

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO SEDE LATACUNGA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

Diseñar un manual de calidad ISO 9001: 2000 aplicando al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: INGENIERO
COMERCIAL**

**ELABORADO POR:
Jorge Mauricio Vásquez Vásquez**

Latacunga, enero de 2004

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato.

1.1.1. Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. es una sociedad cooperativa de derecho privado creada como empresa de autogestión y economía solidaria, con finalidad social y sin fines de lucro.

Fue fundada el 27 de marzo de 1962, por la Sra. Dolores Rodríguez Sopena, como un Centro Obrero de Instrucción. Posteriormente en 1963 legaliza sus estatutos mediante acuerdo No. 6321, y estuvo destinada únicamente para los alumnos del Centro Obrero; en 1970 cambia su nombre al actual y abre sus puertas al público en general.¹

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. tiene su matriz en la ciudad de Ambato, calles Lalama 06-39 y Sucre, cuenta con cinco sucursales, en las ciudades de: Baños, Latacunga, Patate, Pelileo y Píllaro. 118.460 son los socios activos, con un capital de más de tres millones de dólares, es una de las más grandes cooperativas del país y ocupa el primer lugar de utilidades adquiridas hasta junio del 2003 según la Superintendencia de Bancos.

1.1.2. Filosofía Empresarial

De acuerdo con el Estatuto reformado para la cooperativa del 16 de septiembre de 1998, los objetivos y fines que busca la cooperativa, se orientan a elevar el nivel económico social y cultural de sus asociados, mediante la captación y educación

¹ NALO MARTÍNEZ, GILBERTO CORELLA. OSCUS 25 años. 3,4, 9-19. Resumen.

cooperativa, prestación eficiente y eficaz de servicios crediticios y sociales, establecer relaciones con otras entidades y organizaciones cooperativas; fundamentándose en la filosofía y principios universales del cooperativismo.

1.1.2.1. Visión

Liderar el Sistema Cooperativo, brindando excelencia e el servicio y productos financieros a nivel nacional.

1.1.2.2. Misión

“Fomentar el bienestar y el desarrollo socio – económico, para mejorar el nivel de vida del asociado, su familia y de la comunidad en general”.

1.1.2.3. Objetivos

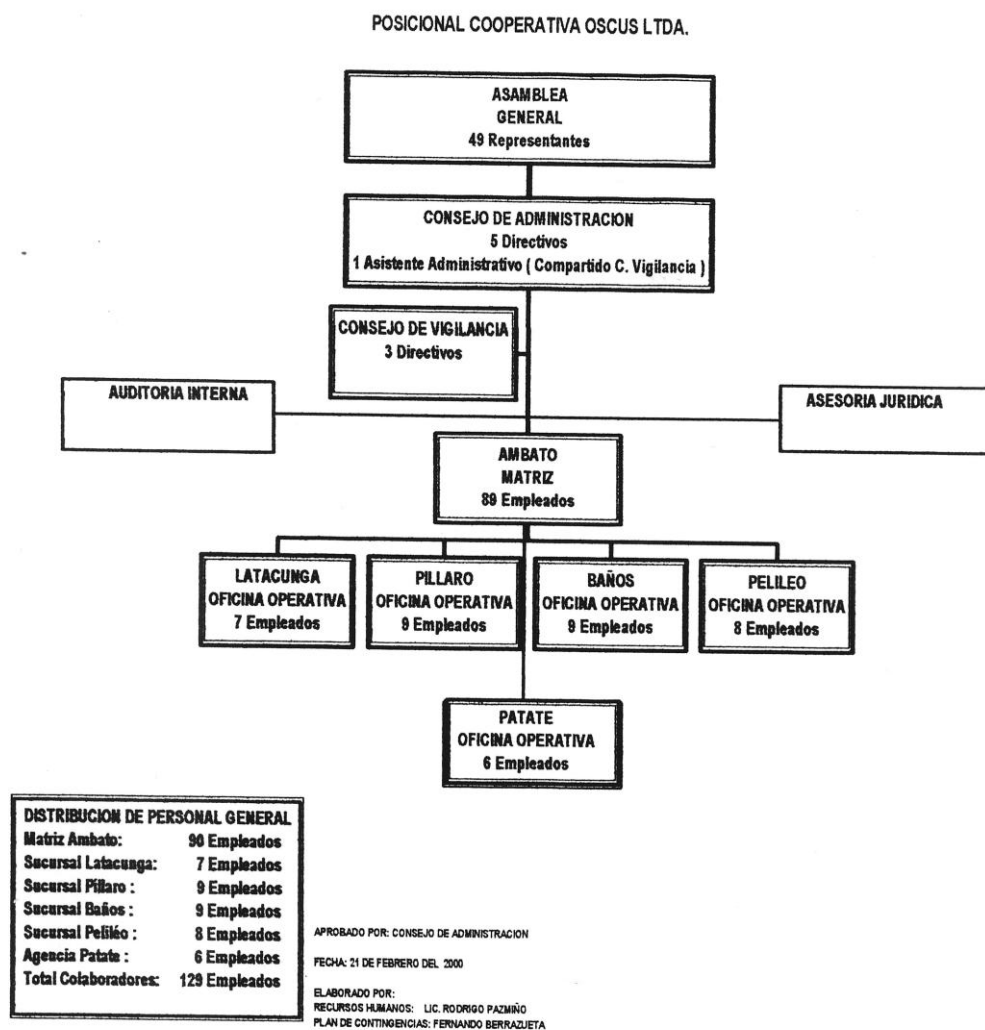
Dar los servicios que requieren los socios para su desarrollo, en el concurso de personal altamente capacitado y equipo de tecnología de punta.

Estimular el ahorro y el crédito personal, proporcionando las facilidades necesarias, con un interés atractivo.

1.1.2.4. Estructura Orgánica

La cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato, presenta la siguiente estructura organizacional:

GRÁFICO # 1.- ORGANIGRAMA POSICIONAL



Fuente: Departamento de Recursos Humanos
 Elaborado por: Departamento de Recursos Humanos

La Cooperativa cuenta con 129 empleados a nivel nacional, encontrándose en la matriz Ambato 90 empleados.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL MATRIZ

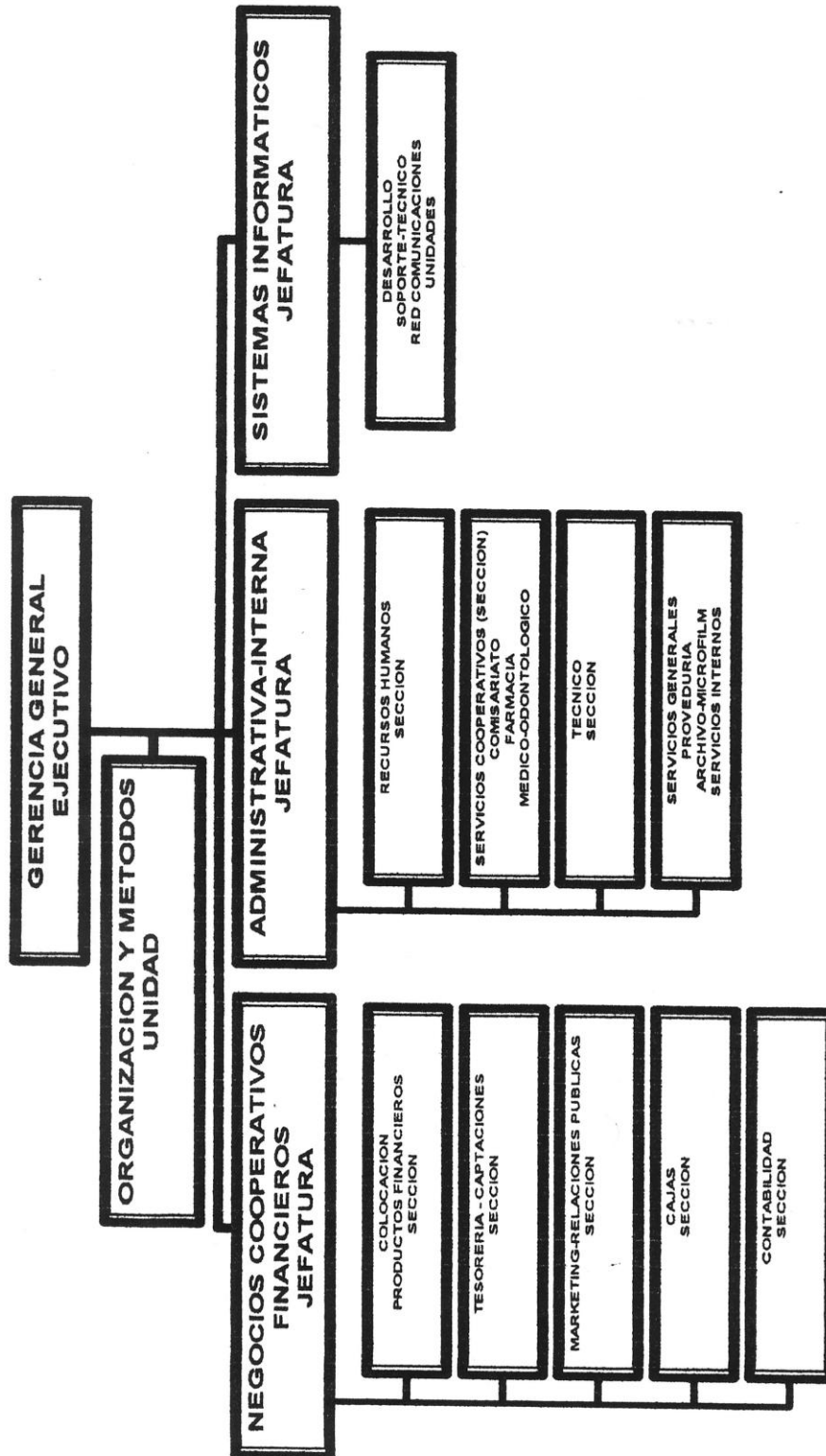
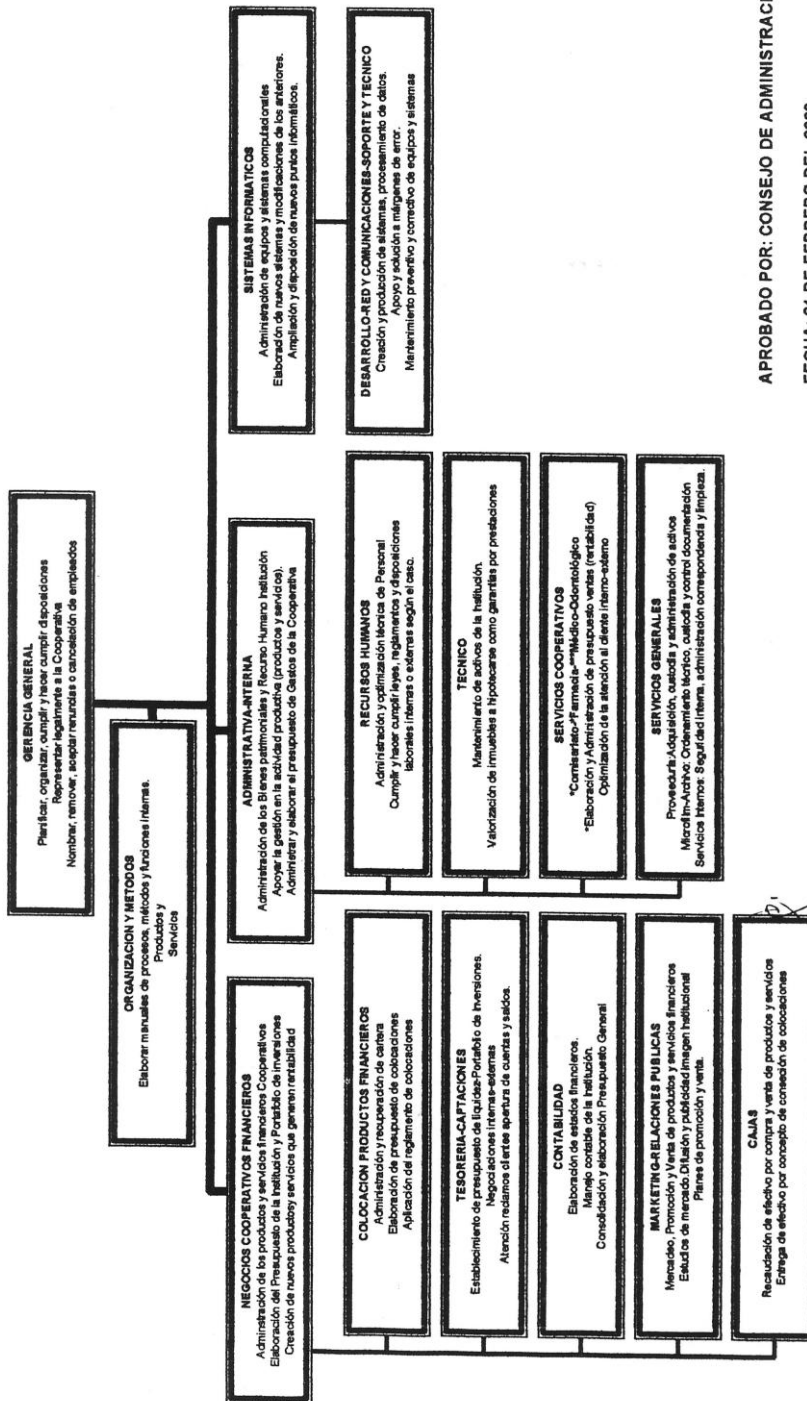


GRÁFICO # 2.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Fuente: Departamento de Recursos Humanos
 Elaborado por: Departamento de Recursos Humanos

GRÁFICO # 3.- ORGANIGRAMA FUNCIONAL

ORGANIGRAMA FUNCIONAL
DE LA COOPERATIVA OSCUS LTDA.
MATRIZ



APROBADO POR: CONSEJO DE ADMINISTRACION
FECHA: 21 DE FEBRERO DEL 2000
ELABORADO POR: LIC. RODRIGO PAZMIÑO
PLAN DE CONTINGENCIAS: FERNANDO BERRAZUETA

Fuente: Departamento de Recurso Humanos
Elaborado por: Departamento de Recursos Humanos

1.1.2.5. Clases de Servicios

a. Servicios Financieros

- **Ahorro a la vista**

Son los depósitos efectuados por el socio y que se encuentran a su disposición en todo momento.

- **Inversiones a Plazo**

Depósitos a 30, 60, 90, 180 y 360 días o más y no se requiere ser socio para invertir.

- **Mi Tesorito**

Producto financiero orientado a fomentar la cultura del ahorro mediante incentivos.

- **Tarjeta de Débito**

Documento que permite hacer sus retiros de cajeros automáticos en el país o en el exterior.

- **Giro Flash**

Transferencias de dinero desde cualquier lugar del mundo, a bajo costo y pagos en todas nuestras oficinas.

- **Bono de Vivienda**

Es un incentivo del gobierno (BEV) para la solución del problema de vivienda del socio y funciona con ahorro más crédito.

- **Crédito Quirografario**

Para cualquier actividad con garantías personales en el plazo a convenir y montos considerables.

- **Crédito Emergente**

Préstamos para solucionar toda contingencia del socio o su familia y de trámite rápido.

- **Crédito Hipotecario Comercial**

Para toda inversión (transporte, industria, ganadería) con garantía hipotecaria.

- **Crédito Hipotecario de Vivienda**

Orientado a la solución de problema de la vivienda del socio, con plazos y montos atractivos.

b. Servicios Cooperativos

- **Atención Médica Odontológica**

Para cuidar la salud del socio y su familia (hijos menores de 12 años), a precios razonables.

- **Farmacia**

El socio encuentra medicina y perfumería con el 10% de descuento.

- **Fondo Mortuario**

Ayuda económica que se entrega a los familiares del socio que fallece.

- **Seguro de Desgravamen**

Cubre los saldos de créditos, en caso de muerte o invalidez total y permanente del socio o su cónyuge.

- **Pago de Servicios Básicos**

Las planillas por consumo de teléfono, TV Cable, Energía Eléctrica, Agua Potable, se debitan de la cuenta del socio previo convenio.

1.2. Bases Teóricas

Estamos prácticamente en la mitad del último lustro del siglo XX y los tiempos que corren son ciertamente cada vez más difíciles para toda organización, a medida que nos aproximamos al tercer milenio, debido al proceso de cambio acelerado y de competitividad global que vive el mundo, donde la liberalización de las economías y la libre competencia vienen a caracterizar el entorno de inexorable convivencia para el sector empresarial.

En este contexto las empresas tienen que continuar asumiendo el protagonismo que les corresponde para contribuir al crecimiento y desarrollo del país, logrando mayor eficiencia y brindando productos y servicios de calidad. Hoy más que

nunca parece existir un amplísimo consenso respecto de la urgente necesidad de que las empresas funcionen bien competitivamente.

1.2.1. Definición de Calidad

En la práctica, como lo refiere Richard J. Schonberger, uno de los expertos en esta materia, "... la calidad es como un arte, todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es"

Los diccionarios, nos brindan una primera base para la formación de este marco teórico. Una de las definiciones que encontramos en el Pequeño Larousse Ilustrado nos dice que Calidad es la cualidad de una cosa. Otra acepción recogida del diccionario es que calidad significa una manera de ser de una persona o cosa. En estas definiciones implícitamente se está concibiendo a la calidad como un atributo, propiedad o característica que distingue a las personas, a bienes y a servicios, lo cual resulta ya una interesante aproximación al concepto de calidad aplicado a las organizaciones.

El organismo internacional de normalización, ISO, en su norma 8402, ha definido a la calidad como la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas.²

Otro concepto de calidad es cuando en una organización se determinan las actividades y los integrantes de la misma se encuentran haciendo lo que tienen que hacer, lo están haciendo bien, para brindarle una satisfacción total al cliente.³

² www.gerstiopolis.com/dirgp/adm/calidad. Calidad Total (TQM). Pág. 1. Resumen

³ www.gerstiopolis.com/dirgp/adm/calidad. Gestión de Calidad. Pág. 1. Copia

1.2.2. Definición de Calidad Total

El concepto de Calidad Total, originado a partir del concepto ampliado de control de calidad (Control Total de Calidad), y que el Japón ha hecho de él uno de los pilares de su renacimiento, ha permitido uniformizar el concepto de calidad definiéndola en función del cliente y evitando así diversidad de puntos de vista como sucedía en la concepción tradicional. Es así pues como la Calidad se hace total.

La Calidad es total porque comprende todos y cada uno, de los aspectos de la organización, porque involucra y compromete a todas y cada una de las personas de la organización. La calidad tradicional trataba de arreglar la calidad después de cometer errores. Pero la Calidad Total se centra en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera. La calidad se incorpora al sistema. No es ocurrencia tardía y los llamados niveles de calidad aceptables se vuelven cada día más inaceptables.

Complementando lo ya mencionado, debemos decir que la Calidad Total es reunir los requisitos convenidos con el cliente y superarlos, ahora y en el futuro, debemos partir por ser exactos con los requisitos o especificaciones. Con esta concepción de Calidad Total se supera la imprecisión del pasado, no solo tiende a ser exacta sino además medible. Otro cambio que se obtiene como resultado de esta concepción es la palabra Cliente. Los clientes ya no son sólo los usuarios últimos de los bienes y servicios que vendemos, ahora el termino se amplía para incluir la idea de Cliente Interno, las personas de la organización a quienes pasamos nuestro trabajo. Con este concepto obviamente todo el mundo en la organización se convierte en cliente de alguien; es mas adquiere un carácter dual de ser Cliente y Proveedor a la vez.

Tal vez para entender mejor el concepto de Calidad Total conviene comenzar diciendo que el objetivo de toda organización, grupo de trabajo, área o puesto de

trabajo o inclusive el individuo, es generar un producto o servicio que va a recibir otra organización, otra área u otro individuo, a quien denominamos, también llamado Usuario o Consumidor. Algunos prefieren llamar Cliente cuando se trata de un producto tangible como por ejemplo un automóvil y Usuario cuando se trata de un servicio, como por ejemplo la salud o el servicio de reparaciones. En nuestro caso denominaremos Cliente, sea que se trate de producto o servicio.

Conviene precisar que el termino producto se refiere al resultado que se obtiene de un proceso o de una actividad. Por consiguiente, en términos generales, este resultado puede ser un producto tangible (por ejemplo, materiales ensamblados o procesados), o intangible (por ejemplo, conocimientos o conceptos) o una combinación de estos; producto es el trabajo realizado por un puesto o estación de trabajo. También es producto el resultado de una asesoría, o un servicio educativo, etc., en general de todas aquellas actividades donde el resultado obtenido no se percibe como un producto tangible.

Sin embargo, para los fines de la Calidad Total se ha definido al termino servicio como el resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente y por actividades internas del proveedor, con el fin de conocer las necesidades del cliente

Desde el punto de vista de la Calidad Total los conceptos de producto y servicio no están separados, o bien el producto incluye al servicio, o ambos aspectos (producto y servicio) deben planificarse separada y simultáneamente para lograr satisfacer mejor las necesidades y expectativas del cliente.

De una manera sencilla podemos decir que en la expresión Calidad Total, el término Calidad significa que el Producto o Servicio debe estar al nivel de satisfacción; del cliente; y el término Total que dicha calidad es lograda con la participación de todos los miembros de la organización. La Calidad total comporta una serie de innovaciones en el área de gestión empresarial que se ha difundido

por todos los países de Europa y América, aplicándose no sólo a las actividades manufactureras sino en el sector de servicios y en la administración pública.

La Calidad Total significa un cambio de paradigmas en la manera de concebir y gestionar una organización. Uno de estos paradigmas fundamentales y que constituye su razón de ser es el perfeccionamiento constante o mejoramiento continuo. La Calidad Total comienza comprendiendo las necesidades y expectativas del cliente para luego satisfacerlas y superarlas.⁴

1.2.3. Metodología para Implantar la Calidad

Deming afirma que no es suficiente tan sólo resolver problemas, grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo.

La misión del organismo es mejorar continuamente la calidad de nuestros productos o servicios a fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Esto se logra generando un ambiente de integración y cooperación en el que los que estén involucrados. si la organización consigue llegar a esa meta, aumentará la productividad, mejorará su posición competitiva en el mercado, ofrecerá una ganancia razonable a los accionistas, asegurará su existencia futura y brindará empleo estable a su personal.

El esfuerzo anterior debe ser encabezado por la administración superior. Para facilitar el logro de tal meta de mejoramiento, Deming ha propuesto a los directivos de diversas organizaciones un sistema constituido por los siguientes catorce puntos:

⁴ www.gerstiopolis.com/dirgp/adm/calidad. Calidad Total (TQM). Pág. 2. Resumen

1. Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la nueva filosofía de "conciencia de la calidad". Nos encontramos en una nueva era económica. Los directivos deben ser conscientes del reto, afrontar sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
3. Suprimir la dependencia de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar.
4. Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el costo total. Establecer la tendencia a tener un solo proveedor para cualquier artículo, con una relación a largo plazo, de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la CALIDAD y la productividad, y así reducir los costos continuamente.
6. Instituir la formación en el trabajo.
7. Implantar el liderazgo. El objetivo de la supervisión debe consistir en ayudar a las personas, a las máquinas y a los aparatos para que hagan un trabajo mejor:
8. Desechar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la organización.
9. Derribar las barreras entre dependencias. Las personas de diferentes departamentos deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y los que podrían surgir en el uso del producto, con el mismo o con el usuario.
10. Eliminar las metas numéricas, los carteles y los lemas que busquen nuevos niveles de productividad, sin ofrecer métodos que faciliten la consecución de tales metas. El grueso de las causas de baja calidad y baja productividad pertenecen al sistema y, por tanto, caen más allá de las posibilidades del personal operativo.
11. Eliminar cuotas numéricas prescritas y sustituirlas por el liderazgo.

12. Eliminar las barreras que impiden al empleado gozar de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.
13. Implantar un programa vigoroso de educación y auto – mejora.
14. Involucrar a todo el personal de la organización en la lucha por conseguir la transformación. Esta es tarea de todos.⁵

1.2.4. Manual de Calidad

Se define a un manual de calidad como un documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de calidad de una organización. Este manual puede estar relacionado con las actividades totales de una organización o con una parte seleccionada de estas.

Es importante que los requisitos y el contenido del sistema de la calidad y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer. Esta norma suministra los lineamientos para desarrollar dichos manuales de calidad.⁶

1.2.5. Organización Internacional para la Estandarización

La Organización Internacional para la Estandarización (**ISO**) es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 130 países, uno por cada país.

La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico.

⁵ DEMING EDWARD. Metodología de la Calidad Total. Pág. 1. Copia.

⁶ www.gestipolis.com/dirgp/adm/calidad. Manual de Calidad. Pág. 1. Resumen.

Todos los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estándares Internacionales.

Muchas personas habrán advertido la falta de correspondencia entre el supuesto acrónimo en inglés de la Organización y la palabra “ISO”. Así sería, pero ISO no es el acrónimo. En efecto, “ISO” es una palabra, que deriva del Griego “*isos*”, que significa “igual”, el cual es la raíz del prefijo “iso” el cual aparece en infinidad de términos. Desde “igual” a “estándar” es fácil seguir por esta línea de pensamiento que fue lo que condujo a elegir “ISO” como nombre de la Organización.

La Organización Internacional para la Estandarización estipula que sus estándares son producidos de acuerdo a los siguientes principios:

- **Consenso:** Es tener en cuenta los puntos de vista de todos los interesados: fabricantes, vendedores, usuarios, grupos de consumidores, laboratorios de análisis, gobiernos, especialistas y organizaciones de investigación.
- **Aplicación Industrial Global:** Soluciones globales para satisfacer a las industrias y a los clientes mundiales.
- **Voluntario:** La estandarización internacional es conducida por el mercado y por consiguiente basada en el compromiso voluntario de todos los interesados del mercado.⁷

1.2.6. ¿Qué son las Normas ISO 9000?

La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional

⁷ www.gestipolis.com/dirgp/adm/calidad. ¿Qué es ISO?. Pág. 1. Resumen.

acentuada por los procesos integracionistas. Algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de calidad (ISO 9001, 9002, 9003) y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad (ISO 9000-2, ISO 9004-1) ⁸

Estas normas certifican la calidad de las unidades de negocio de la Empresa (por tanto, nunca se refieren a los productos), y no distinguen distintos niveles de excelencia, es decir, las compañías pueden optar por estas normas en función de sus ámbitos de actuación. Así, las firmas que diseñen, fabriquen o comercialicen sus mercancías podrán aspirar a conseguir la ISO 9001, ya que esta norma certifica calidad de diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa. En estos tres últimos puntos se centra el ISO 9002. Los ISO 9003 mide los ensayos finales de los productos y las inspecciones. ⁹

Los objetivos que persiguen las ISO 9000 son:

- Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.
- Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.
- Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.

⁸ www.gestipolis.com/dirgp/adm/calidad. La Norma ISO 9000. Pág. 1. Resumen.

⁹ www.gestipolis.com/dirgp/adm/calidad. Gestión de Calidad. Pág. 2. Resumen.

- Establecer las directrices, mediante las cuales la organización, puede seleccionar y utilizar las normas.¹⁰

1.2.7. Lista de Normas Internacionales sobre la Gestión de la Calidad

A continuación se presenta un listado de las Normas Internacionales sobre la Gestión de Calidad y el ámbito de acción de cada una de ellas.

CUADRO # 1.- LISTA DE NORMAS INTERNACIONALES SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD

ISO 8402:1986	Calidad - vocabulario. Edición trilingüe.
DIS 8402	Gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad - vocabulario (Revisión de ISO 8402:1986). Edición trilingüe.
ISO 9000:1987	Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Directrices para su selección y utilización.
DIS 9000-2	Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Guías generales para la aplicación de ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.
ISO 9001:1987	Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño/desarrollo, la producción, la instalación, servicio post - venta.
ISO 9002: 1987	Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción y la instalación.
ISO 9003:1987	Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales.
ISO 9004: 1987	Gestión de la calidad y elementos de un sistema de calidad. Reglas generales.
ISO9004:2 :1991	Gestión de la calidad y elementos de un sistema de calidad. Reglas para los servicios.
DIS 9004-3	Gestión de la calidad y elementos de un sistema de calidad. Reglas para materiales procesados.
DIS 9004-4	Gestión de la calidad y elementos de un sistema de la calidad. Reglas para la mejora de la calidad.
ISO10011-1:1990	Reglas generales para las auditorías de los sistemas de la calidad. Parte 1: Auditorías.
ISO10011-2:1991	Reglas generales para la auditoría de los sistemas de la calidad. Parte 2: Criterios para la cualificación de los auditores.
ISO10011-3:1991	Reglas generales para la auditoría de los sistemas de la calidad. Parte 3: Gestión de los programas de auditoría.

Fuente: www.gestiopolis.com

Elaborado por: Mauricio Vásquez

¹⁰ www.gestipolis.com/dirgrp/adm/calidad. La Norma ISO 9000. Pág. 2. Resumen.

1.2.8. Beneficios de los Sistemas de Calidad Basados en ISO 9000

Los beneficios tangibles de tales sistemas de la calidad incluyen:

- Mejor diseño del producto.
- Mejor calidad del producto.
- Reducción de desechos, rectificaciones y quejas de los clientes.
- Eficaz utilización de mano de obra, máquinas y materiales con el resultado de una mayor productividad.
- Eliminación de cuellos de botella en la producción y creación de un clima de trabajo distendido, lo que conduce a unas buenas relaciones humanas.
- Creación de una conciencia respecto a la calidad y mayor satisfacción de los empleados en el trabajo, mejorando la cultura de la calidad de la empresa.
- Mejora de la confianza entre los clientes.
- Mejora de la imagen y credibilidad de la empresa en los mercados internacionales, lo cual es esencial para el éxito en la actividad exportadora.

1.2.9. Norma ISO 9001:2000

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, y
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

1.2.10. Cláusulas de la Norma ISO 9001:2000

A. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe:

- a. Identificar los procesos
- b. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- c. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información.
- e. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- f. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados y la mejora continua de estos procesos.

Requisitos de la documentación

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

- a. Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de la calidad.
- b. Un manual de la calidad.
- c. Procedimientos documentados.
- d. Documentación de los procesos
- e. Los registros requeridos por esta Norma Internacional.

B. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

- a. Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
- b. Estableciendo la política de la calidad
- c. Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d. Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e. Asegurando la disponibilidad de recursos.

Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a. Es adecuada al propósito de la organización,
- b. Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- c. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
- d. Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e. Es revisada para su continua adecuación.

Planificación

Los objetivos deben ser medibles, establecerse en las funciones y niveles de todo el personal. Entre los objetivos deberán figurar las responsabilidades y acciones del personal sobre la satisfacción del cliente y la mejora continua, todo ello debe planificarse de forma que la alta dirección esté informada e implicada.

La Planificación deberá incluir todos los cambios y mejoras para asegurar que el sistema se mantiene íntegro. La alta dirección debe asegurarse de que se cuente con un sistema de comunicación e información dentro de la organización capaz de garantizar la eficiencia del sistema.

Responsabilidad, autoridad y comunicación

La responsabilidad y autoridad debe fijarse sin olvidar que directivos, mandos y trabajadores deben estar implicados. La alta dirección es la máxima responsable de ello, por lo tanto debe asignar un miembro de la dirección como responsable del sistema de gestión de la calidad, quien se asegurará que las decisiones de la alta dirección se lleven a la práctica con sistema y metodología.

Revisión por la dirección

La alta dirección revisará el sistema periódicamente para asegurarse de que se cumplen las decisiones políticas, objetivos y orientación al cliente.

La revisión debe ser metódica y documentarse con registros especificados

C. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Gestión de recursos

Para mantener el sistema y asegurar la satisfacción del cliente habrá que asignar los recursos necesarios.

.

Recursos humanos

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

D. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

Planificación de la realización del producto o servicio

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la Realización del producto o servicio. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto / servicio, la organización deberá determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a. Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto / servicio
- b. La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto / servicio
- c. Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo / prueban específicas para el producto / servicio así como los criterios para la aceptación del mismo
- d. Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto / servicio resultante cumplen los requisitos

Procesos relacionados con el cliente

La empresa debe determinar los requisitos especificados por los clientes que incluirán entrega, servicio y post venta, para clarificar este punto debemos decir que los requisitos de los clientes pueden provenir de un análisis estadístico de las expectativas que en todo caso, habrá que realizar metódicamente documentado las acciones e integrando en el diseño todos los datos.

De esta revisión deberán generarse los registros necesarios. Para evitar disconformidades y fallos prospectivos la organización debe dar información clara y concreta, no recurrir al engaño publicitario ni crear expectativas falsas que no se cumplirán.

Compras

Las compras obedecerán a uno de los procesos básicos de la empresa.

Según el producto adquirido y su impacto final sobre el producto / servicio se establecerá controles y se documentarán. Los proveedores deberán ser evaluados y seleccionados. Para comprar un producto deben describirse los requisitos que se comunicarán al proveedor según las características e importancia del producto, la organización fijará o no los controles o verificaciones necesarias, documentándolas.

Producción y prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados teniendo en cuenta:

- a. Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos
- b. La aprobación de equipos y calificación del personal
- c. El uso de métodos y procedimientos específicos
- d. Los requisitos de los registros, y
- e. Validación.

Control de los dispositivos de seguimiento y medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto / servicio con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

E. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a. Demostrar la conformidad del producto / servicio,
- b. Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c. Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

Seguimiento y Medición

La información obtenida deberá ser seguida y medida, determinándose los métodos apropiados para ello. Para determinar la conformidad, implantación y mantenimiento del Sistema se realizará periódicamente auditorías internas definidas en un proceso documentado.

Control de productos no –conforme

La organización debe asegurarse de que el producto/servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto/servicio no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a. Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c. Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Análisis de datos

El sistema tiene que ser eficaz, idóneo y funcional de acuerdo a lo previsto para facilitar la mejora, para ello se recavarán y analizarán datos de:

- a. La satisfacción del cliente
- b. La conformidad con los requisitos del producto/servicio
- c. Las características y tendencias de los procesos y de los productos/servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d. Los proveedores.

Mejora

La política de calidad, los objetivos deben facilitar la mejora continua basándose en las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas, prevención y revisión por la dirección.

Para acciones correctivas y preventivas, se redactarán los procedimientos documentados donde se definirán los pasos a dar para asegurar el resultado de las acciones.¹¹

1.3. Objetivos del Proyecto

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un Manual de Calidad ISO 9001:2000 aplicado al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato, con el propósito de establecer estándares de calidad para mantener una ventaja competitiva y lograr la satisfacción de sus clientes en el largo plazo.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar los procesos y tipos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. con el propósito de establecer estándares de calidad basados en la Norma ISO 9001:2000.
- Diseñar un sistema de gestión de la calidad aplicada al proceso de crédito, con la finalidad de dar cumplimiento a la cláusula 4. de la Norma ISO 9001:2000

¹¹ www.chospab.es/calidad/Ucalidad/Documentos/NormaInternacionalISO9001.pdf. Resumen.

- Formalizar la responsabilidad en la dirección para conocer, implantar, difundir y evaluar de manera correcta la Norma de calidad en el proceso de crédito.
- Analizar la gestión de los recursos del proceso de crédito para formalizar el sistema existente de manera que se pueda establecer estándares de calidad, enfocados al recurso humano, material y de trabajo.
- Planificar la realización del servicio de crédito tomando en cuenta los procesos relacionados con el cliente, para cumplir con la cláusula 7. que exige la Norma ISO 9001:2000
- Definir los procesos y procedimientos para la medición, análisis y mejora de los procesos de crédito, y que busquen el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO

2.1. Tipos de crédito

2.1.1. Crédito Quirografario

Son aquellos préstamos destinados para satisfacer necesidades de cualquier índole del socio y serán garantizados con fianza bancaria o con dos garantes domiciliados en el lugar de la concesión.

2.1.1.1. Requisitos

Entre los requisitos generales para la concesión de este crédito tenemos:

1. Hoja de solicitud del crédito, llenada con letra legible.
2. Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación (socio, cónyuge y garantes con sus cónyuges).
3. Certificado del curso de cooperativismo del socio.
4. Una fotografía tamaño carnet actualizada del socio.
5. Justificativo de ingresos (socio, cónyuge, garantes)
 - Certificado de la empresa o rol de pagos (tiempo de trabajo y sueldo).
 - Permiso de funcionamiento o RUC del negocio.
 - Certificado casa comercial, agricultor, ganadero, comerciante o facturas de compra de la actividad que realiza.
 - Copia de póliza, estado de cuenta corriente o libreta de ahorros de un banco.
 - Copia de la matrícula o contrato de compra y venta del vehículo (socio y garante).

