



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

***PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO AUDITOR***

**“ANÁLISIS DE CARTERA EN LOS DIFERENTES
SEGMENTOS CREDITICIOS E IMPACTO EN EL
DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL AFILIADO
EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS
FUERZAS ARMADAS (ISSFA) MATRÍZ, UBICADA
EN LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE
PICHINCHA DURANTE EL PERIODO 2009 – 2011
Y PROPUESTA DE UN MANUAL CREDITICIO PARA
UNA MEJOR ADMINISTRACIÓN INTEGRAL”**

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

21 Agencias



CREACIÓN
26 de marzo
1928

ENTIDADES DE CONTROL Y SUPERVISIÓN

- ⇒ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO;
- ⇒ SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (Resol. N° 2002- 706; Art. 3)

FUERZA TERRESTRE



FUERZA NAVAL



FUERZA AEREA



PROFESIONAL MILITAR:

FAMILIARES



DERECHOHABIENTES



EXCOMBATIENTES Y VIUDAS

PENSIONISTAS



A PARTIR DE 3 IDEAS FUNDAMENTALES :

- 1.- El carácter apolítico de la Institución Armada;
- 2.- Su condición de neutralidad en los procesos electorarios soberanos;
- 3.- El retiro militar como garantía para la profesionalización del militar.

COMPETENCIA



CONCEDE:

**Seguro de Salud;
Seguro Campesino;
Seguro de Pensiones;
Riesgos del Trabajo.**



POSEE:

**Seguro de Retiro;
Seguro de Invalidez;
Seguro de Vida;
Seguro de Muerte.**



CUENTA:

**Préstamos Emergentes ;
Préstamos Quirografarios ;
Préstamos Hipotecarios;
Préstamos Prendarios.**





INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

CONCEDE A SUS AFILIADOS:

- Seguro de retiro, Invalidez y Muerte;
- Seguro de Cesantía;
- Seguro de Enfermedad y Maternidad;
- Seguro de Mortuoria;
- Seguro de Vida y Accidentes Profesionales; y,
- Fondos de reserva.

OTORGA LOS SERVICIOS SOCIALES:

PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS:

- Ordinario Dolarizado;
- Adquisición de Bienes o Consumo;
- Anticipo Cesantía;
- Escrituración;

PRESTAMOS HIPOTECARIOS:

- Complementario Dolarizado
- Otros Fines de Vivienda
- FONIFA
 - a. Vivienda
 - b. Mejoras
 - c. Puente

FINANCIAMIENTO

- ⇒ Aportes de los asegurados;
- ⇒ Ministerio de defensa y;
- ⇒ Contribuciones del Estado (Presupuesto G.E)





INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

ANÁLISIS F.O.D.A.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Autonomía en su gestión (Personería Jurídica, Patrimonio Propio)	Control Interno deficiente
Personal con capacidad y experiencia	Marco Jurídico desactualizado que no permite el mejoramiento de la gestión
Distribución geográfica a nivel nacional (regional y agencias)	Estructura organizacional desactualizada
Administración Presupuestaria Descentralizada	Sistema de Inversiones no ajustado a los requerimientos institucionales
Gestión frente a organismos relacionados	Procesos que no están normados y racionalizados
	Base de datos desactualizada
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Varias alternativas y posibilidades de inversión	Situación política del país.
Existencia de herramientas modernas de Gestión Administrativa	Plan Económico y Social del Gobierno
El desarrollo tecnológico y las comunicaciones	Inestabilidad política y continuos cambios en la Cúpula Militar
Cambio Tecnológico Futuro	Inexistencia de políticas de Bienestar Social por parte del Estado
Aprovechamiento y explotación de la tecnología y comunicaciones disponibles en FF.AA	Estado
Coyuntura con el MDN y las Fuerzas	Inflación
	Tensión y Conflictos en la frontera Norte

AMENAZA IMPORTANTE	1		POSICIÓN FUERTE	4
AMENAZA MENOR	2		POSICIÓN MEDIANAMENTE FUERTE	3
OPORTUNIDAD MENOR	3		POSICIÓN MEDIANAMENTE DÉBIL	2
OPORTUNIDAD IMPORTANTE	4		POSICIÓN DÉBIL	1



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

PRODUCTOS QUE OFRECE:

PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

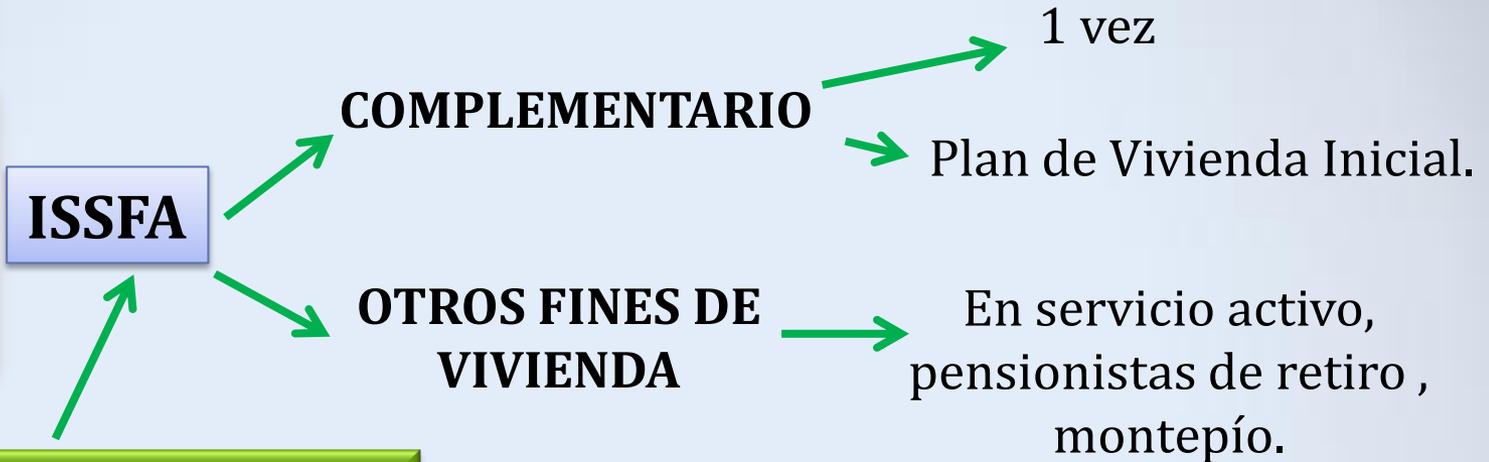
TIPO DE CREDITO		CONDICIONES FINANCIERAS		
QUIROGRAFARIOS		PERSONAL ACTIVO	PERSONAL PASIVO	PENSIONISTAS MONTEPÍO Y DEL ESTADO
 	MONTO DE FINANCIAMIENTO	Hasta el 100% de los valores acumulados por aportes individuales capitalizados a la fecha de concesión. En el caso de que el solicitante registre un préstamo quirografario ordinario vigente se concederá el valor restando el saldo del préstamo quirografario anterior.	Monto máximo hasta seis Haberes Militares Promedio General, veinte a enero de cada año.	Monto máximo hasta cuatro Haberes Militares Promedio General, veinte a enero de cada año.
	PLAZO DE FINANCIAMIENTO	Hasta 60 meses, 5 años (Véase Art. 11 del Reglamento de Prest. Quirografarios Literal b)		
	GARANTÍAS	Respaldado por el valor acumulado de los aportes individuales.	Respaldados por la pensión que reciben mensualmente.	
	DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	Cuenta Bancaria Personal registrada en cada una de las Fuerzas.	Cuenta Bancaria Personal donde reciben la pensión.	
	TASAS DE INTERÉS	Hasta 1 año 8,5%; Hasta 2 años 9,5%; De 3 a 4 años 10,5% Hasta 5 años 11,5%		
	FORMA DE PAGO	Cancelará dividendos por valores que cubrirán capital, intereses y seguro de saldos, según la tabla de amortización establecida a la fecha de concesión del crédito.	Los dividendos serán descontados de la pensión mensual del solicitante. (Véase Art. 11 del Reglamento de Prest. Quirografarios Literal e).	
ORDINARIO DOLARIZADO	MONTO DE FINANCIAMIENTO	Tienen un monto máximo 4 haberes militares.		Monto máximo equivalente de 3 veces el valor de la pensión individual.
	PLAZO DE FINANCIAMIENTO	Hasta 24 meses, 2 años.		
	GARANTÍAS	Sueldo	Pensión	
	DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	Cuenta Bancaria Personal registrada en cada una de las Fuerzas.	Cuenta Bancaria Personal donde reciben la pensión.	
	TASAS DE INTERÉS	No puede ser menor al 7,5% anual.		
	FORMA DE PAGO	El pago será descontado mensualmente del rol de pagos del afiliado.		

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS



TIPO DE CREDITO		CONDICIONES FINANCIERAS		
QUIROGRAFARIOS		PERSONAL ACTIVO	PERSONAL PASIVO	PENSIONISTAS MONTEPIÓ Y DEL ESTADO
ESCRITURACIÓN	MONTO DE FINANCIAMIENTO	Hasta dos Haberes Militares Promedios Generales, vigentes a enero de cada año.		
	PLAZO DE FINANCIAMIENTO	Hasta 24 meses ;2 años		
	GARANTÍAS	Sueldo	Pensión	
	DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	Cuenta Bancaria Personal registrada en cada una de las Fuerzas.	Cuenta Bancaria Personal donde reciben la pensión.	
	TASAS DE INTERÉS	No puede ser menor al 7,5% anual		
	FORMA DE PAGO	El pago será descontado mensualmente del rol de pagos del afiliado.	Los dividendos serán descontados de la pensión mensual del solicitante.	
CESANTÍA	MONTO DE FINANCIAMIENTO	No puede exceder del 40% del potencial derecho a la cesantía.		
	PLAZO DE FINANCIAMIENTO	Hasta 84 meses, 7 años (Véase Art. 14 del Reglamento de Prest. Quirografarios Literal b)		
	GARANTÍAS	1. El derecho a la cesantía que le corresponda al solicitante. 2. Firmará un pagaré solidario con su cónyuge por la totalidad del préstamo.		
	DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	Cuenta Bancaria Personal registrada en cada una de las Fuerzas.		
	TASAS DE INTERÉS	No puede ser menor al 8,5% anual.		
	FORMA DE PAGO	Servicio activo, cancelaran dividendos por valores que cubrirán capital, intereses y seguro de saldos, según la tabla de amortización establecida a la fecha de concesión del préstamo. El saldo del préstamo más los respectivos intereses, se cancelarán en su totalidad, a la fecha de liquidación de la Cesantía. Personal con disponibilidad, podrá acceder al préstamo quirografario de cesantía a manera de anticipo, la recuperación del capital más los intereses correspondientes será recuperado con la liquidación de la Cesantía, computado hasta la fecha de su liquidación.		

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS



PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS



TIPO DE CREDITO		CONDICIONES FINANCIERAS		
HIPOTECARIO		PERSONAL ACTIVO	PERSONAL PASIVO	PENSIONISTAS MONTEPÍO Y DEL ESTADO
COMPLEMENTARIOS	MONTO DE FINANCIAMIENTO	Hasta por un valor del 100% del monto del nivel, siempre y cuando el avalúo del inmueble y el nivel de endeudamiento lo permitan.		
	PLAZO DE FINANCIAMIENTO	Hasta de diez años.		
	NIVEL MÁXIMO DE ENDEUDAMIENTO	Hasta el 40% de Haber Militar o pensión.		
	GARANTÍAS	Garantiza este préstamo la hipoteca abierta constituida a favor del ISSFA.		
	DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	Los recursos de los préstamos del Sistema FONIFA, se desembolsaran a favor del afiliado o vendedor del inmueble, cuando se haya efectuado la entrega de la escritura debidamente inscrita, mediante transferencia a una cuenta de ahorro o corriente, en una institución financiera reconocida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.		
	TASAS DE INTERÉS	No puede ser menor al 8,5% anual		
	INTERESES MORATORIOS Y CARGOS	La tasa de interés de mora, será igual a la tasa máxima convencional emitida por el BCE para cada mes. El deudor que incurriere en mora superior a seis meses en la cancelación de sus dividendos, dará lugar a que el ISSFA declare de plazo vencido la totalidad de la deuda de acuerdo a las disposiciones impartidas por la SBS, a través de la acción coactiva.		
	FORMA DE PAGO	Cancelarán sus dividendos de acuerdo a la tabla de amortización conocida por el beneficiario y establecida a la fecha de concesión del préstamo; estos valores serán descontados del Haber Militar del beneficiario por parte de los Directores Financieros de cada Fuerza.	Los dividendos serán descontados por el ISSFA de su pensión mensual.	

