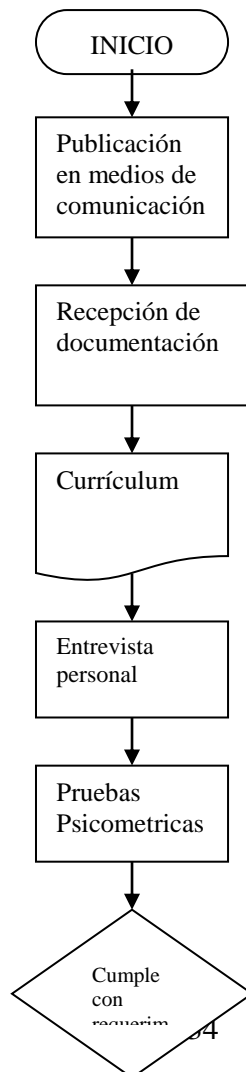
- **Contratación**

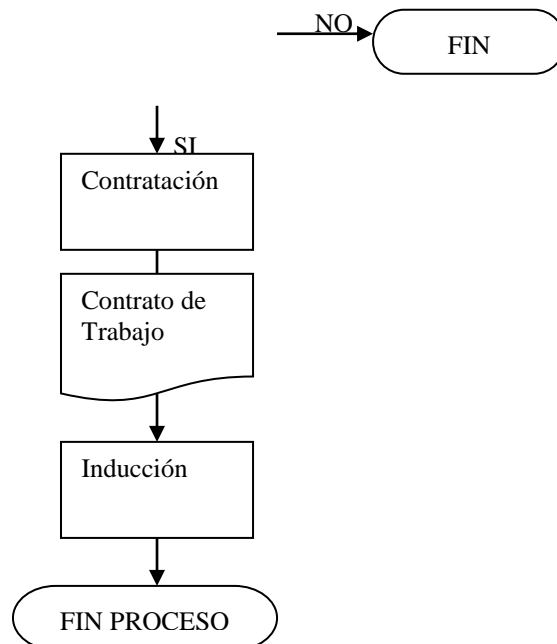
La contratación no es más sino formalizar de acuerdo a lo establecido a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los derechos, tanto del trabajador como la empresa mediante un contrato de trabajo.

- **Inducción**

En la inducción al nuevo empleado es integrado al puesto, al jefe y a la organización, en el menor tiempo posible.

Flujo grama Proceso de Selección y Contratación del Personal





5.3 Infraestructura

La infraestructura debe ser la necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y servicio, tomando en cuenta edificios, espacios de trabajo, equipos tecnológicos apropiados, servicios de apoyo como transporte y comunicación.

La infraestructura con la que cuentan las personas involucradas en el Proceso de Inversiones (Jefe de Operaciones, Oficial de Inversiones, Cajero) son las adecuadas y necesarias para su normal desenvolvimiento.

- **Jefe de Operaciones**

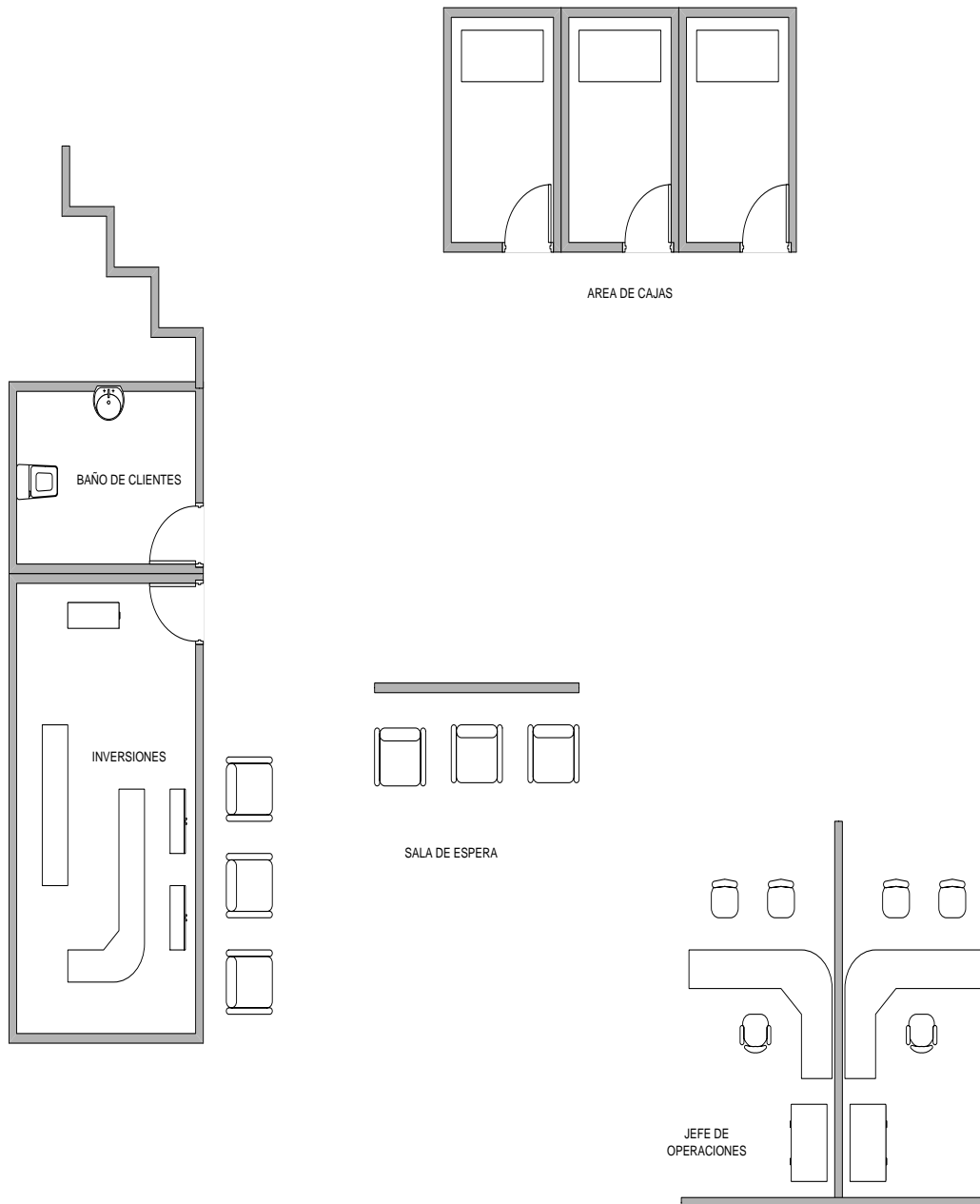
La oficina del Jefe de Operaciones está equipada con un escritorio ejecutivo, una silla ejecutiva, sillas para la atención al cliente, un equipo de cómputo, y un archivador.