6. Copia de la carta de pago del predio o escrituras del socio o escrituras (socio y garante).¹²

2.1.1.2. Políticas de Crédito¹³

CUADRO # 2.- POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA EL CRÉDITO QUIROGRAFARIO

Tasa de Interés Activa	16.94%
Encaje	5 por uno
Tiempo de encaje	15 días
Monto	Hasta 4000 dólares
Garantía del Crédito	El 5% se acreditará en certificados de aportación por cada crédito
Monto Solidario	100%
Plazo	Hasta 36 meses
Forma de Pago	Mensual, trimestral, semestral.
Sistema de Pago	Decreciente
Garantías	Hasta 2000 dólares (1 garante) Hasta 4000 dólares (2 garantes)
Seguro de Desgravamen	0.75% anual sobre saldos
Comisión en la Concesión	1%
SOLCA	1%
Comisión de Cobranza	Más de 61 días de atraso 1 dólar Más de 91 días de atraso 3 dólares Más de 120 días de atraso 5 dólares

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato. Resolución No. 033-RCA-2000 de Consejo de Administración.

Elaborado por: Mauricio Vásquez

2.1.2. Crédito Emergente

Son los destinados, a gastos de funerales de padres, hijos o cónyuges del socio, o cubrir gastos de reparación de vivienda del socio o reposición de bienes muebles y enseres de la misma, a gastos de reparación de muebles, vehículos, maquinaria o equipo de propiedad del socio y que haya sido objeto de algún siniestro y a gastos inmediatos o urgentes por fuerza mayor o caso fortuito sufridos por el socio, cónyuge, padres e hijos.

¹² Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda.

¹³ Resolución No. 033-RCA-2000 de Consejo de Administración.

2.1.2.1. Requisitos

Entre los requisitos generales para la concesión de este crédito tenemos:

1. Hoja de solicitud del crédito, llenada con letra legible.
2. Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación (socio, cónyuge y garantes con sus cónyuges).
3. Certificado del curso de cooperativismo del socio.
4. Una fotografía tamaño carnet actualizada del socio.
5. Justificativo de ingresos (socio, cónyuge, garante (s))
 - Certificado de la empresa o rol de pagos (tiempo de trabajo y sueldo).
 - Permiso de funcionamiento o RUC del negocio.
 - Certificado casa comercial, agricultor, ganadero, comerciante o facturas de compra de la actividad que realiza.
 - Copia de póliza, estado de cuenta corriente o libreta de ahorros de un banco.
 - Copia de la matrícula o contrato de compra y venta del vehículo (socio y garante).
6. Copia de la carta de pago del predio o escrituras del socio o escrituras (socio y garante).¹⁴

¹⁴ Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda.

2.1.2.2. Políticas de Crédito¹⁵

CUADRO # 3.- POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA EL CRÉDITO EMERGENTE

Tasa de Interés Activa	16.94%
Encaje	5 por uno
Tiempo de encaje	Sin tiempo de encaje
Monto	Hasta 1500 dólares
Garantía del Crédito	El 5% se acreditará en certificados de aportación por cada crédito
Plazo	Hasta 18 meses
Forma de Pago	Mensual, trimestral, semestral.
Sistema de Pago	Decreciente
Garantías	Hasta 1500 dólares (1garante)
Seguro de Desgravamen	0.75% anual sobre saldos
Comisión en la Concesión	1%
SOLCA	1%
Comisión de Cobranza	Más de 61 días de atraso 1 dólar Más de 91 días de atraso 3 dólares Más de 120 días de atraso 5 dólares

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato. Resolución No. 033-RCA-2000 de Consejo de Administración.

Elaborado por: Mauricio Vásquez

2.1.3. Crédito Hipotecario Comercial

Son créditos que están destinados para toda inversión como puede ser el transporte, la industria o la ganadería. Con garantía hipotecaria.

2.1.3.1. Requisitos.

1. Libreta de ahorros del socio.
2. Certificado del curso de cooperativismo.
3. Justificativo de ingreso del solicitante, cónyuge.
4. Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación (socio, cónyuge).
5. Una fotografía tamaño canet actualizada del socio.
6. Certificado del registrador de la propiedad que el predio no soporta gravamen e historia de la misma hasta completar 15 años.

¹⁵ Resolución No. 033-RCA-2000 de Consejo de Administración.

7. Certificado de avalúos y catastros sobre el valor del predio.
8. Copias certificadas de las escrituras de la propiedad a hipotecarse, hasta completar 15 años mínimo.
9. Línea de fábrica actualizada en la propiedad a hipotecarse.
10. Para la compra de casa o terreno la promesa de compraventa, con firmas de responsabilidad y cédulas debidamente legalizadas y los documentos de los numerales 6,7 y 10 del bien raíz a comprarse.
11. Otros que fueren necesarios según sea el caso.¹⁶

2.1.3.2. Políticas de Crédito¹⁷

CUADRO # 4.- POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA EL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL

Tasa de Interés Activa	16.94%
Encaje	6 por uno
Tiempo de encaje	15 días
Monto	Hasta 12000 dólares
Garantía del Crédito	El 5% se acreditará en certificados de aportación por cada crédito
Monto solidario	100%
Plazo	Hasta 48 meses
Forma de Pago	Mensual, trimestral, semestral.
Sistema de Pago	Decreciente
Garantías	Escritura del bien a hipotecar
Seguro de Desgravamen	0.75% anual sobre saldos
Comisión en la Concesión	1.5%
SOLCA	1%
Comisión de Cobranza	Más de 61 días de atraso 1 dólar Más de 91 días de atraso 3 dólares Más de 120 días de atraso 5 dólares

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato. Resolución No. 033-RCA-2000 de Consejo de Administración.

Elaborado por: Mauricio Vásquez

2.1.4. Crédito Hipotecario de Vivienda

Orientado a la solución del problema de vivienda del socio, con plazos y montos atractivos.

¹⁶ Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda.

¹⁷ Resolución No. 033-RCA-2000 de Consejo de Administración.

2.1.4.1. Requisitos.

1. Libreta de ahorros del socio.
2. Certificado del curso de cooperativismo.
3. Justificativo de ingreso del solicitante, cónyuge.
4. Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación (socio, cónyuge).
5. Una fotografía tamaño carnet actualizada del socio.
6. Certificado del registrador de la propiedad que el predio no soporta gravamen e historia de la misma hasta completar 15 años.
7. Certificado de avalúos y catastros sobre el valor del predio.
8. Copias certificadas de las escrituras de la propiedad a hipotecarse, hasta completar 15 años mínimo.
9. Para los préstamos de vivienda familiar o compra de terreno, certificado del registrador de la propiedad y de avalúos y catastros, en los que indique que no posee vivienda y otro terreno.
10. Línea de fábrica actualizada en la propiedad a hipotecarse.
11. Adicionalmente, para préstamos de construcción o adecuación de vivienda, se presentarán planos debidamente aprobados en el Municipio de la respectiva ciudad donde se efectuará la construcción, presupuesto de la obra en formularios propios de la cooperativa, permiso de construcción municipal, contrato con el profesional o persona para la construcción o dirección técnica.
12. Para la compra de casa o terreno la promesa de compraventa, con firmas de responsabilidad y cédulas debidamente legalizadas y los documentos de los numerales 6,7 y 10 del bien raíz a comprarse.
13. Otros que fueren necesarios según sea el caso.¹⁸

¹⁸ Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda.

2.1.4.2. Políticas de Crédito¹⁹

CUADRO # 5.- POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA EL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA

Tasa de Interés Activa	16.94%
Encaje	6 por uno
Tiempo de encaje	15 días
Monto	Hasta 12000 dólares
Garantía del Crédito	El 5% se acreditará en certificados de aportación por cada crédito
Monto solidario	100%
Plazo	Hasta 60 meses
Forma de Pago	Mensual.
Sistema de Pago	Decreciente
Garantías	Escritura del bien a hipotecar
Seguro de Desgravamen	0.75% anual sobre saldos
Comisión en la Concesión	1.5%
SOLCA	1%
Comisión de Cobranza	Más de 61 días de atraso 1 dólar Más de 91 días de atraso 3 dólares Más de 120 días de atraso 5 dólares

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato. Resolución No. 033-RCA-2000 de Consejo de Administración.

Elaborado por: Mauricio Vásquez

2.2. Procesos de Crédito

2.2.1. Proceso para la Obtención del Crédito Quirografario

2.2.1.1. Socio Nuevo

- a. Subproceso de apertura de cuenta
- b. Subproceso para la obtención de información del crédito quirografario
- c. Subproceso de recepción y verificación de la solicitud de crédito
- d. Subproceso de verificación de datos de domicilio e ingresos
- e. Subproceso de análisis de informe del verificador
- f. Subproceso de calificación
- g. Subproceso de revisión en la Jefatura de Crédito
- h. Subproceso de aprobación del crédito

¹⁹ Resolución No. 033-RCA-2000 de Consejo de Administración.

- i. Subproceso de legalización y desembolso del crédito
- j. Subproceso de archivo de documentos
- k. Subproceso de seguimiento del crédito

a. Subproceso de Apertura de Cuenta

- La persona decide formar parte de la Cooperativa OSCUS Ltda.
- La persona ingresa al área bancos a la sección d apertura de cuentas.
- La encargada de apertura de cuentas proporciona información sobre los requisitos* para la apertura de una cuenta
- La persona entrega los requisitos solicitados para abrir una nueva cuenta
- La encargada de apertura de cuentas llena la solicitud de ingreso en el sistema.
- El sistema asigna automáticamente el número de socio
- La encargada de apertura de cuentas entrega la papeleta* para que el socio realice el depósito mínimo requerido de 25 dólares
- El nuevo socio se acerca a depositar el dinero en cajas
- La cajera entrega al socio la tarjeta de ahorros*, a partir de este momento el nuevo socio está listo para realizar las diferentes transacciones (depósitos, retiros, préstamos, inversiones, tarjeta de débito) y beneficiarse de los servicios (atención médica y odontológica, farmacia, fondo mortuario) de la Cooperativa

NOTA.- Para acceder a un crédito se necesita ser socio mínimo un mes.

Documentos:

*A-001	Informativo de requisitos	(Anexo 2)
* P-001	Papeleta de depósito	(Anexo 3)
* L-001	Libreta de Ahorros	(Anexo 4)

b. Subproceso para la Obtención de Información del Crédito Quirografario

- El socio se acerca a la Secretaria de Crédito para solicitar información
- La Secretaria de Crédito envía al socio nuevo al analista 4
- El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino.
- El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito) que debe estar depositado por lo menos 15 días para la realización del crédito.
- El Analista entrega al socio los requisitos* y la solicitud* de crédito

Documentos:

- | | | |
|---------|----------------------------------|-----------|
| * R-001 | Requisitos crédito quirografario | (Anexo 5) |
| * S-001 | Solicitud crédito quirografario | (Anexo 6) |

c. Subproceso de Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

- El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos al Analista de Crédito.
- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
- Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista realiza la verificación en el sistema
- El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.

- Si cumple con los requisitos, el Analista 4 verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio, de su cónyuge, sus garantes y cónyuges de los garantes, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
- Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista 4 imprime el informe de la Central de Riesgos* y adjunta a la documentación del socio.
- El Analista 4 verifica si los garantes están en mora en la Cooperativa, y si no es garante en dos créditos vigentes. Si el garante está en mora o es garante en dos créditos vigentes se devuelve la documentación al socio
- Si no existe ningún problema con el garante, el Analista 4 pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
- Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.
- El Analista 4 coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.
- Se pide al socio que regrese de ocho a diez días aproximadamente para verificar el estado de su trámite.

Documentos:

* CR-001 Informe Central de Riesgos (Anexo 7)

d. Subproceso de Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

- El Analista 4 entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
- El Verificador zonifica la dirección del socio y garantes según su portafolio de créditos diario*, para verificar la ubicación exacta del domicilio.

- Por ser primera vez que el socio solicita un crédito, el Verificador debe inspeccionar el domicilio del socio y garantes, ingresando a sus domicilios con el fin de comprobar la veracidad de los datos.
- Si la información del domicilio del socio o garantes es incorrecta el Verificador corrige y amplía la dirección referencial.
- El Verificador verifica las fuentes de ingreso del socio nuevo, realizando llamadas telefónicas a los lugares de trabajo o negocios presentados por el socio.
- El Verificador realiza un informe* tanto por escrito como en el sistema.
- La carpeta regresa donde el Analista 4 incluido el informe del Verificador.

Documentos:

* IV-001 Informe Verificador (Anexo 9)

Registros:

* V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

e. Subproceso de Análisis del Informe del Verificador

- La carpeta pasa al proceso de análisis que realiza el Analista 4.
- El Analista 4 revisa la solicitud de crédito y el informe del Verificador. Si el informe del Verificador es malo (en caso de comprobar que la información sobre el domicilio e ingresos presentada por el socio no es veraz), el crédito es negado.
- Si el informe del Verificador es favorable, la solicitud y el informe del Verificador son ingresados al sistema por el Analista 4.
- El Analista 4 ingresa los datos económicos del socio, su cónyuge, de los garantes y sus cónyuges que se encuentran en la solicitud de crédito presentada por el socio.
- Una vez ingresados los datos al sistema, este automáticamente proporciona un número de solicitud.

- El Analista 4 emite un informe* sobre las observaciones del verificador y los datos de la carpeta del socio.

Documentos:

* IA-001 Informe Analista (Anexo 10)

f. Subproceso de Calificación

- La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista 4 en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's* para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
- La carpeta con la documentación se envía a la Jefe de Crédito para su visto bueno.

Documentos:

* C5-001 Calificación 5 c's (Anexo 11)

g. Subproceso de Revisión en la Jefatura de Crédito

- La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
- La Jefe de Crédito realiza la revisión del crédito, requisitos, calificación e informe del Analista 4.
- En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista 4 y se repite todo el proceso.
- Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito pone su visto bueno y pasa la carpeta al Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito. (Ver Anexo 12)

h. Subproceso de Aprobación del Crédito

- El Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto (Ver Anexo 12) analiza la carpeta del socio y aprueba el crédito sumillándolo.
- La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios para realizar la legalización del pagaré y el desembolso del dinero.

i. Subproceso de Legalización y Desembolso del Crédito

- El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
- La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré*.
- La Secretaria imprime el pagaré.
- La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista 4 para ser corregidos.
- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio y garantes.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré se envía a tesorería para su custodia.
- La Secretaria imprime la tabla de pagos*.
- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito*.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Documentos:

* P-001	Pagaré	(Anexo 13)
* TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
* HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)

j. Subproceso de Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados* del día.
- Clasifica a los créditos por los montos.
- La Secretaria envía la carpeta del socio con la documentación del crédito, al Analista 4 para su archivo.

Registros:

* LP-001 Listado de Pagarés (Anexo 16)

k. Subproceso de Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
- Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato. (Ver Anexo 1)
- Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

2.2.1.2. Socio Antiguo

- a. Subproceso para la obtención de información del crédito quirografario
- b. Subproceso de recepción y verificación de la solicitud de crédito
- c. Subproceso de verificación de datos de domicilio e ingresos
- d. Subproceso de análisis de informe del verificador
- e. Subproceso de calificación
- f. Subproceso de revisión en la Jefatura de Crédito
- g. Subproceso de aprobación del crédito

- h. Subproceso de legalización y desembolso del crédito
- i. Subproceso de archivo de documentos
- j. Subproceso de seguimiento del crédito

a. Subproceso para la Obtención de Información del Crédito Quirografario

- El socio se acerca al Analista correspondiente según su número de socio, para pedir información de crédito.
- El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino.
- El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito) que debe estar depositado por lo menos 15 días para la realización del crédito.
- El Analista entrega al socio los requisitos y la solicitud de crédito

Documentos:

- * R-001 Requisitos crédito quirografario (Anexo 5)
- * S-001 Solicitud crédito quirografario (Anexo 6)

b. Subproceso de Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

- El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos al Analista.
- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
- Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista saca del archivo el historial crediticio del socio* (contiene la información de créditos anteriores).
- El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se

cuenta con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.

- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica créditos anteriores del socio, comprueba que estén al día tanto los créditos vigentes como las renovaciones.
- Si el socio es considerado socio A (solvente, no esta en mora) el proceso de crédito sigue, caso contrario se suspende.
- El Analista verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio, de su cónyuge, su garante y cónyuge del garante, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
- Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista imprime el informe de la Central de Riesgos* y adjunta a la carpeta del socio.
- El Analista verifica si el socio es garante de otra persona en la Cooperativa. Si se encuentran garantías mutuas se devuelve la documentación al socio hasta que se cambie de garante.
- El Analista verifica si los garantes están en mora en la Cooperativa, y si no es garante en dos créditos vigentes. Si el garante está en mora o es garante en dos créditos vigentes se devuelve la documentación al socio
- Si no existe ningún problema con los garantes, el Analista pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
- Una vez concluida la verificación el Analista sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.
- El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en su historial crediticio y archiva.
- Se pide al socio que regrese dentro ocho a diez días aproximadamente para verificar el estado de su trámite.

Documentos:

* CR-001 Informe Central de Riesgos (Anexo 7)

Registros:

* HC-001 Historial Crediticio (Anexo 17)

c. Subproceso de Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

- El Analista entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
- El Verificador zonifica la dirección del socio y garantes según su portafolio de créditos diario*, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
- Si la información del domicilio del socio o garantes es incorrecta el Verificador corrige y amplía la dirección referencial.
- El Verificador actualiza la información.
- El Verificador realiza un informe* tanto por escrito como en el sistema.
- La carpeta regresa donde el Analista incluido el informe del Verificador.

Documentos:

* IV-001 Informe Verificador (Anexo 9)

Registros:

* V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

d. Subproceso de Análisis del Informe del Verificador

- La carpeta pasa al proceso de análisis que realiza el Analista.
- El Analista revisa la solicitud de crédito y el informe del Verificador. Si el informe del Verificador es malo (la información del domicilio e ingresos no es veraz), el crédito es negado.
- Si el informe del Verificador es favorable, la solicitud y el informe del Verificador son ingresados al sistema por el Analista.

- El Analista ingresa los datos económicos del socio, su cónyuge, de los garantes y sus cónyuges que se encuentran en la solicitud de crédito presentada por el socio.
- Una vez ingresados los datos al sistema, este automáticamente proporciona un número de solicitud.
- El Analista emite un informe* sobre las observaciones del Verificador y los datos de la carpeta del socio.

Documentos:

* IA-001 Informe Analista (Anexo 10)

e. Subproceso de Calificación

- La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's* para adjuntarlo a la carpeta del socio, caso contrario se niega el crédito.
- La carpeta con la documentación se envía a la Jefatura de Crédito

Documentos:

* C5-001 Calificación 5 c's (Anexo 11)

f. Subproceso de Revisión en la Jefatura de Crédito

- La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
- La Jefe de Crédito realiza la revisión del crédito, requisitos, calificación e informe del Analista.
- En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista y se repite todo el proceso.

- Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito pone su visto bueno y pasa la carpeta al Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito (Ver Anexo 12).

g. Subproceso de Aprobación del Crédito

- El Nivel de Aprobación correspondiente (Ver Anexo 12) analiza la carpeta del socio y aprueba el crédito, sumillándolo.
- La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios, para realizar la legalización del pagaré y desembolso del dinero.

h. Subproceso de Legalización y Desembolso del Crédito

- El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
- La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
- La Secretaria imprime el pagaré*.
- La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista para ser corregidos.
- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio y garantes.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré se envía a tesorería para su custodia.
- La Secretaria imprime la tabla de pagos*.
- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito*.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Documentos:

* P-001	Pagaré	(Anexo 13)
* TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
* HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)

i. Subproceso de Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés* legalizados del día.
- Clasifica a los créditos por los montos.
- La Secretaria envía la carpeta al Analista para su archivo.

Registros:

* LP-001	Listado de Pagarés	(Anexo 16)
----------	--------------------	------------

j. Subproceso de Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
- Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato. (Ver Anexo 1)
- Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

2.2.2. Proceso para la Obtención del Crédito Emergente**2.2.2.1. Socio Nuevo**

- a. Subproceso de apertura de cuenta
- b. Subproceso para la obtención de información del crédito emergente

- c. Subproceso de recepción y verificación de la solicitud de crédito
- d. Subproceso de verificación de datos de domicilio e ingresos
- e. Subproceso de análisis de informe del verificador
- f. Subproceso de calificación
- g. Subproceso de revisión en la Jefatura de Crédito
- h. Subproceso de aprobación del crédito
- i. Subproceso de legalización y desembolso del crédito
- j. Subproceso de archivo de documentos
- k. Subproceso de seguimiento del crédito

a. Subproceso de Apertura de Cuenta

- La persona decide formar parte de la Cooperativa OSCUS Ltda.
- La persona ingresa al área bancos a la sección d apertura de cuentas.
- La encargada de apertura de cuentas proporciona información sobre los requisitos* para la apertura de una cuenta
- La persona entrega los requisitos solicitados para abrir una nueva cuenta
- La encargada de apertura de cuentas llena la solicitud de ingreso en el sistema.
- El sistema asigna automáticamente el número de socio
- La encargada de apertura de cuentas entrega la papeleta* para que el socio realice el depósito mínimo requerido de 25 dólares
- El nuevo socio se acerca a depositar el dinero en cajas
- La cajera entrega al socio la tarjeta de ahorros*, a partir de este momento el nuevo socio está listo para realizar las diferentes transacciones (depósitos, retiros, préstamos, inversiones, tarjeta de débito) y beneficiarse de los servicios (atención médica y odontológica, farmacia, fondo mortuario) de la Cooperativa

NOTA.- Para acceder a un crédito se necesita ser socio mínimo un mes.

Documentos:

*A-001	Informativo de requisitos	(Anexo 2)
* P-001	Papeleta de depósito	(Anexo 3)
* L-001	Libreta de Ahorros	(Anexo 4)

b. Subproceso para la Obtención de Información del Crédito Emergente

- El socio se acerca a la Secretaria de Crédito para pedir información.
- La Secretaria de Crédito envía al socio nuevo donde el Analista 4.
- El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino.
- El Analista entrega al socio los requisitos* y la solicitud de crédito*

Documentos:

* R-001	Requisitos crédito emergente	(Anexo 5)
* S-001	Solicitud crédito emergente	(Anexo 6)

c. Subproceso de Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

- El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos al Analista de Crédito.
- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
- Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista realiza la verificación en el sistema
- El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el encaje necesario para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.

- Si cumple con los requisitos, el Analista 4 verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio, de su cónyuge, su garante y cónyuge del garante, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
- Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista 4 imprime el informe de la Central de Riesgos* y adjunta a la documentación del socio.
- El Analista 4 verifica si el garante están en mora en la Cooperativa, y si no es garante en dos créditos vigentes. Si el garante está en mora o es garante en dos créditos vigentes se devuelve la documentación al socio
- Si no existe ningún problema con el garante, el Analista 4 pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
- Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.
- El Analista 4 coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.
- Se pide al socio que regrese de ocho a diez días para verificar el estado de su trámite.

Documentos:

* CR-001 Informe Central de Riesgos (Anexo 7)

d. Subproceso de Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

- El Analista 4 entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
- El Verificador zonifica la dirección del socio y garante según su portafolio de créditos diario*, para verificar la ubicación exacta del domicilio.

- Por ser primera vez que el socio solicita un crédito, el Verificador debe inspeccionar el domicilio del socio y garante, ingresando a sus domicilios con el fin de comprobar la veracidad de los datos.
- Si la información del domicilio del socio o garante es incorrecta el Verificador corrige y amplía la dirección referencial.
- El Verificador verifica las fuentes de ingreso del socio nuevo a través de llamadas telefónicas al lugar de trabajo o negocio presentado por el socio.
- El Verificador realiza un informe* tanto por escrito como en el sistema.
- La carpeta regresa donde el Analista 4 incluido el informe del Verificador.

Documentos:

* IV-001 Informe Verificador (Anexo 9)

Registros:

* V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

e. Subproceso de Análisis del Informe del Verificador

- La carpeta pasa al proceso de análisis que realiza el Analista 4.
- El Analista 4 revisa la solicitud de crédito y el informe del Verificador. Si el informe del Verificador es malo (la información del domicilio e ingresos no es veraz), el crédito es negado.
- Si el informe del Verificador es favorable, la solicitud y el informe del Verificador son ingresados al sistema por el Analista 4.
- El Analista 4 ingresa los datos económicos del socio, su cónyuge, del garante y su cónyuge, que se encuentran en la solicitud de crédito presentada por el socio.
- Una vez ingresados los datos al sistema, este automáticamente proporciona un número de solicitud.
- El Analista 4 emite un informe* sobre las observaciones del verificador y los datos de la carpeta del socio.

Documentos:

* IA-001 Informe Analista (Anexo 10)

f. Subproceso de Calificación

- La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista 4 en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's* para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
- La carpeta con la documentación se envía a la Jefe de Crédito para su visto bueno.

Documentos:

* C5-001 Calificación 5 c's (Anexo 11)

g. Subproceso de Revisión en la Jefatura de Crédito

- La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
- La Jefe de Crédito realiza la revisión del crédito, requisitos, calificación e informe del Analista 4.
- En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista 4 y se repite todo el proceso.
- Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito pone su visto bueno y pasa la carpeta al Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito (Ver Anexo 12).

h. Subproceso de Aprobación del Crédito

- El Nivel de Aprobación correspondiente (Ver Anexo 12) analiza la carpeta del socio y aprueba el crédito, sumillándolo.
- La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios, para realizar la legalización del pagaré y desembolso del dinero.

i. Subproceso de Legalización y Desembolso del Crédito

- El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
- La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
- La Secretaria imprime el pagaré*.
- La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista 4 para ser corregidos.
- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio y garante.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré se envía a tesorería para su custodia.
- La Secretaria imprime la tabla de pagos*.
- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito*.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Documentos:

* P-001	Pagaré	(Anexo 13)
* TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
* HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)

j. Subproceso de Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados* del día.
- Clasifica a los créditos por los montos.
- La Secretaria envía la carpeta al Analista 4 para su archivo.

Registros:

* LP-001 Listado de Pagarés (Anexo 16)

k. Subproceso de Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
- Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato. (Ver Anexo 1)
- Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

2.2.2.2. Socio Antiguo

- a. Subproceso para la obtención de información del crédito emergente
- b. Subproceso de recepción y verificación de la solicitud de crédito
- c. Subproceso de verificación de datos de domicilio e ingresos
- d. Subproceso de análisis de informe del verificador
- e. Subproceso de calificación
- f. Subproceso de revisión en la Jefatura de Crédito
- g. Subproceso de aprobación del crédito
- h. Subproceso de legalización y desembolso del crédito

- i. Subproceso de archivo de documentos
- j. Subproceso de seguimiento del crédito

a. Subproceso para la Obtención de Información del Crédito Emergente

- El socio se acerca al Analista correspondiente según su número de socio, para pedir información de crédito.
- El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino.
- El Analista entrega al socio los requisitos* y la solicitud de crédito*

Documentos:

* R-001	Requisitos crédito emergente	(Anexo 5)
* S-001	Solicitud crédito emergente	(Anexo 6)

b. Subproceso de Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

- El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos al Analista.
- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
- Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista saca del archivo el historial crediticio del socio* (donde se encuentra información de créditos anteriores).
- El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el encaje necesario para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.

- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica créditos anteriores del socio, comprueba que estén al día tanto los créditos vigentes como las renovaciones.
- Si el socio es considerado socio A (solvente, no esta en mora) el proceso de crédito sigue, caso contrario se suspende.
- El Analista verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio, de su cónyuge, su garante y cónyuge del garante, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
- Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista imprime el informe de la Central de Riesgos* y adjunta a la carpeta del socio.
- El Analista verifica si el socio es garante de otra persona en la Cooperativa. Si se encuentran garantías mutuas se devuelve la documentación al socio hasta que se cambie de garante.
- El Analista verifica si el garante están en mora en la Cooperativa, y si no es garante en dos créditos vigentes. Si el garante está en mora o es garante en dos créditos vigentes se devuelve la documentación al socio
- Si no existe ningún problema con el garante, el Analista pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
- Una vez concluida la verificación el Analista sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.
- El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en su historial crediticio y archiva.
- Se pide al socio que regrese de ocho a diez días para verificar el estado de su trámite.

Documentos:

* CR-001 Informe Central de Riesgos (Anexo 7)

- Una vez ingresados los datos al sistema, este automáticamente proporciona un número de solicitud.
- El Analista emite un informe* sobre las observaciones del Verificador y los datos de la carpeta del socio.

Documentos:

* IA-001 Informe Analista (Anexo 10)

e. Subproceso de Calificación

- La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's* para adjuntarlo a la carpeta del socio, caso contrario se niega el crédito.
- La carpeta con la documentación se envía a la Jefatura de Crédito

Documentos:

* C5-001 Calificación 5 c's (Anexo 11)

f. Subproceso de Revisión en la Jefatura de Crédito

- La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
- La Jefe de Crédito realiza la revisión del crédito, requisitos, calificación e informe del Analista.
- En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista y se repite todo el proceso.
- Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito pone su visto bueno y pasa la carpeta al Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito (Ver Anexo 12).

g. Subproceso de Aprobación del Crédito

- El Nivel de Aprobación correspondiente (Ver Anexo 12) analiza la carpeta del socio y aprueba el crédito.
- La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios para realizar la legalización del pagaré y el desembolso del dinero.

h. Subproceso de Legalización y Desembolso del Crédito

- El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
- La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
- La Secretaria imprime el pagaré*.
- La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista para ser corregidos.
- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio y garante.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré se envía a tesorería para su custodia.
- La Secretaria imprime la tabla de pagos*.
- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito*.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Documentos:

* P-001	Pagaré	(Anexo 13)
* TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
* HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)

i. Subproceso de Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día*.
- Clasifica a los créditos por los montos.
- La Secretaria envía la carpeta al Analista para su archivo.

Documento:

* LP-001 Listado de Pagarés (Anexo 16)

j. Subproceso de Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
- Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato. (Ver Anexo 1)
- Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

2.2.3 Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario Comercial

2.2.3.1. Socio Nuevo

- a. Subproceso de apertura de cuenta
- b. Subproceso para la obtención de información del crédito hipotecario comercial
- c. Subproceso de recepción y verificación de la solicitud de crédito
- d. Subproceso de verificación de datos de domicilio e ingresos
- e. Subproceso de avalúo

- f. Subproceso de revisión en el Departamento Jurídico
- g. Subproceso de calificación
- h. Subproceso de aprobación del crédito
- i. Subproceso de elaboración de la minuta
- j. Subproceso de legalización y desembolso del crédito
- k. Subproceso de archivo de documentos
- l. Subproceso de seguimiento del crédito

a. Subproceso de Apertura de Cuenta

- La persona decide formar parte de la Cooperativa OSCUS Ltda.
- La persona ingresa al área bancos a la sección de apertura de cuentas.
- La encargada de apertura de cuentas proporciona información sobre los requisitos* para la apertura de una cuenta
- La persona entrega los requisitos solicitados para abrir una nueva cuenta
- La encargada de apertura de cuentas llena la solicitud de ingreso en el sistema.
- El sistema asigna automáticamente el número de socio
- La encargada de apertura de cuentas entrega la papeleta* para que el socio realice el depósito mínimo requerido de 25 dólares
- El nuevo socio se acerca a depositar el dinero en cajas
- La cajera entrega al socio la tarjeta de ahorros*, a partir de este momento el nuevo socio está listo para realizar las diferentes transacciones (depósitos, retiros, préstamos, inversiones, tarjeta de débito) y beneficiarse de los servicios (atención médica y odontológica, farmacia, fondo mortuario) de la Cooperativa

NOTA.- Para acceder a un crédito se necesita ser socio mínimo un mes.

Documentos:

*A-001	Informativo de requisitos	(Anexo 2)
* P-001	Papeleta de depósito	(Anexo 3)
* L-001	Libreta de Ahorros	(Anexo 4)

b. Subproceso para la Obtención de Información del Crédito Hipotecario Comercial

- El socio se acerca a la Secretaria de Crédito para pedir información.
- La Secretaria de Crédito envía al socio nuevo donde el Analista 4.
- El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino. Además Se pregunta la fecha de inscripción en el Registro de la Propiedad de las escrituras, para verificar si el predio no tiene ningún gravamen y que las escrituras estén en poder del socio por lo menos 12 años.
- El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito) que debe estar depositado por lo menos 15 días para la realización del crédito.
- El Analista entrega al socio los requisitos* y la solicitud de crédito*

Documentos:

* R-002	Requisitos crédito hipotecario comercial	(Anexo 25)
* S-001	Solicitud crédito hipotecario comercial	(Anexo 6)

c. Subproceso de Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

- El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos en una carpeta al Analista de Crédito.
- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.

- Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista indica al socio que se realizará una previa inspección en su casa y en su trabajo.
- El Analista realiza la verificación en el sistema, ingresa al menú principal opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
- Si cumple con los requisitos, el Analista 4 verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio y de su cónyuge, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
- Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista 4 imprime el informe de la Central de Riesgos* y adjunta a la documentación del socio.
- El Analista 4 pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
- Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.
- El Analista 4 coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.
- Se pide al socio que regrese de ocho a diez días para verificar el estado de su trámite.

Documentos:

* CR-001 Informe Central de Riesgos (Anexo 7)

d. Subproceso de Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

- El Analista 4 entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
- El Verificador zonifica la dirección del socio según su portafolio de créditos diario*, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
- Por ser primera vez que el socio solicita un crédito, el Verificador debe inspeccionar el domicilio del socio, ingresando a sus domicilios con el fin de comprobar la veracidad de los datos.
- Si la información del domicilio del socio es incorrecta el Verificador corrige y amplía la dirección referencial.
- El Verificador verifica las fuentes de ingreso del socio nuevo, realizando llamadas al trabajo o negocio presentado por el socio.
- El Verificador realiza un informe* tanto por escrito como en el sistema.
- La carpeta pasa a la Jefe de Crédito.

Documentos:

* IV-001 Informe Verificador (Anexo 9)

Registros:

* V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

e. Subproceso de Avalúo

- La Jefe de Crédito clasifica las carpetas de crédito de trámite hipotecario para entregar a los Peritos respectivos para la realización del avalúo del inmueble a hipotecarse.
- El Perito junto con el socio en fecha señalada realizan la inspección y el avalúo del bien.
- El Perito toma fotografías del bien inmueble a hipotecarse.

- El Perito realiza el informe* correspondiente a la inspección y al avalúo del bien y adjunta las fotos del bien inmueble (casa o terreno).
- El informe se adjunta a la carpeta del socio.
- La carpeta se entrega a la Secretaria del Departamento de Crédito.
- La Secretaria verifica si el valor del avalúo cubre el monto del crédito. (La Cooperativa entrega el 70% del avalúo). Si no cubre se devuelven los papeles al Analista para que indique al socio el monto que se le puede proporcionar con esa hipoteca.
- La Secretaria del Departamento de Crédito anota en un cuaderno la fecha de recepción y la fecha que envió al Departamento Jurídico el monto, el nombre y el número del socio.
- La Secretaria del Departamento de Crédito envía la carpeta al Departamento Jurídico mediante memorando*.

Documentos:

- | | | |
|----------|------------------------------------|------------|
| * IP-001 | Informe Perito | (Anexo 19) |
| *M-001 | Memorando de Secretaria de Crédito | (Anexo 20) |

f. Subproceso de Revisión en el Departamento Jurídico

- El Departamento Jurídico revisa que los papeles de trámite legal estén en regla.
- El Departamento Jurídico realiza un informe*.
- El Departamento Jurídico regresa la carpeta a la Secretaria adjuntando el informe.
- La Secretaria devuelve la carpeta al Analista con los informes respectivos.

Documentos:

- | | | |
|---------|------------------|------------|
| *IJ-001 | Informe Jurídico | (Anexo 21) |
|---------|------------------|------------|

- En la Gerencia el informe enviado por medio del sistema, se revisa y se aprueba. Si se detecta algún error se devuelve al Analista.
- Una vez aprobado el crédito por el nivel 3 (Ver Anexo 12), la carpeta se envía al Departamento Jurídico mediante memorando*.

Documentos:

*M-002 Memorando de Gerencia (Anexo 22)

i. Subproceso de Elaboración de la Minuta

- La carpeta aprobada pasa al Departamento jurídico para la elaboración de la minuta*.
- El socio lleva la minuta donde el Notario para elevarla a Escritura Pública.
- La Escritura Pública regresa al Departamento Jurídico para ser revisada.
- El Departamento Jurídico emite un informe final* que se adjunta a la carpeta del socio.
- La carpeta pasa al Analista 4 para que este registre la Hipoteca con el número y fecha de inscripción, y archiva en la carpeta del socio.
- La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios para la legalización del pagaré y el desembolso del dinero.

Documentos:

*MT-001 Minuta (Anexo 23)

* IJ-002 Informe Jurídico Final (Anexo 24)

j. Subproceso de Legalización y Desembolso del Crédito

- El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
- La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
- La Secretaria imprime el pagaré*.