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS



TIPO DE CREDITO		CONDICIONES FINANCIERAS		
HIPOTECARIO		PERSONAL ACTIVO	PERSONAL PASIVO	PENSIONISTAS MONTEPÍO Y DEL ESTADO
OTROS FINES DE VIVIENDA	MONTO DE FINANCIAMIENTO	1. Hasta 35 (treinta y cinco) Haberes Militares Promedio General del mes de enero de cada año. 2. El monto mínimo de este préstamo a conceder será de 5 (cinco) Haberes Militares Promedio General del mes de enero de cada año.		
	PLAZO DE FINANCIAMIENTO	Hasta 12 años (144 meses), desde Cabo Segundo hasta Sargento Primero y Pensionista de Montepío cónyuge. Hasta 10 años (120 meses), desde Suboficial Segundo hasta Capitán o su equivalente. Hasta 8 años (96 meses), desde Mayor hasta General de Ejército o su equivalente ·		
	NIVEL MÁXIMO DE ENDEUDAMIENTO	Hasta el 40% de Haber Militar o pensión.		
	GARANTÍAS	Se garantiza con la hipoteca abierta sobre el bien inmueble al que se destinen los recursos.		
	DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	Mediante transferencia a una cuenta de ahorro o corriente, de una Institución Financiera reconocida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.		
	TASAS DE INTERÉS	No puede ser menor al 8,5% anual		
	INTERESES MORATORIOS Y CARGOS	La tasa de interés de mora, será igual a la tasa máxima convencional emitida por el Banco Central del Ecuador para cada mes. El deudor que incurriere en mora superior a seis meses en la cancelación de sus dividendos, dará lugar a que el ISSFA declare de plazo vencido la totalidad de la deuda de acuerdo a las disposiciones impartidas por la SBS, a través de la acción coactiva.		
	FORMA DE PAGO	Cancelarán sus dividendos de acuerdo a la tabla de amortización conocida por el beneficiario y establecida a la fecha de concesión del préstamo; estos valores serán descontados del Haber Militar del beneficiario por parte de los Directores Financieros de cada Fuerza.	Los dividendos serán descontados por el ISSFA de su pensión mensual.	

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS



ADQUISICIÓN DE VIVIENDA

TIPO DE CREDITO		CONDICIONES FINANCIERAS		
HIPOTECARIOS		PERSONAL ACTIVO	PERSONAL PASIVO	PENSIONISTAS MONTEPÍO Y DEL ESTADO
ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	MONTO DE FINANCIAMIENTO	1. Hasta 35 (treinta y cinco) Haberes Militares Promedio General del mes de enero de cada año. 2. El monto mínimo de este préstamo a conceder será de 5 (cinco) Haberes Militares Promedio General del mes de enero de cada año.		
	PLAZO DE FINANCIAMIENTO	Hasta 12 años (144 meses), desde Cabo Segundo hasta Sargento Primero y Pensionista de Montepío cónyuge. · Hasta 10 años (120 meses), desde Suboficial Segundo hasta Capitán o su equivalente. Hasta 8 años (96 meses), desde Mayor hasta General de Ejército o su equivalente.		
	NIVEL MÁXIMO DE ENDEUDAMIENTO	Hasta el 40% de Haber Militar o pensión.		
	GARANTÍAS	Se garantiza con la hipoteca abierta sobre el bien inmueble al que se destinen los recursos.		
	DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	El 50% en calidad de primer anticipo, en los ocho días siguientes a la entrega de la escritura de hipoteca a favor de ISSFA debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad del respectivo cantón. El 25% en calidad de segundo anticipo, previa verificación de la inversión del primer anticipo en el avance de obra. El 25% restante, previa verificación de la inversión del segundo anticipo en el avance de obra.		
	TASAS DE INTERÉS	No puede ser menor al 8,5% anual		
	INTERESES MORATORIOS Y CARGOS	La tasa de interés de mora, será igual a la tasa máxima convencional emitida por el Banco Central del Ecuador para cada mes. El deudor que incurriere en mora superior a seis meses en la cancelación de sus dividendos, dará lugar a que el ISSFA declare de plazo vencido la totalidad de la deuda de acuerdo a las disposiciones impartidas por la SBS, a través de la acción coactiva.		
	FORMA DE PAGO	Cancelarán sus dividendos de acuerdo a la tabla de amortización conocida por el beneficiario y establecida a la fecha de concesión del préstamo; estos valores serán descontados del Haber Militar del beneficiario por parte de los Directores Financieros de cada Fuerza.	Los dividendos serán descontados por el ISSFA de su pensión mensual.	

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS



TIPO DE CREDITO		CONDICIONES FINANCIERAS		
HIPOTECARIOS		PERSONAL ACTIVO	PERSONAL PASIVO	PENSIONISTAS MONTEPÍO Y DEL ESTADO
CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA Y MEJORAS	MONTO DE FINANCIAMIENTO	1. Hasta 35 (treinta y cinco) Haberes Militares Promedio General del mes de enero de cada año. 2. El monto mínimo de este préstamo a conceder será de 5 (cinco) Haberes Militares Promedio General del mes de enero de cada año.		
	PLAZO DE FINANCIAMIENTO	Hasta 12 años (144 meses), desde Cabo Segundo hasta Sargento Primero y Pensionista de Montepío cónyuge. Hasta 10 años (120 meses), desde Suboficial Segundo hasta Capitán o su equivalente. Hasta 8 años (96 meses), desde Mayor hasta General de Ejército o su equivalente.		
	NIVEL MÁXIMO DE ENDEUDAMIENTO	Hasta el 40% de Haber Militar o pensión.		
	GARANTÍAS	Se garantiza con la hipoteca abierta sobre el bien inmueble al que se destinen los recursos.		
	DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	El 50% en calidad de primer anticipo, en los ocho días siguientes a la entrega de la escritura de hipoteca a favor de ISSFA debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad del respectivo cantón. El 25% en calidad de segundo anticipo, previa verificación de la inversión del primer anticipo en el avance de obra. El 25% restante, previa verificación de la inversión del segundo anticipo en el avance de obra.		
	TASAS DE INTERÉS	No puede ser menor al 8,5% anual		
	INTERESES MORATORIOS Y CARGOS	La tasa de interés de mora, será igual a la tasa máxima convencional emitida por el Banco Central del Ecuador para cada mes. El deudor que incurriere en mora superior a seis meses en la cancelación de sus dividendos, dará lugar a que el ISSFA declare de plazo vencido la totalidad de la deuda de acuerdo a las disposiciones impartidas por la SBS, a través de la acción coactiva.		
	FORMA DE PAGO	Cancelarán sus dividendos de acuerdo a la tabla de amortización conocida por el beneficiario y establecida a la fecha de concesión del préstamo; estos valores serán descontados del Haber Militar del beneficiario por parte de los Directores Financieros de cada Fuerza.	Los dividendos serán descontados por el ISSFA de su pensión mensual.	

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

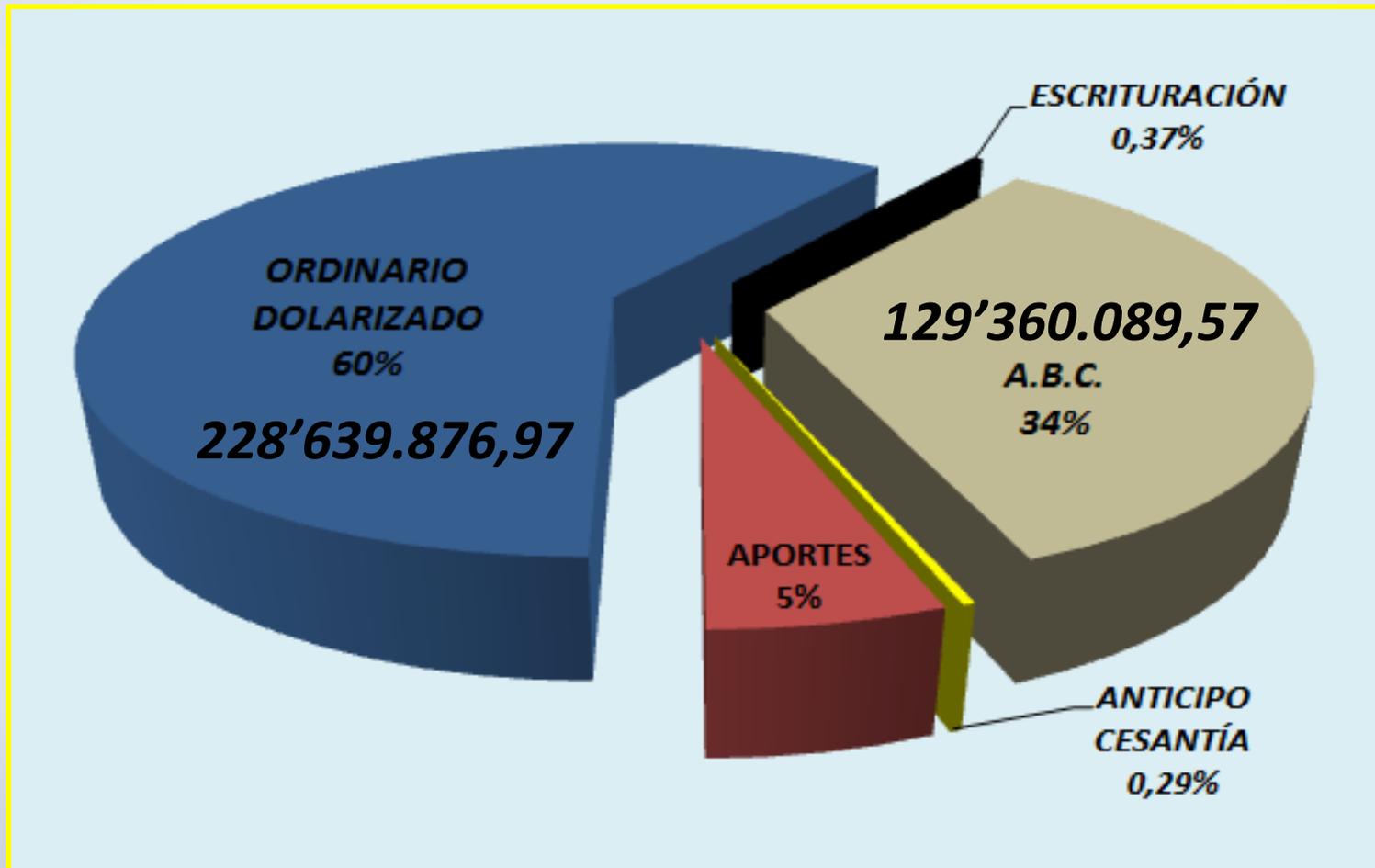


		TIPO DE CREDITO	CONDICIONES FINANCIERAS		
		HIPOTECARIOS	PERSONAL ACTIVO	PERSONAL PASIVO	PENSIONISTAS MONTEPÍO Y DEL ESTADO
CANCELACIÓN DE GRAVAMENES EN VIVIENDA PROPIA	MONTO DE FINANCIAMIENTO	1. Hasta 35 (treinta y cinco) Haberes Militares Promedio General del mes de enero de cada año. 2. El monto mínimo de este préstamo a conceder será de 5 (cinco) Haberes Militares Promedio General del mes de enero de cada año.			
	PLAZO DE FINANCIAMIENTO	Hasta 12 años (144 meses), desde Cabo Segundo hasta Sargento Primero y Pensionista de Montepío cónyuge. Hasta 10 años (120 meses), desde Suboficial Segundo hasta Capitán o su equivalente. Hasta 8 años (96 meses), desde Mayor hasta General de Ejército o su equivalente.			
	NIVEL MÁXIMO DE ENDEUDAMIENTO	Hasta el 40% de Haber Militar o pensión.			
	GARANTÍAS	Se garantiza con la hipoteca abierta sobre el bien inmueble al que se destinen los recursos			
	DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	Se efectuara a la firma de la escritura de cancelación e hipoteca a favor del ISSFA.			
	TASAS DE INTERÉS	No puede ser menor al 8,5% anual			
	INTERESES MORATORIOS Y CARGOS	En caso de incumplimiento se declarará de plazo vencido el préstamo y se iniciarán las acciones legales para su recuperación.			
	FORMA DE PAGO	Cancelarán sus dividendos de acuerdo a la tabla de amortización conocida por el beneficiario y establecida a la fecha de concesión del préstamo; estos valores serán descontados del Haber Militar del beneficiario por parte de los Directores Financieros de cada Fuerza	Los dividendos serán descontados por el ISSFA de su pensión mensual.		