- **Oficial de Inversiones**

La oficina del Oficial de Inversiones tiene un escritorio ejecutivo, una silla ejecutiva, sillas para la atención al cliente, cuenta con un equipo de cómputo completo, posee archivadores, y cuenta con una sala de espera.

- **Cajero**

El área de cajas está muy bien distribuída y ubicada y está dotada de todos los recursos necesarios como son equipo de cómputo silla y la ventanilla de atención al cliente.



5.4 Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo debe ser dispuesto de tal forma que se pueda lograr la conformidad con los requisitos del producto.

El Banco debe invertir en la capacitación y entrenamiento del personal, asegurándose de que este sea consciente de la importancia de sus actividades dentro de la misma, siendo esta una estrategia corporativa que contribuya a su política de calidad.

La Alta Dirección y los mandos medios del Banco tienen la responsabilidad de atender las necesidades de entrenamiento de su personal, reforzando las habilidades necesarias al trabajo, y evaluando la efectividad del entrenamiento proveído al personal bajo su jefatura.

Para determinar el nivel de satisfacción y las aspiraciones que los colaboradores tienen de su puesto de trabajo se diseñará la siguiente encuesta de satisfacción y motivación.

El responsable de aplicar la encuesta será el Jefe de Operaciones, quien es el encargado de la administración del personal de la Agencia, se la aplicará anualmente y los resultados se enviarán al Jefe de Recursos Humanos de la matriz.

Cualquier resultado, cambio o disposición se la hará conocer al colaborador vía e-mail.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN

Objetivo: conocer qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran. Este conocimiento ha de aportar las claves para actuar de manera que los resultados sobre las personas mejoren permanentemente. La información recogida permitirá plantear objetivos concretos, relativos al grado de satisfacción laboral del personal, y desplegar las acciones necesarias para alcanzarlos.

1. ¿Qué cargo desempeña?

2. ¿Hace qué tiempo ingresó a la institución?

3. ¿Considera que su empleo se desarrolla en las mejores condiciones?

Si ----- ¿Por qué?-----

No ----- ¿Por qué?-----

4. ¿Considera usted que el sistema de comunicación del Banco es el apropiado?

Si ----- ¿Por qué?-----

No----- ¿Por qué?-----

5. ¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?

Si ----- ¿Por qué?-----

No ----- ¿Por qué?-----

6. ¿Está conforme con su remuneración económica?

Si -----

No----- ¿Por qué?-----

7. ¿Se siente motivado?

Si -----

No-----

8. ¿Cómo le gustaría ser motivado?

- Incentivos económicos -----
- Reconocimientos por escrito -----
- Reconocimientos verbales -----
- Agasajos -----
- Otros ----- Especifique -----

9. ¿Cómo califica usted las relaciones interpersonales del grupo?

- Excelente -----
- Muy Buena -----
- Buena -----
- Regular -----

10. ¿Califique de 5(alto) a 1 (bajo) el ambiente de trabajo existente en el Banco?