- La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista 4 para ser corregidos.
- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de la firma del socio.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré y las Escrituras de la Hipoteca se envía a tesorería para su custodia.
- La Secretaria imprime la tabla de pagos*.
- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito*.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Documentos:

* P-001	Pagaré	(Anexo 13)
* TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
* HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)

k. Subproceso de Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados* del día.
- Clasifica a los créditos por los montos.
- La Secretaria envía la carpeta al Analista 4 para su archivo.

Registros:

* LP-001	Listado de Pagarés	(Anexo 16)
----------	--------------------	------------

l. Subproceso de Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.

- Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato. (Ver Anexo 1)
- Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

2.2.3.2. Socio Antiguo

- a. Subproceso para la obtención de información del crédito hipotecario comercial
- b. Subproceso de recepción y verificación de la solicitud de crédito
- c. Subproceso de verificación de datos de domicilio e ingresos
- d. Subproceso de avalúo
- e. Subproceso de revisión en el Departamento Jurídico
- f. Subproceso de calificación
- g. Subproceso de aprobación del crédito
- h. Subproceso de elaboración de la minuta
- i. Subproceso de legalización y desembolso del crédito
- j. Subproceso de archivo de documentos
- k. Subproceso de seguimiento del crédito

a. Subproceso para la Obtención de Información del Crédito Hipotecario Comercial

- El socio se acerca al Analista correspondiente según su número de socio para pedir información de crédito.
- El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino. Además se pregunta la fecha de inscripción en el Registro de la Propiedad de las

escrituras, para verificar si el predio no tiene ningún gravamen y que las escrituras estén en poder del socio por lo menos 12 años.

- El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito) que debe estar depositado por lo menos 15 días para la realización del crédito.
- El Analista entrega al socio los requisitos* y la solicitud de crédito*

Documentos:

- * R-002 Requisitos crédito hipotecario comercial (Anexo 25)
- * S-001 Solicitud crédito hipotecario comercial (Anexo 6)

b. Subproceso de Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

- El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos al Analista de Crédito.
- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
- Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista saca del archivo el historial crediticio del socio*.
- El Analista realiza la verificación en el sistema, ingresa al menú principal opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica créditos anteriores del socio, comprueba que estén al día tanto los créditos vigentes como las renovaciones.

- Si el socio es considerado socio A (solvente, no esta en mora) el proceso de crédito sigue, caso contrario se suspende.
- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio y de su cónyuge, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
- Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista imprime el informe de la Central de Riesgos* y adjunta a la documentación del socio.
- El Analista verifica si el socio es garante de otra persona en la Cooperativa.
- El Analista pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
- Una vez concluida la verificación el Analista sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.
- El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en su carpeta y archiva.
- Se pide al socio que regrese de ocho a diez días para verificar el estado de su trámite.

Documentos:

* CR-001 Informe Central de Riesgos (Anexo 7)

Registros:

* HC-001 Historial Crediticio (Anexo 17)

c. Subproceso de Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

- El Analista entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
- El Verificador zonifica la dirección del socio según su portafolio de créditos diario*, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
- Si la información del domicilio del socio es incorrecta el Verificador actualiza los datos del socio.
- El Verificador actualiza la información del socio.
- El Verificador realiza un informe* tanto por escrito como en el sistema.
- La carpeta pasa a la Jefe de Crédito.

Documentos:

* IV-001 Informe Verificador (Anexo 9)

Registros:

* V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

d. Subproceso de Avalúo

- La Jefe de Crédito clasifica las carpetas de crédito de trámite hipotecario para entregar a los Peritos respectivos para la realización del avalúo del inmueble a hipotecarse.
- El Perito junto con el socio en fecha señalada realizan la inspección y el avalúo del bien.
- El Perito toma fotografías del bien inmueble a hipotecarse.
- El Perito realiza el informe* correspondiente a la inspección y al avalúo del bien y adjunta las fotos del bien inmueble (casa o terreno).
- El informe se adjunta a la carpeta del socio.
- La carpeta se entrega a la Secretaria del Departamento de Crédito.

- La Secretaria verifica si el valor del avalúo cubre el monto del crédito. (La Cooperativa entrega el 70% del avalúo). Si no cubre se devuelven los papeles al Analista para que indique al socio el monto que se le puede proporcionar con esa hipoteca.
- La Secretaria del Departamento de Crédito anota en un cuaderno la fecha de recepción y la fecha que envió al Departamento Jurídico el monto, el nombre y el número del socio.
- La Secretaria del Departamento de Crédito envía la carpeta al Departamento Jurídico mediante memorando*.

Documentos:

- | | | |
|----------|------------------------------------|------------|
| * IP-001 | Informe Perito | (Anexo 19) |
| *M-001 | Memorando de Secretaria de Crédito | (Anexo 20) |

e. Subproceso de Revisión en el Departamento Jurídico

- El Departamento Jurídico revisa que los papeles de trámite legal estén en regla.
- El Departamento Jurídico realiza un informe*.
- El Departamento Jurídico regresa la carpeta a la Secretaria adjuntando el informe.
- La Secretaria devuelve la carpeta al Analista con los informes respectivos.

Documentos:

- | | | |
|---------|------------------|------------|
| *IJ-001 | Informe Jurídico | (Anexo 21) |
|---------|------------------|------------|

f. Subproceso de Calificación

- La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).

- Si la calificación es del 70% o más, (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's* para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
- La carpeta con la documentación se envía a la Jefe de Crédito

Documentos:

* C5-001 Calificación 5 c's (Anexo 11)

g. Subproceso de Aprobación del Crédito

- La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
- La Jefe de Crédito realiza la revisión de toda documentación y que los informes sean favorables.
- En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista para su modificación.
- La Jefe de Crédito ingresa a sistema donde realiza un informe donde emite su opinión acerca del crédito.
- Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito envía la carpeta a la Subgerencia para la revisión de los documentos.
- La Subgerente revisa la carpeta, si se encuentra algún error la carpeta regresa al Analista.
- La Subgerente de Crédito realiza un informe en el sistema donde emite su opinión.
- Si la opinión es favorable se envía por medio del sistema el informe y la carpeta a Gerencia.
- En la Gerencia el informe enviado por medio del sistema, se revisa y se aprueba. Si se detecta algún error se devuelve al Analista.
- Una vez aprobado el crédito por el nivel 3 (Ver Anexo 12), la carpeta se envía al Departamento Jurídico mediante memorando*.

Documentos:

*M-002 Memorando de Gerencia (Anexo 22)

h. Subproceso de Elaboración de la Minuta

- La carpeta aprobada pasa al Departamento jurídico para la elaboración de la minuta*.
- El socio lleva la minuta donde el Notario para elevarla a Escritura Pública.
- La Escritura Pública regresa al Departamento Jurídico para ser revisada.
- El Departamento Jurídico emite un informe final* que se adjunta a la carpeta del socio.
- La carpeta pasa al Analista para que este registre la Hipoteca con el número y fecha de inscripción, y archiva en la carpeta del socio.
- La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios, para la legalización del pagaré.

Documentos:

*MT-001 Minuta (Anexo 23)

* IJ-002 Informe Jurídico Final (Anexo 24)

i. Subproceso de Legalización y Desembolso del Crédito

- El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
- La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
- La Secretaria imprime el pagaré*.
- La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista para ser corregidos.
- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de la firma del socio.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré y las Escrituras de la Hipoteca se envía a tesorería para su custodia.

- La Secretaria imprime la tabla de pagos*.
- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito*.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Documentos:

* P-001	Pagaré	(Anexo 13)
* TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
* HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)

j. Subproceso de Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día*.
- Clasifica a los créditos por los montos.
- La Secretaria envía la carpeta al Analista para su archivo.

Registros:

* LP-001	Listado de Pagarés	(Anexo 16)
----------	--------------------	------------

k. Subproceso de Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista realiza un seguimiento para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
- Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato. (Ver Anexo 1)
- Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

2.2.4. Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario de Vivienda

2.2.4.1. Socio Nuevo

- a. Subproceso de apertura de cuenta
- b. Subproceso para la obtención de información del crédito hipotecario comercial
- c. Subproceso de recepción y verificación de la solicitud de crédito
- d. Subproceso de verificación de datos de domicilio e ingresos
- e. Subproceso de avalúo
- f. Subproceso de revisión en el Departamento Jurídico
- g. Subproceso de calificación
- h. Subproceso de aprobación del crédito
- i. Subproceso de elaboración de la minuta
- j. Subproceso de legalización y desembolso del crédito
- k. Subproceso de archivo de documentos
- l. Subproceso de seguimiento del crédito

a. Subproceso de Apertura de Cuenta

- La persona decide formar parte de la Cooperativa OSCUS Ltda.
- La persona ingresa al área bancos a la sección d apertura de cuentas.
- La encargada de apertura de cuentas proporciona información sobre los requisitos* para la apertura de una cuenta
- La persona entrega los requisitos solicitados para abrir una nueva cuenta
- La encargada de apertura de cuentas llena la solicitud de ingreso en el sistema.
- El sistema asigna automáticamente el número de socio
- La encargada de apertura de cuentas entrega la papeleta* para que el socio realice el depósito mínimo requerido de 25 dólares

- El nuevo socio se acerca a depositar el dinero en cajas
- La cajera entrega al socio la tarjeta de ahorros*, a partir de este momento el nuevo socio está listo para realizar las diferentes transacciones (depósitos, retiros, préstamos, inversiones, tarjeta de débito) y beneficiarse de los servicios (atención médica y odontológica, farmacia, fondo mortuario) de la Cooperativa

NOTA.- Para acceder a un crédito se necesita ser socio mínimo un mes.

Documentos:

*A-001	Informativo de requisitos	(Anexo 2)
* P-001	Papeleta de depósito	(Anexo 3)
* L-001	Libreta de Ahorros	(Anexo 4)

b. Subproceso para la Obtención de Información del Crédito Hipotecario de Vivienda

- El socio se acerca a la Secretaria de Crédito para pedir información.
- La Secretaria de Crédito envía al socio nuevo donde el Analista 4.
- El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino. Además Se pregunta la fecha de inscripción en e Registro de la Propiedad de las escrituras, para verificar si el predio no tiene ningún gravamen y que las escrituras estén en poder del socio por lo menos 12 años.
- El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito) que debe estar depositado por lo menos 15 días para la realización del crédito.
- El Analista entrega al socio los requisitos* y la solicitud de crédito*

Documentos:

* R-002	Requisitos crédito hipotecario de vivienda	(Anexo 25)
* S-001	Solicitud crédito hipotecario de vivienda	(Anexo 6)

c. Subproceso de Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

- El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos en una carpeta al Analista de Crédito.
- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
- Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista indica al socio que se realizará una previa inspección en su casa y en su trabajo.
- El Analista realiza la verificación en el sistema, ingresa al menú principal opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
- Si cumple con los requisitos, el Analista 4 verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio y de su cónyuge, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
- Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista 4 imprime el informe de la Central de Riesgos* y adjunta a la documentación del socio.
- El Analista 4 pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
- Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.

- El Analista 4 coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.
- Se pide al socio que regrese de ocho a diez días para verificar el estado de su trámite.

Documentos:

* CR-001 Informe Central de Riesgos (Anexo 7)

d. Subproceso de Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

- El Analista 4 entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
- El Verificador zonifica la dirección del socio según su portafolio de créditos diario*, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
- Por ser primera vez que el socio solicita un crédito, el Verificador debe inspeccionar el domicilio del socio, ingresando a su domicilio con el fin de comprobar la veracidad de los datos.
- Si la información del domicilio del socio es incorrecta el Verificador corrige y amplía la dirección referencial.
- El Verificador verifica las fuentes de ingreso del socio nuevo, llamando al trabajo o negocio presentado por el socio.
- El Verificador realiza un informe* tanto por escrito como en el sistema.
- La carpeta pasa a la Jefe de Crédito.

Documentos:

* IV-001 Informe Verificador (Anexo 9)

Registros:

* V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

e. Subproceso de Avalúo

- La Jefe de Crédito clasifica las carpetas de crédito de trámite hipotecario para entregar a los Peritos respectivos para la realización del avalúo del inmueble a hipotecarse.
- El Perito junto con el socio en fecha señalada realizan la inspección y el avalúo del bien.
- El Perito toma fotografías del bien inmueble a hipotecarse.
- El Perito realiza el informe* correspondiente a la inspección y al avalúo del bien y adjunta las fotos del bien inmueble (casa o terreno).
- El informe se adjunta a la carpeta del socio.
- La carpeta se entrega a la Secretaria del Departamento de Crédito.
- La Secretaria verifica si el valor del avalúo cubre el monto del crédito. (La Cooperativa entrega el 70% del avalúo). Si no cubre se devuelven los papeles al Analista para que indique al socio el monto que se le puede proporcionar con esa hipoteca.
- La Secretaria del Departamento de Crédito anota en un cuaderno la fecha de recepción y la fecha que envió al Departamento Jurídico el monto, el nombre y el número del socio.
- La Secretaria del Departamento de Crédito envía la carpeta al Departamento Jurídico mediante memorando*.

Documentos:

- | | | |
|----------|------------------------------------|------------|
| * IP-001 | Informe Perito | (Anexo 19) |
| *M-001 | Memorando de Secretaria de Crédito | (Anexo 20) |

f. Subproceso de Revisión en el Departamento Jurídico

- El Departamento Jurídico revisa que los papeles de trámite legal estén en regla.
- El Departamento Jurídico realiza un informe*.

- El Departamento Jurídico regresa la carpeta a la Secretaria adjuntando el informe.
- La Secretaria devuelve la carpeta al Analista con los informes respectivos.

Documentos:

*IJ-001 Informe Jurídico (Anexo 21)

g. Subproceso de Calificación

- La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista 4 en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más, (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's* para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
- La carpeta con la documentación se envía a la Jefe de Crédito

Documentos:

* C5-001 Calificación 5 c's (Anexo 11)

h. Subproceso de Aprobación del Crédito

- La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
- La Jefe de Crédito realiza la revisión de toda documentación y que los informes sean favorables.
- En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista 4 para su modificación.
- La Jefe de Crédito ingresa a sistema donde realiza un informe donde emite su opinión acerca del crédito.

- Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito envía la carpeta a la Subgerencia para la revisión de los documentos.
- La Subgerente revisa la carpeta, si se encuentra algún error la carpeta regresa al Analista.
- La Subgerente de Crédito realiza un informe en el sistema donde emite su opinión.
- Si la opinión es favorable se envía por medio del sistema el informe, y la carpeta a Gerencia.
- En la Gerencia el informe enviado por medio del sistema, se revisa y se aprueba. Si se detecta algún error se devuelve al Analista.
- Una vez aprobado el crédito por el nivel 3, (Ver Anexo 12) la carpeta se envía al Departamento Jurídico mediante memorando*.

Documentos:

*M-002 Memorando de Gerencia (Anexo 22)

i. Subproceso de Elaboración de la Minuta

- La carpeta aprobada pasa al Departamento jurídico para la elaboración de la minuta*.
- El socio lleva la minuta donde el Notario para elevarla a Escritura Pública.
- La Escritura Pública regresa al Departamento Jurídico para ser revisada.
- El Departamento Jurídico emite un informe final* que se adjunta a la carpeta del socio.
- La carpeta pasa al Analista 4 para que este registre la Hipoteca con el número y fecha de inscripción, y archiva en la carpeta del socio.
- La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios, para la legalización del pagaré y el desembolso del dinero.

Documentos:

*MT-001	Minuta	(Anexo 23)
* IJ-002	Informe Jurídico Final	(Anexo 24)

j. Subproceso de Legalización y Desembolso del Crédito

- El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
- La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
- La Secretaria imprime el pagaré*.
- La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista 4 para ser corregidos.
- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de la firma del socio.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré y las Escrituras de la Hipoteca se envía a tesorería para su custodia.
- La Secretaria imprime la tabla de pagos*.
- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito*.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Documentos:

* P-001	Pagaré	(Anexo 13)
* TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
* HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)

k. Subproceso de Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día*.
- Clasifica a los créditos por los montos.
- La Secretaria envía la carpeta al Analista 4 para su archivo.

Registros:

* LP-001 Listado de Pagarés (Anexo 16)

1. Subproceso de Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
- Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato. (Ver Anexo 1)
- Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

2.2.4.2. Socio Antiguo

- a. Subproceso para la obtención de información del crédito hipotecario comercial
- b. Subproceso de recepción y verificación de la solicitud de crédito
- c. Subproceso de verificación de datos de domicilio e ingresos
- d. Subproceso de avalúo
- e. Subproceso de revisión en el Departamento Jurídico
- f. Subproceso de calificación
- g. Subproceso de aprobación del crédito
- h. Subproceso de elaboración de la minuta
- i. Subproceso de legalización y desembolso del crédito
- j. Subproceso de archivo de documentos
- k. Subproceso de seguimiento del crédito

a. Subproceso para la Obtención de Información del Crédito Hipotecario de Vivienda

- El socio se acerca al Analista correspondiente según su número de socio para pedir información de crédito.
- El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino. Además se pregunta la fecha de inscripción en el Registro de la Propiedad de las escrituras, para verificar si el predio no tiene ningún gravamen y que las escrituras estén en poder del socio por lo menos 12 años.
- El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito) que debe estar depositado por lo menos 15 días para la realización del crédito.
- El Analista entrega al socio los requisitos* y la solicitud de crédito*

Documentos:

- | | | |
|---------|--|------------|
| * R-002 | Requisitos crédito hipotecario de vivienda | (Anexo 25) |
| * S-001 | Solicitud crédito hipotecario de vivienda | (Anexo 6) |

b. Subproceso de Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

- El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos en Analista de Crédito.
- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
- Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista saca del archivo el historial crediticio del socio*.
- El Analista realiza la verificación en el sistema, ingresa al menú principal opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.

- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica créditos anteriores del socio, comprueba que estén al día tanto los créditos vigentes como las renovaciones.
- Si el socio es considerado socio A (solvente, no esta en mora) el proceso de crédito sigue, caso contrario se suspende.
- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio y de su cónyuge, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
- Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista imprime el informe de la Central de Riesgos* y adjunta a la documentación del socio.
- El Analista verifica si el socio es garante de otra persona en la Cooperativa.
- El Analista pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
- Una vez concluida la verificación el Analista sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.
- El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en su carpeta y archiva.
- Se pide al socio que regrese de ocho a diez días para verificar el estado de su trámite.

Documentos:

* CR-001 Informe Central de Riesgos (Anexo 7)

Registros:

* HC-001 Historial Crediticio (Anexo 17)

c. Subproceso de Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

- El Analista entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
- El Verificador zonifica la dirección del socio según su portafolio de créditos diario*, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
- Si la información del domicilio del socio es incorrecta el Verificador actualiza los datos del socio.
- El Verificador actualiza la información del socio.
- El Verificador realiza un informe* tanto por escrito como en el sistema.
- La carpeta pasa a la Jefe de Crédito.

Documentos:

* IV-001 Informe Verificador (Anexo 9)

Registros:

* V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

d. Subproceso de Avalúo

- La Jefe de Crédito clasifica las carpetas de crédito de trámite hipotecario para entregar a los Peritos respectivos para la realización del avalúo del inmueble a hipotecarse.
- El Perito junto con el socio en fecha señalada realizan la inspección y el avalúo del bien.
- El Perito toma fotografías del bien inmueble a hipotecarse.
- El Perito realiza el informe* correspondiente a la inspección y al avalúo del bien y adjunta las fotos del bien inmueble (casa o terreno).

- El informe se adjunta a la carpeta del socio.
- La carpeta se entrega a la Secretaria del Departamento de Crédito.
- La Secretaria verifica si el valor del avalúo cubre el monto del crédito. (La Cooperativa entrega el 70% del avalúo). Si no cubre se devuelven los papeles al Analista para que indique al socio el monto que se le puede proporcionar con esa hipoteca.
- La Secretaria del Departamento de Crédito anota en un cuaderno la fecha de recepción y la fecha que envió al Departamento Jurídico el monto, el nombre y el número del socio.
- La Secretaria del Departamento de Crédito envía la carpeta al Departamento Jurídico mediante memorando*.

Documentos:

- | | | |
|----------|------------------------------------|------------|
| * IP-001 | Informe Perito | (Anexo 19) |
| *M-001 | Memorando de Secretaria de Crédito | (Anexo 20) |

e. Subproceso de Revisión en el Departamento Jurídico

- El Departamento Jurídico revisa que los papeles de trámite legal estén en regla.
- El Departamento Jurídico realiza un informe*.
- El Departamento Jurídico regresa la carpeta a la Secretaria adjuntando el informe.
- La Secretaria devuelve la carpeta al Analista con los informes respectivos.

Documentos:

- | | | |
|---------|------------------|------------|
| *IJ-001 | Informe Jurídico | (Anexo 21) |
|---------|------------------|------------|

f. Subproceso de Calificación

- La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más, (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's* para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
- La carpeta con la documentación se envía a la Jefe de Crédito

Documentos:

* C5-001 Calificación 5 c's (Anexo 11)

g. Subproceso de Aprobación del Crédito

- La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
- La Jefe de Crédito realiza la revisión de toda documentación y que los informes sean favorables.
- En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista para su modificación.
- La Jefe de Crédito ingresa a sistema donde realiza un informe donde emite su opinión acerca del crédito.
- Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito envía la carpeta a la Subgerencia para la revisión de los documentos.
- La Subgerente revisa la carpeta, si se encuentra algún error la carpeta regresa al Analista.
- La Subgerente de Crédito realiza un informe en el sistema donde emite su opinión.
- Si la opinión es favorable se envía por medio del sistema el informe y la carpeta a Gerencia.

- En la Gerencia el informe enviado por medio del sistema, se revisa y se aprueba. Si se detecta algún error se devuelve al Analista.
- Una vez aprobado el crédito por el nivel 3 (Ver Anexo12), la carpeta se envía al Departamento Jurídico mediante memorando*.

Documentos:

*M-002 Memorando de Gerencia (Anexo 22)

h. Subproceso de Elaboración de la Minuta

- La carpeta aprobada pasa al Departamento jurídico para la elaboración de la minuta*.
- El socio lleva la minuta donde el Notario para elevarla a Escritura Pública.
- La Escritura Pública regresa al Departamento Jurídico para ser revisada.
- El Departamento Jurídico emite un informe final* que se adjunta a la carpeta del socio.
- La carpeta pasa al Analista para que este registre la Hipoteca con el número y fecha de inscripción, y archiva en la carpeta del socio.
- La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios, para la legalización del pagaré y el desembolso del dinero.

Documentos:

*MT-001 Minuta (nexo 23)

* IJ-002 Informe Jurídico Final (Anexo 24)

i. Subproceso de Legalización y Desembolso del Crédito

- El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito, para continuar con los trámites correspondientes del crédito.
- La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.

- La Secretaria imprime el pagaré*.
- La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista para ser corregidos.
- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de la firma del socio.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré y las Escrituras de la Hipoteca se envía a tesorería para su custodia.
- La Secretaria imprime la tabla de pagos*.
- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito*.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Documentos:

* P-001	Pagaré	(Anexo 13)
* TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
* HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)

j. Subproceso de Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día*.
- Clasifica a los créditos por los montos.
- La Secretaria envía la carpeta al Analista para su archivo.

Registros:

* LP-001	Listado de Pagarés	(Anexo 16)
----------	--------------------	------------

k. Subproceso de Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista realiza un seguimiento para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
- Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato. (Ver Anexo 1)
- Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

CAPÍTULO III

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD APLICADO AL CRÉDITO

Para el cumplimiento de la Norma ISO 9001-2000, con la finalidad de adoptar un sistema de gestión de calidad aplicado al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato, se establecen los siguientes puntos:

a. Objetivo y Campo de aplicación

La Norma ISO 9001 especifica los registros 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.

b. Norma para consulta

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

c. Términos y definiciones

Son aplicables todos los términos y definiciones indicadas en la Norma ISO 9000:2000; se precisa especialmente que el término "producto" pueda significar "servicio" cuando corresponda.²⁰

²⁰ SENLLE ANDRÉS, EDUARDO MARTÍNEZ, NICOLÁS MARTÍNEZ. Las Nuevas Normas ISO 9000:2000. Pág.36. Copia.

3.1. Requisitos generales

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”²¹

Para cumplir estos requisitos se tiene que.

3.1.1. Identificar y analizar procesos

CUADRO # 6.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO SOCIO NUEVO

Proceso para la Obtención del Crédito Quirografario Socio Nuevo	
Subproceso a: Apertura de cuenta	Página 36
Subproceso b: Obtención de información del crédito quirografario	Página 37
Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	Página 37
Subproceso d: Verificación de datos del domicilio e ingresos	Página 38
Subproceso e: Análisis del informe del verificador	Página 39
Subproceso f: Calificación	Página 40
Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito	Página 40
Subproceso h: Aprobación del crédito	Página 41
Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito	Página 41
Subproceso j: Archivo de documentos	Página 42
Subproceso k: Seguimiento del crédito	Página 42

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.1., página 35

Elaborado por: Mauricio Vásquez

²¹ SENLLE ANDRÉS, EDUARDO MARTÍNEZ, NICOLÁS MARTÍNEZ. Las Nuevas Normas ISO 9000:2000. Pág.36. Copia.

CUADRO # 7.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO SOCIO ANTIGUO

Proceso para la Obtención del Crédito Quirografario Socio Antiguo	
Subproceso a: Obtención de información del crédito quirografario	Página 43
Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	Página 43
Subproceso c: Verificación de datos del domicilio e ingresos	Página 45
Subproceso d: Análisis del informe del verificador	Página 45
Subproceso e: Calificación	Página 46
Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito	Página 46
Subproceso g: Aprobación del crédito	Página 47
Subproceso h: Legalización y desembolso del crédito	Página 47
Subproceso i: Archivo de documentos	Página 48
Subproceso j: Seguimiento del crédito	Página 48

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.2., página 42

Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 8.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO EMERGENTE SOCIO NUEVO

Proceso para la Obtención del Crédito Emergente Socio Nuevo	
Subproceso a: Apertura de cuenta	Página 49
Subproceso b: Obtención de información del crédito quirografario	Página 50
Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	Página 50
Subproceso d: Verificación de datos del domicilio e ingresos	Página 51
Subproceso e: Análisis del informe del verificador	Página 52
Subproceso f: Calificación	Página 53
Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito	Página 53
Subproceso h: Aprobación del crédito	Página 54
Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito	Página 54
Subproceso j: Archivo de documentos	Página 55
Subproceso k: Seguimiento del crédito	Página 55

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.1., página 48

Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 9.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO EMERGENTE SOCIO ANTIGUO

Proceso para la Obtención del Crédito Emergente Socio Antiguo	
Subproceso a: Obtención de información del crédito quirografario	Página 56
Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	Página 56
Subproceso c: Verificación de datos del domicilio e ingresos	Página 58
Subproceso d: Análisis del informe del verificador	Página 58
Subproceso e: Calificación	Página 59
Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito	Página 59
Subproceso g: Aprobación del crédito	Página 60
Subproceso h: Legalización y desembolso del crédito	Página 60
Subproceso i: Archivo de documentos	Página 61
Subproceso j: Seguimiento del crédito	Página 61

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.2., página 55

Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 10.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL SOCIO NUEVO

Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario Comercial Socio Nuevo	
Subproceso a: Apertura de cuenta	Página 62
Subproceso b: Obtención de información de crédito hipotecario comercial	Página 63
Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	Página 63
Subproceso d: Verificación de datos del domicilio e ingresos	Página 65
Subproceso e: Avalúo	Página 65
Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico	Página 66
Subproceso g: Calificación	Página 67
Subproceso h: Aprobación del crédito	Página 67
Subproceso i: Elaboración de la minuta	Página 68
Subproceso j: Legalización y desembolso del crédito	Página 68
Subproceso k: Archivo de documentos	Página 69
Subproceso l: Seguimiento del crédito	Página 69

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 61

Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 11.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL SOCIO ANTIGUO

Proceso para la obtención del Crédito Hipotecario Comercial Socio Antiguo	
Subproceso a: Obtención de información de crédito hipotecario comercial	Página 70
Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	Página 71
Subproceso c: Verificación de datos del domicilio e ingresos	Página 73
Subproceso d: Avalúo	Página 73
Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico	Página 74
Subproceso f: Calificación	Página 74
Subproceso g: Aprobación del crédito	Página 75
Subproceso h: Elaboración de la minuta	Página 76
Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito	Página 76
Subproceso j: Archivo de documentos	Página 77
Subproceso k: Seguimiento del crédito	Página 77

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.2., página 70

Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 12.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIO NUEVO

Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario de Vivienda Socio Nuevo	
Subproceso a: Apertura de cuenta	Página 78
Subproceso b: Obtención de información de crédito hipotecario de vivienda	Página 79
Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	Página 80
Subproceso d: Verificación de datos del domicilio e ingresos	Página 81
Subproceso e: Avalúo	Página 82
Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico	Página 82
Subproceso g: Calificación	Página 83
Subproceso h: Aprobación del crédito	Página 83
Subproceso i: Elaboración de la minuta	Página 84
Subproceso j: Legalización y desembolso del crédito	Página 85
Subproceso k: Archivo de documentos	Página 85
Subproceso l: Seguimiento del crédito	Página 86

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 78

Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 13.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIO ANTIGUO

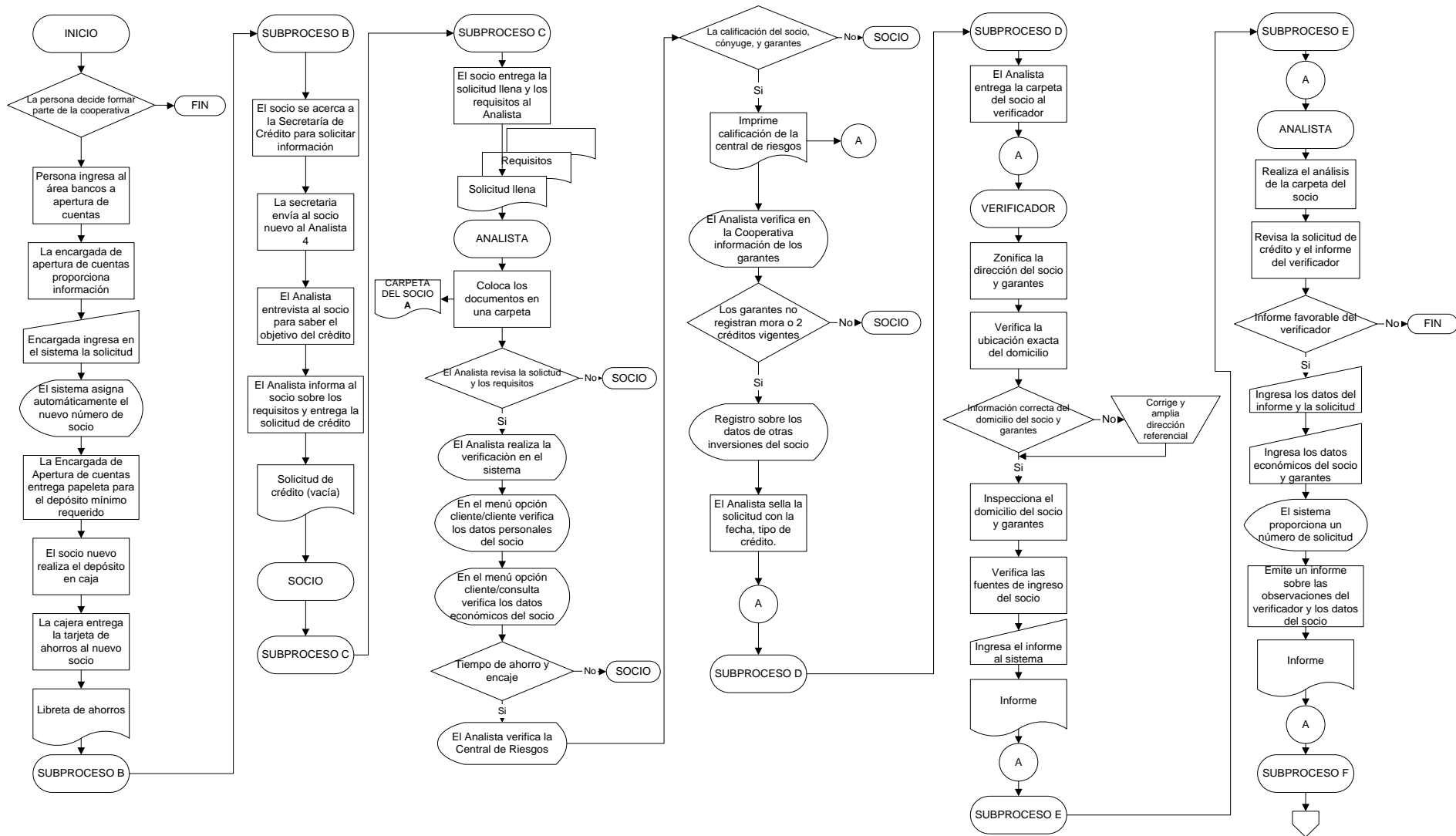
Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario de Vivienda Socio Antiguo	
Subproceso a: Obtención de información de crédito hipotecario de vivienda	Página 87
Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	Página 87
Subproceso c: Verificación de datos del domicilio e ingresos	Página 89
Subproceso d: Avalúo	Página 89
Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico	Página 90
Subproceso f: Calificación	Página 91
Subproceso g: Aprobación del crédito	Página 91
Subproceso h: Elaboración de la minuta	Página 92
Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito	Página 92
Subproceso j: Archivo de documentos	Página 93
Subproceso k: Seguimiento del crédito	Página 94

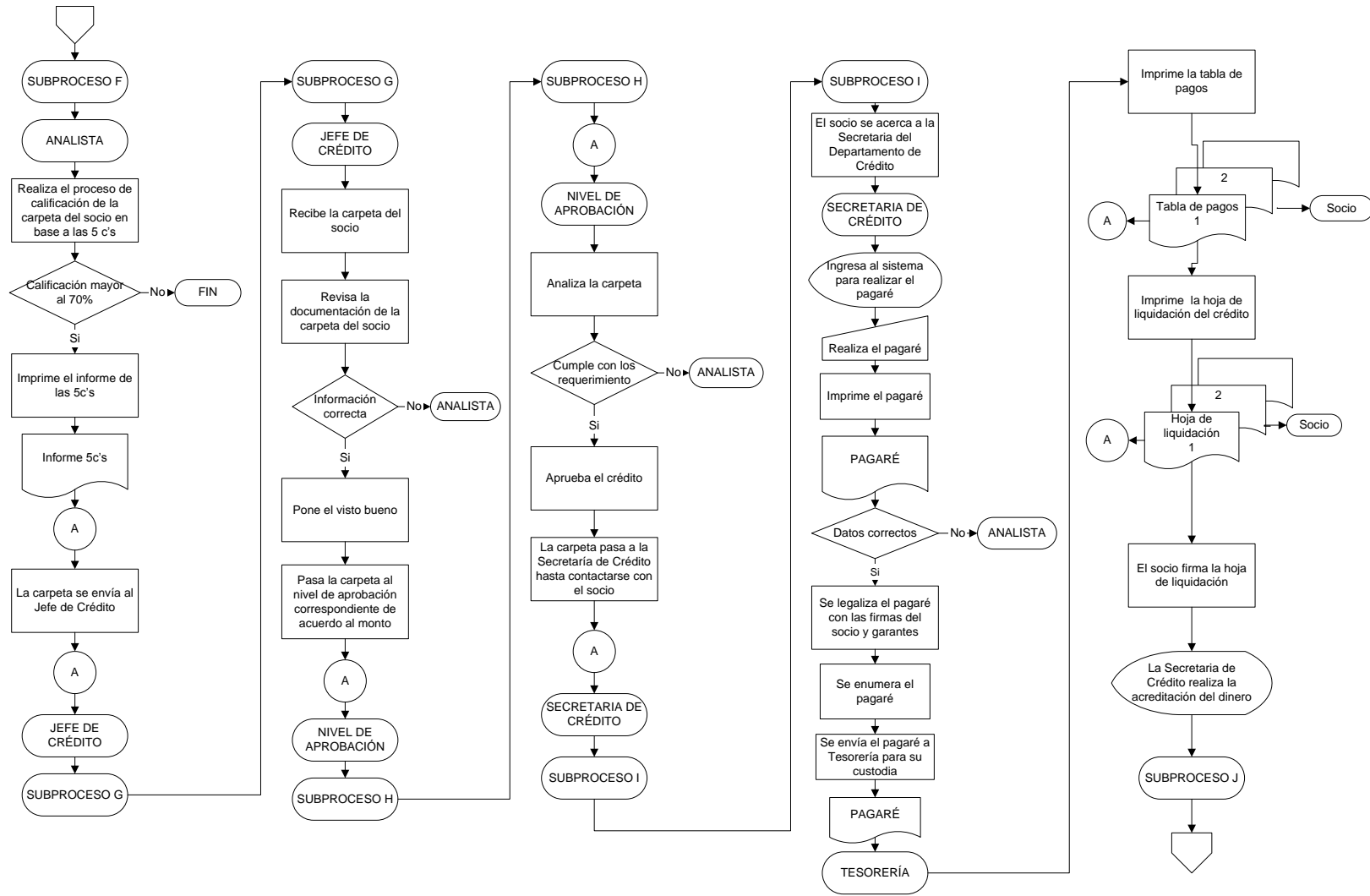
Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.2., página 86