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

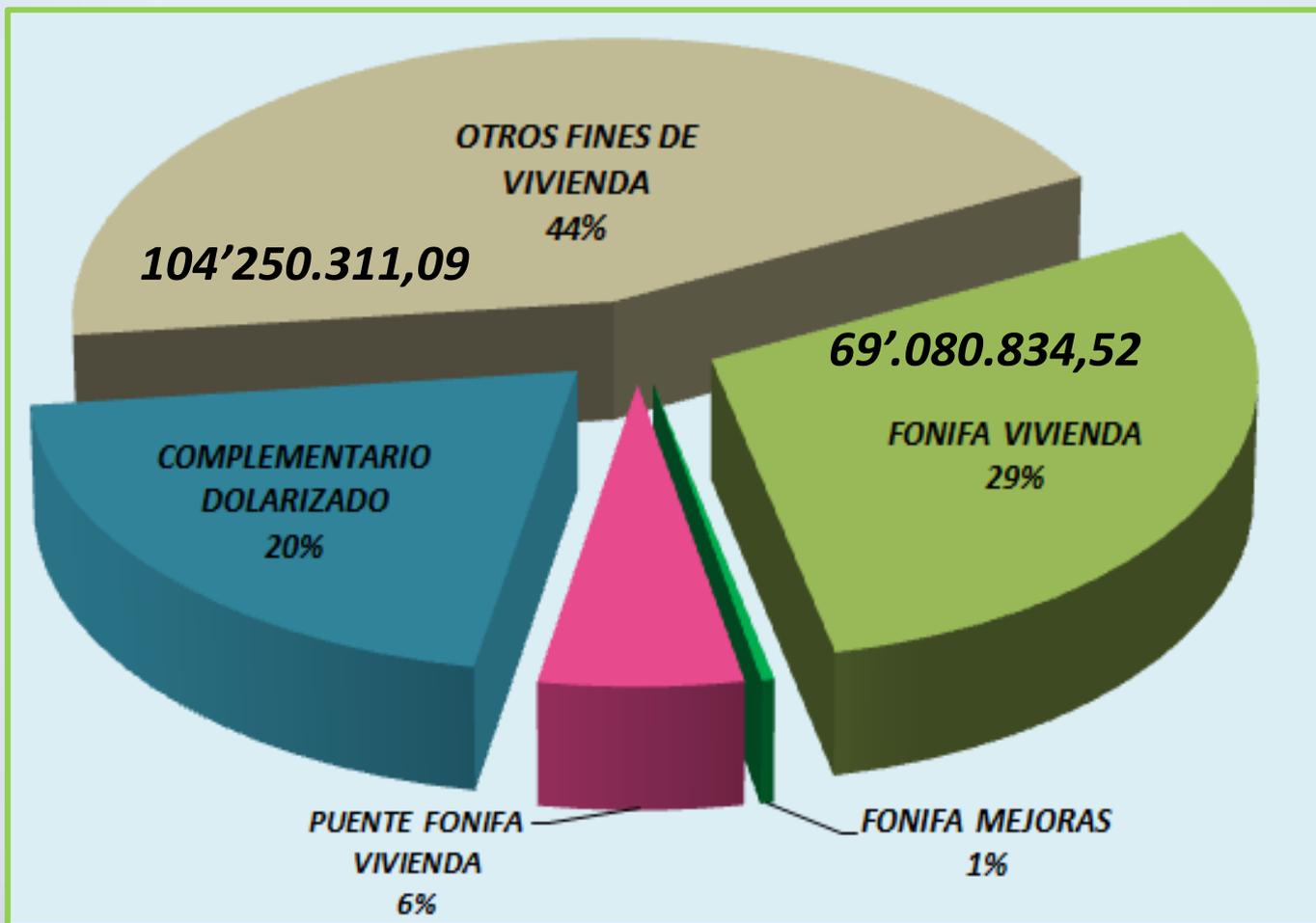
CONCENTRACIÓN DE CARTERA PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS:





INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

CONCENTRACIÓN DE CARTERA PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS:





INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

ANÁLISIS CAMEL

C (SUFICIENCIA DE CAPITAL)

A (CALIDAD DE ACTIVOS)

M (MANAGEMENT - EFICIENCIA)

E (EARNING - RENTABILIDAD)

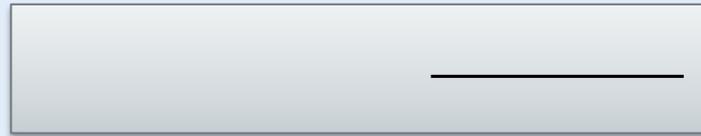
L (LIQUIDEZ)





APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS BAJO EL MÉTODO CAMEL

ÍNDICE DE APALANCAMIENTO:



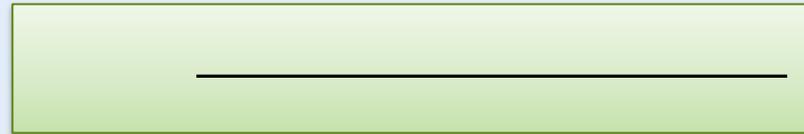
RAZÓN ENDEUDAMIENTO		
ISSFA	FINANCIERAS Y SEGUROS	SALUD Y ASISTENCIA
Año 2011		
<u>158.238.934,75</u>	<u>440.705.213,70</u>	<u>417.563.976,60</u>
1.004.460.139,92	1.336.912.876,00	242.725.104,90
15,75%	32,96%	58,13%





APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS BAJO EL MÉTODO CAMEL

ÍNDICE RENDIMIENTO SOBRE ACTIVOS:



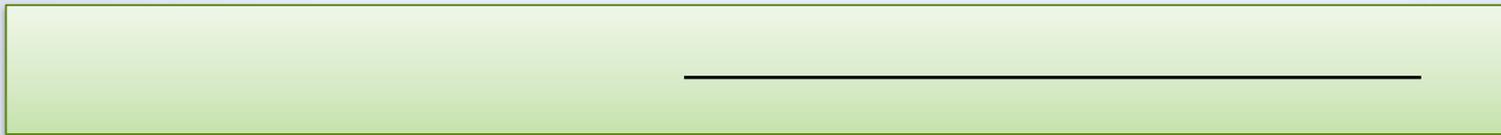
RENDIMIENTO SOBRE ACTIVOS		
ISSFA	FINANCIERAS Y SEGUROS	SALUD Y ASISTENCIA
Año 2011		
<u>86.885.957,90</u>	<u>541.542,70</u>	<u>9.220.468,00</u>
1.004.460.139,92	1.336.912.876,00	242.725.104,90
8,65%	0,04%	2,21%





APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS BAJO EL MÉTODO CAMEL

ADMINISTRACIÓN GERENCIAL:



ADMINISTRACIÓN GERENCIAL

ISSFA	FINANCIERAS Y SEGUROS	SALUD Y ASISTENCIA
Año 2011		
<u>555.669.792,00</u>	<u>149.162.521,60</u>	<u>346.263.654,00</u>
1.004.460.139,92	1.336.912.876,00	242.725.104,90
5,32%	11,16%	82,92%





APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS BAJO EL MÉTODO CAMEL

RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO:



RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO		
ISSFA	FINANCIERAS Y SEGUROS	SALUD Y ASISTENCIA
Año 2011		
<u>86.885.957,90</u>	<u>174.719.284,00</u>	<u>41.557.828,00</u>
759.335.247,28	896.207.661,90	174.838.871,70
11,44%	19,50%	23,77%





APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS BAJO EL MÉTODO CAMEL

ÍNDICE DE LIQUIDEZ:



RAZÓN CIRCULANTE		
ISSFA	FINANCIERAS Y SEGUROS	SALUD Y ASISTENCIA
Año 2011		
3.423.149,26	104.561.459,60	45.812.492,92
27.379.639,00	267.086.943,00	172.553.615,00
12,5	39,15	26,55





INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

CALIFICACIÓN CAMEL	DESCRIPCIÓN ANALÍTICA
1	INSTITUCIONES FINANCIERAS CON UNA CALIFICACIÓN DE 1, SON AQUELLAS QUE SE CONSIDERAN SANAS Y QUE EN GENERAL TIENEN INDIVIDUALES CALIFICACIONES DE SUS INDICADORES ENTRE 1 Y 2.
2	INSTITUCIONES FINANCIERAS CON UNA CALIFICACIÓN DE 2, SON AQUELLAS QUE FUNDAMENTALMENTE ESTÁN SANAS, PERO QUE PRESENTAN PEQUEÑAS DEBILIDADES. EN GENERAL, LAS CALIFICACIONES INDIVIDUALES DE SUS INDICADORES NO DEBEN SUPERAR EL ORDEN DE 3.
3	INSTITUCIONES FINANCIERAS CON UNA CALIFICACIÓN DE 3, SON AQUELLAS QUE PRESENTAN DEBILIDADES FINANCIERAS, OPERACIONALES O DE ACATAMIENTO, GENERANDO CIERTO GRADO DE PREOCUPACIÓN PARA LA SUPERVISIÓN. POR LO CUAL, UNO O MÁS DE LOS INDICADORES QUE ORIGINARON LA CALIFICACIÓN DEBEN SER ANALIZADOS.
4	INSTITUCIONES FINANCIERAS CON UNA CALIFICACIÓN DE 4, SON AQUELLAS QUE MUESTRAN INSEGURAS E INSANAS PRÁCTICAS Y CONDICIONES. ES DECIR, PRESENTAN SERIAS DEBILIDADES FINANCIERAS QUE PUEдан RESULTAR EN UN MANEJO INSATISFACTORIO DE LA ENTIDAD.
5	INSTITUCIONES FINANCIERAS CON UNA CALIFICACIÓN DE 5, SON AQUELLAS QUE MUESTRAN EXTREMADAS PRÁCTICAS Y CONDICIONES INSEGURAS E INSANAS. LAS INSTITUCIONES EN ESTE GRUPO REPRESENTAN UN RIESGO SIGNIFICATIVO PARA EL FONDO DE SEGURO DE DEPÓSITOS Y SU PROBABILIDAD DE QUIEBRA ES MUY ALTA.