11. ¿Cree que la capacitación que recibe contribuye a mejorar la calidad en su desempeño?

Si -----

No-----

12. ¿Con qué frecuencia sus opiniones, criterios y sugerencias son considerados por la alta dirección?

- Siempre -----
- Rara vez -----
- Nunca -----

Instructivo de la encuesta

- La primera pregunta sirve para identificar las funciones que desempeña el colaborador.
- Con la segunda pregunta se determinará el tiempo de permanencia del colaborador en el Banco.
- La pregunta tres sirve para determinar si las condiciones del empleo son o no las adecuadas.
- Con la pregunta cuatro se conocerá si los medios de comunicación utilizados en el Banco son los correctos, o si existe la necesidad de modificarlos.
- La quinta pregunta sirve para determinar la aptitud y actitud que tiene el colaborador para el cumplimiento de sus funciones, lo que indicará si el puesto está siendo ocupado por la persona adecuada.
- La sexta pregunta permitirá identificar las aspiraciones salariales que tiene el colaborador.
- Con la séptima pregunta se identificará si el personal requiere de motivación para mejorar el desempeño en su puesto.
- En la octava pregunta se podrá determinar aspectos claves que permitan desarrollar un plan motivacional acorde a las necesidades del colaborador.
- Con la pregunta nueve se podrá medir el grado de amistad, compañerismo, comunicación que existe entre los miembros de la institución.

- Con la décima pregunta se determinará si el ambiente de trabajo es o no favorable para el cumplimiento de los objetivos.
- Con la pregunta once se podrá conocer si la capacitación que está recibiendo el personal está siendo o no fructífera.
- En la pregunta doce se podrá medir el nivel de participación que siente tener el colaborador con el Banco.

CAPITULO VI: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

El Banco Solidario planifica y desarrolla procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto incluye:

- Objetivos de calidad
- Requisitos para el producto
- Procesos, documentos y proporcionar recursos necesarios para el producto
- Actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección, pruebas específicas y criterios de aceptación para el producto.
- Registros necesarios que evidencien que los procesos cumplen con los requisitos del SGC.

Los requisitos del producto son revisados por el negocio y se realiza antes de que la empresa se comprometa a elaborar un producto para el cliente.

Las revisiones y las acciones originadas por éstas son registradas, si el cliente no proporciona de manera documentada los requisitos, la empresa debe confirmarlos al cliente antes de ser aceptados.

La organización debe asegurarse de que si existe alguna modificación del producto dada por el cliente haya sido documentada y de que el personal involucrado en su fabricación sea consciente de estas modificaciones.

Dentro de la comunicación con el cliente, el servicio de atención al cliente envuelve las siguientes actividades:

1. Mantener comunicación activa con el cliente
2. Proveer tratamiento gerencial a los reclamos del cliente

CAPITULO VII: MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

7.1 Generalidades

Para la medición análisis y mejora, la organización debe contar con los procesos y procedimientos asociados de forma que:

- **Se demuestre la conformidad del servicio**

Esto se lo demuestra a través de las encuestas de satisfacción a sus clientes, de satisfacción y motivación de sus colaboradores; estas se encuentran especificadas en los capítulos IV numeral 4.2 y V numeral 5.4 respectivamente.

- **Se asegure la conformidad del Sistema**

Para mantener la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, queda establecida en el capítulo IV numeral 4.3 la revisión por la dirección, la misma que quedará debidamente documentada con las respectivas actas de reunión del Comité de Calidad. Además el Sistema cuenta con el Formulario de Control que permitirá evaluar su cumplimiento, este se encuentra diseñado en el capítulo III numeral 3.1.5

- **Se mejore constantemente la eficacia**

Para el mejoramiento continuo de la eficacia, el Banco Solidario aplica a todos sus colaboradores el Formulario de Evaluación de Desempeño. Este se basa en indicadores cuantitativos y cualitativos de trabajo.

La persona responsable de su aplicación es el jefe inmediato y lo realiza mensualmente. Los resultados son enviados al Departamento de Recursos Humanos donde serán archivadas en las respectivas carpetas. Esto sirve para determinar incrementos de sueldos, reconocimientos, ascensos, entre otros.