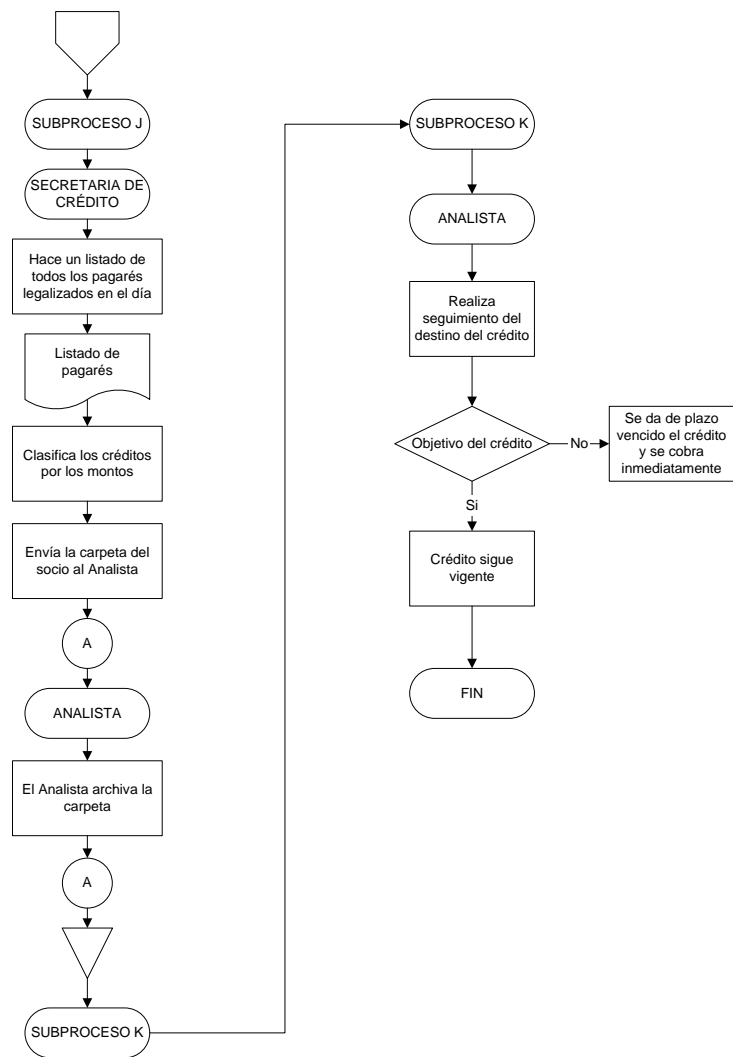
Elaborado por: Mauricio Vásquez

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

GRÁFICO # 4.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO SOCIO NUEVO 2.2.1.1. PÁGINA 35

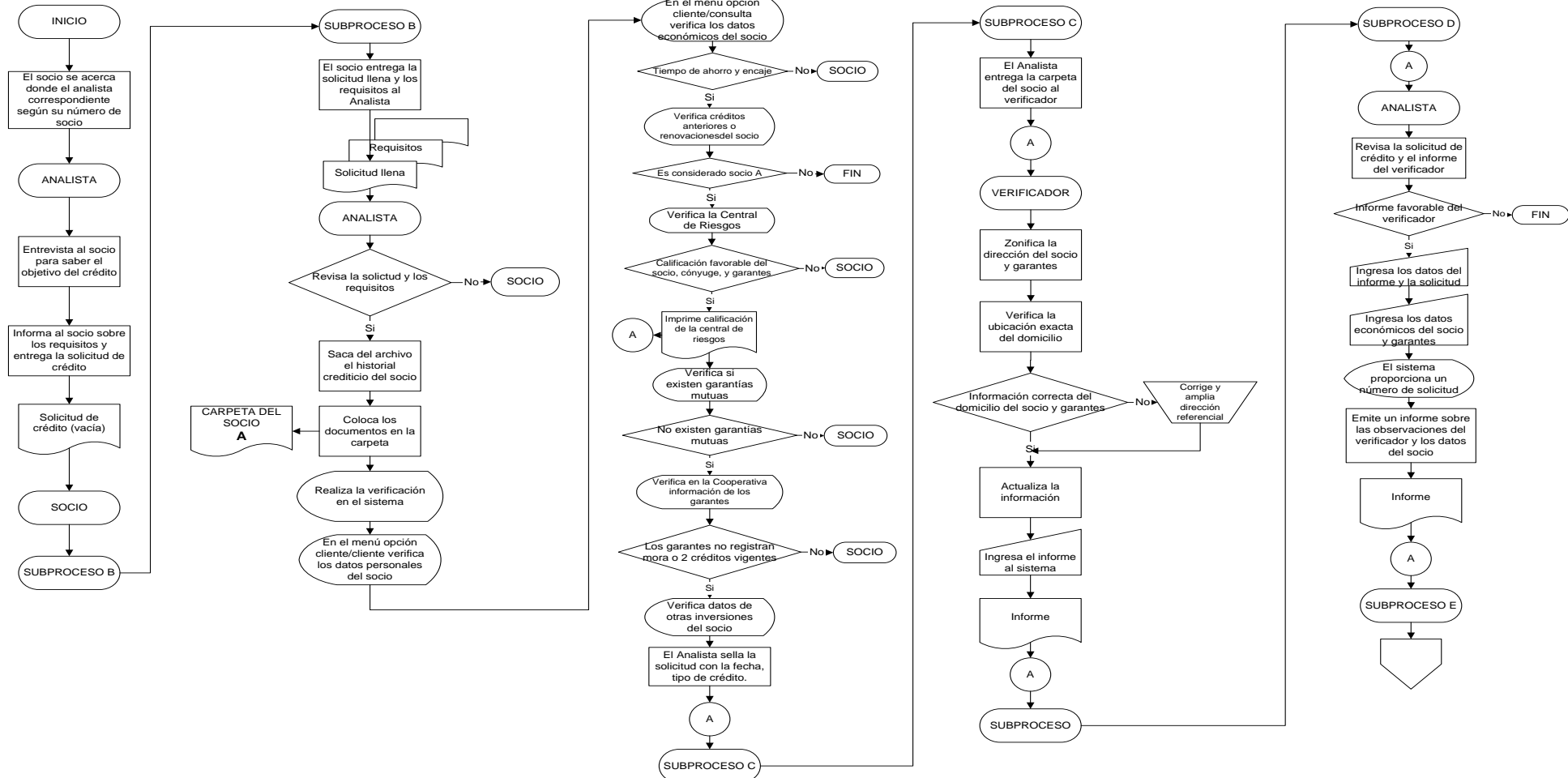


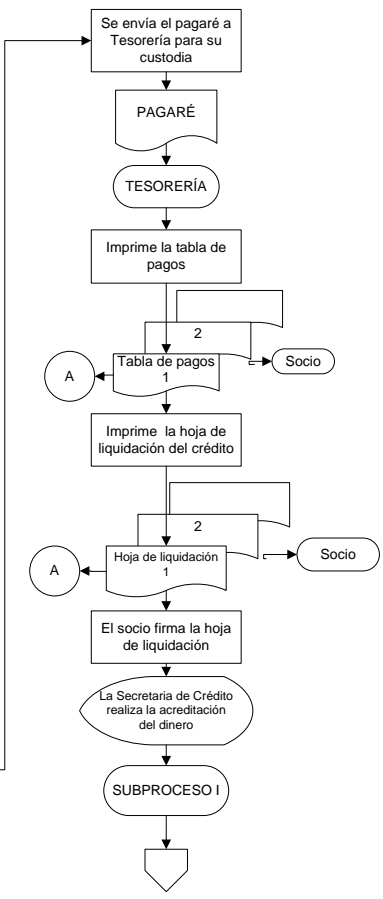
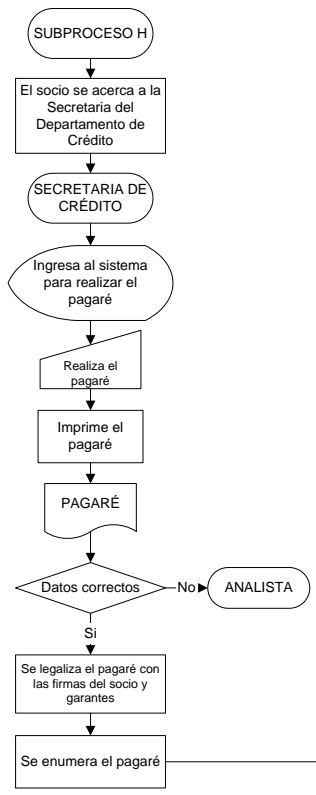
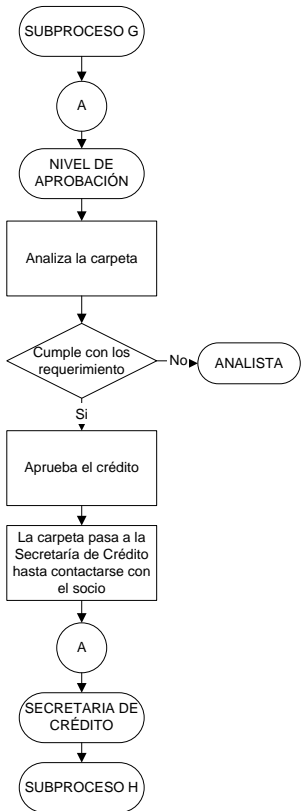
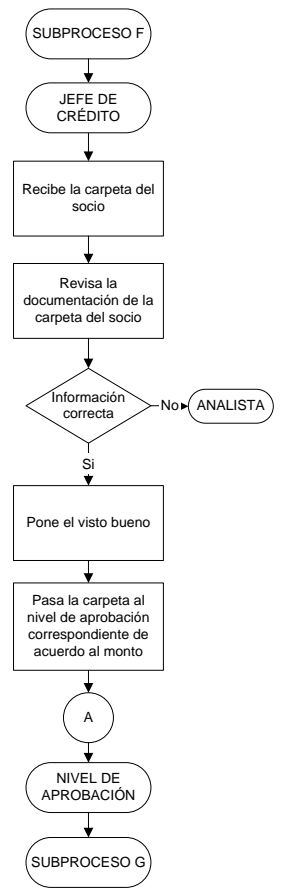
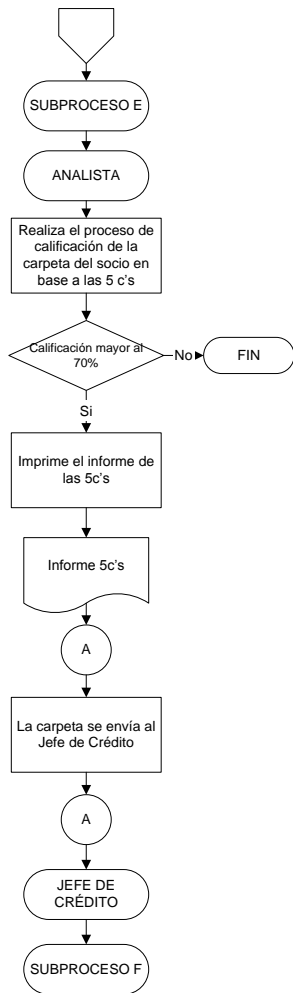


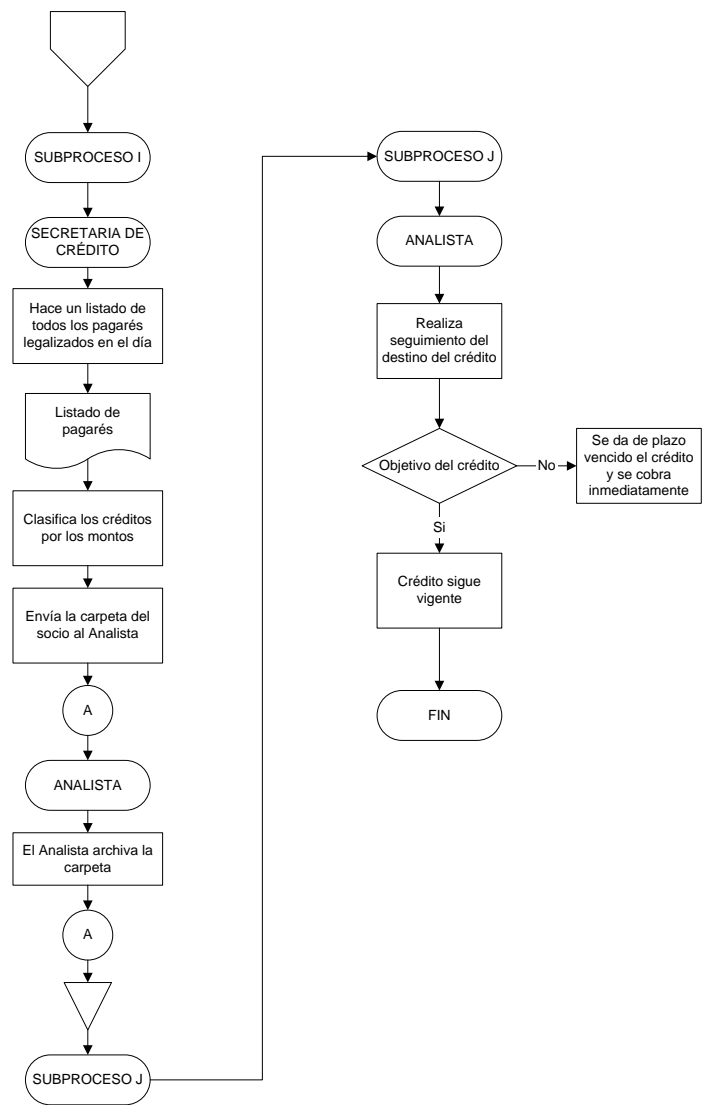


Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

GRÁFICO # 5.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO SOCIO ANTIGUO 2.2.1.2. PÁGINA 42

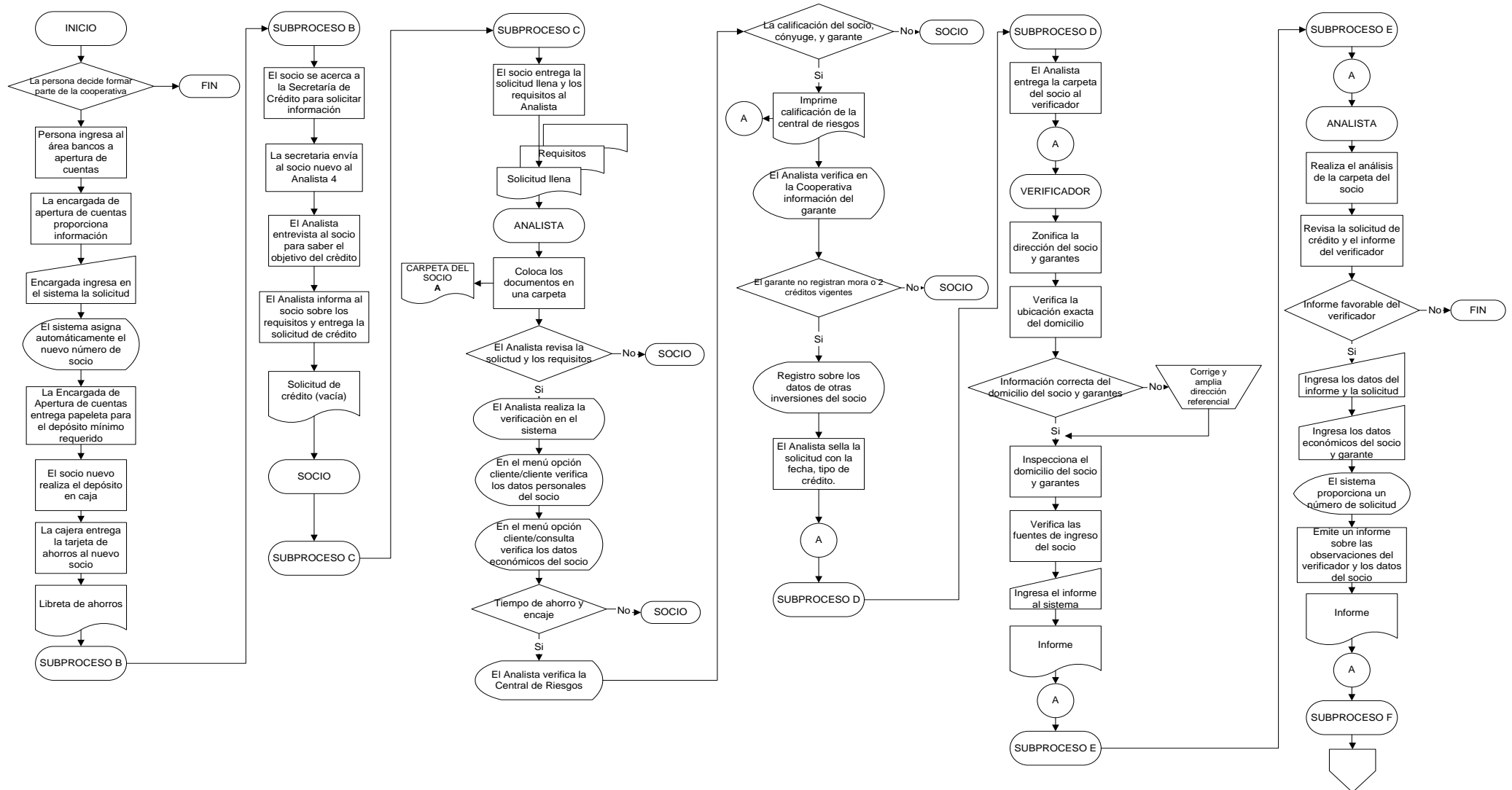


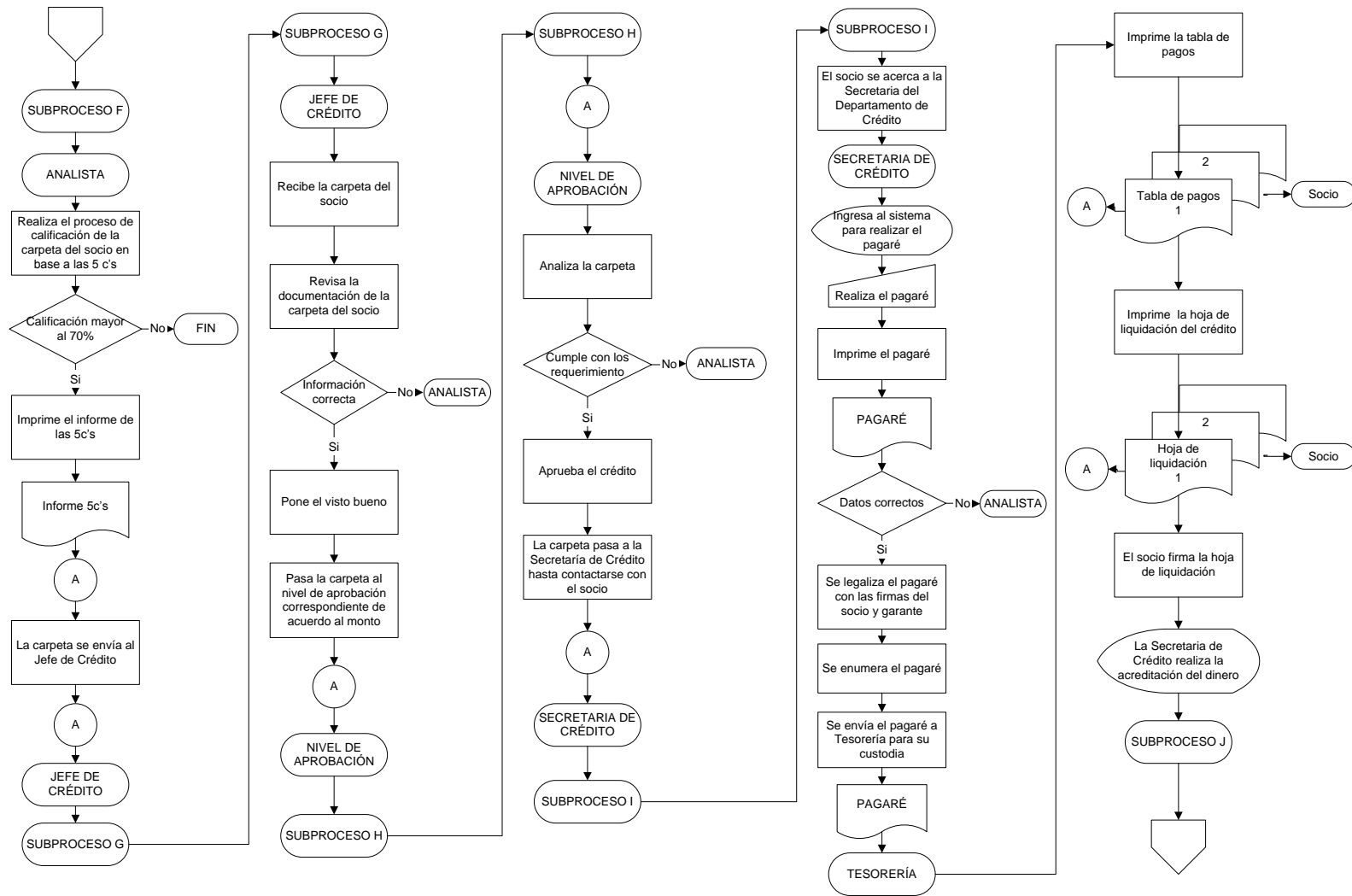


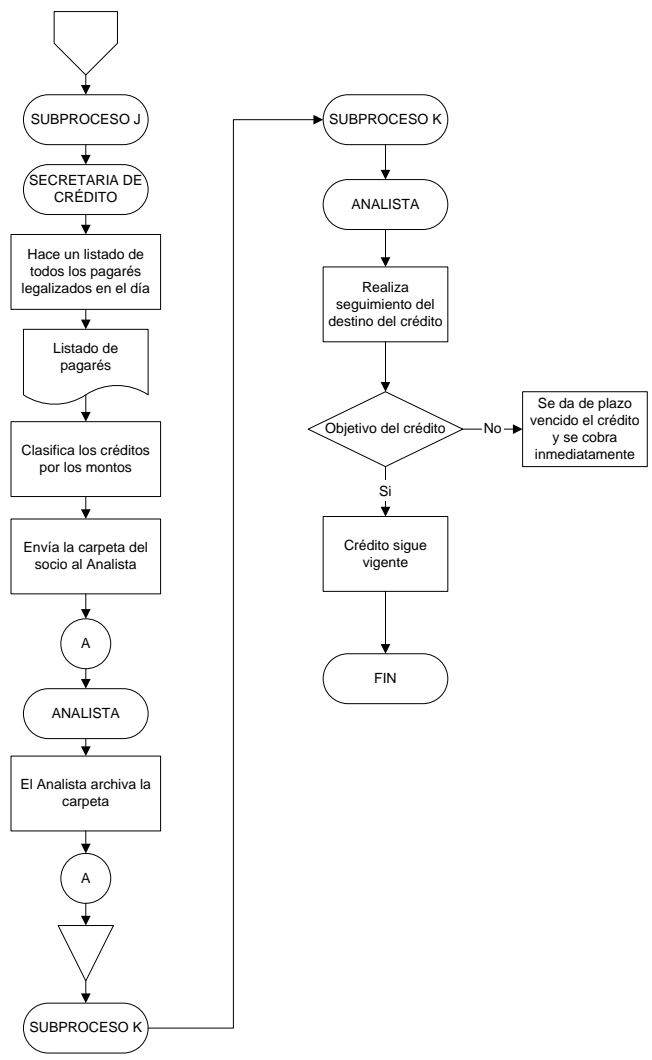


Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

GRÁFICO # 6.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO EMERGENTE SOCIO NUEVO 2.2.2.1. PÁGINA 48

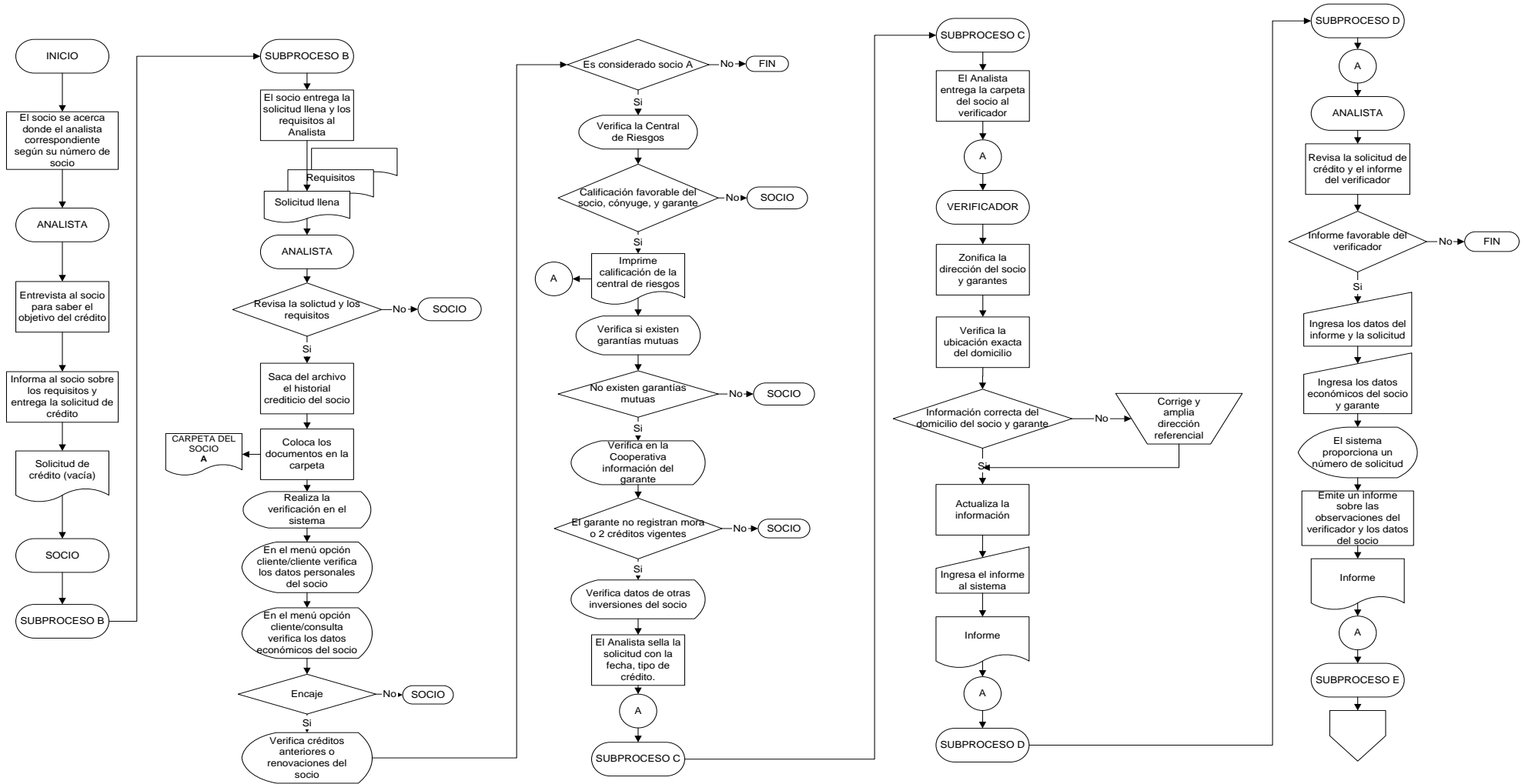


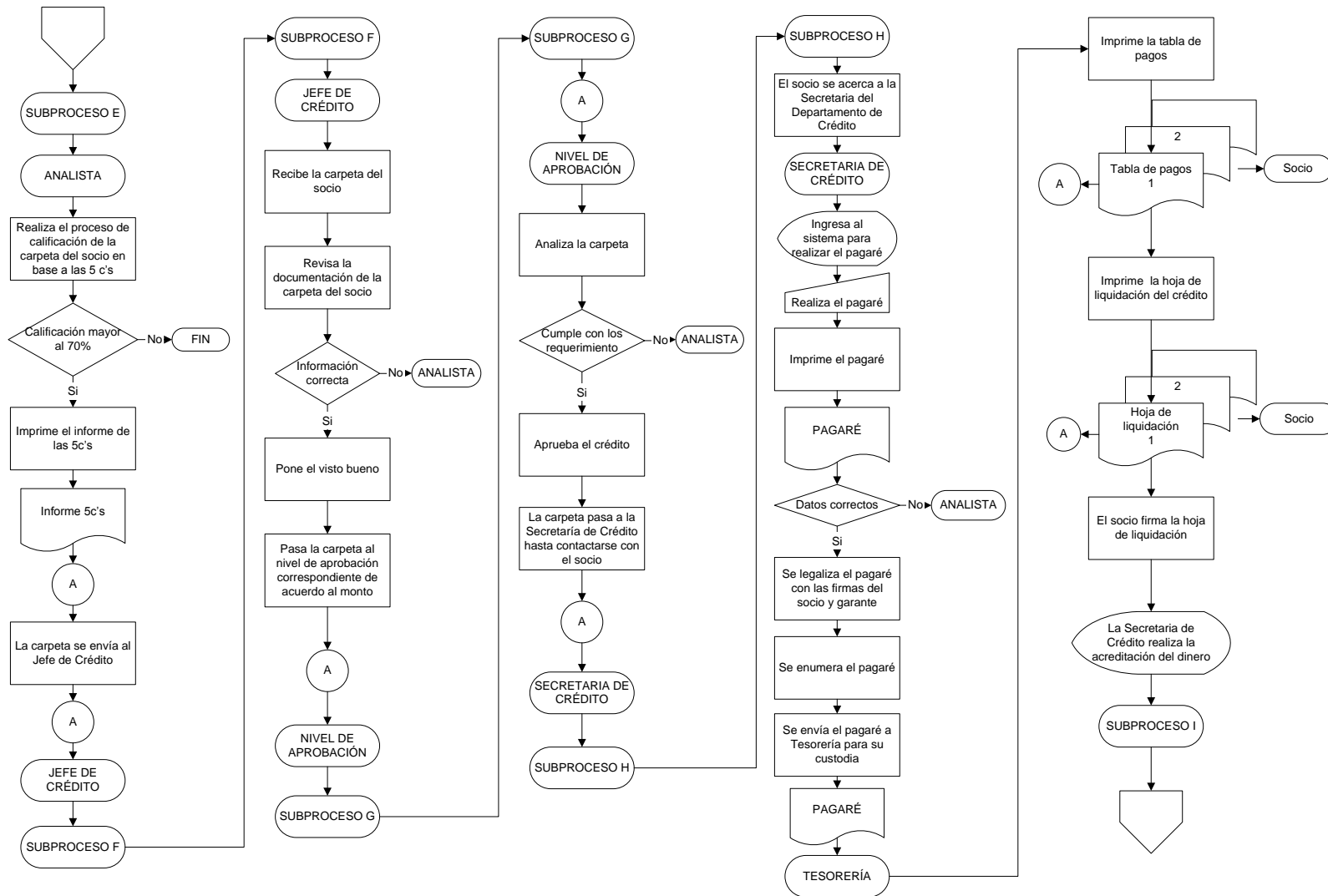


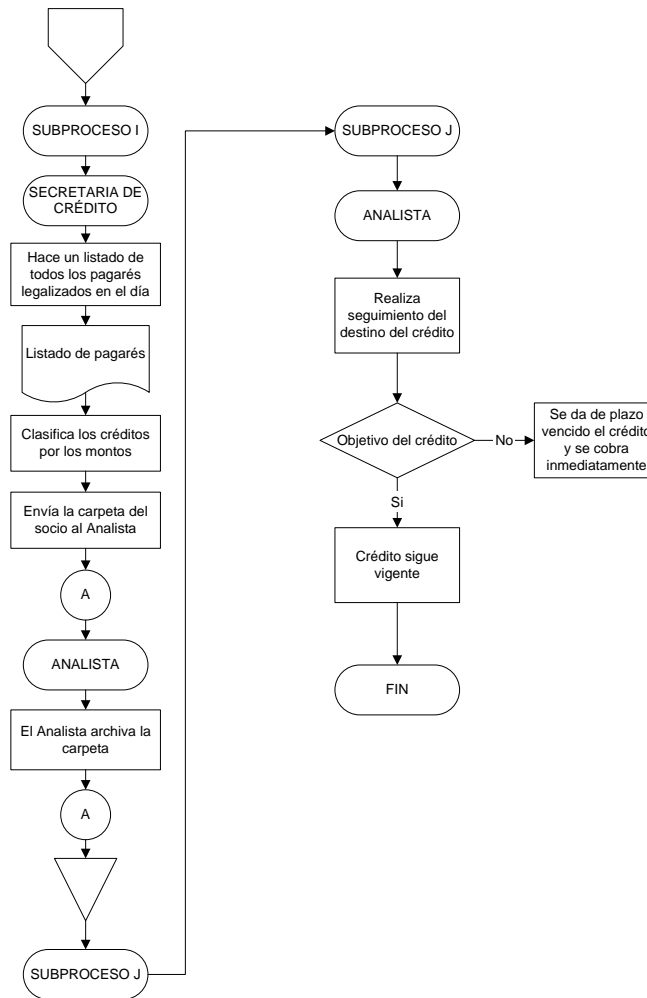


Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

GRÁFICO # 7.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO EMERGENTE SOCIO ANTIGUO 2.2.2.2. PÁGINA 55