MATRIZ DE LOS INDICADORES APLICADOS CON EL MÉTODO CAMEL

INDICADORES	ISSFA			FINANCIERAS Y SEGUROS			SALUD Y ASISTENCIA		
	(%)	UBICACIÓN SEGÚN ÍNDICE CAMEL	VALOR PERCENTIL	(%)	UBICACIÓN SEGÚN ÍNDICE CAMEL	VALOR PERCENTIL	(%)	UBICACIÓN SEGÚN ÍNDICE CAMEL	VALOR PERCENTIL
SUFICIENCIA DE CAPITAL			20			40			60
Total Pasivo/Total Activo	15,75	1		32,96	2		58,13	3	
CALIDAD DE ACTIVOS									
Resultado Neto/Total Activos	8,65	1		0,04	3		2,21	2	
EFICIENCIA									
(G. Personal+ G. Operativo) /Total Activo	5,32	1		11,16	2		82,92	3	
RENTABILIDAD									
Resultado Neto/Patrimonio	11,44	3		19,5	2		23,77	1	
LIQUIDEZ									
Activo Corriente/Pasivo Corriente	12,5	2		39,15	1		26,55	2	
ΣTotal	53,66		102,81		153,58				
ΣMACRO final	10,7		20,56		38,72				
POSICIONAMIENTO REALTIVO	1		2		3				



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

POSICIONAMIENTO REALTIVO

- 1 BAJO NIVEL DE RIESGO
- 2 MODERADO NIVEL DE RIESGO
- 3 POTECIAL NIVEL DE RIESGO

ANÁLISIS:

Mediante la aplicación de los indicadores bajo el Método CAMEL podemos mencionar que el Instituto de Seguridad Social en el año 2011 es una Entidad que muestra un posicionamiento relativo donde el nivel de riesgo es bajo con un 10,73% del índice MACRO final analizado, en relación a las entidades comparadas; evidenciando de manera global que la Institución se encuentra bien, fomentando una cultura financiera que sirve para observar la realidad del ISSFA en el país ya que estas no están sometidas a una calificación de riesgo.



ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIO ECONÓMICO DEL AFILIADO

ESTRUCTURA DE LA MUESTRA:

DÓNDE:

n = muestra

N = población (15.979)

P = probabilidad de ocurrencia (0.5)

Q = probabilidad de no ocurrencia (0.5)

Z = nivel de confianza (1.96)

e = error muestral (0.05)

()

()



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO EXTENSIÓN LATACUNGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y DE COMERCIO
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS AFILIADOS DEL ISSFA

OBJETIVO:
Determinar el grado de satisfacción así como el impacto socio económico del afiliado de acuerdo a las prestaciones que la institución ofrece.

INSTRUCCIONES:
Lea detenidamente las interrogantes y conteste con honestidad marcando con una x la respuesta seleccionada.

1.- Que grado militar tiene usted
1.1 Oficial 1.2 Voluntario

2.- ¿En alguna ocasión ha solicitado un crédito de la institución?
3.1 Si
3.2 No

Si su respuesta es afirmativa continúe con la encuesta.

3.- ¿Actualmente cuenta con algún crédito en otra institución financiera?
4.1 Si
4.2 No
4.3 Cual:

4.- Considere Ud. Que la tasa de interés del préstamo quirografario e hipotecario, que ha otorgado el ISSFA, en relación a otras instituciones financieras ha sido:
5.1 BAJO 5.2 NORMAL 5.3 ALTO

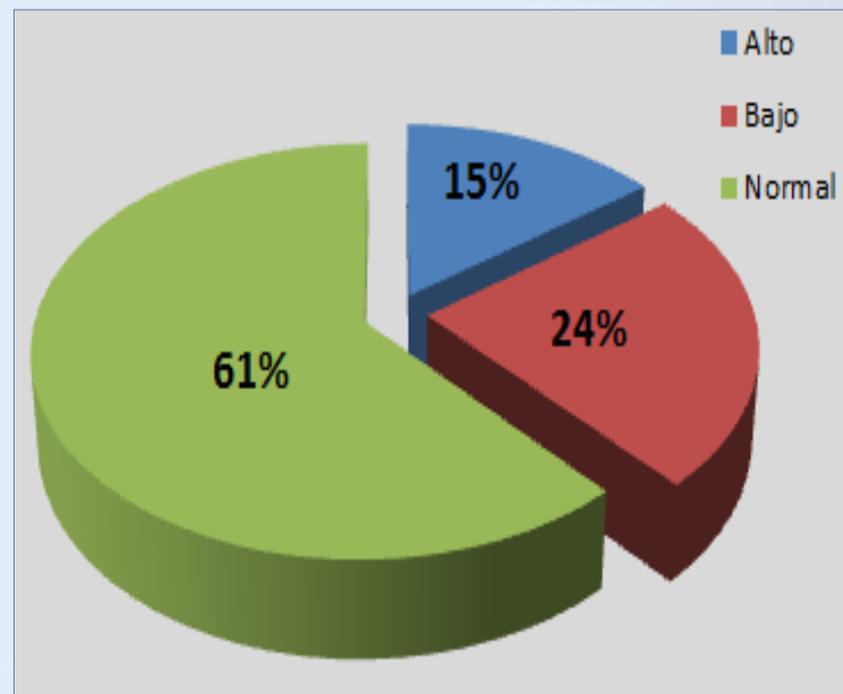
5.- ¿A qué tipo de crédito accedió?
5.1 Quirografario
a. Ordinarios (DOLARIZADO)

PREGUNTAS RELEVANTES DE LA ENCUESTA APLICADA

4.- Considera Ud. Que la tasa de interés del préstamo quirografario e hipotecario, que ha obtenido del ISSFA, en relación a otras instituciones financieras ha sido:

TABLA 3.4 TASAS DE INTERÉS DE LOS PRÉSTAMOS

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Alto	55	14,7
	Bajo	89	23,7
	Normal	231	61,6
	TOTAL	375	100,0



TASAS DE INTERÉS

TASAS DE INTERÉS ACTUALES

	ISSFA 	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR 
PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	7% y 8% anual	10,64% anual
PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS	8% y 9,5% anual	15,91% anual

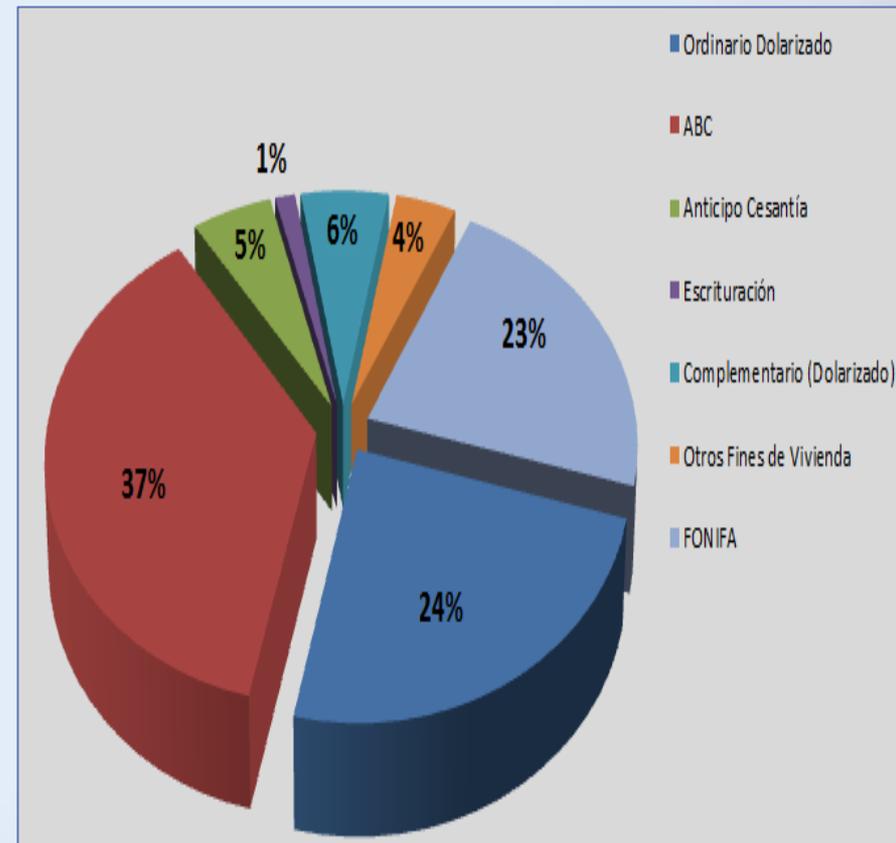


PREGUNTAS RELEVANTES DE LA ENCUESTA APLICADA

5.- ¿A qué tipo de crédito accedió?

TABLA 3.5 TIPO DE CRÉDITO

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Ordinario Dolarizado	90	24,0
	ABC	139	37,1
	Anticipo Cesantía	20	5,3
	Escrituración	5	1,3
	Complementario (Dolarizado)	22	5,9
	Otros Fines de Vivienda	15	4,0
	FONIFA	84	22,4
	TOTAL	375	100,0

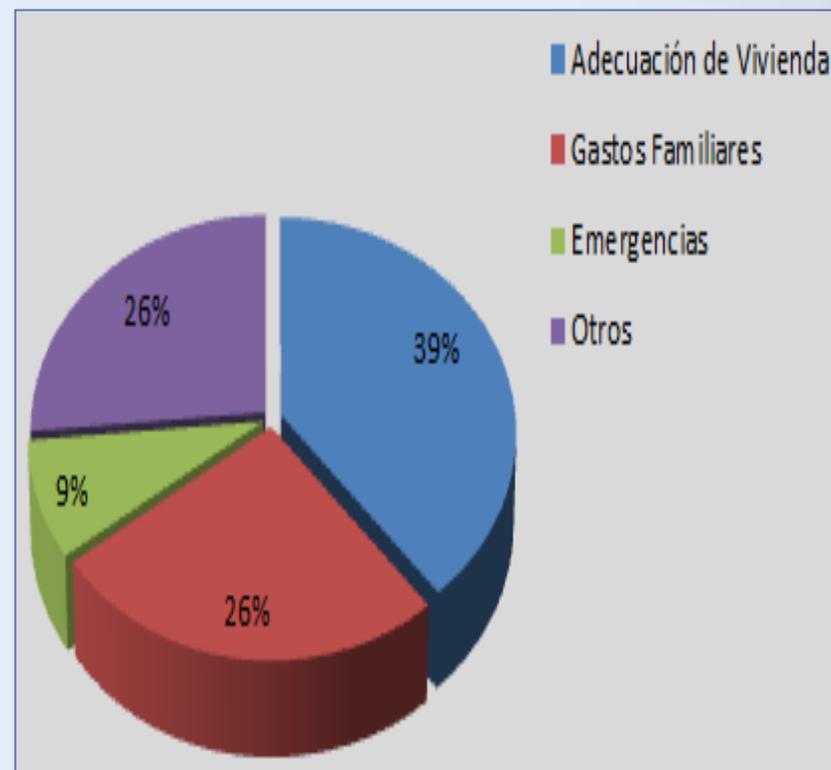


PREGUNTAS RELEVANTES DE LA ENCUESTA APLICADA

6.- ¿Cuál fue el destino del crédito obtenido?

TABLA 3.6 DESTINO DEL CRÉDITO

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Adecuación de Vivienda	147	39,2
	Gastos Familiares	96	25,6
	Emergencias	33	8,8
	Otros	99	26,4
	TOTAL	375	100,0

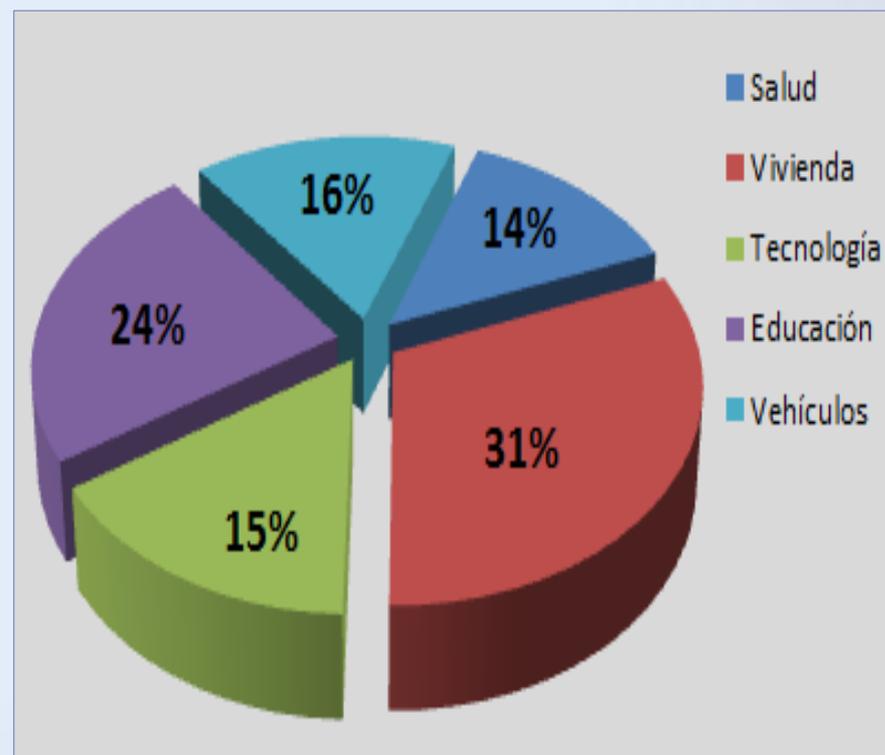


PREGUNTAS RELEVANTES DE LA ENCUESTA APLICADA

7.- Considera Ud. Que los préstamos obtenidos por la Institución cubrieron sus necesidades. Considere Ud. el más importante siendo 4 la escala mayor y 1 la escala menor.