Ver Formulario de Evaluación de Desempeño Jefe de Operaciones Anexo# 9

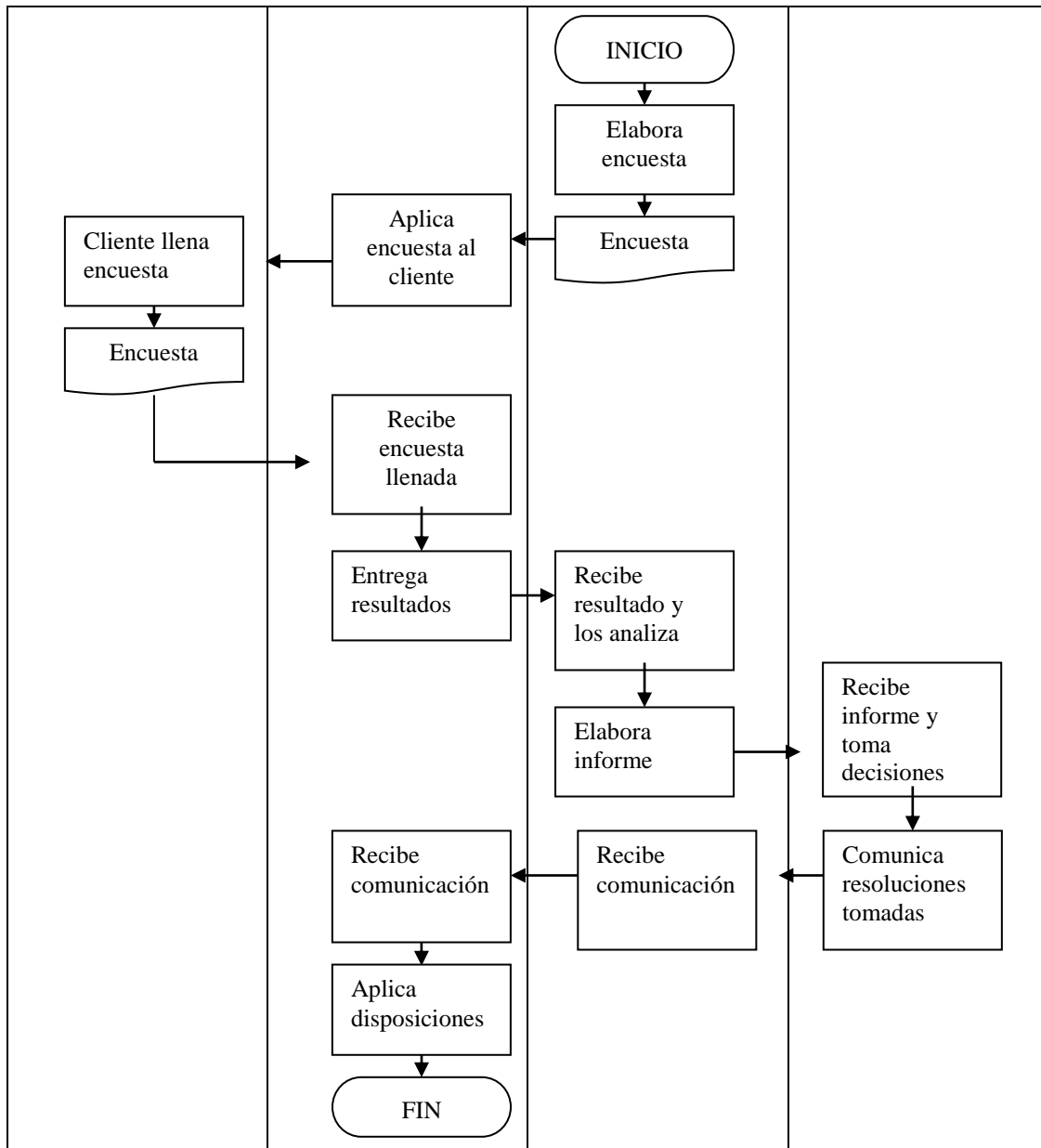
7.2 Seguimiento y medición

El Banco realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, con la aplicación semestral de encuestas de satisfacción al cliente externo y anualmente la satisfacción del cliente interno.