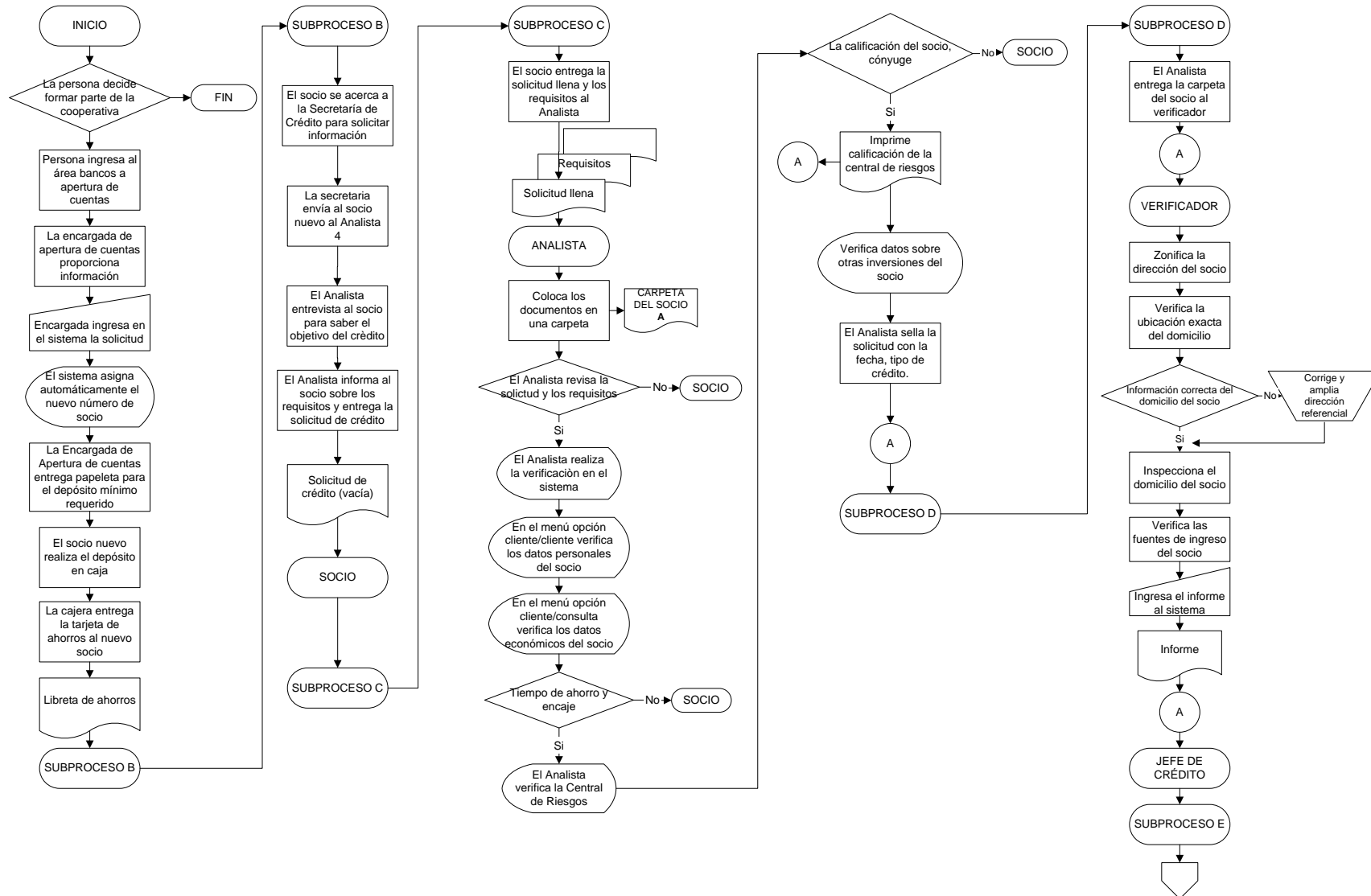


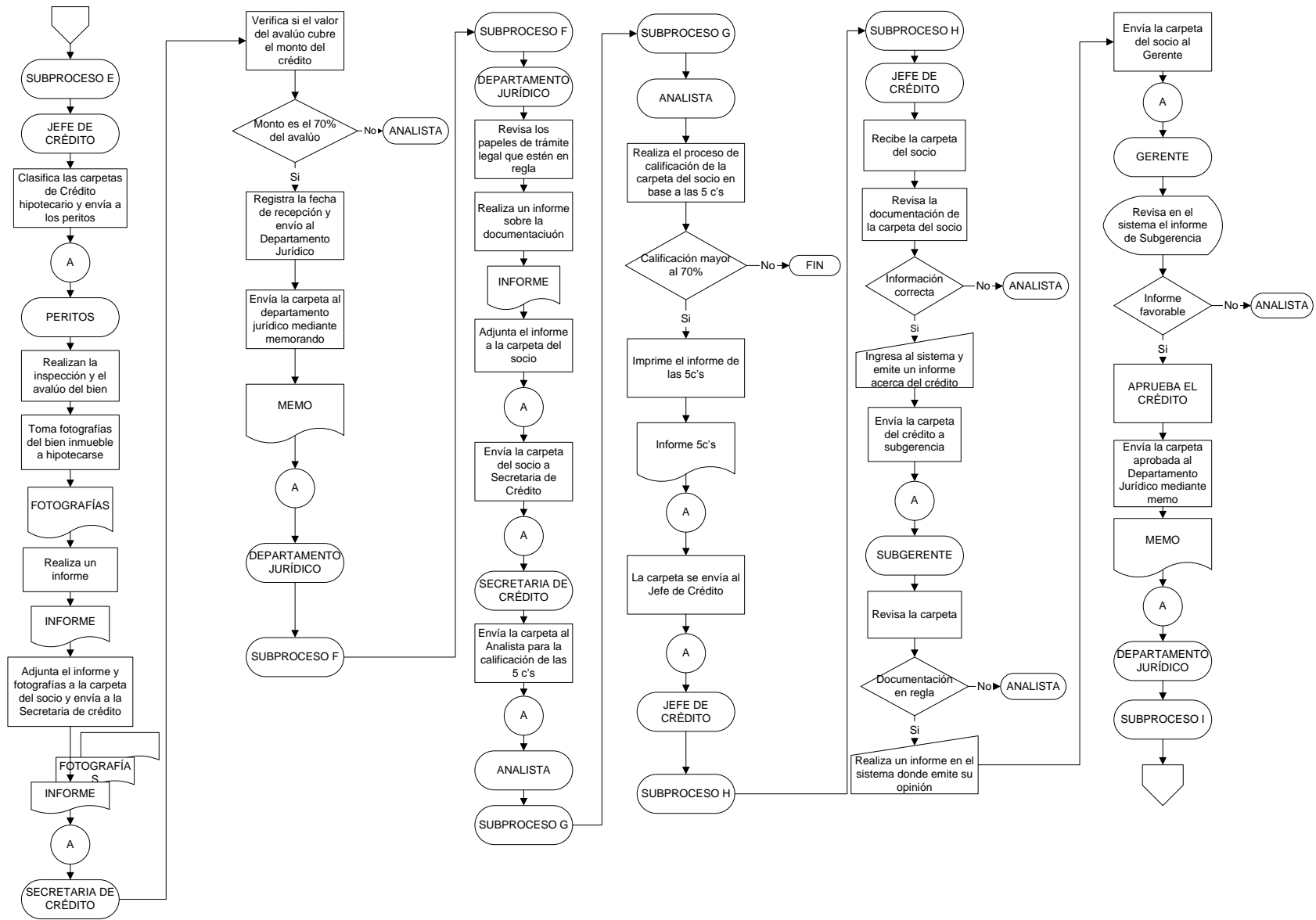


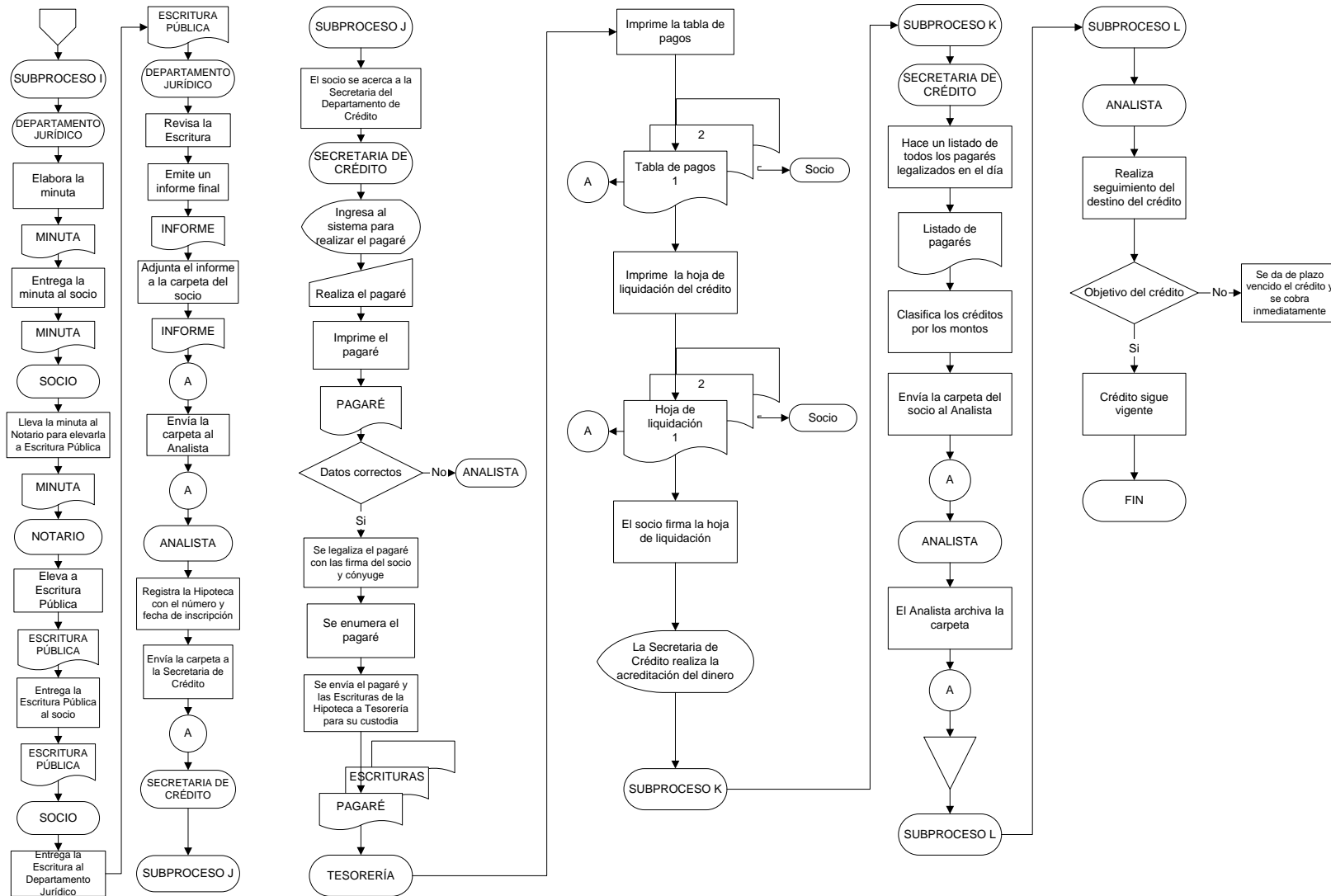


Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

GRÁFICO # 8.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL SOCIO NUEVO 2.2.3.1 PÁGINA 61

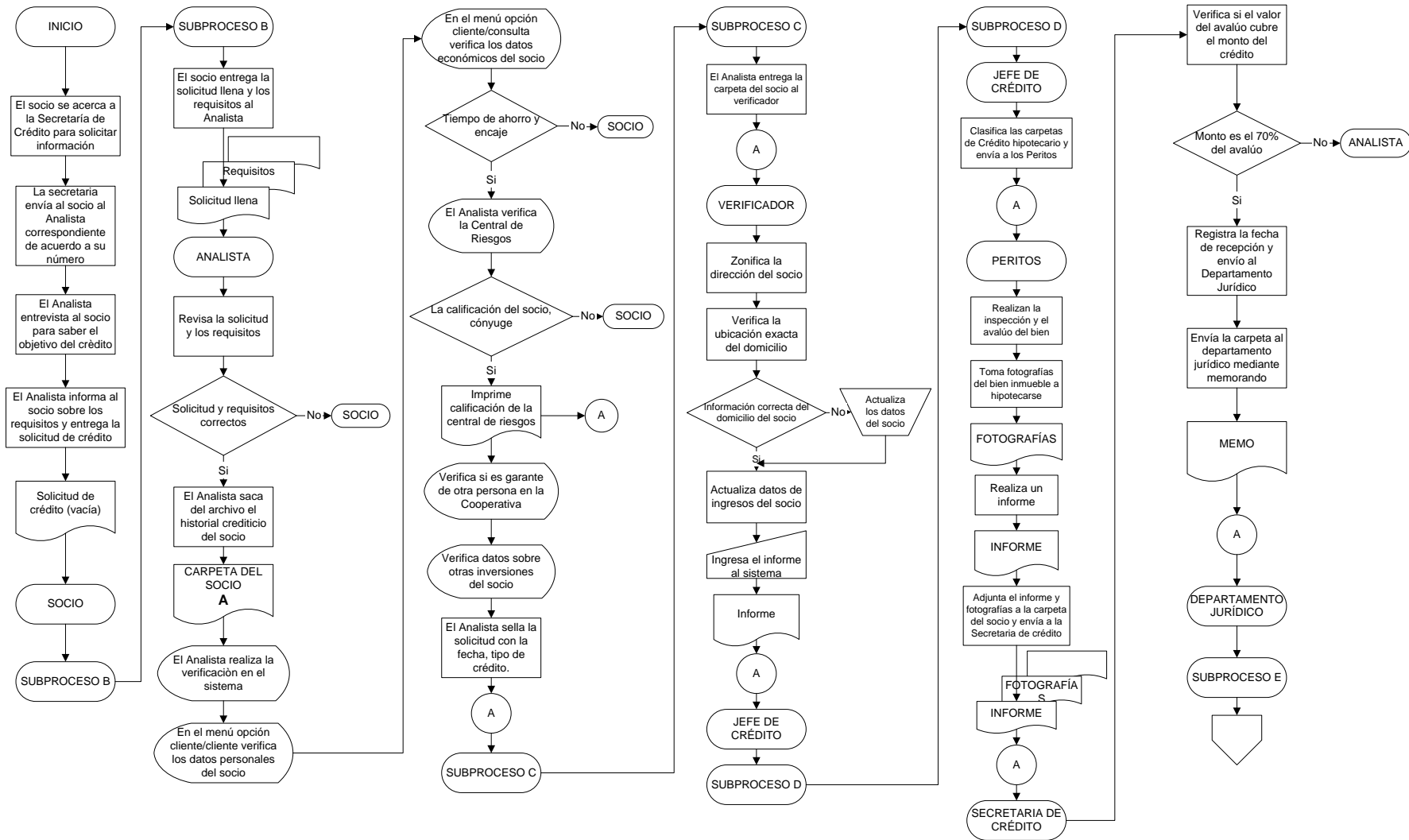


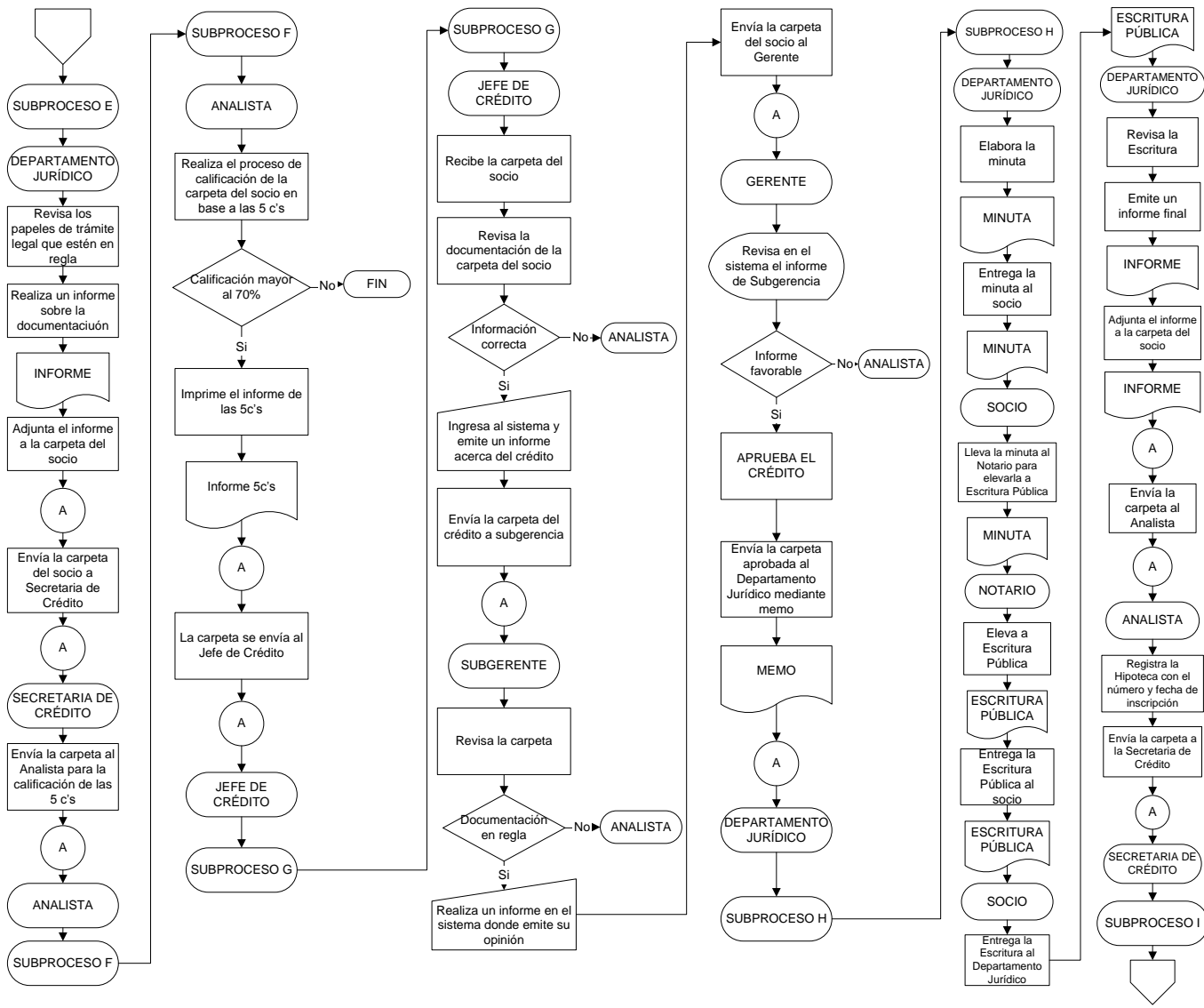


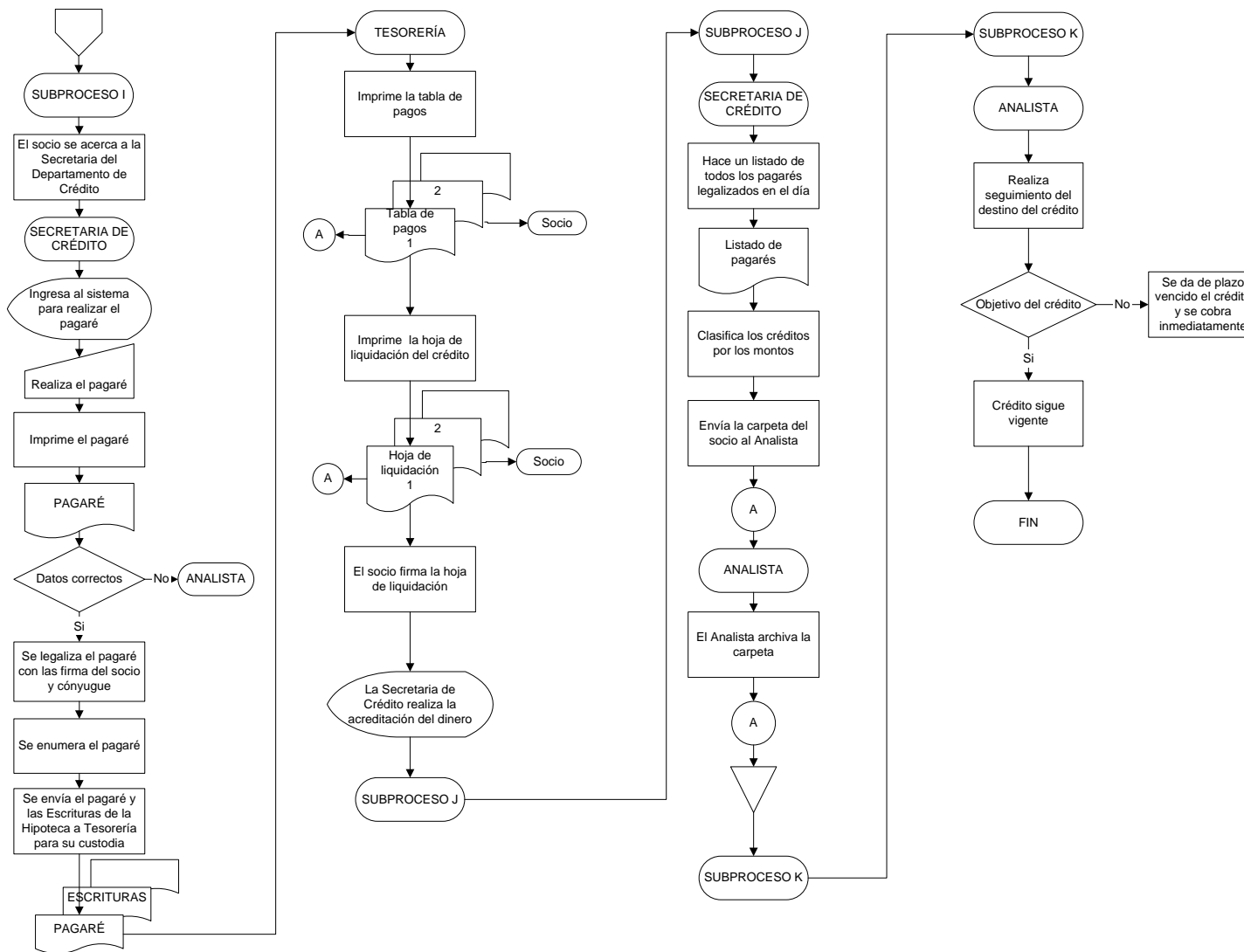


Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

GRÁFICO # 9.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL SOCIO ANTIGUO 2.2.3.2. PÁGINA 70

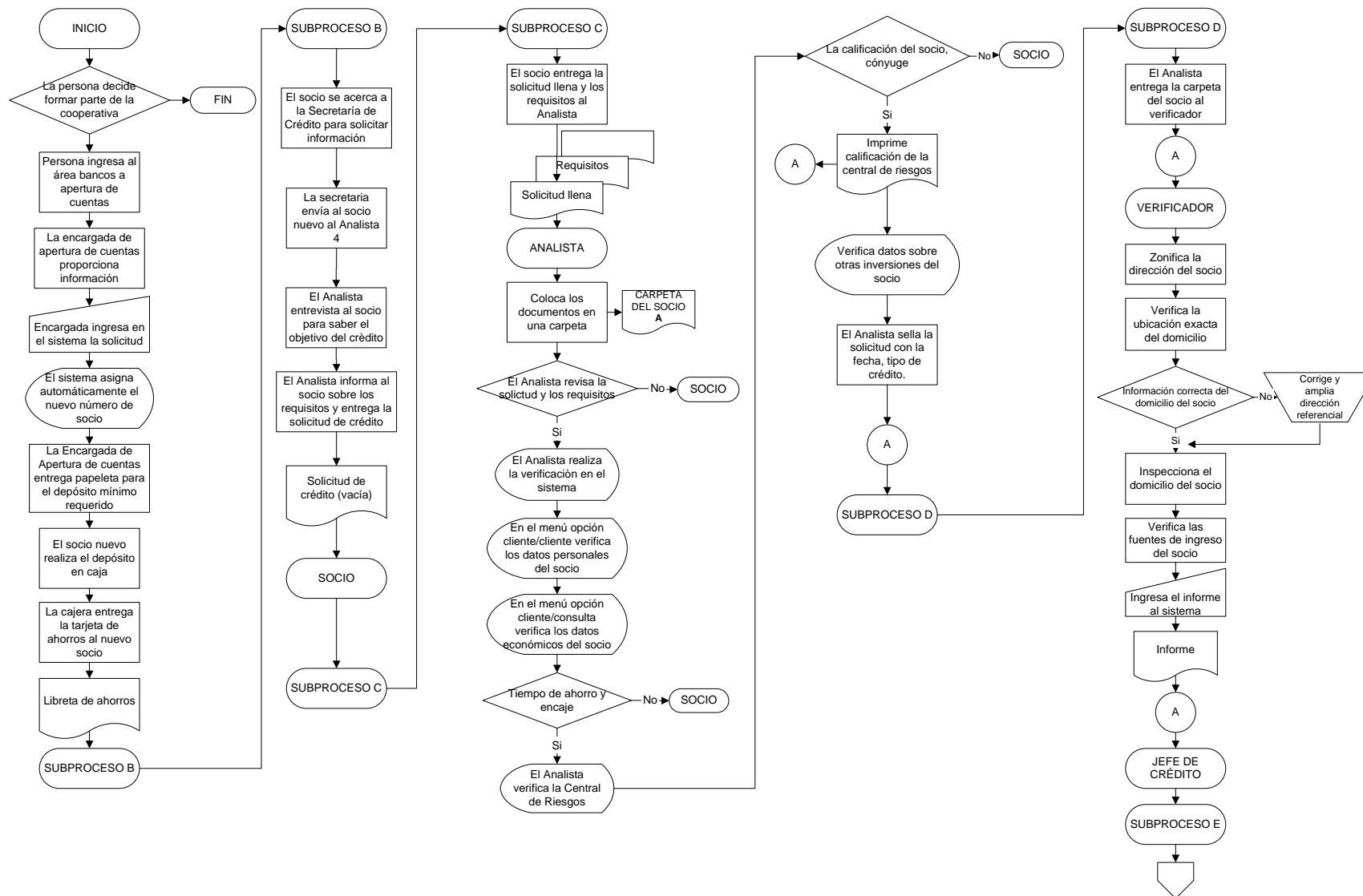


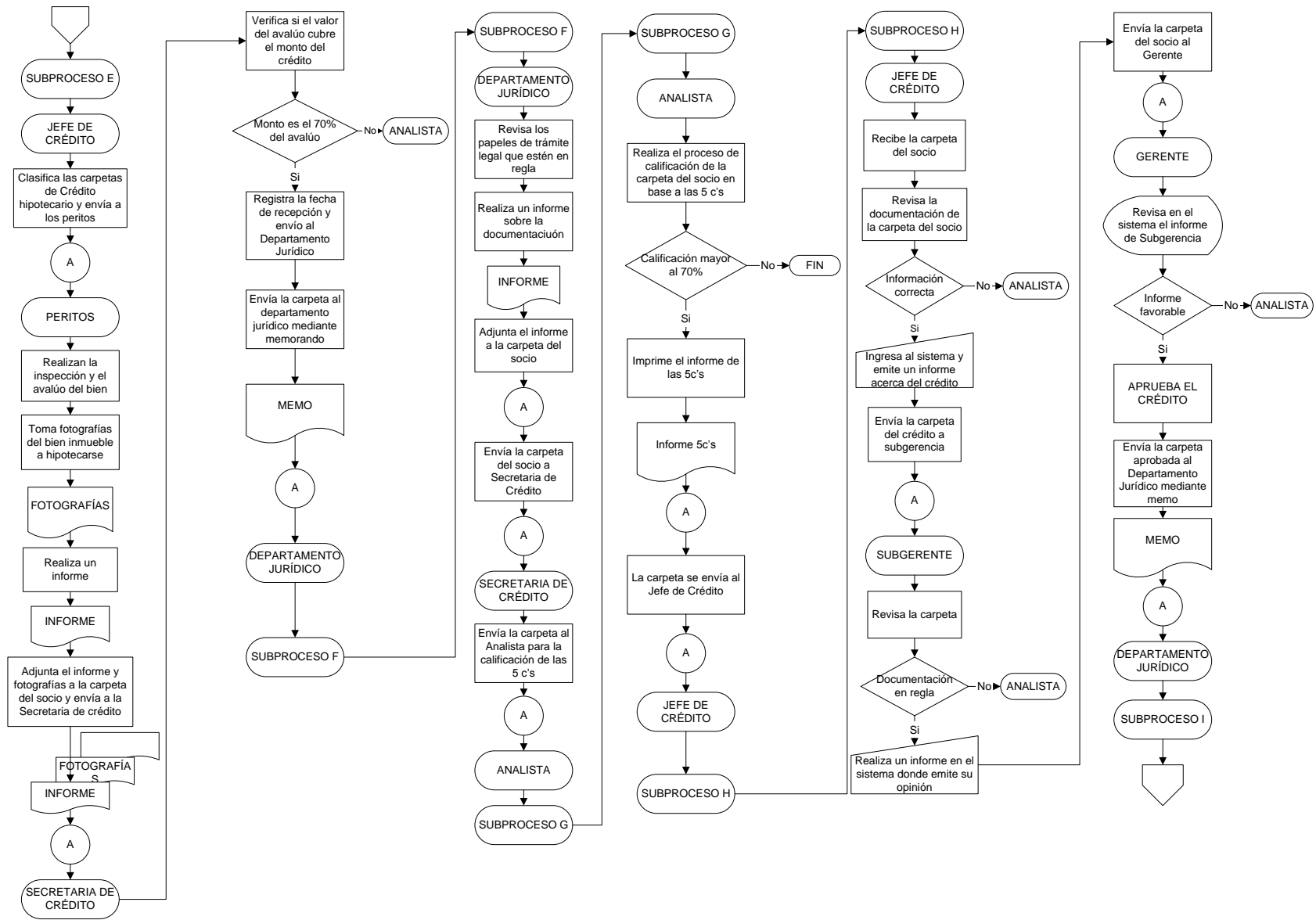


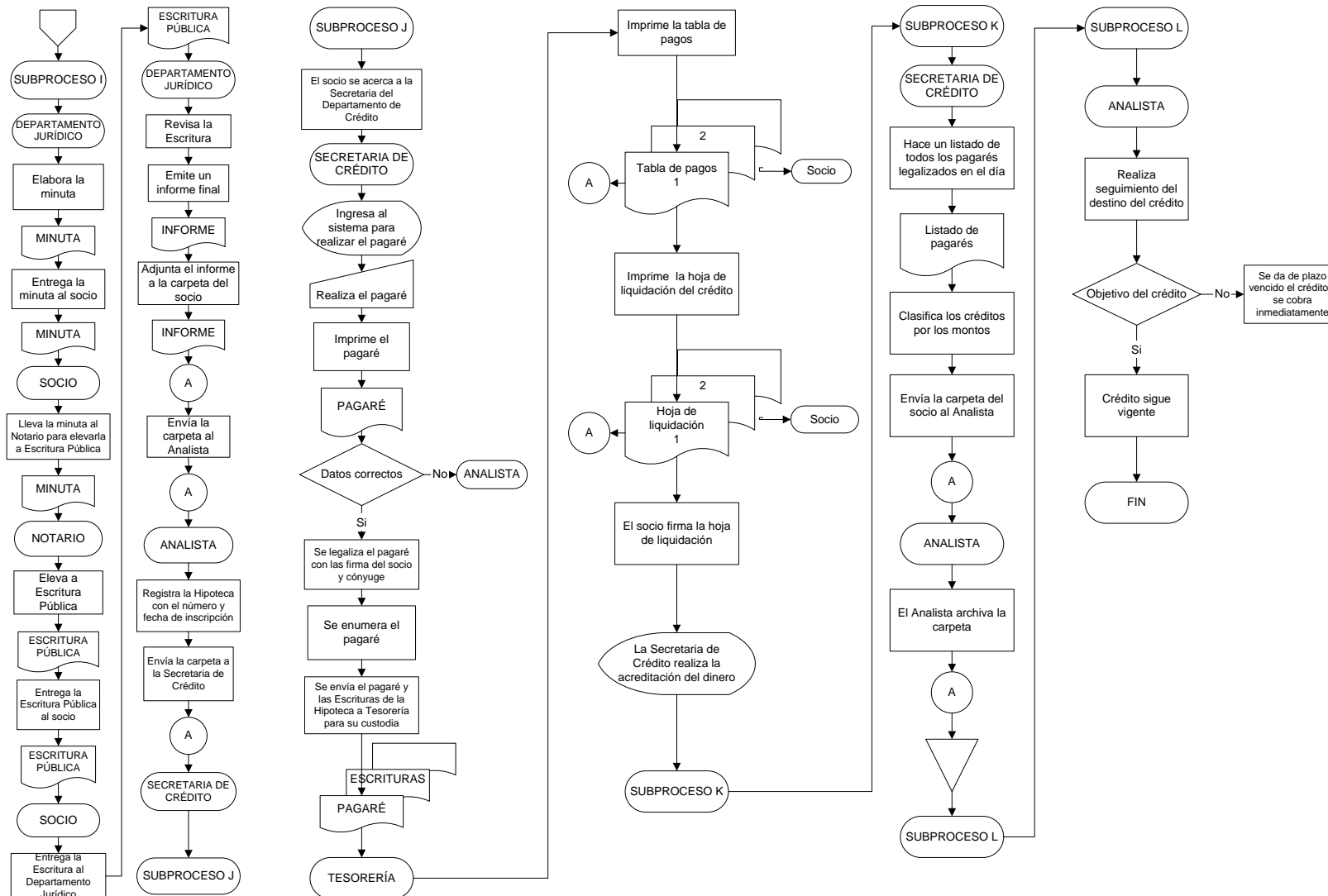


Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

GRÁFICO # 10.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIO NUEVO 2.2.4.1 PÁGINA 78

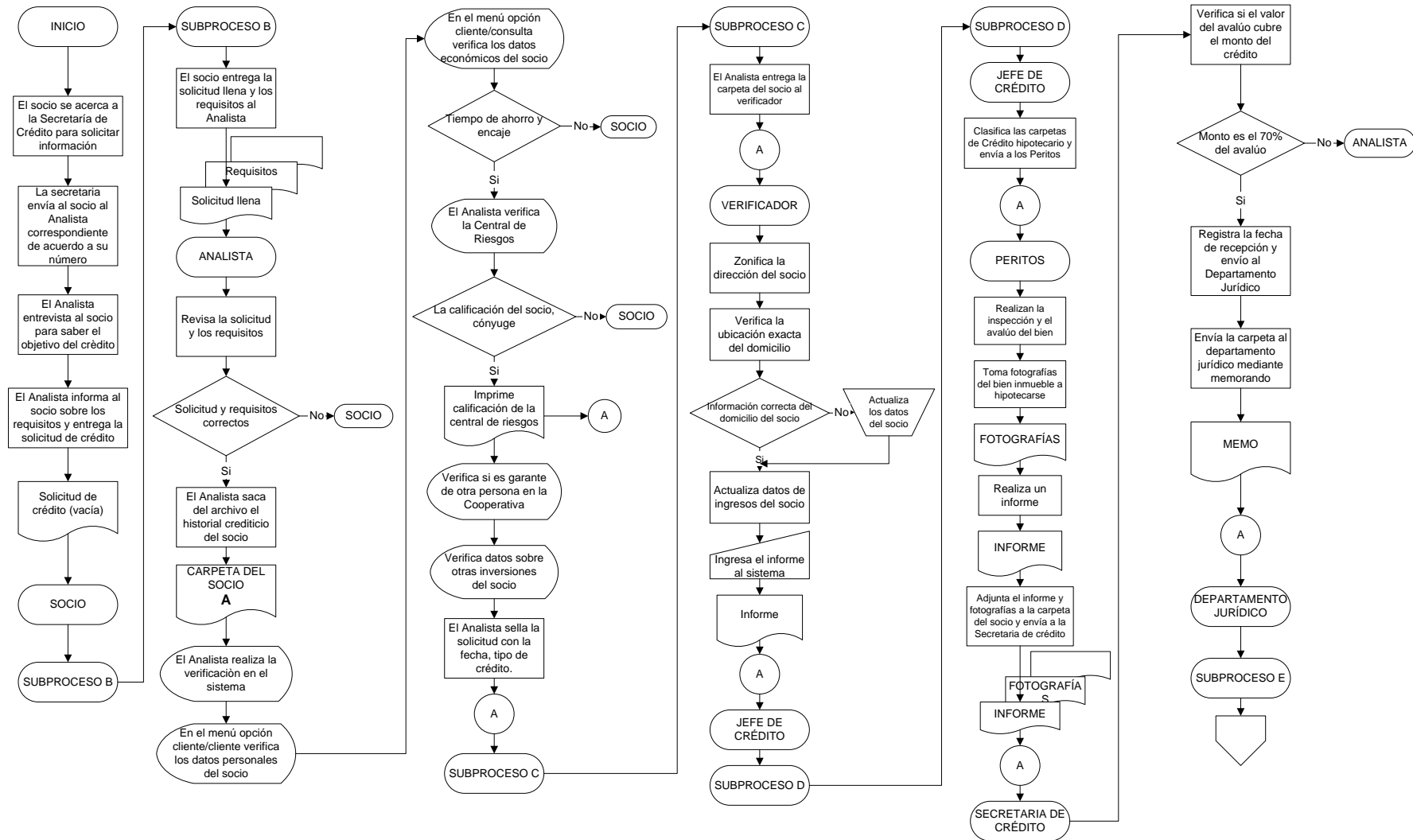


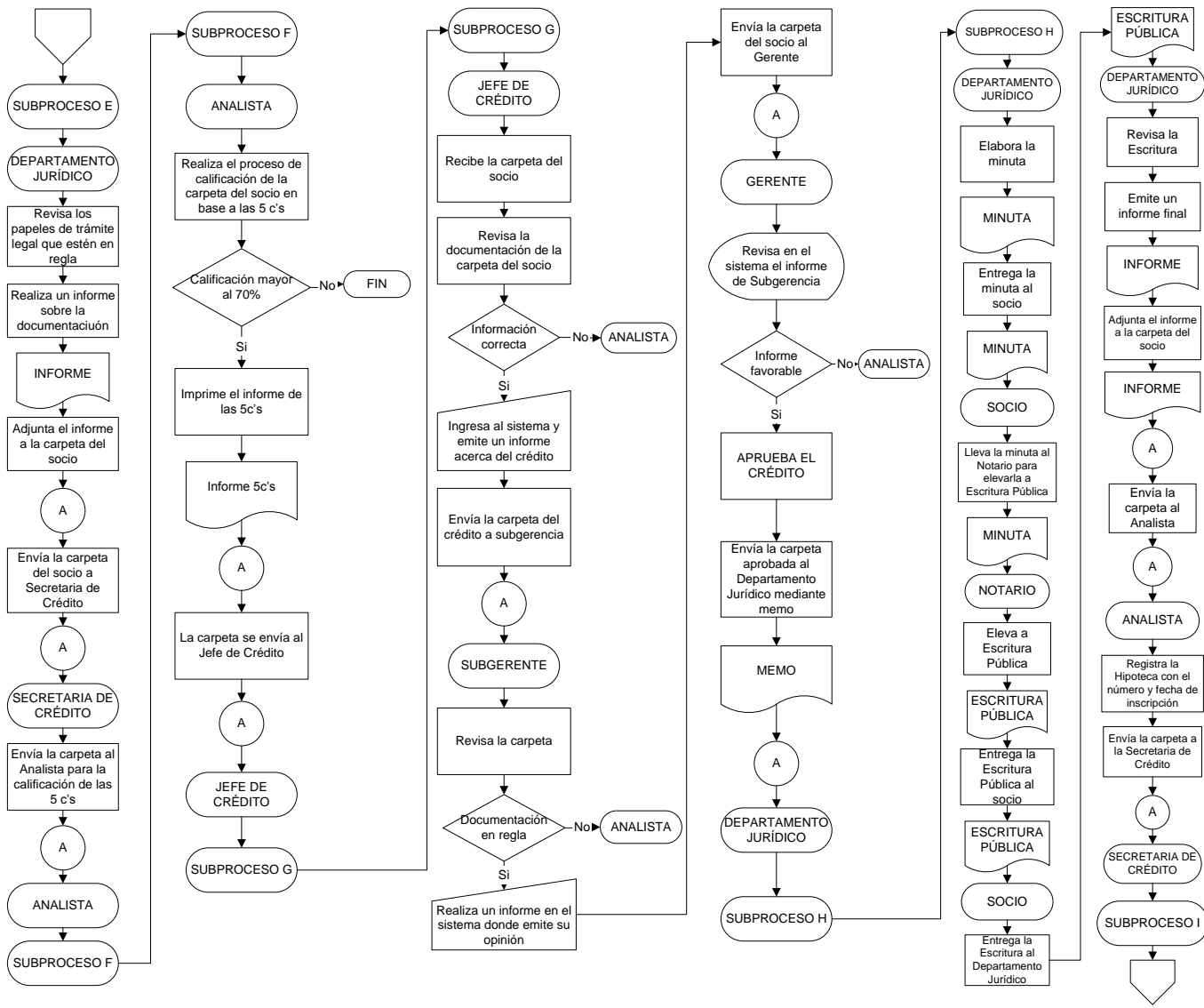


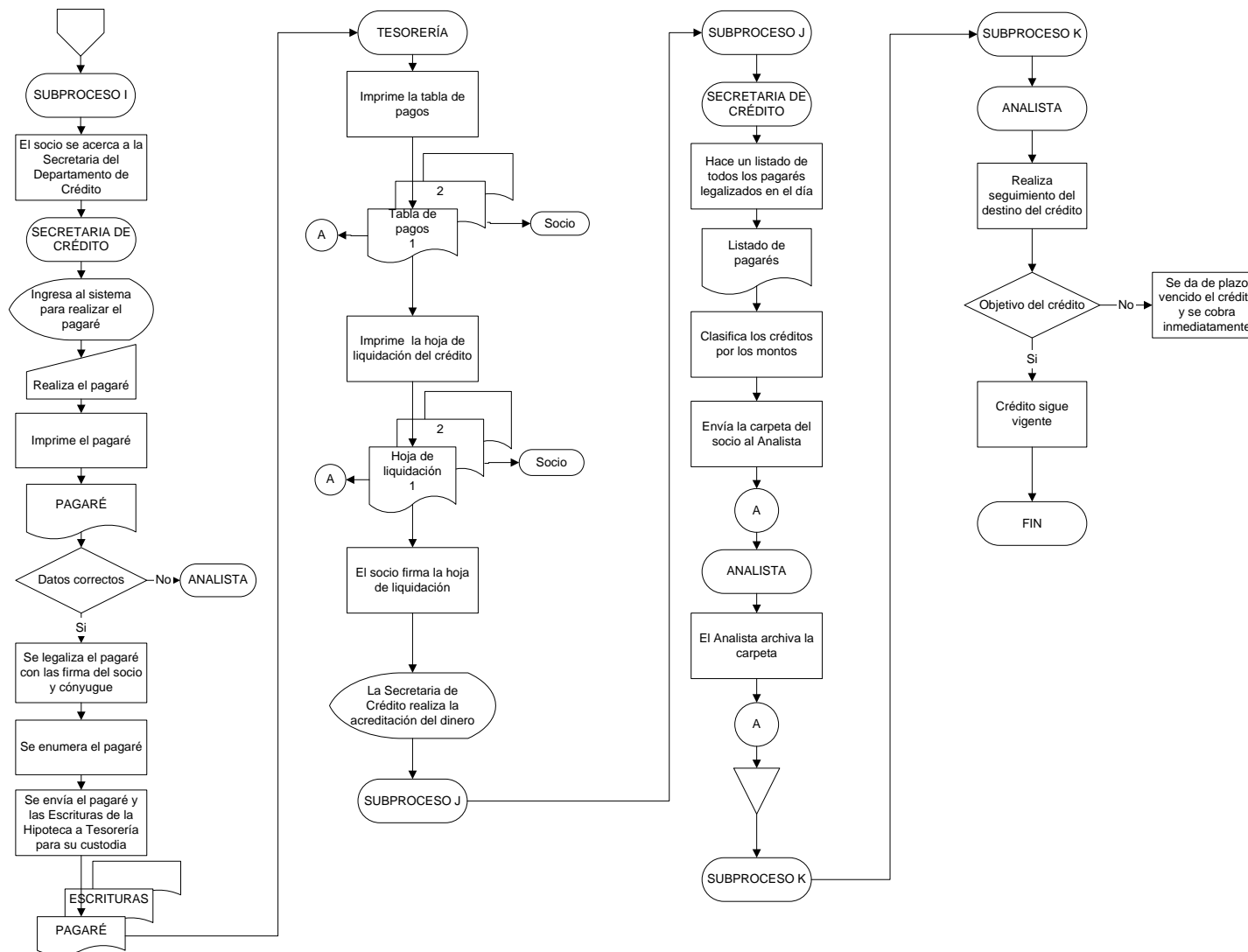


Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

GRÁFICO # 11.-PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIO ANTIGUO 2.2.4.2. PÁGINA 86







Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

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

3.1.3.1. Proceso para la obtención del crédito quirografario - socio nuevo

Subproceso a: Apertura de Cuenta

- La encargada de apertura de cuentas llena la solicitud de ingreso en el sistema.
Control: Ingreso de datos en el sistema que se maneja en el área de apertura de cuentas
- El sistema asigna automáticamente el número de socio
Control: Se controla a través de la numeración de los socios existente en el sistema.
- El nuevo socio se acerca a depositar el dinero en cajas
Control: Se controla a través del registro de depósitos en el sistema y a través de la impresión en la libreta de ahorros del socio.

Subproceso b: Obtención de información del Crédito Quirografario

No se puede establecer un sistema de control en este subproceso debido a que es simplemente un proceso de información

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
Control: En este punto el control se da a través de la revisión del cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos solicitados y de la verificación de los datos de la solicitud.

- El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.

Control: El control se da a través de la verificación de datos por el número de cédula con el que se ingresa al sistema
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.

Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la situación de la cuenta del socio, el encaje y el tiempo.
- Si cumple con los requisitos, el Analista 4 verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio, de su cónyuge, sus garantes y cónyuges de los garantes, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.

Control: El control se da en base al informe que proporciona el sistema de la Central de Riesgos.
- El Analista 4 verifica si los garantes están en mora en la Cooperativa, y si no es garante en dos créditos vigentes. Si el garante está en mora o es garante en dos créditos vigentes se devuelve la documentación al socio

Control: Se da a través de la revisión en el sistema de la situación de los garantes
- Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.

Control: El control se da a través del sello de la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.

- El Analista 4 coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.

Control: El control se da a través del número de socio colocado en la carpeta con la documentación.

Subproceso d: Verificación de datos de domicilio e ingresos

- El Verificador zonifica la dirección del socio y garantes según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.

Control: El control se da a través del portafolio de créditos diario donde se anotan las direcciones que deben ser visitadas

- El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.

Control: El control se da a través del informe escrito del verificador y del informe que se guarda en el sistema

Subproceso e: Análisis del Informe del Verificador

- El Analista 4 ingresa los datos económicos del socio, su cónyuge, de los garantes y sus cónyuges que se encuentran en la solicitud de crédito presentada por el socio.

Control: El control se da a través de los datos ingresados que permanecen en el sistema como un registro permanente

- Una vez ingresados los datos al sistema, este automáticamente proporciona un número de solicitud.

Control: El control se da a través de la numeración automática proporcionada por el sistema.

- El Analista 4 emite un informe sobre las observaciones del verificador y los datos de la carpeta del socio.

Control: Se controla a través del informe por escrito que realiza el analista y que adjunta a la carpeta del crédito.

Subproceso f: Calificación

- El Analista 4 en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's* para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.

Control: Estos puntos se controlan a través de los parámetros de calificación de las 5c's y de la impresión de esta calificación que se adjunta a la carpeta del crédito del socio

Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito

- Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito pone su visto bueno y pasa la carpeta al Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito. (Ver Anexo 12)

Control: El control se da a través del visto bueno colocado en la solicitud por parte de la Jefe de Crédito

Subproceso h: Aprobación del Crédito

- El Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto (Ver Anexo 12) analiza la carpeta del socio y aprueba el crédito sumillándolo.

Control: En este punto el control se da a través de la sumilla colocada por el nivel de aprobación correspondiente.

Subproceso i: Legalización y Desembolso del Crédito

- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio y garantes.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré se envía a tesorería para su custodia.

Control: El control en estos puntos se da a través de las firmas de los socios y garantes, también a través de la numeración del pagaré y de su archivo en tesorería.

- La Secretaria imprime la tabla de pagos.

Control: El control se da a través de la revisión de la impresión y su archivo en la carpeta del socio.

- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito*.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.

Control: El control en estos puntos se da a través de la firma de la hoja de liquidación por parte del socio y su archivo en la carpeta del crédito del socio.

- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Control: El control se da a través del registro de transferencias en el sistema, y del estado de cuenta del socio.

Subproceso j: Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.

Control: El control se da a través del registro de todos los pagarés legalizados del día.

Subproceso k: Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.

Control: El control se da a través de la verificación del cumplimiento del objetivo del crédito a través de la inspección de los fondos del crédito otorgados al socio.

3.1.3.2. Proceso para la obtención del crédito quirografario - socio antiguo

Subproceso a: Obtención de Información del Crédito Quirografario

No se puede establecer un sistema de control en este subproceso debido a que es simplemente un proceso de información

Subproceso b: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
Control: En este punto el control se da a través de la revisión del cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos solicitados y de la verificación de los datos de la solicitud.
- El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
Control: El control se da a través de la verificación de datos por el número de cédula con el que se ingresa al sistema
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con

el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.

Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la situación de la cuenta del socio, el encaje y el tiempo.

- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica créditos anteriores del socio, comprueba que estén al día tanto los créditos vigentes como las renovaciones.

Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la cooperativa de la situación del socio.

- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio, de su cónyuge, sus garantes y cónyuges de los garantes, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.

Control: El control se da en base al informe que proporciona el sistema de la Central de Riesgos.

- El Analista verifica si el socio es garante de otra persona en la Cooperativa. Si se encuentran garantías mutuas se devuelve la documentación al socio hasta que se cambie de garante.

Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la cooperativa de la situación del socio.

- El Analista verifica si los garantes están en mora en la Cooperativa, y si no es garante en dos créditos vigentes. Si el garante está en mora o es garante en dos créditos vigentes se devuelve la documentación al socio

Control: Se da a través de la revisión en el sistema de la situación de los garantes

- Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.
Control: El control se da a través del sello de la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.
- El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.
Control: El control se da a través del número de socio colocado en la carpeta con la documentación.
- El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en su historial crediticio y archiva.
Control: El control se da en este punto a través del registro de los créditos del socio en su historial crediticio.

Subproceso c: Verificación de datos de domicilio e ingresos

- El Verificador zonifica la dirección del socio y garantes según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
Control: El control se da a través del portafolio de créditos diario donde se anotan las direcciones que deben ser visitadas
- El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.
Control: El control se da a través del informe escrito del verificador y del informe que se guarda en el sistema

Subproceso d: Análisis del Informe del Verificador

- El Analista ingresa los datos económicos del socio, su cónyuge, de los garantes y sus cónyuges que se encuentran en la solicitud de crédito presentada por el socio.

Control: El control se da a través de los datos ingresados que permanecen en el sistema como un registro permanente

- Una vez ingresados los datos al sistema, este automáticamente proporciona un número de solicitud.

Control: El control se da a través de la numeración automática proporcionada por el sistema.

- El Analista emite un informe sobre las observaciones del verificador y los datos de la carpeta del socio.

Control: Se controla a través del informe por escrito que realiza el analista y que adjunta a la carpeta del crédito.

Subproceso e: Calificación

- El Analista en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's* para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.

Control: Estos puntos se controlan a través de los parámetros de calificación de las 5c's y de la impresión de esta calificación que se adjunta a la carpeta del crédito del socio

Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito

- Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito pone su visto bueno y pasa la carpeta al Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito. (Ver Anexo 12)

Control: El control se da a través del visto bueno colocado en la solicitud por parte de la Jefe de Crédito

Subproceso g: Aprobación del Crédito

- El Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto (Ver Anexo 12) analiza la carpeta del socio y aprueba el crédito sumillándolo.

Control: En este punto el control se da a través de la sumilla colocada por el nivel de aprobación correspondiente.

Subproceso h: Legalización y Desembolso del Crédito

- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio y garantes.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré se envía a tesorería para su custodia.

Control: El control en estos puntos se da a través de las firmas de los socios y garantes, también a través de la numeración del pagaré y de su archivo en tesorería.

- La Secretaria imprime la tabla de pagos.

Control: El control se da a través de la revisión de la impresión y su archivo en la carpeta del socio.

- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito*.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.

Control: El control en estos puntos se da a través de la firma de la hoja de liquidación por parte del socio y su archivo en la carpeta del crédito del socio.

- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Control: El control se da a través del registro de transferencias en el sistema, y del estado de cuenta del socio.

Subproceso i: Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.
Control: El control se da a través del registro de todos los pagarés legalizados del día.

Subproceso j: Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
Control: El control se da a través de la verificación del cumplimiento del objetivo del crédito a través de la inspección de los fondos del crédito otorgados al socio.

3.1.3.3. Proceso para la obtención del crédito emergente - socio nuevo

Subproceso a: Apertura de Cuenta

- La encargada de apertura de cuentas llena la solicitud de ingreso en el sistema.
Control: Ingreso de datos en el sistema que se maneja en el área de apertura de cuentas
- El sistema asigna automáticamente el número de socio
Control: Se controla a través de la numeración de los socios existente en el sistema.
- El nuevo socio se acerca a depositar el dinero en cajas
Control: Se controla a través del registro de depósitos en el sistema y a través de la impresión en la libreta de ahorros del socio.

Subproceso b: Obtención de información del Crédito Emergente

No se puede establecer un sistema de control en este subproceso debido a que es simplemente un proceso de información

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
Control: En este punto el control se da a través de la revisión del cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos solicitados y de la verificación de los datos de la solicitud.
- El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
Control: El control se da a través de la verificación de datos por el número de cédula con el que se ingresa al sistema
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero necesario para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la situación de la cuenta del socio y el encaje.
- Si cumple con los requisitos, el Analista 4 verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio, de su cónyuge, su garante y cónyuge del garante, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
Control: El control se da en base al informe que proporciona el sistema de la Central de Riesgos.

- El Analista 4 verifica si el garante están en mora en la Cooperativa, y si no es garante en dos créditos vigentes. Si el garante está en mora o es garante en dos créditos vigentes se devuelve la documentación al socio

Control: Se da a través de la revisión en el sistema de la situación de los garantes

- Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.

Control: El control se da a través del sello de la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.

- El Analista 4 coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.

Control: El control se da a través del número de socio colocado en la carpeta con la documentación.

Subproceso d: Verificación de datos de domicilio e ingresos

- El Verificador zonifica la dirección del socio y garante según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.

Control: El control se da a través del portafolio de créditos diario donde se anotan las direcciones que deben ser visitadas

- El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.

Control: El control se da a través del informe escrito del verificador y del informe que se guarda en el sistema

Subproceso e: Análisis del Informe del Verificador

- El Analista 4 ingresa los datos económicos del socio, su cónyuge, del garante y sus cónyuges que se encuentran en la solicitud de crédito presentada por el socio.

Control: El control se da a través de los datos ingresados que permanecen en el sistema como un registro permanente

- Una vez ingresados los datos al sistema, este automáticamente proporciona un número de solicitud.

Control: El control se da a través de la numeración automática proporcionada por el sistema.

- El Analista 4 emite un informe sobre las observaciones del verificador y los datos de la carpeta del socio.

Control: Se controla a través del informe por escrito que realiza el analista y que adjunta a la carpeta del crédito.

Subproceso f: Calificación

- El Analista 4 en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's* para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.

Control: Estos puntos se controlan a través de los parámetros de calificación de las 5c's y de la impresión de esta calificación que se adjunta a la carpeta del crédito del socio

Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito

- Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito pone su visto bueno y pasa la carpeta al Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito. (Ver Anexo 12)

Control: El control se da a través del visto bueno colocado en la solicitud por parte de la Jefe de Crédito

Subproceso h: Aprobación del Crédito

- El Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto (Ver Anexo 12) analiza la carpeta del socio y aprueba el crédito sumillándolo.

Control: En este punto el control se da a través de la sumilla colocada por el nivel de aprobación correspondiente.

Subproceso i: Legalización y Desembolso del Crédito

- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio y garante.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré se envía a tesorería para su custodia.

Control: El control en estos puntos se da a través de las firmas de los socios y garantes, también a través de la numeración del pagaré y de su archivo en tesorería.

- La Secretaria imprime la tabla de pagos.

Control: El control se da a través de la revisión de la impresión y su archivo en la carpeta del socio.

- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito*.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.

Control: El control en estos puntos se da a través de la firma de la hoja de liquidación por parte del socio y su archivo en la carpeta del crédito del socio.

- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Control: El control se da a través del registro de transferencias en el sistema, y del estado de cuenta del socio.

Subproceso j: Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.

Control: El control se da a través del registro de todos los pagarés legalizados del día.

Subproceso k: Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.

Control: El control se da a través de la verificación del cumplimiento del objetivo del crédito a través de la inspección de los fondos del crédito otorgados al socio.

3.1.3.4. Proceso para la obtención del crédito emergente - socio antiguo

Subproceso a: Obtención de Información del Crédito Emergente

No se puede establecer un sistema de control en este subproceso debido a que es simplemente un proceso de información

Subproceso b: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
Control: En este punto el control se da a través de la revisión del cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos solicitados y de la verificación de los datos de la solicitud.
- El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
Control: El control se da a través de la verificación de datos por el número de cédula con el que se ingresa al sistema
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero necesario para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la situación de la cuenta del socio y el encaje.
- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica créditos anteriores del socio, comprueba que estén al día tanto los créditos vigentes como las renovaciones.
Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la cooperativa de la situación del socio.
- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio, de su cónyuge, su garante y cónyuge del garante, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
Control: El control se da en base al informe que proporciona el sistema de la Central de Riesgos.

- El Analista verifica si el socio es garante de otra persona en la Cooperativa. Si se encuentran garantías mutuas se devuelve la documentación al socio hasta que se cambie de garante.

Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la cooperativa de la situación del socio.

- El Analista verifica si el garante están en mora en la Cooperativa, y si no es garante en dos créditos vigentes. Si el garante está en mora o es garante en dos créditos vigentes se devuelve la documentación al socio

Control: Se da a través de la revisión en el sistema de la situación del garante

- Una vez concluida la verificación el Analista sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.

Control: El control se da a través del sello de la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.

- El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.

Control: El control se da a través del número de socio colocado en la carpeta con la documentación.

- El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en su historial crediticio y archiva.

Control: El control se da en este punto a través del registro de los créditos del socio en su historial crediticio.

Subproceso c: Verificación de datos de domicilio e ingresos

- El Verificador zonifica la dirección del socio y garante según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.

Control: El control se da a través del portafolio de créditos diario donde se anotan las direcciones que deben ser visitadas

- El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.

Control: El control se da a través del informe escrito del verificador y del informe que se guarda en el sistema

Subproceso d: Análisis del Informe del Verificador

- El Analista ingresa los datos económicos del socio, su cónyuge, del garante y sus cónyuges que se encuentran en la solicitud de crédito presentada por el socio.

Control: El control se da a través de los datos ingresados que permanecen en el sistema como un registro permanente

- Una vez ingresados los datos al sistema, este automáticamente proporciona un número de solicitud.

Control: El control se da a través de la numeración automática proporcionada por el sistema.

- El Analista 4 emite un informe sobre las observaciones del verificador y los datos de la carpeta del socio.

Control: Se controla a través del informe por escrito que realiza el analista y que adjunta a la carpeta del crédito.

Subproceso e: Calificación

- El Analista en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).

- Si la calificación es del 70% o más (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's* para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.

Control: Estos puntos se controlan a través de los parámetros de calificación de las 5c's y de la impresión de esta calificación que se adjunta a la carpeta del crédito del socio

Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito

- Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito pone su visto bueno y pasa la carpeta al Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito. (Ver Anexo 12)

Control: El control se da a través del visto bueno colocado en la solicitud por parte de la Jefe de Crédito

Subproceso g: Aprobación del Crédito

- El Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto (Ver Anexo 12) analiza la carpeta del socio y aprueba el crédito sumillándolo.

Control: En este punto el control se da a través de la sumilla colocada por el nivel de aprobación correspondiente.

Subproceso h: Legalización y Desembolso del Crédito

- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio y garante.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré se envía a tesorería para su custodia.

Control: El control en estos puntos se da a través de las firmas de los socios y garante, también a través de la numeración del pagaré y de su archivo en tesorería.

- La Secretaria imprime la tabla de pagos.

Control: El control se da a través de la revisión de la impresión y su archivo en la carpeta del socio.

- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito*.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.

Control: El control en estos puntos se da a través de la firma de la hoja de liquidación por parte del socio y su archivo en la carpeta del crédito del socio.

- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Control: El control se da a través del registro de transferencias en el sistema, y del estado de cuenta del socio.

Subproceso i: Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.

Control: El control se da a través del registro de todos los pagarés legalizados del día.

Subproceso j: Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.

Control: El control se da a través de la verificación del cumplimiento del objetivo del crédito a través de la inspección de los fondos del crédito otorgados al socio.

3.1.3.5. Proceso para la obtención del crédito hipotecario comercial - socio nuevo

Subproceso a: Apertura de Cuenta

- La encargada de apertura de cuentas llena la solicitud de ingreso en el sistema.
Control: Ingreso de datos en el sistema que se maneja en el área de apertura de cuentas
- El sistema asigna automáticamente el número de socio
Control: Se controla a través de la numeración de los socios existente en el sistema.
- El nuevo socio se acerca a depositar el dinero en cajas
Control: Se controla a través del registro de depósitos en el sistema y a través de la impresión en la libreta de ahorros del socio.

Subproceso b: Obtención de información del Crédito Hipotecario Comercial

No se puede establecer un sistema de control en este subproceso debido a que es simplemente un proceso de información

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
Control: En este punto el control se da a través de la revisión del cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos solicitados y de la verificación de los datos de la solicitud.
- El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.

Control: El control se da a través de la verificación de datos por el número de cédula con el que se ingresa al sistema

- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.

Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la situación de la cuenta del socio, el encaje y el tiempo.

- Si cumple con los requisitos, el Analista 4 verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio y de su cónyuge, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.

Control: El control se da en base al informe que proporciona el sistema de la Central de Riesgos.

- Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.

Control: El control se da a través del sello de la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.

- El Analista 4 coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.

Control: El control se da a través del número de socio colocado en la carpeta con la documentación.

Subproceso d: Verificación de datos de domicilio e ingresos

- El Verificador zonifica la dirección del socio según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.

Control: El control se da a través del portafolio de créditos diario donde se anotan las direcciones que deben ser visitadas

- El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.

Control: El control se da a través del informe escrito del verificador y del informe que se guarda en el sistema

Subproceso e: Avalúo

- El Perito realiza el informe correspondiente a la inspección y al avalúo del bien y adjunta las fotos del bien inmueble (casa o terreno).

Control: El control se realiza a través del informe escrito del Perito que se adjunta a la carpeta del crédito del socio.

- La Secretaria verifica si el valor del avalúo cubre el monto del crédito. (La Cooperativa entrega el 70% del avalúo). Si no cubre se devuelven los papeles al Analista para que indique al socio el monto que se le puede proporcionar con esa hipoteca.

Control: El control se da a través de la verificación si el monto en el que esta avaluado el bien a hipotecarse cubre el valor del crédito a hipotecarse.

- La Secretaria del Departamento de Crédito envía la carpeta al Departamento Jurídico mediante memorando.

Control: El control se da a través del memorando que deja constancia de fecha y hora de entrega de los documentos.

Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico

- El Departamento Jurídico realiza un informe.
Control: El control se da a través del informe escrito del departamento jurídico que se adjunta a la carpeta del socio.

Subproceso g: Calificación

- El Analista 4 en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
Control: Estos puntos se controlan a través de los parámetros de calificación de las 5c's y de la impresión de esta calificación que se adjunta a la carpeta del crédito del socio

Subproceso h: Aprobación del Crédito

- La Jefe de Crédito ingresa al sistema donde realiza un informe donde emite su opinión acerca del crédito.
Control: El control se da a través del informe que se ingresa en el sistema.
- La Subgerente de Crédito realiza un informe en el sistema donde emite su opinión.
Control: El control se da a través del informe que se ingresa en el sistema.
- En la Gerencia el informe enviado por medio del sistema, se revisa y se aprueba. Si se detecta algún error se devuelve al Analista.
Control: el control se da a través de la aprobación del crédito con sumilla y la fecha.

- Una vez aprobado el crédito por el nivel 3 (Ver Anexo 12), la carpeta se envía al Departamento Jurídico mediante memorando.
Control: Se da a través del memorando en donde consta fecha y hora de envío y recepción de los documentos.

Subproceso i: Elaboración de la Minuta

- El Departamento Jurídico emite un informe final que se adjunta a la carpeta del socio.
Control: El control se da a través del informe escrito que se adjunta a la carpeta del socio.
- La carpeta pasa al Analista 4 para que este registre la Hipoteca con el número y fecha de inscripción, y archiva en la carpeta del socio.
Control: El control se da a través del registro de la Hipoteca con el número y fecha de inscripción

Subproceso j: Legalización y Desembolso del Crédito

- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré se envía a tesorería para su custodia.
Control: El control en estos puntos se da a través de las firmas de los socios, también a través de la numeración del pagaré y de su archivo en tesorería.
- La Secretaria imprime la tabla de pagos.
Control: El control se da a través de la revisión de la impresión y su archivo en la carpeta del socio.

- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.

Control: El control en estos puntos se da a través de la firma de la hoja de liquidación por parte del socio y su archivo en la carpeta del crédito del socio.

- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Control: El control se da a través del registro de transferencias en el sistema, y del estado de cuenta del socio.

Subproceso k: Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.

Control: El control se da a través del registro de todos los pagarés legalizados del día.

Subproceso l: Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.

Control: El control se da a través de la verificación del cumplimiento del objetivo del crédito a través de la inspección de los fondos del crédito otorgados al socio.

3.1.3.6. Proceso para la obtención del crédito hipotecario comercial - socio antiguo

Subproceso a: Obtención de información del Crédito Hipotecario Comercial

No se puede establecer un sistema de control en este subproceso debido a que es simplemente un proceso de información

Subproceso b: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
Control: En este punto el control se da a través de la revisión del cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos solicitados y de la verificación de los datos de la solicitud.
- El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
Control: El control se da a través de la verificación de datos por el número de cédula con el que se ingresa al sistema
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y el tiempo necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la situación de la cuenta del socio, el encaje y el tiempo.
- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica créditos anteriores del socio, comprueba que estén al día tanto los créditos vigentes como las renovaciones.
Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la cooperativa de la situación del socio.

- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio y de su cónyuge, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.

Control: El control se da en base al informe que proporciona el sistema de la Central de Riesgos.

- El Analista verifica si el socio es garante de otra persona en la Cooperativa. Si se encuentran garantías mutuas se devuelve la documentación al socio hasta que se cambie de garante.

Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la cooperativa de la situación del socio.

- Una vez concluida la verificación el Analista sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito..

Control: El control se da a través del sello de la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.

- El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.

Control: El control se da a través del número de socio colocado en la carpeta con la documentación.

- El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en su historial crediticio y archiva.

Control: El control se da en este punto a través del registro de los créditos del socio en su historial crediticio.

Subproceso c: Verificación de datos de domicilio e ingresos

- El Verificador zonifica la dirección del socio según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.

Control: El control se da a través del portafolio de créditos diario donde se anotan las direcciones que deben ser visitadas

- El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.

Control: El control se da a través del informe escrito del verificador y del informe que se guarda en el sistema

Subproceso d: Avalúo

- El Perito realiza el informe correspondiente a la inspección y al avalúo del bien y adjunta las fotos del bien inmueble (casa o terreno).

Control: El control se realiza a través del informe escrito del Perito que se adjunta a la carpeta del crédito del socio.

- La Secretaria verifica si el valor del avalúo cubre el monto del crédito. (La Cooperativa entrega el 70% del avalúo). Si no cubre se devuelven los papeles al Analista para que indique al socio el monto que se le puede proporcionar con esa hipoteca.

Control: El control se da a través de la verificación si el monto en el que esta avaluado el bien a hipotecarse cubre el valor del crédito a hipotecarse.

- La Secretaria del Departamento de Crédito envía la carpeta al Departamento Jurídico mediante memorando.

Control: El control se da a través del memorando que deja constancia de fecha y hora de entrega de los documentos.

Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico

- El Departamento Jurídico realiza un informe.
Control: El control se da a través del informe escrito del departamento jurídico que se adjunta a la carpeta del socio.

Subproceso f: Calificación

- El Analista en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
Control: Estos puntos se controlan a través de los parámetros de calificación de las 5c's y de la impresión de esta calificación que se adjunta a la carpeta del crédito del socio

Subproceso g: Aprobación del Crédito

- La Jefe de Crédito ingresa al sistema donde realiza un informe donde emite su opinión acerca del crédito.
Control: El control se da a través del informe que se ingresa en el sistema.
- La Subgerente de Crédito realiza un informe en el sistema donde emite su opinión.
Control: El control se da a través del informe que se ingresa en el sistema.
- En la Gerencia el informe enviado por medio del sistema, se revisa y se aprueba. Si se detecta algún error se devuelve al Analista.
Control: el control se da a través de la aprobación del crédito con sumilla y la fecha.

- Una vez aprobado el crédito por el nivel 3 (Ver Anexo 12), la carpeta se envía al Departamento Jurídico mediante memorando.
Control: Se da a través del memorando en donde consta fecha y hora de envío y recepción de los documentos.

Subproceso h: Elaboración de la Minuta

- El Departamento Jurídico emite un informe final que se adjunta a la carpeta del socio.
Control: El control se da a través del informe escrito que se adjunta a la carpeta del socio.
- La carpeta pasa al Analista 4 para que este registre la Hipoteca con el número y fecha de inscripción, y archiva en la carpeta del socio.
Control: El control se da a través del registro de la Hipoteca con el número y fecha de inscripción

Subproceso i: Legalización y Desembolso del Crédito

- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré se envía a tesorería para su custodia.
Control: El control en estos puntos se da a través de las firmas de los socios, también a través de la numeración del pagaré y de su archivo en tesorería.
- La Secretaria imprime la tabla de pagos.
Control: El control se da a través de la revisión de la impresión y su archivo en la carpeta del socio.

- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.

Control: El control en estos puntos se da a través de la firma de la hoja de liquidación por parte del socio y su archivo en la carpeta del crédito del socio.

- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Control: El control se da a través del registro de transferencias en el sistema, y del estado de cuenta del socio.

Subproceso j: Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.

Control: El control se da a través del registro de todos los pagarés legalizados del día.

Subproceso k: Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.

Control: El control se da a través de la verificación del cumplimiento del objetivo del crédito a través de la inspección de los fondos del crédito otorgados al socio.

3.1.3.7. Proceso para la obtención del crédito hipotecario de vivienda - socio nuevo

Subproceso a: Apertura de Cuenta

- La encargada de apertura de cuentas llena la solicitud de ingreso en el sistema.
Control: Ingreso de datos en el sistema que se maneja en el área de apertura de cuentas
- El sistema asigna automáticamente el número de socio
Control: Se controla a través de la numeración de los socios existente en el sistema.
- El nuevo socio se acerca a depositar el dinero en cajas
Control: Se controla a través del registro de depósitos en el sistema y a través de la impresión en la libreta de ahorros del socio.

Subproceso b: Obtención de información del Crédito Hipotecario de Vivienda

No se puede establecer un sistema de control en este subproceso debido a que es simplemente un proceso de información

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
Control: En este punto el control se da a través de la revisión del cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos solicitados y de la verificación de los datos de la solicitud.

- El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
Control: El control se da a través de la verificación de datos por el número de cédula con el que se ingresa al sistema
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la situación de la cuenta del socio, el encaje y el tiempo.
- Si cumple con los requisitos, el Analista 4 verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio y de su cónyuge, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
Control: El control se da en base al informe que proporciona el sistema de la Central de Riesgos.
- Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.
Control: El control se da a través del sello de la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.
- El Analista 4 coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.
Control: El control se da a través del número de socio colocado en la carpeta con la documentación.

Subproceso d: Verificación de datos de domicilio e ingresos

- El Verificador zonifica la dirección del socio según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.

Control: El control se da a través del portafolio de créditos diario donde se anotan las direcciones que deben ser visitadas

- El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.

Control: El control se da a través del informe escrito del verificador y del informe que se guarda en el sistema

Subproceso e: Avalúo

- El Perito realiza el informe correspondiente a la inspección y al avalúo del bien y adjunta las fotos del bien inmueble (casa o terreno).

Control: El control se realiza a través del informe escrito del Perito que se adjunta a la carpeta del crédito del socio.

- La Secretaria verifica si el valor del avalúo cubre el monto del crédito. (La Cooperativa entrega el 70% del avalúo). Si no cubre se devuelven los papeles al Analista para que indique al socio el monto que se le puede proporcionar con esa hipoteca.

Control: El control se da a través de la verificación si el monto en el que esta avaluado el bien a hipotecarse cubre el valor del crédito a hipotecarse.

- La Secretaria del Departamento de Crédito envía la carpeta al Departamento Jurídico mediante memorando.

Control: El control se da a través del memorando que deja constancia de fecha y hora de entrega de los documentos.

Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico

- El Departamento Jurídico realiza un informe.
Control: El control se da a través del informe escrito del departamento jurídico que se adjunta a la carpeta del socio.

Subproceso g: Calificación

- El Analista 4 en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
Control: Estos puntos se controlan a través de los parámetros de calificación de las 5c's y de la impresión de esta calificación que se adjunta a la carpeta del crédito del socio

Subproceso h: Aprobación del Crédito

- La Jefe de Crédito ingresa al sistema donde realiza un informe donde emite su opinión acerca del crédito.
Control: El control se da a través del informe que se ingresa en el sistema.
- La Subgerente de Crédito realiza un informe en el sistema donde emite su opinión.
Control: El control se da a través del informe que se ingresa en el sistema.
- En la Gerencia el informe enviado por medio del sistema, se revisa y se aprueba. Si se detecta algún error se devuelve al Analista.
Control: el control se da a través de la aprobación del crédito con sumilla y la fecha.

- Una vez aprobado el crédito por el nivel 3 (Ver Anexo 12), la carpeta se envía al Departamento Jurídico mediante memorando.
Control: Se da a través del memorando en donde consta fecha y hora de envío y recepción de los documentos.

Subproceso i: Elaboración de la Minuta

- El Departamento Jurídico emite un informe final que se adjunta a la carpeta del socio.
Control: El control se da a través del informe escrito que se adjunta a la carpeta del socio.
- La carpeta pasa al Analista 4 para que este registre la Hipoteca con el número y fecha de inscripción, y archiva en la carpeta del socio.
Control: El control se da a través del registro de la Hipoteca con el número y fecha de inscripción

Subproceso j: Legalización y Desembolso del Crédito

- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré se envía a tesorería para su custodia.
Control: El control en estos puntos se da a través de las firmas de los socios, también a través de la numeración del pagaré y de su archivo en tesorería.
- La Secretaria imprime la tabla de pagos.
Control: El control se da a través de la revisión de la impresión y su archivo en la carpeta del socio.

- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.

Control: El control en estos puntos se da a través de la firma de la hoja de liquidación por parte del socio y su archivo en la carpeta del crédito del socio.

- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Control: El control se da a través del registro de transferencias en el sistema, y del estado de cuenta del socio.

Subproceso k: Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.

Control: El control se da a través del registro de todos los pagarés legalizados del día.

Subproceso l: Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.

Control: El control se da a través de la verificación del cumplimiento del objetivo del crédito a través de la inspección de los fondos del crédito otorgados al socio.

3.1.3.8. Proceso para la obtención del crédito hipotecario de vivienda - socio antiguo

Subproceso a: Obtención de información del Crédito Hipotecario de Vivienda

No se puede establecer un sistema de control en este subproceso debido a que es simplemente un proceso de información

Subproceso b: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

- El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
Control: En este punto el control se da a través de la revisión del cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos solicitados y de la verificación de los datos de la solicitud.
- El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
Control: El control se da a través de la verificación de datos por el número de cédula con el que se ingresa al sistema
- El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y el tiempo necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la situación de la cuenta del socio, el encaje y el tiempo.
- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica créditos anteriores del socio, comprueba que estén al día tanto los créditos vigentes como las renovaciones.

Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la cooperativa de la situación del socio.

- Si cumple con los requisitos, el Analista verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio y de su cónyuge, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.

Control: El control se da en base al informe que proporciona el sistema de la Central de Riesgos.

- El Analista verifica si el socio es garante de otra persona en la Cooperativa. Si se encuentran garantías mutuas se devuelve la documentación al socio hasta que se cambie de garante.

Control: El control se da a través de la verificación en el sistema de la cooperativa de la situación del socio.

- Una vez concluida la verificación el Analista sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito..

Control: El control se da a través del sello de la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.

- El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.

Control: El control se da a través del número de socio colocado en la carpeta con la documentación.

- El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en su historial crediticio y archiva.

Control: El control se da en este punto a través del registro de los créditos del socio en su historial crediticio.

Subproceso c: Verificación de datos de domicilio e ingresos

- El Verificador zonifica la dirección del socio según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.

Control: El control se da a través del portafolio de créditos diario donde se anotan las direcciones que deben ser visitadas

- El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.

Control: El control se da a través del informe escrito del verificador y del informe que se guarda en el sistema

Subproceso d: Avalúo

- El Perito realiza el informe correspondiente a la inspección y al avalúo del bien y adjunta las fotos del bien inmueble (casa o terreno).

Control: El control se realiza a través del informe escrito del Perito que se adjunta a la carpeta del crédito del socio.

- La Secretaria verifica si el valor del avalúo cubre el monto del crédito. (La Cooperativa entrega el 70% del avalúo). Si no cubre se devuelven los papeles al Analista para que indique al socio el monto que se le puede proporcionar con esa hipoteca.

Control: El control se da a través de la verificación si el monto en el que esta avaluado el bien a hipotecarse cubre el valor del crédito a hipotecarse.

- La Secretaria del Departamento de Crédito envía la carpeta al Departamento Jurídico mediante memorando.

Control: El control se da a través del memorando que deja constancia de fecha y hora de entrega de los documentos.

Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico

- El Departamento Jurídico realiza un informe.
Control: El control se da a través del informe escrito del departamento jurídico que se adjunta a la carpeta del socio.

Subproceso f: Calificación

- El Analista en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
- Si la calificación es del 70% o más (Ver Anexo 18), el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
Control: Estos puntos se controlan a través de los parámetros de calificación de las 5c's y de la impresión de esta calificación que se adjunta a la carpeta del crédito del socio

Subproceso g: Aprobación del Crédito

- La Jefe de Crédito ingresa al sistema donde realiza un informe donde emite su opinión acerca del crédito.
Control: El control se da a través del informe que se ingresa en el sistema.
- La Subgerente de Crédito realiza un informe en el sistema donde emite su opinión.
Control: El control se da a través del informe que se ingresa en el sistema.
- En la Gerencia el informe enviado por medio del sistema, se revisa y se aprueba. Si se detecta algún error se devuelve al Analista.
Control: el control se da a través de la aprobación del crédito con sumilla y la fecha.

- Una vez aprobado el crédito por el nivel 3 (Ver Anexo 12), la carpeta se envía al Departamento Jurídico mediante memorando.

Control: Se da a través del memorando en donde consta fecha y hora de envío y recepción de los documentos.

Subproceso h: Elaboración de la Minuta

- El Departamento Jurídico emite un informe final que se adjunta a la carpeta del socio.

Control: El control se da a través del informe escrito que se adjunta a la carpeta del socio.

- La carpeta pasa al Analista 4 para que este registre la Hipoteca con el número y fecha de inscripción, y archiva en la carpeta del socio.

Control: El control se da a través del registro de la Hipoteca con el número y fecha de inscripción

Subproceso i: Legalización y Desembolso del Crédito

- Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio.
- Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
- El pagaré se envía a tesorería para su custodia.

Control: El control en estos puntos se da a través de las firmas de los socios, también a través de la numeración del pagaré y de su archivo en tesorería.

- La Secretaria imprime la tabla de pagos.

Control: El control se da a través de la revisión de la impresión y su archivo en la carpeta del socio.

- La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito.
- El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.

Control: El control en estos puntos se da a través de la firma de la hoja de liquidación por parte del socio y su archivo en la carpeta del crédito del socio.

- La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Control: El control se da a través del registro de transferencias en el sistema, y del estado de cuenta del socio.

Subproceso j: Archivo de Documentos

- La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.

Control: El control se da a través del registro de todos los pagarés legalizados del día.

Subproceso k: Seguimiento del Crédito

- Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.

Control: El control se da a través de la verificación del cumplimiento del objetivo del crédito a través de la inspección de los fondos del crédito otorgados al socio.

3.1.4. Disponer de Recursos Necesarios

3.1.4.1. Proceso para la obtención del crédito quirografario - socio nuevo

CUADRO # 14.- SUBPROCESO A: APERTURA DE CUENTA

Subproceso a: Apertura de cuenta	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none">• Encargada de apertura de cuentas• Cajera
Materiales:	<ul style="list-style-type: none">• Informativo de requisitos• Papeleta de depósito• Libreta de ahorros• Comprobante de depósito• Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none">• Sistema SIFIZOS• Computadora de encargada de crédito• Computadora de cajera• Impresora• Sumadora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none">• Depósito de 25 dólares

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 15.- SUBPROCESO B: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO

Subproceso b: Obtención de información del crédito quirografario	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none">• Secretaria de Crédito• Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none">• Hoja de requisitos• Solicitud de crédito• Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 16.- SUBPROCESO C: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para impresión • Carpetas • Útiles de oficina • Sellos • Tinta para sellos
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Sistema SIFIZOS • Cruce de información con la Central de Riesgos • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 17.- SUBPROCESO D: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS

Subproceso d: Verificación de datos del domicilio e ingresos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4 • Verificador
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de registro del portafolio diario • Vehículo • Gasolina • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Sistema SIFIZOS • Computador Analista 4
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero para gasolina de vehículo

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 18.- SUBPROCESO E: ANÁLISIS DEL INFORME DEL VERIFICADOR

Subproceso e: Análisis del informe del verificador	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 19.- SUBPROCESO F: CALIFICACIÓN

Subproceso f: Calificación	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 20.- SUBPROCESO G: REVISIÓN EN LA JEFATURA DE CRÉDITO

Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 21.- SUBPROCESO H: APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Subproceso h: Aprobación del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de aprobación • Secretaria de Crédito
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador Secretaria de Crédito
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 22.- SUBPROCESO I: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Socio y su cónyuge • Garantes y sus cónyuges • Tesorera
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Hojas membretadas (pagaré) • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador Secretaria de Crédito • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero que se acredita al socio

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 23.- SUBPROCESO J: ARCHIVO DE DOCUMENTOS

Subproceso j: Archivo de documentos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para el registro de los pagarés • Archivos • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 24.- SUBPROCESO K: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

Subproceso k: Seguimiento del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.4.2. Proceso para la obtención del crédito quirografario - socio antiguo

CUADRO # 25.- SUBPROCESO A: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO

Subproceso a: Obtención de información del crédito quirografario	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de requisitos • Solicitud de crédito • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 26.- SUBPROCESO B: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para impresión • Carpetas • Útiles de oficina • Sellos • Tinta para sellos
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Sistema SIFIZOS • Cruce de información con la Central de Riesgos • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 27.- SUBPROCESO C: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS

Subproceso c: Verificación de datos del domicilio e ingresos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista • Verificador
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de registro del portafolio diario • Vehículo • Gasolina • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Sistema SIFIZOS • Computador Analista
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero para gasolina de vehículo

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 28.- SUBPROCESO D: ANÁLISIS DEL INFORME DEL VERIFICADOR

Subproceso d: Análisis del informe del verificador	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 29.- SUBPROCESO E: CALIFICACIÓN

Subproceso e: Calificación	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 30.- SUBPROCESO F: REVISIÓN EN LA JEFATURA DE CRÉDITO

Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 31.- SUBPROCESO G: APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Subproceso g: Aprobación del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de aprobación • Secretaria de Crédito
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador Secretaria de Crédito
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 32.- SUBPROCESO H: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Subproceso h: Legalización y desembolso del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Socio y su cónyuge • Garantes y sus cónyuges • Tesorera
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Hojas membretadas (pagaré) • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador Secretaria de Crédito • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero que se acredita al socio

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 33.- SUBPROCESO I: ARCHIVO DE DOCUMENTOS

Subproceso i: Archivo de documentos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para el registro de los pagarés • Archivos • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 34.- SUBPROCESO J: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

Subproceso j: Seguimiento del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.4.3. Proceso para la obtención del crédito emergente - socio nuevo

CUADRO # 35.- SUBPROCESO A: APERTURA DE CUENTA

Subproceso a: Apertura de cuenta	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Encargada de apertura de cuentas • Cajera
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo de requisitos • Papeleta de depósito • Libreta de ahorros • Comprobante de depósito • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computadora de encargada de crédito • Computadora de cajera • Impresora • Sumadora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Depósito de 25 dólares

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 36.- SUBPROCESO B: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO EMERGENTE

Subproceso b: Obtención de información del crédito emergente	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de requisitos • Solicitud de crédito • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 37.- SUBPROCESO C: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para impresión • Carpetas • Útiles de oficina • Sellos • Tinta para sellos
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Sistema SIFIZOS • Cruce de información con la Central de Riesgos • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 38.- SUBPROCESO D: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS

Subproceso d: Verificación de datos del domicilio e ingresos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4 • Verificador
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de registro del portafolio diario • Vehículo • Gasolina • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Sistema SIFIZOS • Computador Analista 4
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero para gasolina de vehículo

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 39.- SUBPROCESO E: ANÁLISIS DEL INFORME DEL VERIFICADOR

Subproceso e: Análisis del informe del verificador	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 40.- SUBPROCESO F: CALIFICACIÓN

Subproceso f: Calificación	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 41.- SUBPROCESO G: REVISIÓN EN LA JEFATURA DE CRÉDITO

Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 42.- SUBPROCESO H: APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Subproceso h: Aprobación del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de aprobación • Secretaria de Crédito
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador Secretaria de Crédito
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 43.- SUBPROCESO I: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Socio y su cónyuge • Garante y su cónyuge • Tesorera
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Hojas membretadas (pagaré) • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador Secretaria de Crédito • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero que se acredita al socio

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 44.- SUBPROCESO J: ARCHIVO DE DOCUMENTOS

Subproceso j: Archivo de documentos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para el registro de los pagarés • Archivos • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 45.- SUBPROCESO K: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

Subproceso k: Seguimiento del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.4.4. Proceso para la obtención del crédito emergente - socio antiguo

CUADRO # 46.- SUBPROCESO A: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO

Subproceso a: Obtención de información del crédito quirografario	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de requisitos • Solicitud de crédito • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 47.- SUBPROCESO B: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para impresión • Carpetas • Útiles de oficina • Sellos • Tinta para sellos
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Sistema SIFIZOS • Cruce de información con la Central de Riesgos • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 48.- SUBPROCESO C: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS

Subproceso c: Verificación de datos del domicilio e ingresos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista • Verificador
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de registro del portafolio diario • Vehículo • Gasolina • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Sistema SIFIZOS • Computador Analista
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero para gasolina de vehículo

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 49.- SUBPROCESO D: ANÁLISIS DEL INFORME DEL VERIFICADOR

Subproceso d: Análisis del informe del verificador	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 50.- SUBPROCESO E: CALIFICACIÓN

Subproceso e: Calificación	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 51.- SUBPROCESO F: REVISIÓN EN LA JEFATURA DE CRÉDITO

Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 52.- SUBPROCESO G: APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Subproceso g: Aprobación del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de aprobación • Secretaria de Crédito
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador Secretaria de Crédito
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 53.- SUBPROCESO H: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Subproceso h: Legalización y desembolso del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Socio y su cónyuge • Garante y su cónyuge • Tesorera
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Hojas membretadas (pagaré) • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador Secretaria de Crédito • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero que se acredita al socio

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 54.- SUBPROCESO I: ARCHIVO DE DOCUMENTOS

Subproceso i: Archivo de documentos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para el registro de los pagarés • Archivos • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 55.- SUBPROCESO J: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

Subproceso j: Seguimiento del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.4.5. Proceso para la obtención del crédito hipotecario comercial - socio nuevo

CUADRO # 56.- SUBPROCESO A: APERTURA DE CUENTA

Subproceso a: Apertura de cuenta	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Encargada de apertura de cuentas • Cajera
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo de requisitos • Papeleta de depósito • Libreta de ahorros • Comprobante de depósito • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computadora de encargada de crédito • Computadora de cajera • Impresora • Sumadora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Depósito de 25 dólares

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 57.- SUBPROCESO B: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL

Subproceso b: Obtención de información del crédito hipotecario comercial	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de requisitos • Solicitud de crédito • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 58.- SUBPROCESO C: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para impresión • Carpetas • Útiles de oficina • Sellos • Tinta para sellos
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Sistema SIFIZOS • Cruce de información con la Central de Riesgos • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 59.- SUBPROCESO D: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS

Subproceso d: Verificación de datos del domicilio e ingresos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4 • Verificador
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de registro del portafolio diario • Vehículo • Gasolina • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Sistema SIFIZOS • Computador Analista 4
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero para gasolina de vehículo

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 60.- SUBPROCESO E: AVALÚO

Subproceso e: Avalúo	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito • Peritos • Secretaria de Crédito
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para registro de avalúo • Hojas para informe • Cuaderno de registro de recepción • Formularios para memorandos • Impresora • Vehículo • Gasolina • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador Secretaria de Crédito • Computador Perito • Cámara digital • Software para fotografías digitales
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero para gasolina

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 61.- SUBPROCESO F: REVISIÓN EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO

Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor Jurídico • Secretaria de Crédito • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador Asesor Jurídico
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 62.- SUBPROCESO G: CALIFICACIÓN

Subproceso g: Calificación	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 63.- SUBPROCESO H: APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Subproceso h: Aprobación del Crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito • Subgerente • Gerente • Departamento Jurídico
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Formularios para memorandos • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador Jefe de Crédito • Computador Subgerente • Computador Gerente • Sistema SIFIZOS
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 64.- SUBPROCESO I: ELABORACIÓN DE LA MINUTA

Subproceso i: Elaboración de la Minuta	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor Jurídico • Analista 4 • Notario
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para minuta • Hojas para informe • Archivo • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador Asesor Jurídico • Computador Analista 4 • Sistema SIFIZOS
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Valor cobrado por el Notario

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 65.- SUBPROCESO J: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Subproceso j: Legalización y desembolso del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Socio y su cónyuge • Tesorera
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Hojas membretadas (pagaré) • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero que se acredita al socio

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 66.- SUBPROCESO K: ARCHIVO DE DOCUMENTOS

Subproceso k: Archivo de documentos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none">• Secretaria de Crédito• Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none">• Hojas para el registro de los pagarés• Archivos• Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 67.- SUBPROCESO L: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

Subproceso l: Seguimiento del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none">• Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none">• Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none">• Teléfono• Sistema SIFIZOS• Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.4.6. Proceso para la obtención del crédito hipotecario comercial - socio antiguo

CUADRO # 68.- SUBPROCESO A: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL

Subproceso a: Obtención de información del crédito hipotecario comercial	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de requisitos • Solicitud de crédito • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 69.- SUBPROCESO B: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para impresión • Carpetas • Útiles de oficina • Sellos • Tinta para sellos
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Sistema SIFIZOS • Cruce de información con la Central de Riesgos • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 70.- SUBPROCESO C: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS

Subproceso c: Verificación de datos del domicilio e ingresos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista • Verificador
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de registro del portafolio diario • Vehículo • Gasolina • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Sistema SIFIZOS • Computador Analista
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero para gasolina de vehículo

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 71.- SUBPROCESO D: AVALÚO

Subproceso d: Avalúo	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito • Peritos • Secretaria de Crédito
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para registro de avalúo • Hojas para informe • Cuaderno de registro de recepción • Formularios para memorandos • Impresora • Vehículo • Gasolina • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador Secretaria de Crédito • Computador Perito • Cámara digital • Software para fotografías digitales
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero para gasolina

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 72.- SUBPROCESO E: REVISIÓN EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO

Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor Jurídico • Secretaria de Crédito • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador Asesor Jurídico
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 73.- SUBPROCESO F: CALIFICACIÓN

Subproceso f: Calificación	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 74.- SUBPROCESO G: APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Subproceso g: Aprobación del Crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito • Subgerente • Gerente • Departamento Jurídico
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Formularios para memorandos • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador Jefe de Crédito • Computador Subgerente • Computador Gerente • Sistema SIFIZOS
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 75.- SUBPROCESO H: ELABORACIÓN DE LA MINUTA

Subproceso h: Elaboración de la Minuta	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor Jurídico • Analista • Notario
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para minuta • Hojas para informe • Archivo • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador Asesor Jurídico • Computador Analista • Sistema SIFIZOS
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Valor cobrado por el Notario

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 76.- SUBPROCESO I: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Socio y su cónyuge • Tesorera
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Hojas membretadas (pagaré) • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero que se acredita al socio

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 77.- SUBPROCESO J: ARCHIVO DE DOCUMENTOS

Subproceso j: Archivo de documentos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none">• Secretaria de Crédito• Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none">• Hojas para el registro de los pagarés• Archivos• Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 78.- SUBPROCESO K: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

Subproceso k: Seguimiento del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none">• Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none">• Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none">• Teléfono• Sistema SIFIZOS• Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.4.7. Proceso para la obtención del crédito hipotecario de vivienda - socio nuevo

CUADRO # 79.- SUBPROCESO A: APERTURA DE CUENTA

Subproceso a: Apertura de cuenta	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Encargada de apertura de cuentas • Cajera
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo de requisitos • Papeleta de depósito • Libreta de ahorros • Comprobante de depósito • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computadora de encargada de crédito • Computadora de cajera • Impresora • Sumadora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Depósito de 25 dólares

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 80.- SUBPROCESO B: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA

Subproceso b: Obtención de información del crédito hipotecario de vivienda	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de requisitos • Solicitud de crédito • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 81.- SUBPROCESO C: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para impresión • Carpetas • Útiles de oficina • Sellos • Tinta para sellos
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Sistema SIFIZOS • Cruce de información con la Central de Riesgos • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 82.- SUBPROCESO D: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS

Subproceso d: Verificación de datos del domicilio e ingresos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4 • Verificador
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de registro del portafolio diario • Vehículo • Gasolina • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Sistema SIFIZOS • Computador Analista 4
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero para gasolina de vehículo

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 83.- SUBPROCESO E: AVALÚO

Subproceso e: Avalúo	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito • Peritos • Secretaria de Crédito
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para registro de avalúo • Hojas para informe • Cuaderno de registro de recepción • Formularios para memorandos • Impresora • Vehículo • Gasolina • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador Secretaria de Crédito • Computador Perito • Cámara digital • Software para fotografías digitales
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero para gasolina

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 84.- SUBPROCESO F: REVISIÓN EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO

Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor Jurídico • Secretaria de Crédito • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador Asesor Jurídico
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 85.- SUBPROCESO G: CALIFICACIÓN

Subproceso g: Calificación	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 86.- SUBPROCESO H: APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Subproceso h: Aprobación del Crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito • Subgerente • Gerente • Departamento Jurídico
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Formularios para memorandos • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador Jefe de Crédito • Computador Subgerente • Computador Gerente • Sistema SIFIZOS
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 87.- SUBPROCESO I: ELABORACIÓN DE LA MINUTA

Subproceso i: Elaboración de la Minuta	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor Jurídico • Analista 4 • Notario
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para minuta • Hojas para informe • Archivo • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador Asesor Jurídico • Computador Analista 4 • Sistema SIFIZOS
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Valor cobrado por el Notario

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 88.- SUBPROCESO J: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Subproceso j: Legalización y desembolso del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Socio y su cónyuge • Tesorera
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Hojas membretadas (pagaré) • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero que se acredita al socio

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 89.- SUBPROCESO K: ARCHIVO DE DOCUMENTOS

Subproceso k: Archivo de documentos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none">• Secretaria de Crédito• Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none">• Hojas para el registro de los pagarés• Archivos• Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 90.- SUBPROCESO L: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

Subproceso l: Seguimiento del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none">• Analista 4
Materiales:	<ul style="list-style-type: none">• Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none">• Teléfono• Sistema SIFIZOS• Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.4.8. Proceso para la obtención del crédito hipotecario de vivienda - socio antiguo

CUADRO # 91.- SUBPROCESO A: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA

Subproceso a: Obtención de información del crédito hipotecario de vivienda	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de requisitos • Solicitud de crédito • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 92.- SUBPROCESO B: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para impresión • Carpetas • Útiles de oficina • Sellos • Tinta para sellos
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Sistema SIFIZOS • Cruce de información con la Central de Riesgos • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 93.- SUBPROCESO C: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS

Subproceso c: Verificación de datos del domicilio e ingresos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista • Verificador
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de registro del portafolio diario • Vehículo • Gasolina • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Sistema SIFIZOS • Computador Analista
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero para gasolina de vehículo

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 94.- SUBPROCESO D: AVALÚO

Subproceso d: Avalúo	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito • Peritos • Secretaria de Crédito
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para registro de avalúo • Hojas para informe • Cuaderno de registro de recepción • Formularios para memorandos • Impresora • Vehículo • Gasolina • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador Secretaria de Crédito • Computador Perito • Cámara digital • Software para fotografías digitales
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero para gasolina

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 95.- SUBPROCESO E: REVISIÓN EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO

Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor Jurídico • Secretaria de Crédito • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para informe • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador Asesor Jurídico
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 96.- SUBPROCESO F: CALIFICACIÓN

Subproceso f: Calificación	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 97.- SUBPROCESO G: APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Subproceso g: Aprobación del Crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito • Subgerente • Gerente • Departamento Jurídico
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Formularios para memorandos • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador Jefe de Crédito • Computador Subgerente • Computador Gerente • Sistema SIFIZOS
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 98.- SUBPROCESO H: ELABORACIÓN DE LA MINUTA

Subproceso h: Elaboración de la Minuta	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor Jurídico • Analista • Notario
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas para minuta • Hojas para informe • Archivo • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computador Asesor Jurídico • Computador Analista • Sistema SIFIZOS
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Valor cobrado por el Notario

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 99.- SUBPROCESO I: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Crédito • Socio y su cónyuge • Tesorera
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Hojas membretadas (pagaré) • Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIFIZOS • Computador • Impresora
Económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero que se acredita al socio

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 100.- SUBPROCESO J: ARCHIVO DE DOCUMENTOS

Subproceso j: Archivo de documentos	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none">• Secretaria de Crédito• Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none">• Hojas para el registro de los pagarés• Archivos• Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan
Económicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

CUADRO # 101.- SUBPROCESO K: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

Subproceso k: Seguimiento del crédito	
Recursos	Descripción
Humanos:	<ul style="list-style-type: none">• Analista
Materiales:	<ul style="list-style-type: none">• Útiles de oficina
Tecnológicos:	<ul style="list-style-type: none">• Teléfono• Sistema SIFIZOS• Computador
Económicos:	<ul style="list-style-type: none">• No se utilizan

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS “ Ltda. Ambato
Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.5. Medir, analizar y seguir los procesos

El objetivo de este paso es designar a una persona para el control de cada subproceso, para lo cual se creará un formulario de control.

3.1.5.1. Crédito Quirografario Socio Nuevo

Subproceso a: Apertura de cuenta

En este subproceso se ha designado al Jefe de Cajas como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 102.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO A

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Nuevo Subproceso a: Apertura de Cuenta	
Código: FA-001	
↑	La persona decide formar parte de la Cooperativa OSCUS Ltda.
↑	La persona ingresa al área bancos a la sección de apertura de cuentas.
↑	La encargada de apertura de cuentas proporciona información sobre los requisitos para la apertura de una cuenta
↑	La persona entrega los requisitos solicitados para abrir una nueva cuenta
↑	La encargada de apertura de cuentas llena la solicitud de ingreso en el sistema.
↑	El sistema asigna automáticamente el número de socio
↑	La encargada de apertura de cuentas entrega la papeleta para que el socio realice el depósito mínimo requerido de 25 dólares
	El nuevo socio se acerca a depositar el dinero en cajas
↑	La cajera entrega al socio la tarjeta de ahorros, a partir de este momento el nuevo socio está listo para realizar las diferentes transacciones (depósitos, retiros, préstamos, inversiones, tarjeta de débito) y beneficiarse de los servicios (atención médica y odontológica, farmacia, fondo mortuario) de la Cooperativa

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.1., página 36

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso b: Obtención de Información del Crédito Quirografario

En este subproceso se ha designado a la persona responsable para el control a la Jefe de Crédito, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 103.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO B

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Nuevo Subproceso b: Obtención de Información del Crédito Quirografario	
Código: FB-001	
↑	El socio se acerca a la Secretaria de Crédito para solicitar información
↑	La Secretaria de Crédito envía al socio nuevo al analista 4
↑	El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino.
↑	El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito) que debe estar depositado por lo menos 15 días para la realización del crédito.
↑	El Analista entrega al socio los requisitos y la solicitud de crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.1., página 37

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso c: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

En este subproceso se ha designado a la Secretaria de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 104.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO C

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Nuevo Subproceso c: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito Código: FC-001	
↑	El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos al Analista de Crédito.
↑	El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
↑	Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista realiza la verificación en el sistema
↑	El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
↑	El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
↑	Si cumple con los requisitos, el Analista 4 verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio, de su cónyuge, sus garantes y cónyuges de los garantes, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
↑	Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista 4 imprime el informe de la Central de Riesgos y adjunta a la documentación del socio.
↑	El Analista 4 verifica si los garantes están en mora en la Cooperativa, y si no es garante en dos créditos vigentes. Si el garante está en mora o es garante en dos créditos vigentes se devuelve la documentación al socio
↑	Si no existe ningún problema con el garante, el Analista 4 pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
↑	Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.
↑	El Analista 4 coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.
↑	Se pide al socio que regrese de ocho a diez días aproximadamente para verificar el estado de su trámite.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.1., página 37

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso d: Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 105.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO D

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Nuevo	
Subproceso d: Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos	
Código: FD-001	
↑	El Analista 4 entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
↑	El Verificador zonifica la dirección del socio y garantes según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
↑	Por ser primera vez que el socio solicita un crédito, el Verificador debe inspeccionar el domicilio del socio y garantes, ingresando a sus domicilios con el fin de comprobar la veracidad de los datos.
↑	Si la información del domicilio del socio o garantes es incorrecta el Verificador corrige y amplía la dirección referencial.
↑	El Verificador verifica las fuentes de ingreso del socio nuevo, realizando llamadas telefónicas a los lugares de trabajo o negocios presentados por el socio.
↑	El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.1., página 38

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso e: Análisis del Informe del Verificador

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 106.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO E

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Nuevo Subproceso e: Análisis del Informe del Verificador	
Código: FE-001	
↑	La carpeta pasa al proceso de análisis que realiza el Analista 4.
↑	El Analista 4 revisa la solicitud de crédito y el informe del Verificador. Si el informe del Verificador es malo (en caso de comprobar que la información sobre el domicilio e ingresos presentada por el socio no es veraz), el crédito es negado.
↑	Si el informe del Verificador es favorable, la solicitud y el informe del Verificador son ingresados al sistema por el Analista 4.
↑	El Analista 4 ingresa los datos económicos del socio, su cónyuge, de los garantes y sus cónyuges que se encuentran en la solicitud de crédito presentada por el socio.
↑	Una vez ingresados los datos al sistema, este automáticamente proporciona un número de solicitud.
↑	El Analista 4 emite un informe sobre las observaciones del verificador y los datos de la carpeta del socio.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.1., página 39

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso f: Calificación

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 107.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO F

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Nuevo Subproceso f: Calificación	
Código: FF-001	
↑	La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista 4 en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
↑	Si la calificación es del 70% o más, el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
↑	La carpeta con la documentación se envía a la Jefe de Crédito para su visto bueno.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.1., página 40

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito

En este subproceso se ha designado al Analista como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 108.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO G

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Nuevo Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito	
	Código: FG-001
↑	La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
↑	La Jefe de Crédito realiza la revisión del crédito, requisitos, calificación e informe del Analista 4.
↑	En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista 4 y se repite todo el proceso.
↑	Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito pone su visto bueno y pasa la carpeta al Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.1., página 40

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso h: Aprobación del Crédito

En este subproceso se ha designado a la Subgerente General como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 109.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO H

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Nuevo Subproceso h: Aprobación del Crédito	
	Código: FH-001
↑	El Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto analiza la carpeta del socio y aprueba el crédito sumillándolo.
↑	La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios para realizar la legalización del pagaré y el desembolso del dinero.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.1., página 41

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso i: Legalización y Desembolso del Crédito

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 110.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO I

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Nuevo	
Subproceso i: Legalización y Desembolso del Crédito	
Código: FI-001	
↑	El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
↑	La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
↑	La Secretaria imprime el pagaré.
↑	La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista 4 para ser corregidos.
↑	Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio y garantes.
↑	Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
↑	El pagaré se envía a tesorería para su custodia.
↑	La Secretaria imprime la tabla de pagos.
↑	La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito.
↑	El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
↑	La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.1., página 41
Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso j: Archivo de Documentos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 111.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO J

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Nuevo Subproceso j: Archivo de Documentos	
Código: FJ-001	
↑	La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.
↑	Clasifica a los créditos por los montos.
↑	La Secretaria envía la carpeta del socio con la documentación del crédito, al Analista 4 para su archivo.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.1., página 42
Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso k: Seguimiento del Crédito

En este subproceso se ha designado a la Jefe Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 112.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO K

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Nuevo Subproceso k : Seguimiento del Crédito	
Código: FK-001	
↑	Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
↑	Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato. (Ver Anexo 1)
↑	Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.1., página 42
Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.5.2. Crédito Quirografario Socio Antiguo

Subproceso a: Obtención de Información del Crédito Quirografario

En este subproceso se ha designado a la Jefe Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 113.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO A

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Antiguo	
Subproceso a: Obtención de Información del Crédito Quirografario	
Código: FA-002	
↑	El socio se acerca al Analista correspondiente según su número de socio, para pedir información de crédito.
↑	El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino.
↑	El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito) que debe estar depositado por lo menos 15 días para la realización del crédito.
↑	El Analista entrega al socio los requisitos y la solicitud de crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.2., página 43

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso b: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

En este subproceso se ha designado a la Secretaria de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 114.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO B**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Antiguo Subproceso b: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito Código: FB-002	
↑	El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos al Analista.
↑	El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
↑	Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista saca del archivo el historial crediticio del socio (contiene la información de créditos anteriores).
↑	El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
↑	El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
↑	Si cumple con los requisitos, el Analista verifica créditos anteriores del socio, comprueba que estén al día tanto los créditos vigentes como las renovaciones.
↑	Si el socio es considerado socio A (solvente, no esta en mora) el proceso de crédito sigue, caso contrario se suspende.
↑	El Analista verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio, de su cónyuge, su garante y cónyuge del garante, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
↑	Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista imprime el informe de la Central de Riesgos y adjunta a la carpeta del socio.
↑	El Analista verifica si el socio es garante de otra persona en la Cooperativa. Si se encuentran garantías mutuas se devuelve la documentación al socio hasta que se cambie de garante.
↑	El Analista verifica si los garantes están en mora en la Cooperativa, y si no es garante en dos créditos vigentes. Si el garante está en mora o es garante en dos créditos vigentes se devuelve la documentación al socio
↑	Si no existe ningún problema con los garantes, el Analista pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
↑	Una vez concluida la verificación el Analista sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.
↑	El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en su historial crediticio y archiva.
↑	Se pide al socio que regrese dentro ocho a diez días aproximadamente para verificar el estado de su trámite.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.2., página 43

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso c: Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 115.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO C

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Antiguo	
Subproceso c: Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos	
Código: FC-002	
↑	El Analista entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
↑	El Verificador zonifica la dirección del socio y garantes según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
↑	Si la información del domicilio del socio o garantes es incorrecta el Verificador corrige y amplía la dirección referencial.
↑	El Verificador actualiza la información.
↑	El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.
↑	La carpeta regresa donde el Analista incluido el informe del Verificador.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.2., página 45

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso d: Análisis del Informe del Verificador

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 116.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO D**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Antiguo Subproceso d: Análisis del Informe del Verificador	
Código: FD-002	
↑	La carpeta pasa al proceso de análisis que realiza el Analista.
↑	El Analista revisa la solicitud de crédito y el informe del Verificador. Si el informe del Verificador es malo (la información del domicilio e ingresos no es veraz), el crédito es negado.
↑	Si el informe del Verificador es favorable, la solicitud y el informe del Verificador son ingresados al sistema por el Analista.
↑	El Analista ingresa los datos económicos del socio, su cónyuge, de los garantes y sus cónyuges que se encuentran en la solicitud de crédito presentada por el socio.
↑	Una vez ingresados los datos al sistema, este automáticamente proporciona un número de solicitud.
↑	El Analista emite un informe sobre las observaciones del Verificador y los datos de la carpeta del socio.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.2., página 45

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso e: Calificación

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 117.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO E**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Antiguo Subproceso e: Calificación	
Código: FE-002	
↑	La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
↑	Si la calificación es del 70% o más, el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's para adjuntarlo a la carpeta del socio, caso contrario se niega el crédito.
↑	La carpeta con la documentación se envía a la Jefatura de Crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.2., página 46

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito

En este subproceso se ha designado al Analista como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 118.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO F

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Antiguo	
Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito	
Código: FF-002	
↑	La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
↑	La Jefe de Crédito realiza la revisión del crédito, requisitos, calificación e informe del Analista.
↑	En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista y se repite todo el proceso.
↑	Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito pone su visto bueno y pasa la carpeta al Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.2., página 46

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso g: Aprobación del Crédito

En este subproceso se ha designado a la Subgerente General como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 119.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO G

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Antiguo	
Subproceso g: Aprobación del Crédito	
Código: FG-002	
↑	El Nivel de Aprobación correspondiente analiza la carpeta del socio y aprueba el crédito
↑	La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.2., página 47

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso h: Legalización y Desembolso del Crédito

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 120.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO H

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Antiguo	
Subproceso h: Legalización y Desembolso del Crédito	
Código: FH-002	
↑	El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
↑	La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
↑	La Secretaria imprime el pagaré.
↑	La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista para ser corregidos.
↑	Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio y garantes.
↑	Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
↑	El pagaré se envía a tesorería para su custodia.
↑	La Secretaria imprime la tabla de pagos.
↑	La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito.
↑	El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
↑	La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.2., página 47

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso i: Archivo de Documentos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 121.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO I

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Antiguo	
Subproceso i: Archivo de Documentos	
Código: FI-002	
↑	La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.
↑	Clasifica a los créditos por los montos.
↑	La Secretaria envía la carpeta al Analista para su archivo.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.2., página 48

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso j: Seguimiento del Crédito

En este subproceso se ha designado a la Jefe Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 122.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO J

Formulario de Control del Proceso de Crédito Quirografario – Socio Antiguo	
Subproceso j: Seguimiento del Crédito	
Código: FJ-002	
↑	Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
↑	Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato.
↑	Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.1.2., página 48

Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.5.3. Crédito Emergente Socio Nuevo

Subproceso a: Apertura de cuenta

En este subproceso se ha designado al Jefe de Cajas como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 123.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO A

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Nuevo	
Subproceso a: Apertura de Cuenta	
Código: FA-003	
↑	La persona decide formar parte de la Cooperativa OSCUS Ltda.
↑	La persona ingresa al área bancos a la sección de apertura de cuentas.
↑	La encargada de apertura de cuentas proporciona información sobre los requisitos para la apertura de una cuenta
↑	La persona entrega los requisitos solicitados para abrir una nueva cuenta
↑	La encargada de apertura de cuentas llena la solicitud de ingreso en el sistema.
↑	El sistema asigna automáticamente el número de socio
↑	La encargada de apertura de cuentas entrega la papeleta para que el socio realice el depósito mínimo requerido de 25 dólares
	El nuevo socio se acerca a depositar el dinero en cajas
↑	La cajera entrega al socio la tarjeta de ahorros, a partir de este momento el nuevo socio está listo para realizar las diferentes transacciones (depósitos, retiros, préstamos, inversiones, tarjeta de débito) y beneficiarse de los servicios (atención médica y odontológica, farmacia, fondo mortuario) de la Cooperativa

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.1., página 49

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso b: Obtención de Información del Crédito Emergente

En este subproceso se ha designado a la persona responsable para el control a la Jefe de Crédito, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 124.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO B

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Nuevo	
Subproceso b: Obtención de Información del Crédito Emergente	
Código: FB-003	
↑	El socio se acerca a la Secretaria de Crédito para solicitar información
↑	La Secretaria de Crédito envía al socio nuevo al analista 4
↑	El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino.
↑	El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito)
↑	El Analista entrega al socio los requisitos y la solicitud de crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.1., página 50

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso c: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

En este subproceso se ha designado a la Secretaria de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 125.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO C

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Nuevo Subproceso c: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito Código: FC-003	
↑	El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos al Analista de Crédito.
↑	El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
↑	Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista realiza la verificación en el sistema
↑	El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
↑	El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero necesario para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
↑	Si cumple con los requisitos, el Analista 4 verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio, de su cónyuge, su garante y cónyuge del garante, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
↑	Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista 4 imprime el informe de la Central de Riesgos y adjunta a la documentación del socio.
↑	El Analista 4 verifica si los garantes están en mora en la Cooperativa, y si no es garante en dos créditos vigentes. Si el garante está en mora o es garante en dos créditos vigentes se devuelve la documentación al socio
↑	Si no existe ningún problema con el garante, el Analista 4 pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
↑	Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.
↑	El Analista 4 coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.
↑	Se pide al socio que regrese de ocho a diez días aproximadamente para verificar el estado de su trámite.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.1., página 50

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso d: Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 126.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO D

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Nuevo Subproceso d: Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos	
Código: FD-003	
↑	El Analista 4 entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
↑	El Verificador zonifica la dirección del socio y garante según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
↑	Por ser primera vez que el socio solicita un crédito, el Verificador debe inspeccionar el domicilio del socio y garante, ingresando a sus domicilios con el fin de comprobar la veracidad de los datos.
↑	Si la información del domicilio del socio o garantes es incorrecta el Verificador corrige y amplía la dirección referencial.
↑	El Verificador verifica las fuentes de ingreso del socio nuevo, realizando llamadas telefónicas a los lugares de trabajo o negocios presentados por el socio.
↑	El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.1., página 51

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso e: Análisis del Informe del Verificador

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 127.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO E

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Nuevo Subproceso e: Análisis del Informe del Verificador	
Código: FE-003	
↑	La carpeta pasa al proceso de análisis que realiza el Analista 4.
↑	El Analista 4 revisa la solicitud de crédito y el informe del Verificador. Si el informe del Verificador es malo (en caso de comprobar que la información sobre el domicilio e ingresos presentada por el socio no es veraz), el crédito es negado.
↑	Si el informe del Verificador es favorable, la solicitud y el informe del Verificador son ingresados al sistema por el Analista 4.
↑	El Analista 4 ingresa los datos económicos del socio, su cónyuge, del garante y su cónyuge que se encuentran en la solicitud de crédito presentada por el socio.
↑	Una vez ingresados los datos al sistema, este automáticamente proporciona un número de solicitud.
↑	El Analista 4 emite un informe sobre las observaciones del verificador y los datos de la carpeta del socio.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.1., página 52

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso f: Calificación

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 128.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO F

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Nuevo Subproceso f: Calificación		Código: FF-003
↑	La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista 4 en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).	
↑	Si la calificación es del 70% o más, el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.	
↑	La carpeta con la documentación se envía a la Jefe de Crédito para su visto bueno.	