TABLA 3.7 IMPORTANCIA DEL CRÉDITO PARA CUBRIR NECESIDADES

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Salud	51	13,6
	Vivienda	117	31,2
	Tecnología	58	15,5
	Educación	89	23,7
	Vehículos	60	16,0
	TOTAL	375	100,0

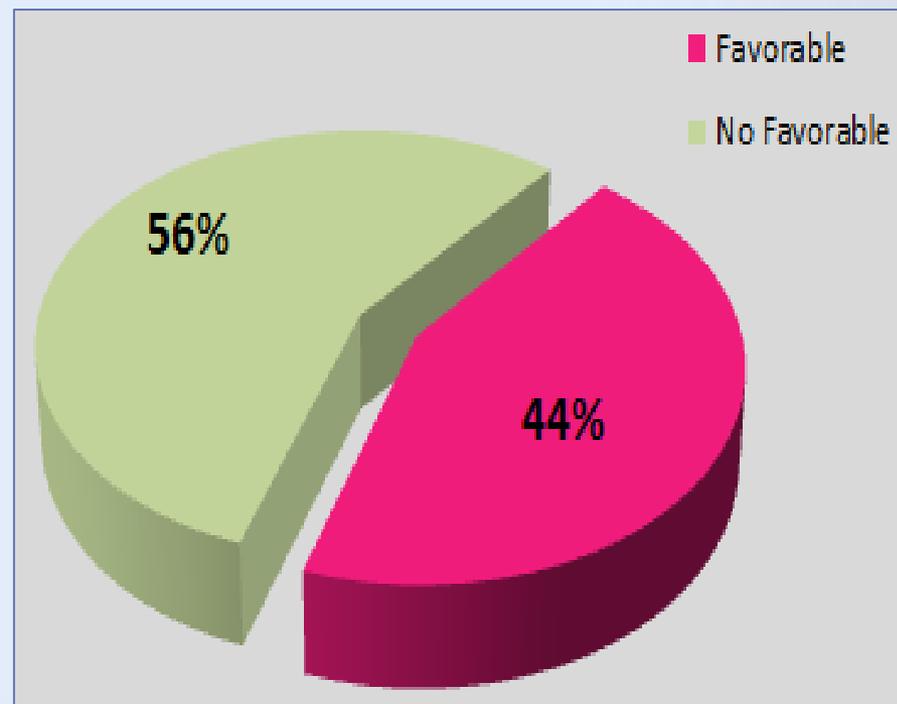


PREGUNTAS RELEVANTES DE LA ENCUESTA APLICADA

12.- Considera Usted que los montos de préstamos que el ISSFA le otorga según su grado militar es:

TABLA 3.12 EL MONTO QUE EL ISSFA OTORGA SEGÚN EL GRADO MILITAR

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Favorable	165	44,0
	No Favorable	210	56,0
	TOTAL	375	100,0



MATRIZ DE IMPACTO SOCIO ECONÓMICO

IMPACTO	INEC AÑO 2011		ISSFA AÑO 2011		APOORTE ISSFA (Unidades Habitacionales)
	ADQUISICIÓN O CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA A NIVEL NACIONAL (Unidades Habitacionales)	%	CANT. PRÉSTAMOS	CANT. DESEMBOLSADA	
HIPOTECARIOS					
VIVIENDA					
EN CONSTRUCCIÓN	145.443	3,12%	1.448	\$ 47.992.209,28	1,00%
CASA/VILLA	3.280.491	70,38%	1.000	\$ 17.474.544,20	0,03%
DEPARTAMENTO EN CASA O EDIFICIO	543.167	11,65%	998	\$ 25.625.934,00	0,18%
DÉFICIT HABITACIONAL	692.216	14,85%	3.446	\$ 91.092.687,48	0,50%
TOTAL	4.661.317	100,00%			
QUIROGRAFARIOS					
IMPACTO	CANT. DESEMBOLSADA (MILLONES DE DÓLARES)	%	CANT. PRÉSTAMOS	CANT. DESEMBOLSADA (MILLONES DE DÓLARES)	APOORTE ISSFA (Unidades Monetarias)
CONSUMO					
ADECUACIÓN DE VIVIENDA	\$ 226.439.436,00	33,14%	6.925	\$ 33.526.135,14	14,81%
SALUD, VEHÍCULOS, TECNOLOGÍA Y EDUCACIÓN	\$ 456.765.416,28	66,86%	25.681	\$129.360.089,57	28,32%
TOTAL	\$ 683.204.852,28	100,00%	32.606	\$ 33.526.135,14	



VALORACIÓN DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO

IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
HIPOTECARIOS								
VIVIENDA								
EN CONSTRUCCIÓN							X	3
CASA/VILLA						X		2
DEPARTAMENTO EN CASA O EDIFICIO						X		2
DÉFICIT HABITACIONAL						X		2
QUIROGRAFARIOS								
CONSUMO								
ADECUACIÓN DE VIVIENDA						X		2
SALUD, VEHÍCULOS, TECNOLOGÍA, Y EDUCACIÓN						X		2
TOTAL:	-	-	-	-	-	10	3	13



VALORACIÓN DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO

VALORACIÓN	POSITIVO	NEGATIVO
ALTO	3	-3
MEDIO	2	-2
BAJO	1	-1
CERO	0	0



CONSUMO:



GASTO CONSUMO	Millones de dólares
Conservación y reparación de la vivienda	\$ 10.723.080
Materiales para la conservación y reparación de la vivienda	6.353.487
Servicios para la conservación y reparación de la vivienda	4.369.594
Suministro de agua, servicios diversos relacionados con Vivienda	\$ 41.869.340
Suministro de agua	26.703.660
Equipo telefónico y facsímile	9.202.170
Otros servicios relacionados con la vivienda	5.963.510
Electricidad, gas y otros combustibles	\$ 59.389.308
Muebles, artículos para la conservación ordinaria del hogar	\$114.457.708
Muebles y accesorios, alfombras y otros materiales para pisos	20.204.987
Productos textiles para el hogar	8.475.451
Herramientas y equipo para el hogar y el jardín	3.714.739
Bienes y Servicios para conservación ordinaria del hogar	82.062.531
TOTAL	\$226.439.436

SALUD, VEHÍCULOS, TECNOLOGÍA, Y EDUCACIÓN



GASTO CONSUMO	
Salud	\$207.302.351
Productos, artefactos y equipo médico	103.651.175
Productos farmacéuticos	94.335.288
Otros productos médicos	2.363.309
Artefactos y equipos terapéuticos	6.952.578
Educación	\$91.815.022
Enseñanza preescolar y enseñanza primaria	25.697.876
Enseñanza secundaria	22.475.450
Enseñanza post secundaria, no terciaria (corresponde a cursos formales)	862.266
Enseñanza terciaria o universitaria	27.542.989
Matrículas de enseñanza formal a todo nivel	15.236.441
Tecnología	\$22.834.722
Artefactos para el hogar grandes, eléctricos o no	20.483.473
Artefactos eléctricos para el hogar pequeños	2.351.249
Adquisición de vehículos	\$134.813.321
Vehículos a motor	127.394.490
Motocicletas	7.418.831
TOTAL:	\$ 456.765.416,28



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

REGLAMENTOS:

- ⇒ Reglamento General a la Ley del ISSFA,
- ⇒ Reglamento de Inversiones del ISSFA,
- ⇒ Reglamento del Fondo Inmobiliario de las Fuerzas Armadas-FONIFA,
- ⇒ Reglamento de Préstamos Quirografarios,
- ⇒ Reglamento de Préstamos Hipotecarios Otros Fines de Vivienda ISSFA,
- ⇒ Reglamento de la Comisión de Crédito,
- ⇒ Las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros,
- ⇒ Las Resoluciones de la Comisión de Riesgos, Inversiones y Crédito del ISSFA.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

RECOMENDACIÓN:

- ❑ TIENE UN DESPLIEGUE MAYORITARIO DE RECURSOS HACIA LOS PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS ORDINARIOS DOLARIZADOS OFRECIENDO ASÍ UNA TASA DE INTERÉS RELATIVAMENTE BAJA DEL 7,5% ANUAL, AL CONOCER EL ASEGURADO DE LAS CARACTERÍSTICAS QUE ESTE PRODUCTO POSEE DONDE SU REEMBOLSO SE LO REALIZA EN 24 HORAS PERO SU MONTO NO SATISFACE AL AFILIADO Y NO CUBRE SUS NECESIDADES, DANDO COMO RESULTADO QUE SU ACEPTACIÓN SEA BAJA.
- ❑ EL PRÉSTAMO DE MAYOR ACEPTACIÓN POR ELLOS ES EL PRÉSTAMO DE ADQUISICIÓN, BIENES Y CONSUMO “ABC” QUE TIENE MAYOR RECEPCIÓN POR SER UN PRODUCTO NUEVO, POR LA DIVULGACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y POR LOS MONTOS QUE SON ALTOS YA QUE PREFIEREN PAGAR UNA TASA ALTA Y CON UN PLAZO DE FINANCIAMIENTO MAYOR PERO QUE CUBRE SUS NECESIDADES ES POR ELLO QUE SE DEBE CONSIDERAR LOS RESULTADOS EXPUESTOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS EN LA INVESTIGACIÓN PARA UNA MEJOR DISTRIBUCIÓN E INVERSIÓN DE LOS RECURSOS QUE TIENE EL ISSFA.
- ❑ CONSIDERANDO QUE A ESTE NUEVO PRODUCTO SE LE AÑADAN IMPORTANTES CARACTERÍSTICAS COMO SERÍA LA RENOVACIÓN INMEDIATA DEL PRÉSTAMO SEGÚN EL AFILIADO REQUIERA TOMANDO EN CUENTA QUE SI EL AFILIADO REGISTRA UN CRÉDITO ANTERIOR SE PROCEDA HACER UN CÁLCULO DE LA DEUDA CONTRAÍDA MENOS LA ANTERIOR, EVALUANDO LA CAPACIDAD DE PAGO CON LOS INGRESOS EXTRAS QUE PUEDAN JUSTIFICAR UN MONTO MAYOR AL QUE ESTÉ PUEDA ACCEDER
- ❑ ADEMÁS QUE LOS MONTOS SEAN REAJUSTADOS DE ACUERDO AL PODER ADQUISITIVO Y AL SALARIO DEL ASEGURADO EN EL MES O AÑO EN QUE SE ESTÉ EFECTUANDO ESTA OPERACIÓN.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LOS AFILIADOS

RECOMENDACIÓN:

- ⇒ SE CONSIDERA NECESARIO REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE LOS AFILIADOS POR LO MENOS DOS VECES AL AÑO. ESTA ACTUALIZACIÓN SE LO REALIZARÁ AL MOMENTO EN EL CUAL EL AFILIADO SE ACERCA A SOLICITAR UN CRÉDITO EN LAS DISTINTAS AGENCIAS UBICADAS A NIVEL NACIONAL O ACERCÁNDOSE A LAS VENTANILLAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS MATRIZ EN (QUITO) O EN LA REGIONAL EN (GUAYAQUIL).
- ⇒ SE DEBERÁN ACTUALIZAR TODOS LOS DOCUMENTOS BÁSICOS Y LOS DATOS DEL AFILIADO ESENCIALES PARA LA FORMALIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR CADA OPERACIÓN CREDITICIA.
- ⇒ SE PODRÁ INCREMENTAR O DISMINUIR LA CONTINUIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN DE ALGUNOS DOCUMENTOS, DEPENDIENDO DEL TIPO DE AFILIADO, DEL TIPO DE PRODUCTO O SEGÚN LO ESTABLEZCA EL CONSEJO DIRECTIVO.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