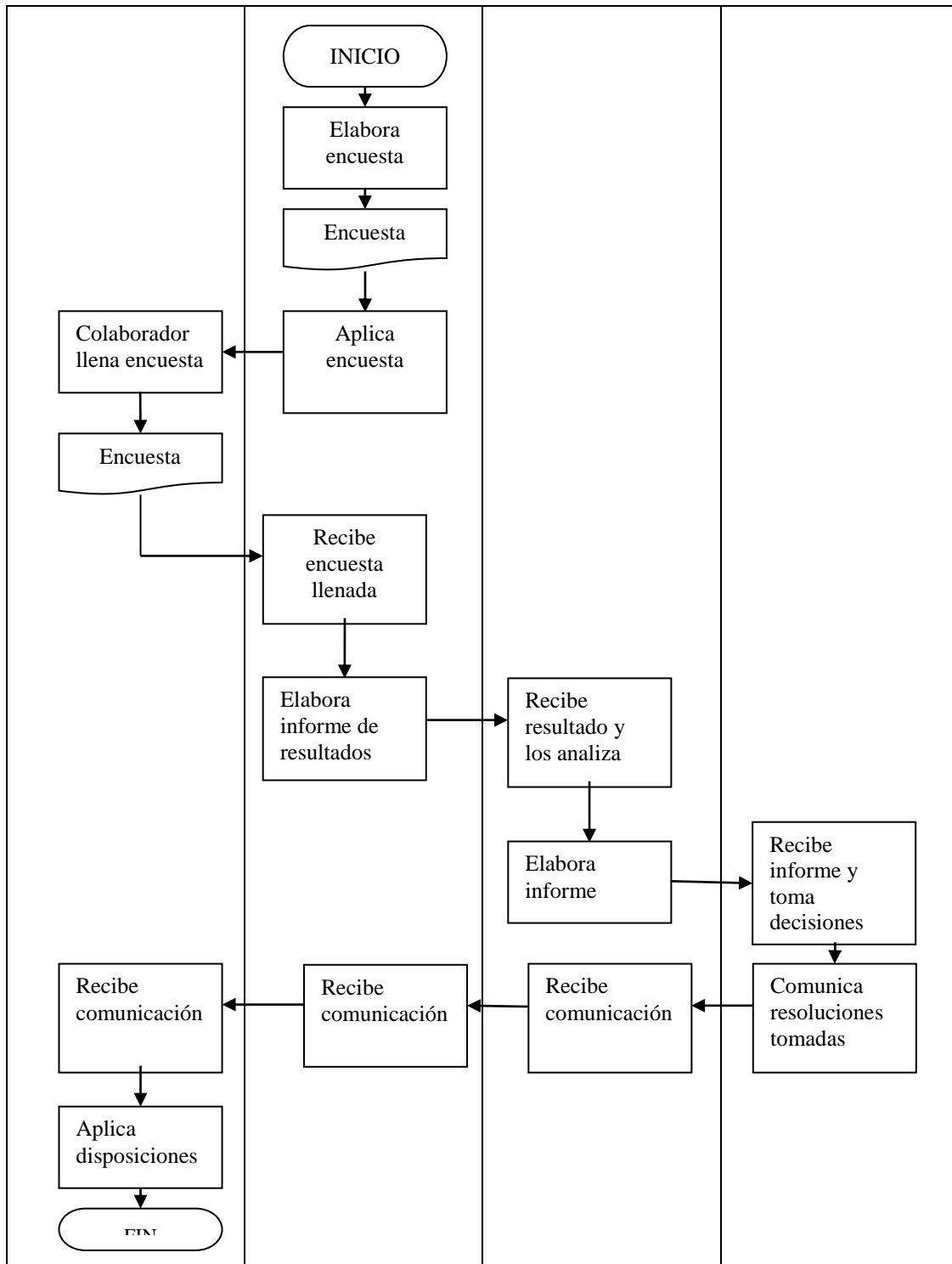
El proceso que se sigue para la elaboración y aplicación de una encuesta es la siguiente:

- El Jefe de Operaciones quien tiene a su cargo la administración del personal de la Agencia elabora la encuesta de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Departamento de RRHH de la matriz.
- Para la encuesta de satisfacción al cliente externo la responsable de su aplicación será el Oficial de Inversiones y para la encuesta del cliente interno será el Jefe de Operaciones el encargado de su aplicación.
- Los resultados de las encuestas serán enviadas al Jefe de Operaciones las del cliente externo y las del cliente interno al Jefe de Recursos Humanos.
- Las personas que reciben los resultados de las encuestas las analizarán y realizan el informe correspondiente.
- Se reúnen con el Gerente y tomarán las decisiones pertinentes.
- Comunican a los empleados de las decisiones tomadas vía e-mail.
- Oficial de Inversiones aplica disposiciones.

FLUJO GRAMA PARA PROCESO DE ENCUESTA AL CLIENTE EXTERNO			
CLIENTE	OFIC/INVERSIO	JEFE OPERATIVO	GERENTE



FLUJO GRAMA PARA PROCESO DE ENCUESTA AL CLIENTE INTERNO			
OFIC/INVERSION	JEFE OPERATIVO	JEFE RR.HH	GERENTE



Para determinar la conformidad, implementación y mantenimiento del SGC, el Banco Solidario ha desarrollado un procedimiento de Auditorías Internas de Calidad.

Para el seguimiento se tomarán medidas inmediatas que faciliten eliminar las no-conformidades detectadas en la auditoría.

7.3 Control del producto no conforme

Cuando se detecte a través del Formulario de Control que no se está cumpliendo con los procedimientos, documentos o registros establecidos para el Proceso de Inversión; el Comité de calidad establecerá por escrito las acciones a tomarse sobre ese incumplimiento y estableciéndose el procedimiento documentado de producto no conforme.

7.4 Análisis de datos

El Banco reconoce que las técnicas de análisis son valiosas para atender, controlar y mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad. La estadística es utilizada para mostrar los niveles de calidad, para identificar donde se debe focalizar los recursos y esfuerzos para el mejoramiento de calidad, y para mostrar la efectividad de los esfuerzos pasados.

El reporte de análisis de datos debe proporcionar información acerca de:

- Satisfacción del cliente, mediante la aplicación de la encuesta que se encuentra establecida en el capítulo IV, numeral 4.2
- Conformidad con los requisitos, mediante la aplicación del Formulario de Control.
- Características de los procesos
- Acciones preventivas, en base a las actas de reunión donde constan las resoluciones tomadas por el Comité de Calidad.

7.5 Mejora

A fin de mejorar continuamente el SGC el Banco deberá apoyarse en el seguimiento de su Política de Calidad, los Objetivos de la Calidad, Análisis de Auditorias, Análisis de Datos, Acciones Correctivas y Preventivas y de la revisión de la Dirección. El Banco cuenta con un método de Mejoramiento Continuo.

CAPÍTULO VIII: DOCUMENTOS MANDATORIOS DE LA NORMA ISO 9001:2000

8.1 Manual de Calidad



INTRODUCCIÓN

Banco Solidario S.A., inserto en el contexto de desarrollo de esta nueva industria de las micro finanzas, nace, como la primera institución financiera con capital 100% privado

en Latinoamérica, especializada en ofrecer servicios financieros a los sectores desatendidos por la banca tradicional y particularmente a los microempresarios.

Gracias al soporte de la Fundación Alternativa, promotora social del Banco, y de 3 inversionistas privados, nace ENLACE Sociedad Financiera el 15 de Mayo de 1995, como la primera institución financiera privada para atender al sector de la microempresa. En Agosto de 1996 se transforma en BANCO SOLIDARIO perfilándose como pilar de desarrollo e importante base para la reducción de la pobreza y transformación del Ecuador.

Desde sus inicios contó con el apoyo de organismos internacionales interesados en promover esta organización en el Ecuador; así la Agencia para el Desarrollo Internacional del Gobierno de los Estados Unidos (USAID) fue fundamental para sentar bases sólidas: contactos con organismos como PROFUND, CARE, ACCIÓN INTERNACIONAL; asesoramiento para que los promotores del Banco visiten experiencias exitosas extranjeras con el objeto de implementar el proyecto con los servicios más acordes a las necesidades de los microempresarios; recursos para la asistencia técnica preliminar, y otros.

Para Banco Solidario su principal cliente es el Microempresario y la persona de limitados recursos que busca una vivienda digna, por ende, sus mayores esfuerzos tanto humanos como económicos están destinados a satisfacer sus necesidades; perspectiva, completamente diferente a la realizada por la Banca Convencional.

MISIÓN

Somos una organización ecuatoriana enfocada a reducir la pobreza, a través de satisfacer las necesidades de los segmentos de mercado que enfrentan barreras para acceder al sistema financiero tradicional, con productos y servicios financieros de calidad e innovadores que generen lealtad de nuestros clientes.

Retribuimos, con rentabilidad financiera y social, la confianza de nuestros depositantes, inversionistas, accionistas y colaboradores, a través de la gestión competitiva de un equipo humano calificado y alegre, que hace de esta misión parte de su misión de vida.

POLÍTICA DE CALIDAD

Ofrecer alternativas de inversión de calidad, que garanticen al cliente seguridad y rentabilidad tanto económica y social.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Reducir el tiempo de prestación del servicio de 20 a 15 minutos.
- Incrementar el número de clientes para el área de inversiones en un 20%.
- Mantener un incremento del 2% mensual en el saldo de inversiones.
- Cumplir al 100% con el pago de intereses y cancelaciones de los Certificados tanto de Depósitos como de Ahorros.
- Comunicar al cliente de sus vencimientos por lo menos con 24 horas de anticipación.
- Capacitar al personal cada tres meses, estableciendo necesidades reales de capacitación que permitan ofertar un servicio de calidad.
- Fortalecer el clima laboral, a fin de mantener al personal motivado en su puesto de trabajo.
- Automatizar el proceso en un 50%, para hacerlo más rápido.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Son aplicables todos los términos y definiciones indicadas en la Norma ISO 9000:2000; se precisa especialmente que el término “producto” puede significar “servicio” cuando corresponda.

Se indica que, en relación a la ISO 9001:1994, el término “organización” reemplaza a “proveedor” y el término “proveedor” al de “subcontratista”

REQUISITOS GENERALES

El Banco Solidario mantiene su Sistema de Gestión de Calidad documentado, como forma de asegurar que los procesos cumplen con las exigencias especificadas en los requerimientos de la Norma.

Los siguientes cuatro niveles de documentación serán utilizados y mantenidos para atender los requerimientos establecidos en ISO 9001, que permiten asegurar un control adecuado.

- **Nivel 1 Manual de Gestión de la Calidad**

El manual describe la política de calidad utilizada en el Proceso de Inversión y los métodos para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad. Hace referencia a los procedimientos relacionados del Sistema de Gestión de Calidad a seguir, a fin de satisfacer las políticas y estrategias especificadas.

- **Nivel 2 Manual de Procedimientos**

Este manual formula y establece procedimientos documentados para especificar, Quién hace que, Cuándo es hecho, cuál documentación es utilizada para verificar que la actividad de calidad fue ejecutada de acuerdo a lo establecido.