EL DESTINO DEL CRÉDITO

RECOMENDACIÓN:

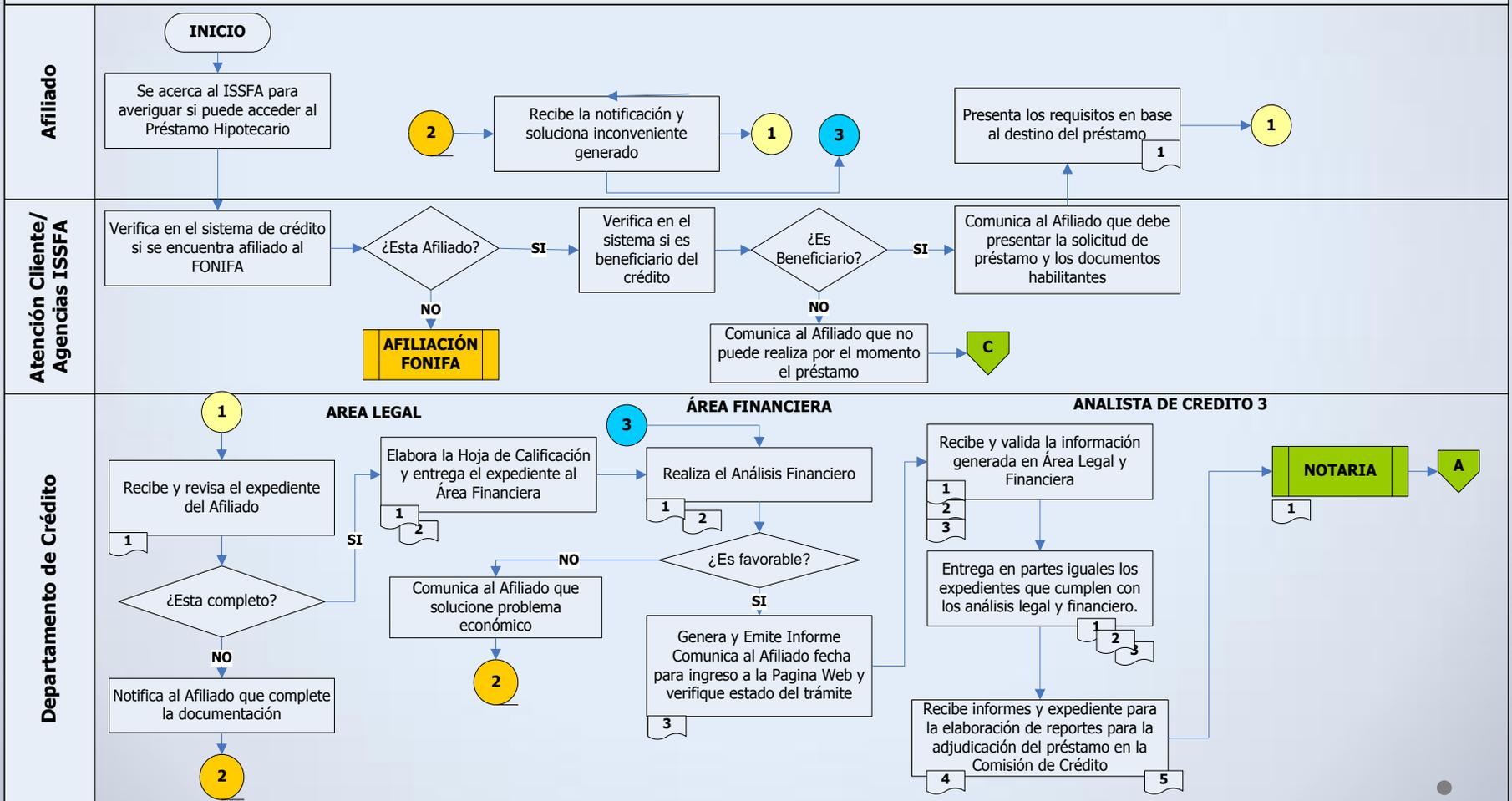
- ⇒ SE TOMARÁ EN CUENTA DEPENDIENDO DE AQUELLO QUE SE VA A FINANCIAR A FIN DE ESTABLECER Y OFRECERLE AL AFILIADO, EL PLAN DE PAGOS MÁS ADECUADO. SE ANALIZARÁ TAMBIÉN SU RESULTADO EN LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE Y EL CONTEXTO, EN FORMA INTEGRAL, YA QUE SE PODRÁ TOMAR EN CUENTA O NO EN CONSIDERACIÓN LOS INGRESOS ADICIONALES QUE PUEDA GENERAR EL CRÉDITO, A EFECTOS DE ESTIMAR LA CAPACIDAD DE PAGO DEL SOLICITANTE.



FLUJOGRAMA DE PROCESO DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS FONIFA (VIGENTE) 1/2

M02-P04-02 SERVICIO DE CRÉDITO

CONCESIÓN DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS FONIFA

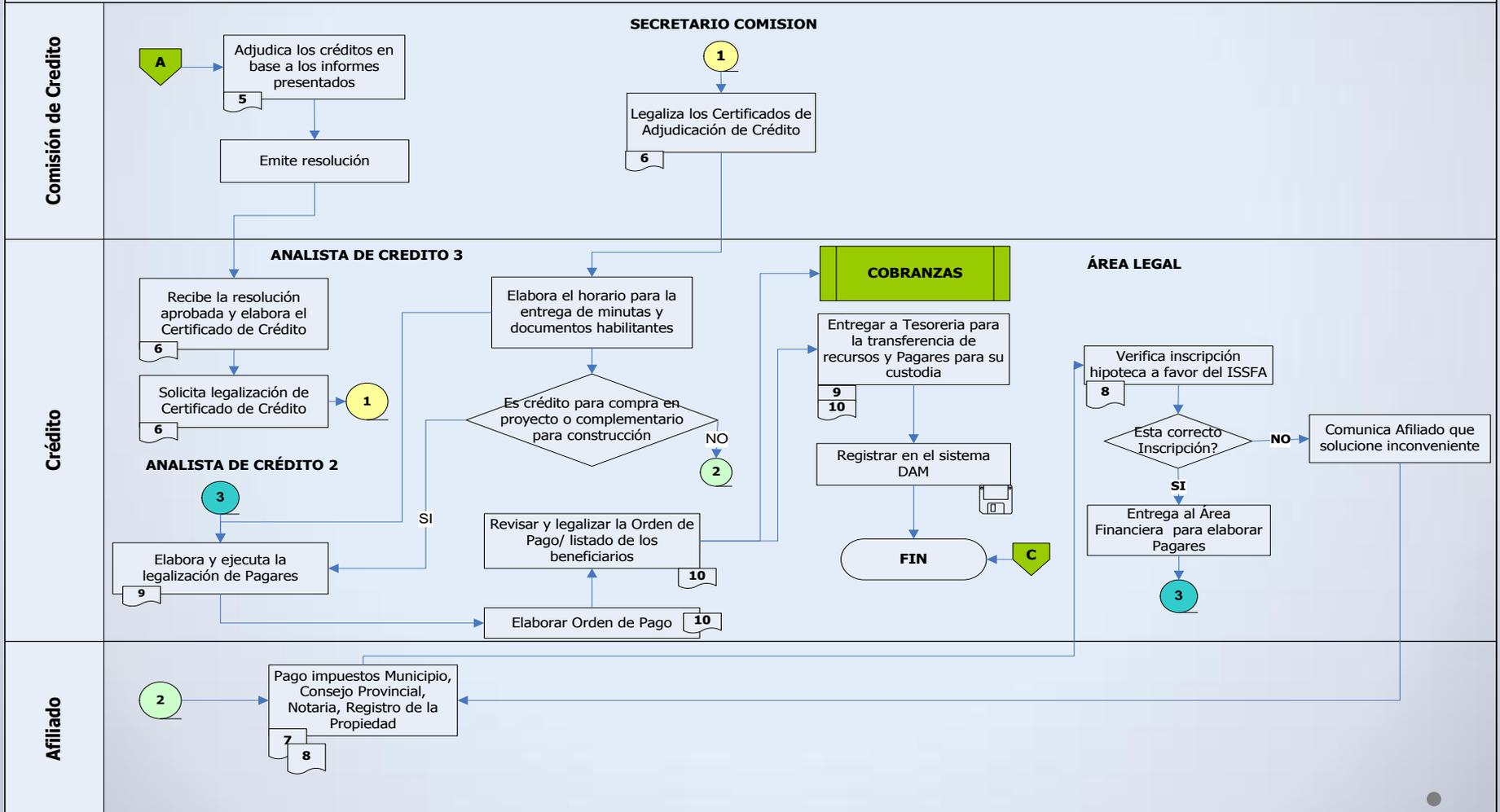




FLUJOGRAMA DE PROCESO DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS FONIFA (VIGENTE) 1/2