- **Nivel 3 Instrucciones de Trabajo**

Los Instructivos de trabajo son utilizados por el Banco para detallar tareas específicas o delicadas, que en ausencia de éstos puede ocasionar no conformidades en la calidad del producto.

- **Nivel 4 Registros y Formularios**

Los registros utilizados por el Banco proveen de garantía y evidencia de que la calidad del producto o servicio fue atendido, y que el Sistema de Gestión de Calidad está siendo bien implementado.

8.2 Procedimientos

El Proceso de Inversiones del Banco Solidario se encuentra integrado por los siguientes subprocesos:

a) Proceso de Inversión en Certificados de Depósito a Plazo

Subproceso1: Contactar al Cliente

Subproceso 2: Visitar al Cliente.

Subproceso 3: El Cliente se acerca al Banco.

Subproceso 4: Asesoramiento al Cliente.

Subproceso 5: Recepción de la Documentación.

Subproceso 6: Creación del Cliente.

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

Subproceso 8: Depósito de la Inversión.

Subproceso 9: Entrega de Comprobante de Negociación.

Subproceso 10: Pago de Intereses

Subproceso 11: Cancelación de la Inversión.

b) Proceso de Inversión en Certificados de Ahorro

Subproceso1: Contactar al Cliente

Subproceso 2: Visitar al Cliente.

Subproceso 3: El Cliente se acerca al Banco.

Subproceso 4: Asesoramiento al Cliente.

Subproceso 5: Recepción de la Documentación.

Subproceso 6: Creación del Cliente.

Subproceso 7: Digitación de Instrucciones al Sistema de Finanzas

Subproceso 8: Depósito de la Inversión.

Subproceso 9: Entrega de Comprobante de Negociación.

Subproceso10: Cancelación de la Inversión y pago de intereses.

8.3 Instrucciones de Trabajo

Los responsables de llevar a cabo la ejecución del Proceso de Inversión son:

- Jefe de Agencia
- Jefe de Operaciones
- Oficial de Inversiones
- Cajero

Cada uno de ellos debe cumplir con sus funciones asignadas, de tal manera que no se ocasionen inconformidades en la calidad del producto.

Jefe de Operaciones

Funciones:

- Atención a clientes (internos, externos)
- Cumplimiento de Políticas y Procedimientos
- Verificación
- Arqueos
- Conocimiento de Productos
- Procesos
- Control de calidad
- Control de seguridad en la oficina
- Elaboración de reportes
- Control y revisión
- Administración de Personal

Oficial de Inversiones

Funciones:

- Atención a clientes (internos, externos)
- Análisis
- Visitas a clientes
- Control
- Informes

- Reportes
- Cumplimiento de Políticas y Procedimientos
- Archivo

Cajero

Funciones:

- Atención a clientes (internos, externos)
- Operaciones internas
- Reportes
- Cumplimiento de Políticas y Procedimientos

8.4 Registros y Formularios

El Proceso de Inversión del Banco Solidario se encuentra debidamente documentado registrado y codificado, como se muestra a continuación:

REGISTROS	
CÓDIGO	NOMBRE
RPI₁	Lista de clientes objetivo
RPI₂	Lugar, fecha y hora de visitas
RPI₃	Clientes que requieren otros productos
RPI₄	Clientes no localizados
RPI₅	Clientes de Inversiones
RPICD	Clientes de Inversiones en Certificados de Depósito
RPICA	Clientes de Inversiones en Certificados de Ahorro

DOCUMENTOS	
CODIGO	NOMBRE
DPI₁	Informe semanal de visitas a clientes
DPI₂	Formulario de Declaraciones y Compromisos del

	Cliente del Banco Solidario S.A.
DPI₃	Formulario de Transacciones en efectivo que igualem o superen los 5000 USD o su equivalente en moneda extranjera o 1500 salarios mínimos vitales y origen lícito de fondos.
DPI₄	Recibo provisional de Inversión
DPI₅	Autorización Nota de Débito/Nota de Crédito
DPI₆	Orden de Pago a cliente finanzas
DPICD	Certificado de depósito a Plazo
DPICA	Certificado de Ahorro
FCCD-001	Formulario de Control
FCCD-002	Formulario de Control
FCCD-003	Formulario de Control
FCCD-004	Formulario de Control
FCCD-005	Formulario de Control
FCCD-006	Formulario de Control
FCCD-007	Formulario de Control
FCCD-008	Formulario de Control
FCCD-009	Formulario de Control
FCCD-010	Formulario de Control
FCCD-011	Formulario de Control
FCCA-001	Formulario de Control
FCCA-002	Formulario de Control
FCCA-003	Formulario de Control
FCCA-004	Formulario de Control
FCCA-005	Formulario de Control
FCCA-006	Formulario de Control
FCCA-007	Formulario de Control
FCCA-008	Formulario de Control
FCCA-009	Formulario de Control
FCCA-010	Formulario de Control