M02-P04-02 SERVICIO DE CRÉDITO

CONCESIÓN DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS

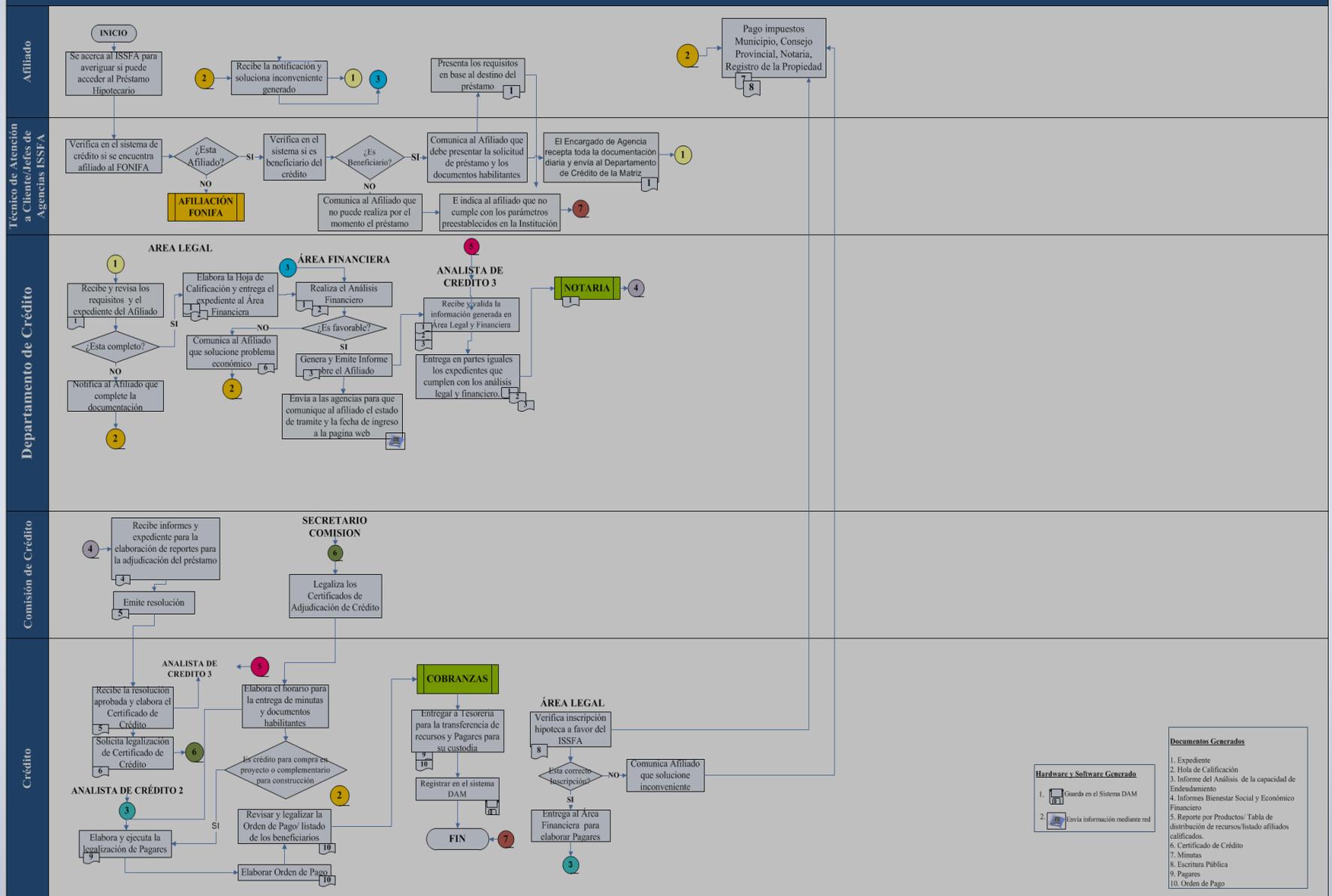




FLUJOGRAMA DE PROCESO DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS FONIFA PROPUESTO

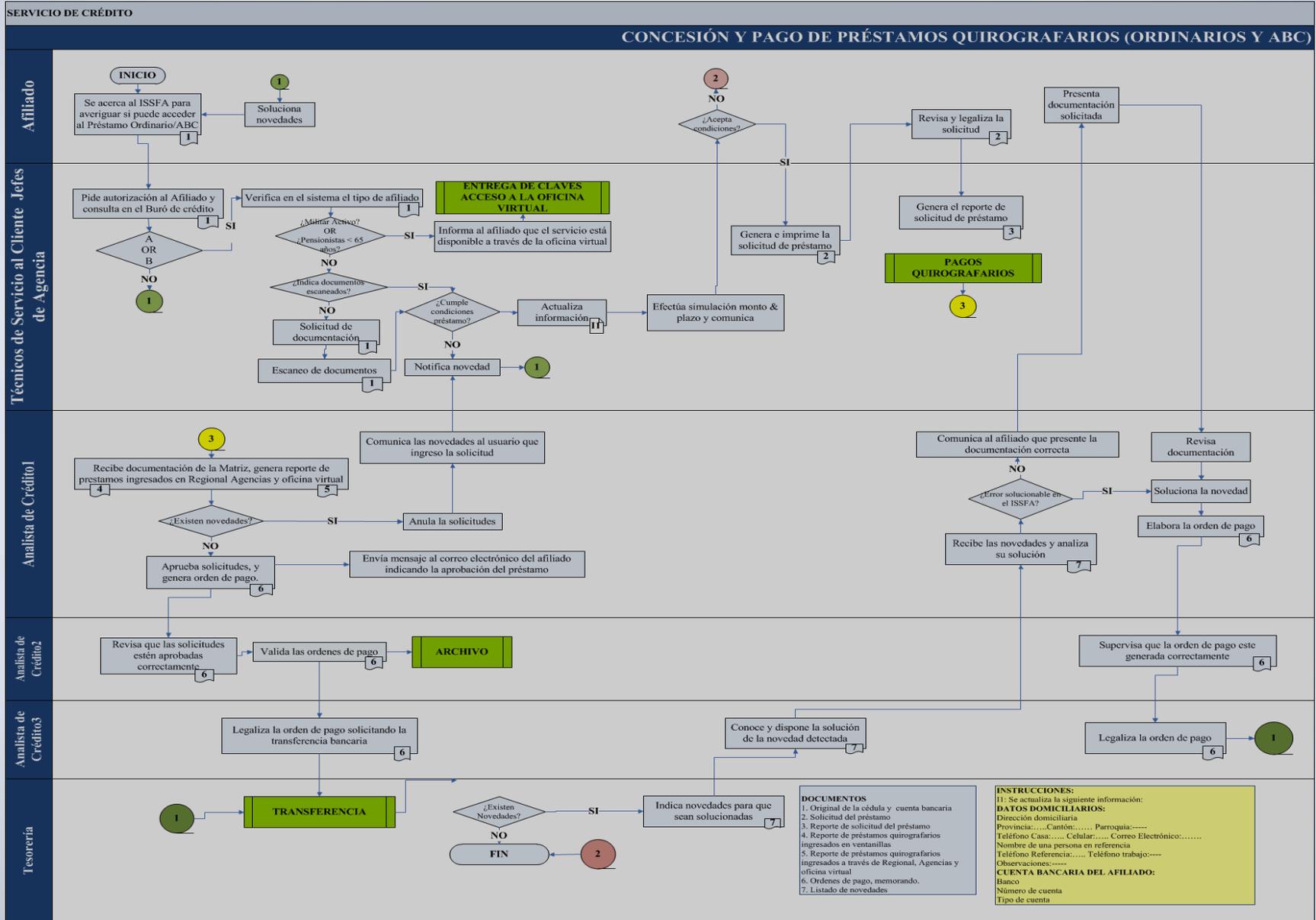
SERVICIO DE PRÉSTAMO

CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS FONIFA



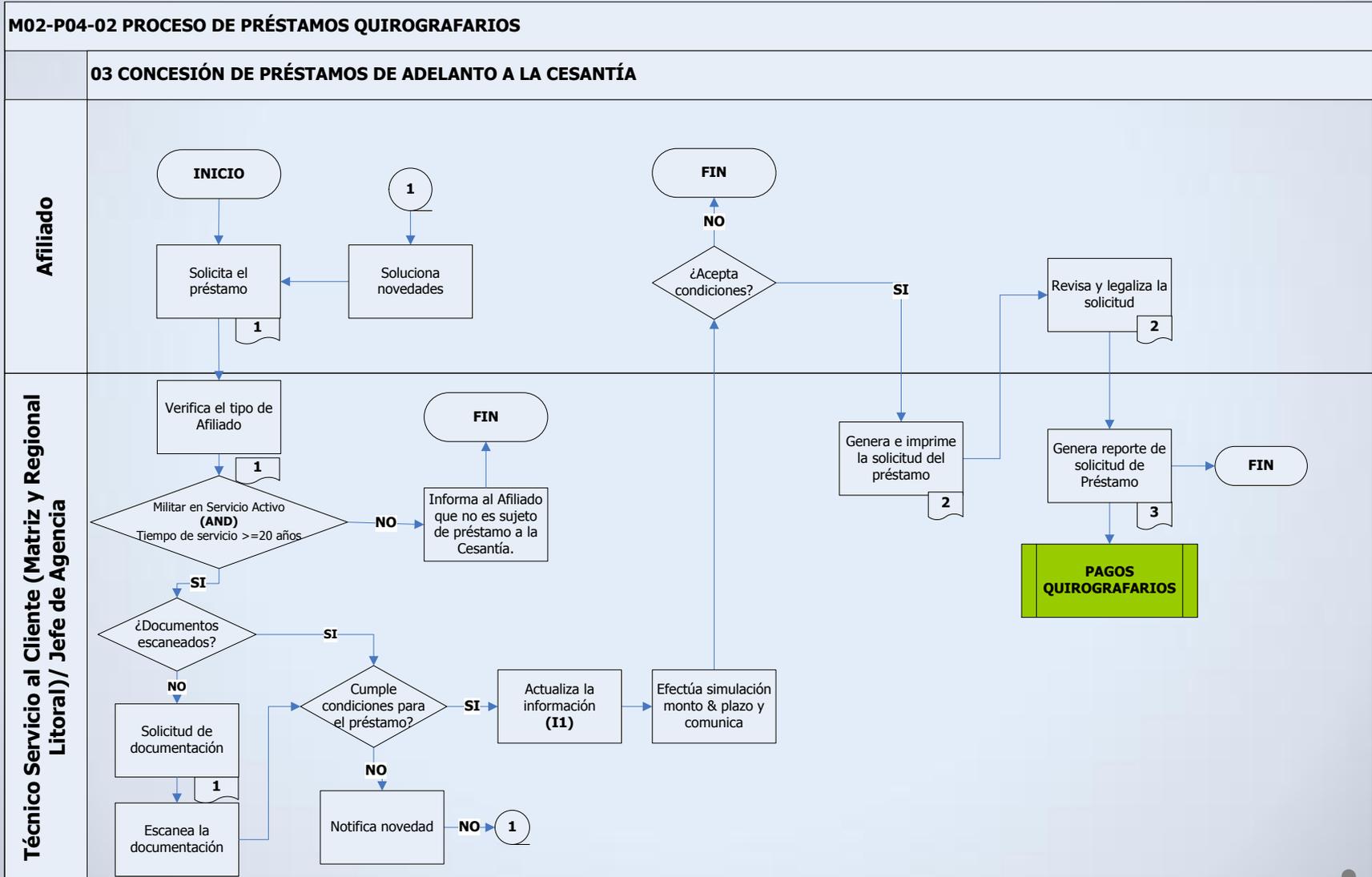


FLUJOGRAMA DE PROCESO DE LOS PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIO ORDINARIO DOLARIZADO Y ABC PROPUESTO





FLUJOGRAMA DE PROCESO DE PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIO CESANTÍA

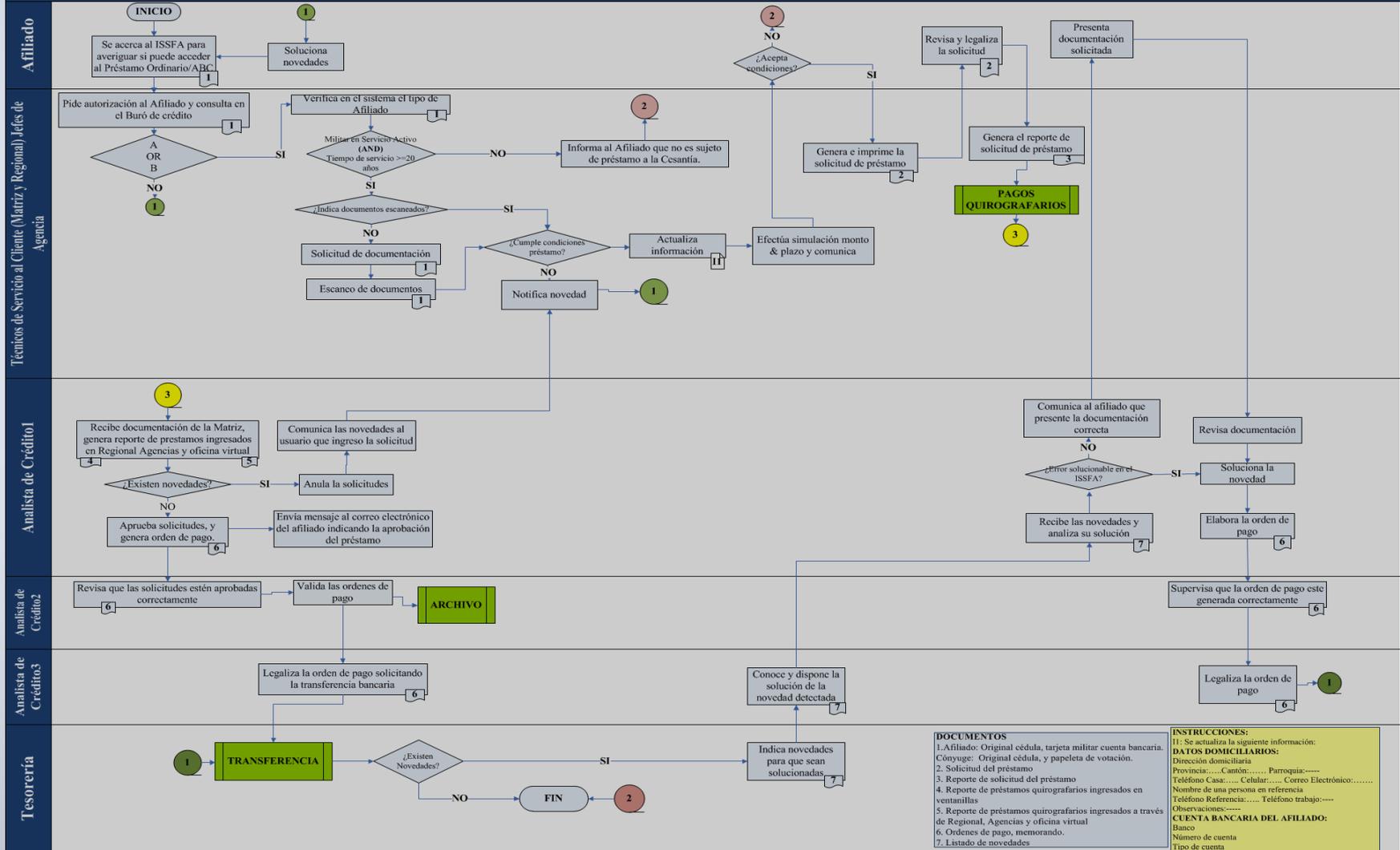




FLUJOGRAMA DE PROCESO DE PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIO CESANTÍA PROPUESTO

SERVICIO DE PRÉSTAMO

CONCESIÓN Y PAGO DE PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS (CESANTÍA)

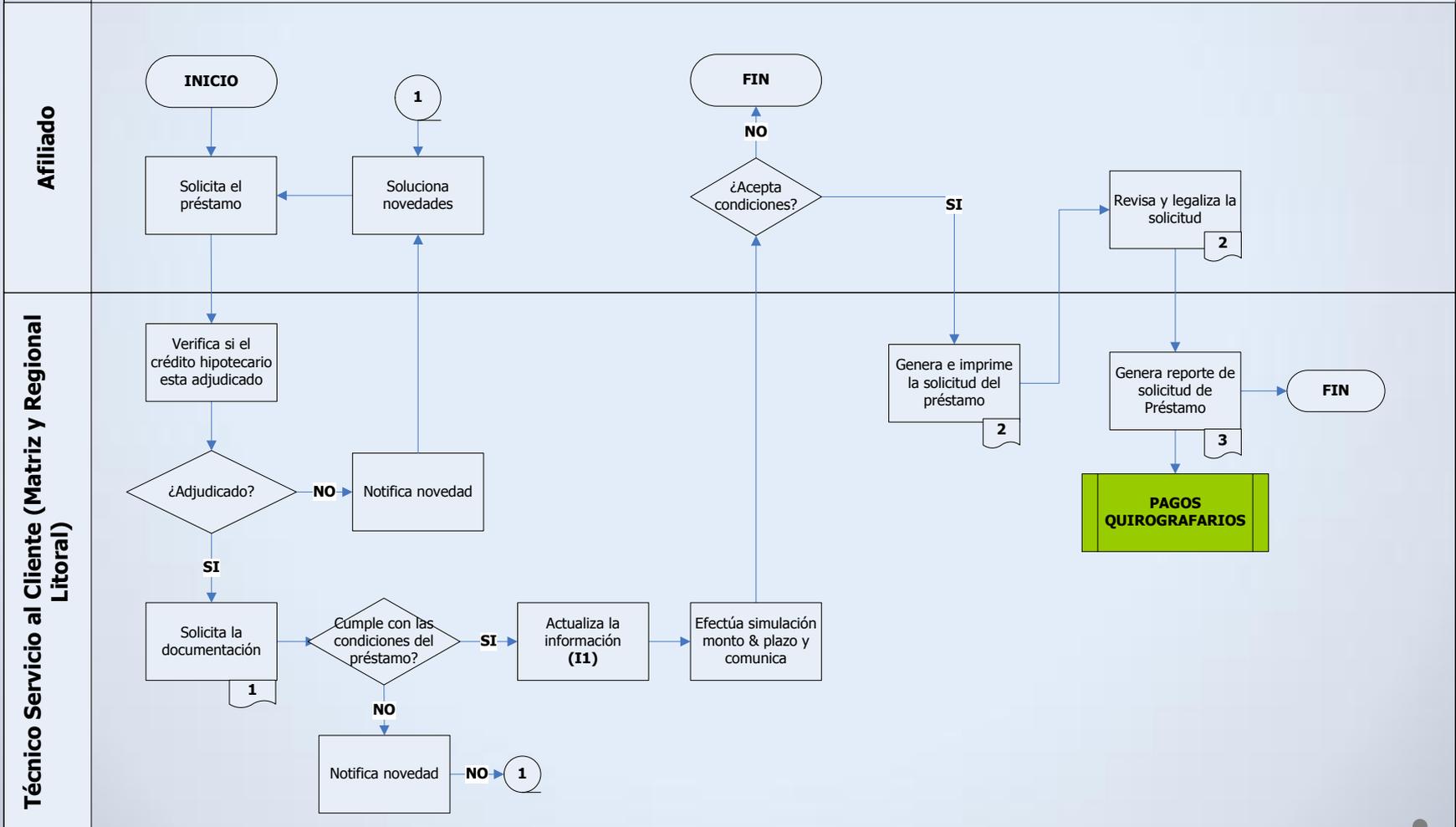




FLUJOGRAMA DE PROCESO DE LOS PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS ESCRITURACIÓN

M02-P04-02 PROCESO DE PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS

04 CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS PARA ESCRITURACIÓN

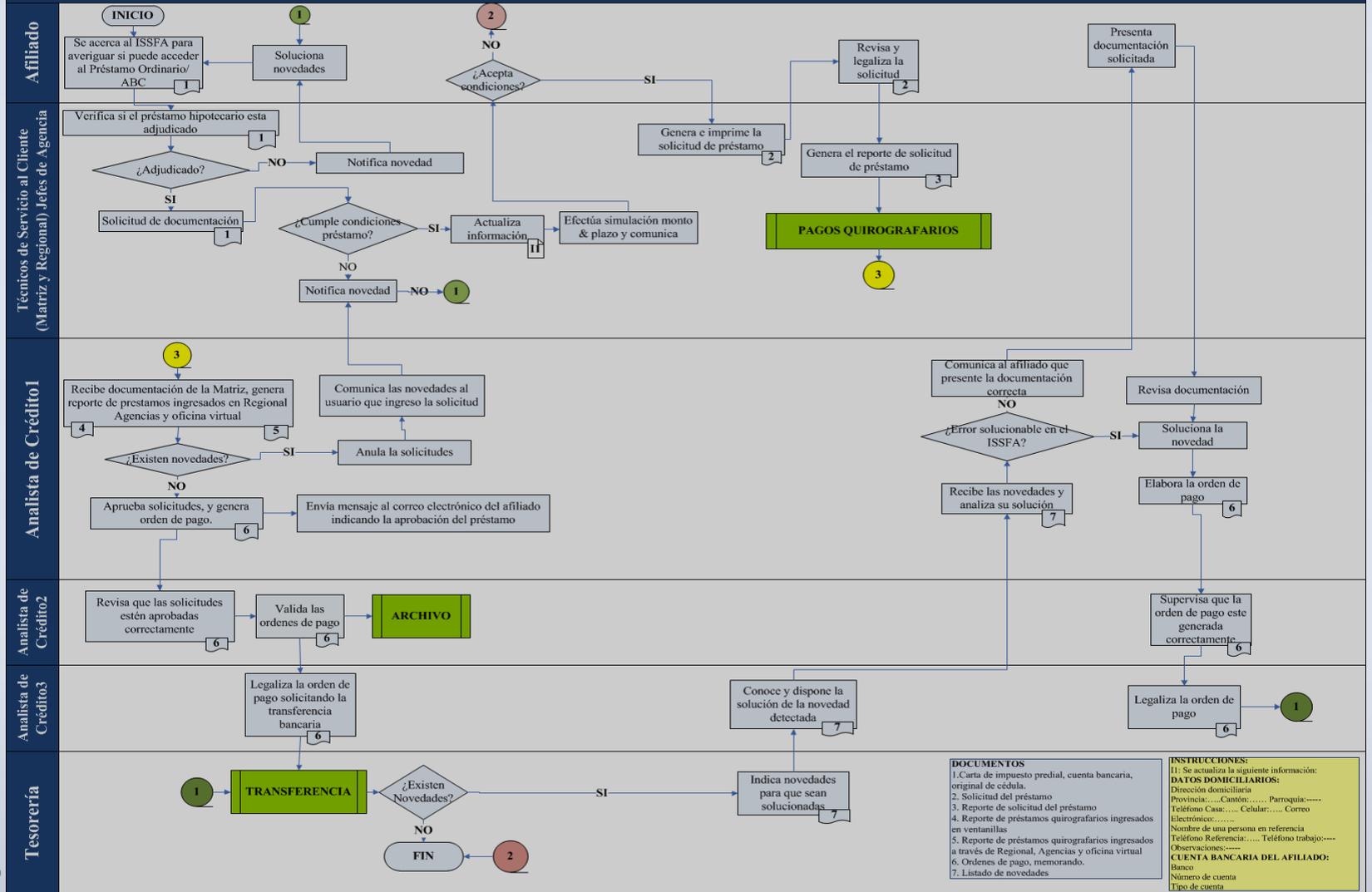




FLUJOGRAMA DE PROCESO DE LOS PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS ESCRITURACIÓN PROPUESTO

SERVICIO DE PRÉSTAMOS

CONCESIÓN Y PAGO DE PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS (ESCRITURACIÓN)



- DOCUMENTOS**
1. Carta de impuesto predial, cuenta bancaria, original de cédula.
 2. Solicitud del préstamo
 3. Reporte de solicitud del préstamo
 4. Reporte de préstamos quirografarios ingresados en ventanillas
 5. Reporte de préstamos quirografarios ingresados a través de Regional, Agencias y oficina virtual
 6. Ordenes de pago, memorando.
 7. Listado de novedades

INSTRUCCIONES:
 El: Se actualiza la siguiente información:
DATOS DOMICILIARIOS:
 Dirección domiciliaria
 Provincia: ... Cantón: ... Parroquia: ...
 Teléfono Casa: ... Celular: ... Correo Electrónico: ...
 Nombre de una persona en referencia
 Teléfono Referencia: ... Teléfono trabajo: ...
CUENTA BANCARIA DEL AFILIADO:
 Banco
 Número de cuenta
 Tipo de cuenta



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

CONCLUSIONES:

- ⇒ La Cartera de Crédito del ISSFA conformada por los aportes voluntarios de los afiliados y por el Ministerio de Defensa Nacional consiente que la Institución pueda realizar inversiones que entre las más representativas están las Inversiones Privativas (Préstamos Quirografarios e Hipotecarios) ya que estas están directamente relacionadas con el afiliado, las mismas que han evolucionado durante los años 2010 y 2011.
- ⇒ La estructura de la cartera se encuentra bien conformada ya que consta con una buena segmentación entre los préstamos que la Institución otorga, notando una adecuada recuperación de cartera de los préstamos quirografarios de Aportes ya que el mencionado producto se encuentra extinto.
- ⇒ Con la aplicación de Indicadores Financieros bajo el Método CAMEL a los estados financieros de la Institución refleja que la gestión de la cartera es adecuada debido a su bajo nivel de riesgo, la Institución mantiene un nivel de provisiones conservadoras para cubrir pérdidas potenciales en caso de incumplimiento en el pago de la deuda.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

CONCLUSIONES:

- ⇒ A través de las encuestas aplicadas a los afiliados de la Fuerza Terrestre, Naval y Aérea para evaluar el impacto socioeconómico se evidenció que existe poca efectividad de canales informativos en cuanto a los productos que ofrece la Institución de Seguridad Social.
- ⇒ Los resultados obtenidos a través de las encuesta refleja que tiene un impacto alto positivo, lo que asevera que contribuirá al desarrollo socioeconómico del afiliado.
- ⇒ El Manual Crediticio tiene como finalidad el mejoramiento de los servicios que se entrega a los afiliados para mejorar la administración integral.
- ⇒ El Manual Crediticio permitirá a los empleados y funcionarios conocer qué procedimientos y actividades se deben llevar a cabo al momento de conceder los préstamos.

**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN!!**