CAPITULO IX: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Del desarrollo del presente trabajo, se ha obtenido las siguientes conclusiones y recomendaciones:

9.1 Conclusiones

- El Banco Solidario de la ciudad de Ambato, es una institución financiera enfocada a reducir la pobreza, a través de satisfacer las necesidades de sus clientes con productos y servicios financieros de calidad e innovadores, que generen lealtad de sus clientes. Conscientes de que el proceso de globalización económica exige que las empresas redefinan sus estrategias y sus procesos han decidido formalizar su Proceso de Inversión aplicado a la ISO 9001:2000, buscando preparar a la institución en el aseguramiento de calidad en la prestación de sus servicios.
- En el capítulo II del análisis del proceso de inversión se determinó que el Banco Solidario de la ciudad de Ambato, ofrece dos tipos de inversiones a sus clientes: Certificados de Depósito a Plazo y Certificados de Ahorro. Cada uno de estos procesos se encuentran debidamente estructurados y amparados bajo las Políticas de Inversión.
- En el capítulo III del desarrollo del Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2000 para el proceso de inversión del Banco Solidario, se estableció tanto los requisitos generales que la institución debe cumplir, como los requisitos de la documentación del sistema de gestión de calidad.
- En el capítulo IV, se observó que la dirección tiene la responsabilidad de proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo, implantación y el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad así como su eficacia y la mejora continua. Si no hay compromiso e implicación de la alta dirección y del equipo directivo no habrá implantación exitosa.
- En el capítulo V, se determina que para poder mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente es importante determinar la gestión de los recursos, considerando dentro de esto al personal que afecta a la calidad, la infraestructura necesaria y el ambiente de

trabajo propicio que permitan ofrecer un servicio que cumpla con las expectativas del cliente.

- En el capítulo VII, para demostrar la conformidad del servicio, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, es necesario planificar los procesos de seguimiento, análisis y mejora.
- En el capítulo VIII, se observa que para disponer de evidencia en la conformidad con los requisitos que exige la norma ISO 9001:2000; así como permita la operación del sistema de gestión de la calidad; es imprescindible diseñar los documentos mandatorios de la norma ISO 9001:2000, como el manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, registros y formularios.

9.2 Recomendaciones

- Al Banco Solidario de la ciudad de Ambato se recomienda poner en práctica la formalización de su proceso de inversión de acuerdo a lo establecido en el presente trabajo, ya que solo de esa forma alcanzará los niveles deseados de calidad y satisfacción de sus clientes. Lo que le permitirá diferenciarse de la competencia propendiendo alcanzar el liderazgo en el mercado financiero.
- Mantener siempre el proceso de inversión de acuerdo a lo establecido sin alterar ninguno de sus pasos, de tal forma que se le pueda ofrecer un servicio de calidad al cliente.
- Dar fiel cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de inversión; tanto en los requisitos generales que debe cumplir la institución, como los requisitos de la documentación.
- Mantener siempre el involucramiento de la dirección en el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Preocuparse por las necesidades y expectativas del cliente, revisar y adecuar la política de calidad, mantener el sistema de comunicación y revisión del sistema.
- Preocuparse de proporcionar siempre los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente.

- Velar por el cumplimiento de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que permitirán demostrar la conformidad del servicio, del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- Difundir a todo el personal y de manera especial al involucrado con el proceso de inversión, los documentos mandatorios de la norma ISO 9001:2000. De esta manera se podrá operar con éxito el sistema de gestión de la calidad.
- Realizar una revisión de los procesos levantados para el mejoramiento previo a la calificación ISO 9001:2000
- Contratar los servicios de un Auditor ISO para la calificación del “Proceso de Inversiones del Banco Solidario de la ciudad de Ambato”

BIBLIOGRAFÍA

CELA TRULOCK- SENLLE ANDRES; “Manual de las Normas ISO 9000”. Ediciones Gestión 2000 S.A. Primera Edición. Barcelona. 1997

GONZALES CARLOS; “Normas Internacionales de Administración de calidad, sistemas de calidad y sistemas ambientales”. Editorial McGraw-Hill. Primera Edición. México. 1998

INEN; “Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos”. Primera Edición. Quito.2001

SENLLE ANDRES; “**ISO 9000 -2000 Calidad y Excelencia**”. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona. 2001

SENLLE ANDRES – TORRES ROSA; “Las respuestas sobre las Normas ISO 9000”. Ediciones Gestión 2000 S.A. Primera Edición. Barcelona. 1997

SENLLE ANDRES – VILAR JOAN; “Enciclopedia de Excelencia y Calidad Total”. Ediciones Gestión 2000 S.A. Primera Edición. Barcelona. 1997

INTERNET

www.consultoriaprofesional.com

www.gestión2000.com.