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.1., página 53

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito

En este subproceso se ha designado al Analista como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 129.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO G

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Nuevo Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito		Código: FG-003
↑	La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio	
↑	La Jefe de Crédito realiza la revisión del crédito, requisitos, calificación e informe del Analista 4.	
↑	En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista 4 y se repite todo el proceso.	
↑	Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito pone su visto bueno y pasa la carpeta al Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito.	

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.1., página 53

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso h: Aprobación del Crédito

En este subproceso se ha designado a la Subgerente General como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 130.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO H

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Nuevo	
Subproceso h: Aprobación del Crédito	
Código: FH-003	
1	El Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto analiza la carpeta del socio y aprueba el crédito sumillándolo.
1	La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios para realizar la legalización del pagaré y el desembolso del dinero.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.1., página 54

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso i: Legalización y Desembolso del Crédito

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 131.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO I

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Nuevo Subproceso i: Legalización y Desembolso del Crédito	
Código: FI-003	
↑	El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
↑	La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
↑	La Secretaria imprime el pagaré.
↑	La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista 4 para ser corregidos.
↑	Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio y garante.
↑	Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
↑	El pagaré se envía a tesorería para su custodia.
↑	La Secretaria imprime la tabla de pagos.
↑	La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito.
↑	El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
↑	La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.1., página 54
Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso j: Archivo de Documentos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 132.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO J

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Nuevo Subproceso j: Archivo de Documentos	
Código: FJ-003	
↑	La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.
↑	Clasifica a los créditos por los montos.
↑	La Secretaria envía la carpeta del socio con la documentación del crédito, al Analista 4 para su archivo.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.1., página 55
Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso k: Seguimiento del Crédito

En este subproceso se ha designado a la Jefe Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 133.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO K

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Nuevo Subproceso k : Seguimiento del Crédito Código: FK-003	
↑	Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
↑	Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato.
↑	Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.1., página 55
Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.5.4. Crédito Emergente Socio Antiguo

Subproceso a: Obtención de Información del Crédito Emergente

En este subproceso se ha designado a la Jefe Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 134.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO A

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Antiguo	
Subproceso a: Obtención de Información del Crédito Emergente	
Código: FA-004	
↑	El socio se acerca al Analista correspondiente según su número de socio, para pedir información de crédito.
↑	El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino.
↑	El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito)
↑	El Analista entrega al socio los requisitos y la solicitud de crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.2., página 56

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso b: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

En este subproceso se ha designado a la Secretaria de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 135.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO B

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Antiguo Subproceso b: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito Código: FB-004	
↑	El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos al Analista.
↑	El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
↑	Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista saca del archivo el historial crediticio del socio (contiene la información de créditos anteriores).
↑	El Analista ingresa al menú principal del sistema opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
↑	El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero necesario para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
↑	Si cumple con los requisitos, el Analista verifica créditos anteriores del socio, comprueba que estén al día tanto los créditos vigentes como las renovaciones.
↑	Si el socio es considerado socio A (solvente, no esta en mora) el proceso de crédito sigue, caso contrario se suspende.
↑	El Analista verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio, de su cónyuge, su garante y cónyuge del garante, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
↑	Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista imprime el informe de la Central de Riesgos y adjunta a la carpeta del socio.
↑	El Analista verifica si el socio es garante de otra persona en la Cooperativa. Si se encuentran garantías mutuas se devuelve la documentación al socio hasta que se cambie de garante.
↑	El Analista verifica si los garantes están en mora en la Cooperativa, y si no es garante en dos créditos vigentes. Si el garante está en mora o es garante en dos créditos vigentes se devuelve la documentación al socio
↑	Si no existe ningún problema con los garantes, el Analista pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
↑	Una vez concluida la verificación el Analista sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito.
↑	El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en su historial crediticio y archiva.
↑	Se pide al socio que regrese dentro ocho a diez días aproximadamente para verificar el estado de su trámite.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.2., página 56

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso c: Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 136.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO C

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Antiguo Subproceso c: Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos	
Código: FC-004	
1	El Analista entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
1	El Verificador zonifica la dirección del socio y garante según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
1	Si la información del domicilio del socio o garante es incorrecta el Verificador corrige y amplía la dirección referencial.
1	El Verificador actualiza la información.
1	El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.
1	La carpeta regresa donde el Analista incluido el informe del Verificador.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.2., página 58
Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso d: Análisis del Informe del Verificador

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 137.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO D

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Antiguo Subproceso d: Análisis del Informe del Verificador	
Código: FD-004	
↑	La carpeta pasa al proceso de análisis que realiza el Analista.
↑	El Analista revisa la solicitud de crédito y el informe del Verificador. Si el informe del Verificador es malo (la información del domicilio e ingresos no es veraz), el crédito es negado.
↑	Si el informe del Verificador es favorable, la solicitud y el informe del Verificador son ingresados al sistema por el Analista.
↑	El Analista ingresa los datos económicos del socio, su cónyuge, del garante y su cónyuge que se encuentran en la solicitud de crédito presentada por el socio.
↑	Una vez ingresados los datos al sistema, este automáticamente proporciona un número de solicitud.
↑	El Analista emite un informe sobre las observaciones del Verificador y los datos de la carpeta del socio.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.2., página 58

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso e: Calificación

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 138.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO E

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Antiguo Subproceso e: Calificación	
Código: FE-004	
↑	La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
↑	Si la calificación es del 70% o más, el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's para adjuntarlo a la carpeta del socio, caso contrario se niega el crédito.
↑	La carpeta con la documentación se envía a la Jefatura de Crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.2., página 59

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito

En este subproceso se ha designado al Analista como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 139.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO F

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Antiguo Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito	
	Código: FF-004
↑	La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
↑	La Jefe de Crédito realiza la revisión del crédito, requisitos, calificación e informe del Analista.
↑	En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista y se repite todo el proceso.
↑	Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito pone su visto bueno y pasa la carpeta al Nivel de Aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.2., página 59

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso g: Aprobación del Crédito

En este subproceso se ha designado a la Subgerente General como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 140.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO G

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente– Socio Antiguo Subproceso g: Aprobación del Crédito	
	Código: FG-004
↑	El Nivel de Aprobación correspondiente analiza la carpeta del socio y aprueba el crédito
↑	La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.2., página 60

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso h: Legalización y Desembolso del Crédito

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 141.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO H

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Antiguo	
Subproceso h: Legalización y Desembolso del Crédito	
Código: FH-004	
↑	El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
↑	La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
↑	La Secretaria imprime el pagaré.
↑	La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista para ser corregidos.
↑	Si el pagaré está correcto se legaliza a través de las firmas del socio y garante.
↑	Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
↑	El pagaré se envía a tesorería para su custodia.
↑	La Secretaria imprime la tabla de pagos.
↑	La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito.
↑	El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
↑	La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.2., página 60

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso i: Archivo de Documentos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 142.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO I

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente– Socio Antiguo Subproceso i: Archivo de Documentos	
Código: FI-004	
↑	La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.
↑	Clasifica a los créditos por los montos.
↑	La Secretaria envía la carpeta al Analista para su archivo.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.2., página 61

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso j: Seguimiento del Crédito

En este subproceso se ha designado a la Jefe Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 143.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO J

Formulario de Control del Proceso de Crédito Emergente – Socio Antiguo Subproceso j: Seguimiento del Crédito	
Código: FJ-004	
↑	Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista realiza un seguimiento (inspeccionando la utilización de los fondos) para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
↑	Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato.
↑	Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.2.2., página 61

Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.5.5. Crédito Hipotecario Comercial Socio Nuevo

Subproceso a: Apertura de cuenta

En este subproceso se ha designado al Jefe de Cajas como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 144.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO A**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Nuevo Subproceso a: Apertura de cuenta	
Código: FA-005	
↑	La persona decide formar parte de la Cooperativa OSCUS Ltda.
↑	La persona ingresa al área bancos a la sección de apertura de cuentas.
↑	La encargada de apertura de cuentas proporciona información sobre los requisitos para la apertura de una cuenta
↑	La persona entrega los requisitos solicitados para abrir una nueva cuenta
↑	La encargada de apertura de cuentas llena la solicitud de ingreso en el sistema.
↑	El sistema asigna automáticamente el número de socio
↑	La encargada de apertura de cuentas entrega la papeleta para que el socio realice el depósito mínimo requerido de 25 dólares
↑	El nuevo socio se acerca a depositar el dinero en cajas
↑	La cajera entrega al socio la tarjeta de ahorros, a partir de este momento el nuevo socio está listo para realizar las diferentes transacciones (depósitos, retiros, préstamos, inversiones, tarjeta de débito) y beneficiarse de los servicios (atención médica y odontológica, farmacia, fondo mortuario) de la Cooperativa

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 62

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso b: Obtención de información del crédito hipotecario comercial

En este subproceso se ha designado a la persona responsable para el control a la Jefe de Crédito, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 145.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO B**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Nuevo Subproceso b: Obtención de información del Crédito Hipotecario Comercial	
Código: FB-005	
↑	El socio se acerca a la Secretaria de Crédito para pedir información.
↑	La Secretaria de Crédito envía al socio nuevo donde el Analista 4.
↑	El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino. Además Se pregunta la fecha de inscripción en el Registro de la Propiedad de las escrituras, para verificar si el predio no tiene ningún gravamen y que las escrituras estén en poder del socio por lo menos 12 años.
↑	El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito) que debe estar depositado por lo menos 15 días para la realización del crédito.
↑	El Analista entrega al socio los requisitos y la solicitud de crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 63

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

En este subproceso se ha designado a la Secretaria de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 146.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO C**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Nuevo Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito Código: FC-005	
↑	El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos en una carpeta al Analista de Crédito.
↑	El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
↑	Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista indica al socio que se realizará una previa inspección en su casa y en su trabajo.
↑	El Analista realiza la verificación en el sistema, ingresa al menú principal opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
↑	El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
↑	Si cumple con los requisitos, el Analista 4 verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio y de su cónyuge, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
↑	Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista 4 imprime el informe de la Central de Riesgos y adjunta a la documentación del socio.
↑	El Analista 4 pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
↑	Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.
↑	El Analista 4 coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.
↑	Se pide al socio que regrese de ocho a diez días para verificar el estado de su trámite.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 63

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso d: Verificación de datos de domicilio e ingresos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 147.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO D

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Nuevo Subproceso d: Verificación de datos de domicilio e ingresos	
Código: FD-005	
↑	El Analista 4 entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
↑	El Verificador zonifica la dirección del socio según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
↑	Por ser primera vez que el socio solicita un crédito, el Verificador debe inspeccionar el domicilio del socio, ingresando a sus domicilios con el fin de comprobar la veracidad de los datos.
↑	Si la información del domicilio del socio es incorrecta el Verificador corrige y amplía la dirección referencial.
↑	El Verificador verifica las fuentes de ingreso del socio nuevo, realizando llamadas al trabajo o negocio presentado por el socio.
↑	El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.
↑	La carpeta pasa a la Jefe de Crédito.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 65

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso e: Avalúo

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 148.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO E**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Nuevo Subproceso e: Avalúo	
Código: FE-005	
↑	La Jefe de Crédito clasifica las carpetas de crédito de trámite hipotecario para entregar a los Peritos respectivos para la realización del avalúo del inmueble a hipotecarse.
↑	El Perito junto con el socio en fecha señalada realizan la inspección y el avalúo del bien.
↑	El Perito toma fotografías del bien inmueble a hipotecarse.
↑	El Perito realiza el informe correspondiente a la inspección y al avalúo del bien y adjunta las fotos del bien inmueble (casa o terreno).
↑	El informe se adjunta a la carpeta del socio.
↑	La carpeta se entrega a la Secretaria del Departamento de Crédito.
↑	La Secretaria verifica si el valor del avalúo cubre el monto del crédito. (La Cooperativa entrega el 70% del avalúo). Si no cubre se devuelven los papeles al Analista para que indique al socio el monto que se le puede proporcionar con esa hipoteca.
↑	La Secretaria del Departamento de Crédito anota en un cuaderno la fecha de recepción y la fecha que envió al Departamento Jurídico el monto, el nombre y el número del socio.
↑	La Secretaria del Departamento de Crédito envía la carpeta al Departamento Jurídico mediante memorando.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 65

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico

En este subproceso se ha designado a la Secretaria de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 149.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO F**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Nuevo Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico	
Código: FF-005	
↑	El Departamento Jurídico revisa que los papeles de trámite legal estén en regla.
↑	El Departamento Jurídico realiza un informe.
↑	El Departamento Jurídico regresa la carpeta a la Secretaria adjuntando el informe.
↑	La Secretaria devuelve la carpeta al Analista con los informes respectivos.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 66

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso g: Calificación

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 150.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO G**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Nuevo	
Subproceso g: Calificación	
Código: FG-005	
↑	La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista 4 en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
↑	Si la calificación es del 70% o más, el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
↑	La carpeta con la documentación se envía a la Jefe de Crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 67

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso h: Aprobación del crédito

En este subproceso se ha designado al Gerente General como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 151.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO H**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Nuevo Subproceso h: Aprobación del crédito	
Código: FH-005	
↑	La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
↑	La Jefe de Crédito realiza la revisión de toda documentación y que los informes sean favorables.
↑	En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista 4 para su modificación.
↑	La Jefe de Crédito ingresa a sistema donde realiza un informe donde emite su opinión acerca del crédito.
↑	Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito envía la carpeta a la Subgerencia para la revisión de los documentos.
↑	La Subgerente revisa la carpeta, si se encuentra algún error la carpeta regresa al Analista.
↑	La Subgerente de Crédito realiza un informe en el sistema donde emite su opinión.
↑	Si la opinión es favorable se envía por medio del sistema el informe y la carpeta a Gerencia.
↑	En la Gerencia el informe enviado por medio del sistema, se revisa y se aprueba. Si se detecta algún error se devuelve al Analista.
↑	Una vez aprobado el crédito por el nivel 3, la carpeta se envía al Departamento Jurídico mediante memorando.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 67

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso i: Elaboración de la minuta

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 152.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO I**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Nuevo Subproceso i: Elaboración de la minuta	
Código: FI-005	
↑	La carpeta aprobada pasa al Departamento jurídico para la elaboración de la minuta.
↑	El socio lleva la minuta donde el Notario para elevarla a Escritura Pública.
↑	La Escritura Pública regresa al Departamento Jurídico para ser revisada.
↑	El Departamento Jurídico emite un informe final que se adjunta a la carpeta del socio.
↑	La carpeta pasa al Analista 4 para que este registre la Hipoteca con el número y fecha de inscripción, y archiva en la carpeta del socio.
↑	La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios para la legalización del pagaré y el desembolso del dinero.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 68

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso j: Legalización y desembolso del crédito

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 153.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO J**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Nuevo Subproceso j: Legalización y desembolso del crédito	
	Código: FJ-005
↑	El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
↑	La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
↑	La Secretaria imprime el pagaré.
↑	La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista 4 para ser corregidos.
↑	Si el pagaré está correcto se legaliza a través de la firma del socio.
↑	Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
↑	El pagaré y las Escrituras de la Hipoteca se envía a tesorería para su custodia.
↑	La Secretaria imprime la tabla de pagos.
↑	La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito.
↑	El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
↑	La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 68

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso k: Archivo de documentos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 154.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO K**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Nuevo Subproceso k: Archivo de documentos	
Código: FK-005	
↑	La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.
↑	Clasifica a los créditos por los montos.
↑	La Secretaria envía la carpeta al Analista 4 para su archivo.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 69

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso l: Seguimiento del crédito

En este subproceso se ha designado a la Jefe Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 155.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO L**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Nuevo Subproceso l: Seguimiento del crédito	
Código: FL-005	
↑	Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
↑	Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato.
↑	Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.1., página 69

Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.5.6. Crédito Hipotecario Comercial Socio Antiguo

Subproceso a: Obtención de información del crédito hipotecario comercial

En este subproceso se ha designado a la persona responsable para el control a la Jefe de Crédito, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 156.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO A**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Antiguo	
Subproceso a: Obtención de información del crédito hipotecario comercial	
Código: FA-006	
↑	El socio se acerca al Analista correspondiente según su número de socio para pedir información de crédito.
↑	El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino. Además se pregunta la fecha de inscripción en el Registro de la Propiedad de las escrituras, para verificar si el predio no tiene ningún gravamen y que las escrituras estén en poder del socio por lo menos 12 años.
↑	El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito) que debe estar depositado por lo menos 15 días para la realización del crédito.
↑	El Analista entrega al socio los requisitos y la solicitud de crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.2., página 70

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

En este subproceso se ha designado a la Secretaria de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 157.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO B**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Antiguo Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito Código: FB-006	
↑	El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos al Analista de Crédito.
↑	El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
↑	Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista saca del archivo el historial crediticio del socio.
↑	El Analista realiza la verificación en el sistema, ingresa al menú principal opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
↑	El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
↑	Si cumple con los requisitos, el Analista verifica créditos anteriores del socio, comprueba que estén al día tanto los créditos vigentes como las renovaciones.
↑	Si el socio es considerado socio A (solvente, no esta en mora) el proceso de crédito sigue, caso contrario se suspende.
↑	Si cumple con los requisitos, el Analista verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio y de su cónyuge, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
↑	Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista imprime el informe de la Central de Riesgos y adjunta a la documentación del socio.
↑	El Analista verifica si el socio es garante de otra persona en la Cooperativa.
↑	El Analista pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
↑	Una vez concluida la verificación el Analista sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.
↑	El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en su carpeta y archiva.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.2., página 71

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso c: Verificación de datos de domicilio e ingresos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 158.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO C**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Antiguo	
Subproceso c: Verificación de datos de domicilio e ingresos	
Código: FC-006	
↑	El Analista entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
↑	El Verificador zonifica la dirección del socio según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
↑	Si la información del domicilio del socio es incorrecta el Verificador actualiza los datos del socio.
↑	El Verificador actualiza la información del socio.
↑	El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.
↑	La carpeta pasa a la Jefe de Crédito.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.2., página 73
Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso d: Avalúo

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 159.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO D**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Antiguo	
Subproceso d: Avalúo	
Código: FD-006	
↑	La Jefe de Crédito clasifica las carpetas de crédito de trámite hipotecario para entregar a los Peritos respectivos para la realización del avalúo del inmueble a hipotecarse.
↑	El Perito junto con el socio en fecha señalada realizan la inspección y el avalúo del bien.
↑	El Perito toma fotografías del bien inmueble a hipotecarse.
↑	El Perito realiza el informe correspondiente a la inspección y al avalúo del bien y adjunta las fotos del bien inmueble (casa o terreno).
↑	El informe se adjunta a la carpeta del socio.
↑	La carpeta se entrega a la Secretaria del Departamento de Crédito.
↑	La Secretaria verifica si el valor del avalúo cubre el monto del crédito. (La Cooperativa entrega el 70% del avalúo). Si no cubre se devuelven los papeles al Analista para que indique al socio el monto que se le puede proporcionar con esa hipoteca.
↑	La Secretaria del Departamento de Crédito anota en un cuaderno la fecha de recepción y la fecha que envió al Departamento Jurídico el monto, el nombre y el número del socio.
↑	La Secretaria del Departamento de Crédito envía la carpeta al Departamento Jurídico mediante memorando.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.2., página 73
Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico

En este subproceso se ha designado a la Secretaria de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 160.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO E**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Antiguo Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico	
Código: FE-006	
↑	El Departamento Jurídico revisa que los papeles de trámite legal estén en regla.
↑	El Departamento Jurídico realiza un informe.
↑	El Departamento Jurídico regresa la carpeta a la Secretaria adjuntando el informe.
↑	La Secretaria devuelve la carpeta al Analista con los informes respectivos.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.2., página 74

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso f: Calificación

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 161.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO F**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Antiguo Subproceso f: Calificación	
Código: FF-006	
↑	La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
↑	Si la calificación es del 70% o más, el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
↑	La carpeta con la documentación se envía a la Jefe de Crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.2., página 74

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso g: Aprobación del crédito

En este subproceso se ha designado al Gerente General como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 162.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO G

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – SocioAntiguo Subproceso g: Aprobación del crédito	
	Código: FG-006
↑	La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
↑	La Jefe de Crédito realiza la revisión de toda documentación y que los informes sean favorables.
↑	En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista para su modificación.
↑	La Jefe de Crédito ingresa a sistema donde realiza un informe donde emite su opinión acerca del crédito.
↑	Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito envía la carpeta a la Subgerencia para la revisión de los documentos.
↑	La Subgerente revisa la carpeta, si se encuentra algún error la carpeta regresa al Analista.
↑	La Subgerente de Crédito realiza un informe en el sistema donde emite su opinión.
↑	Si la opinión es favorable se envía por medio del sistema el informe y la carpeta a Gerencia.
↑	En la Gerencia el informe enviado por medio del sistema, se revisa y se aprueba. Si se detecta algún error se devuelve al Analista.
↑	Una vez aprobado el crédito por el nivel 3, la carpeta se envía al Departamento Jurídico mediante memorando.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.2., página 75

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso h: Elaboración de la minuta

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 163.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO H**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Antiguo Subproceso h: Elaboración de la minuta	
Código: FH-006	
↑	La carpeta aprobada pasa al Departamento jurídico para la elaboración de la minuta.
↑	El socio lleva la minuta donde el Notario para elevarla a Escritura Pública.
↑	La Escritura Pública regresa al Departamento Jurídico para ser revisada.
↑	El Departamento Jurídico emite un informe final que se adjunta a la carpeta del socio.
↑	La carpeta pasa al Analista para que este registre la Hipoteca con el número y fecha de inscripción, y archiva en la carpeta del socio.
↑	La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios para la legalización del pagaré y el desembolso del dinero.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.2., página 76

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 164.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO I**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Antiguo Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito	
Código: FI-006	
↑	El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
↑	La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
↑	La Secretaria imprime el pagaré.
↑	La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista para ser corregidos.
↑	Si el pagaré está correcto se legaliza a través de la firma del socio.
↑	Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
↑	El pagaré y las Escrituras de la Hipoteca se envía a tesorería para su custodia.
↑	La Secretaria imprime la tabla de pagos.
↑	La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito.
↑	El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
↑	La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.2., página 76

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso j: Archivo de documentos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 165.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO J**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Antiguo Subproceso j: Archivo de documentos	
Código: FJ-006	
↑	La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.
↑	Clasifica a los créditos por los montos.
↑	La Secretaria envía la carpeta al Analista para su archivo.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.2., página 77

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso k: Seguimiento del crédito

En este subproceso se ha designado a la Jefe Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 166.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO K**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario Comercial – Socio Antiguo Subproceso k: Seguimiento del crédito	
Código: FK-006	
↑	Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista realiza un seguimiento para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
↑	Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato.
↑	Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.3.2., página 77

Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.5.7. Crédito Hipotecario de Vivienda Socio Nuevo

Subproceso a: Apertura de cuenta

En este subproceso se ha designado al Jefe de Cajas como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 167.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO A**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Nuevo Subproceso a: Apertura de cuenta	
	Código: FA-007
↑	La persona decide formar parte de la Cooperativa OSCUS Ltda.
↑	La persona ingresa al área bancos a la sección de apertura de cuentas.
↑	La encargada de apertura de cuentas proporciona información sobre los requisitos para la apertura de una cuenta
↑	La persona entrega los requisitos solicitados para abrir una nueva cuenta
↑	La encargada de apertura de cuentas llena la solicitud de ingreso en el sistema.
↑	El sistema asigna automáticamente el número de socio
↑	La encargada de apertura de cuentas entrega la papeleta para que el socio realice el depósito mínimo requerido de 25 dólares
↑	El nuevo socio se acerca a depositar el dinero en cajas
↑	La cajera entrega al socio la tarjeta de ahorros, a partir de este momento el nuevo socio está listo para realizar las diferentes transacciones (depósitos, retiros, préstamos, inversiones, tarjeta de débito) y beneficiarse de los servicios (atención médica y odontológica, farmacia, fondo mortuario) de la Cooperativa

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 78

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso b: Obtención de información del crédito hipotecario de vivienda

En este subproceso se ha designado a la persona responsable para el control a la Jefe de Crédito, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 168.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO B**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Nuevo Subproceso b: Obtención de información del Crédito Hipotecario de Vivienda Código: FB-006	
↓	El socio se acerca a la Secretaria de Crédito para pedir información.
↓	La Secretaria de Crédito envía al socio nuevo donde el Analista 4.
↓	El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino. Además Se pregunta la fecha de inscripción en el Registro de la Propiedad de las escrituras, para verificar si el predio no tiene ningún gravamen y que las escrituras estén en poder del socio por lo menos 12 años.
↓	El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito) que debe estar depositado por lo menos 15 días para la realización del crédito.
↓	El Analista entrega al socio los requisitos y la solicitud de crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 79

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

En este subproceso se ha designado a la Secretaria de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 169.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO C**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Nuevo Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito	
Código: FC-006	
↑	El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos en una carpeta al Analista de Crédito.
↑	El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
↑	Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista indica al socio que se realizará una previa inspección en su casa y en su trabajo.
↑	El Analista realiza la verificación en el sistema, ingresa al menú principal opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
↑	El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
↑	Si cumple con los requisitos, el Analista 4 verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio y de su cónyuge, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
↑	Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista 4 imprime el informe de la Central de Riesgos y adjunta a la documentación del socio.
↑	El Analista 4 pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
↑	Una vez concluida la verificación el Analista 4 sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.
↑	El Analista 4 coloca toda la documentación presentada por el socio en una carpeta con su número respectivo y archiva.
↑	Se pide al socio que regrese de ocho a diez días para verificar el estado de su trámite.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 80

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso d: Verificación de datos de domicilio e ingresos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 170.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO D**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Nuevo Subproceso d: Verificación de datos de domicilio e ingresos	
Código: FD-006	
↑	El Analista 4 entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
↑	El Verificador zonifica la dirección del socio según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
↑	Por ser primera vez que el socio solicita un crédito, el Verificador debe inspeccionar el domicilio del socio, ingresando a sus domicilios con el fin de comprobar la veracidad de los datos.
↑	Si la información del domicilio del socio es incorrecta el Verificador corrige y amplía la dirección referencial.
↑	El Verificador verifica las fuentes de ingreso del socio nuevo, realizando llamadas al trabajo o negocio presentado por el socio.
↑	El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.
↑	La carpeta pasa a la Jefe de Crédito.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 81

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso e: Avalúo

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 171.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO E**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Nuevo Subproceso e: Avalúo	
Código: FE-006	
↑	La Jefe de Crédito clasifica las carpetas de crédito de trámite hipotecario para entregar a los Peritos respectivos para la realización del avalúo del inmueble a hipotecarse.
↑	El Perito junto con el socio en fecha señalada realizan la inspección y el avalúo del bien.
↑	El Perito toma fotografías del bien inmueble a hipotecarse.
↑	El Perito realiza el informe correspondiente a la inspección y al avalúo del bien y adjunta las fotos del bien inmueble (casa o terreno).
↑	El informe se adjunta a la carpeta del socio.
↑	La carpeta se entrega a la Secretaria del Departamento de Crédito.
↑	La Secretaria verifica si el valor del avalúo cubre el monto del crédito. (La Cooperativa entrega el 70% del avalúo). Si no cubre se devuelven los papeles al Analista para que indique al socio el monto que se le puede proporcionar con esa hipoteca.
↑	La Secretaria del Departamento de Crédito anota en un cuaderno la fecha de recepción y la fecha que envió al Departamento Jurídico el monto, el nombre y el número del socio.
↑	La Secretaria del Departamento de Crédito envía la carpeta al Departamento Jurídico mediante memorando.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 82

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico

En este subproceso se ha designado a la Secretaria de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 172.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO F**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Nuevo Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico	
Código: FF-006	
↑	El Departamento Jurídico revisa que los papeles de trámite legal estén en regla.
↑	El Departamento Jurídico realiza un informe.
↑	El Departamento Jurídico regresa la carpeta a la Secretaria adjuntando el informe.
↑	La Secretaria devuelve la carpeta al Analista con los informes respectivos.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 82

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso g: Calificación

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 173.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO G

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Nuevo Subproceso g: Calificación	
Código: FG-006	
↑	La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista 4 en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
↑	Si la calificación es del 70% o más, el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
↑	La carpeta con la documentación se envía a la Jefe de Crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 83

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso h: Aprobación del crédito

En este subproceso se ha designado al Gerente General como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 174.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO H**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Nuevo Subproceso h: Aprobación del crédito	
Código: FH-006	
↑	La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
↑	La Jefe de Crédito realiza la revisión de toda documentación y que los informes sean favorables.
↑	En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista 4 para su modificación.
↑	La Jefe de Crédito ingresa a sistema donde realiza un informe donde emite su opinión acerca del crédito.
↑	Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito envía la carpeta a la Subgerencia para la revisión de los documentos.
↑	La Subgerente revisa la carpeta, si se encuentra algún error la carpeta regresa al Analista.
↑	La Subgerente de Crédito realiza un informe en el sistema donde emite su opinión.
↑	Si la opinión es favorable se envía por medio del sistema el informe y la carpeta a Gerencia.
↑	En la Gerencia el informe enviado por medio del sistema, se revisa y se aprueba. Si se detecta algún error se devuelve al Analista.
↑	Una vez aprobado el crédito por el nivel 3, la carpeta se envía al Departamento Jurídico mediante memorando.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 83

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso i: Elaboración de la minuta

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 175.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO I**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Nuevo Subproceso i: Elaboración de la minuta	
Código: FI-006	
↑	La carpeta aprobada pasa al Departamento jurídico para la elaboración de la minuta.
↑	El socio lleva la minuta donde el Notario para elevarla a Escritura Pública.
↑	La Escritura Pública regresa al Departamento Jurídico para ser revisada.
↑	El Departamento Jurídico emite un informe final que se adjunta a la carpeta del socio.
↑	La carpeta pasa al Analista 4 para que este registre la Hipoteca con el número y fecha de inscripción, y archiva en la carpeta del socio.
↑	La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios para la legalización del pagaré y el desembolso del dinero.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 84

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso j: Legalización y desembolso del crédito

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 176.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO J

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Nuevo Subproceso j: Legalización y desembolso del crédito	
	Código: FJ-006
↑	El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
↑	La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
↑	La Secretaria imprime el pagaré.
↑	La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista 4 para ser corregidos.
↑	Si el pagaré está correcto se legaliza a través de la firma del socio.
↑	Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
↑	El pagaré y las Escrituras de la Hipoteca se envía a tesorería para su custodia.
↑	La Secretaria imprime la tabla de pagos.
↑	La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito.
↑	El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
↑	La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 85

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso k: Archivo de documentos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 177.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO K**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Nuevo Subproceso k: Archivo de documentos	
Código: FK-006	
↑	La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.
↑	Clasifica a los créditos por los montos.
↑	La Secretaria envía la carpeta al Analista 4 para su archivo.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 85
Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso I: Seguimiento del crédito

En este subproceso se ha designado a la Jefe Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 178.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO L**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Nuevo Subproceso I: Seguimiento del crédito	
Código: FL-006	
↑	Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista 4 realiza un seguimiento para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
↑	Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato.
↑	Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.1., página 86
Elaborado por: Mauricio Vásquez

3.1.5.8. Crédito Hipotecario de Vivienda Socio Antiguo

Subproceso a: Obtención de información del crédito hipotecario de Vivienda

En este subproceso se ha designado a la persona responsable para el control a la Jefe de Crédito, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 179.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO A**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Antiguo Subproceso a: Obtención de información del crédito hipotecario de Vivienda Código: FA-007	
↑	El socio se acerca al Analista correspondiente según su número de socio para pedir información de crédito.
↑	El Analista realiza una entrevista al socio, donde se estudian las razones por las cuales el socio solicita el crédito y cual será su destino. Además se pregunta la fecha de inscripción en el Registro de la Propiedad de las escrituras, para verificar si el predio no tiene ningún gravamen y que las escrituras estén en poder del socio por lo menos 12 años.
↑	El Analista informa al socio el monto de encaje necesario (20% del monto del crédito) que debe estar depositado por lo menos 15 días para la realización del crédito.
↑	El Analista entrega al socio los requisitos y la solicitud de crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.2., página 87

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

En este subproceso se ha designado a la Secretaria de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 180.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO B**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Antiguo Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito Código: FB-007	
↑	El socio entrega la solicitud de crédito llena y los requisitos al Analista de Crédito.
↑	El Analista revisa los requisitos completos y la solicitud correctamente llena.
↑	Si la solicitud o los requisitos están incorrectos se devuelve al socio para su corrección, si no, el Analista saca del archivo el historial crediticio del socio.
↑	El Analista realiza la verificación en el sistema, ingresa al menú principal opción cliente/cliente con el número de cédula del socio, para verificar los datos personales del socio.
↑	El Analista regresa al menú principal opción cliente/consulta para verificar los datos económicos del socio (ahorros y certificados), es decir que se cuente con el dinero y tiempo de ahorro necesarios para acceder a un crédito, si no cumple con estos requisitos se devuelve la documentación al socio.
↑	Si cumple con los requisitos, el Analista verifica créditos anteriores del socio, comprueba que estén al día tanto los créditos vigentes como las renovaciones.
↑	Si el socio es considerado socio A (solvente, no esta en mora) el proceso de crédito sigue, caso contrario se suspende.
↑	Si cumple con los requisitos, el Analista verifica en el sistema la Central de Riesgos, donde se analizan la calificación del socio y de su cónyuge, dentro del Sistema Financiero, si aquí se verifican problemas de morosidad se devuelve la documentación al socio hasta que se demuestre con documentos lo contrario.
↑	Si no existen problemas en la Central de Riesgos, el Analista imprime el informe de la Central de Riesgos y adjunta a la documentación del socio.
↑	El Analista verifica si el socio es garante de otra persona en la Cooperativa.
↑	El Analista pasa a la verificación de la pantalla de inversiones, donde se analizan los montos en certificados de aportación y otras inversiones del Socio.
↑	Una vez concluida la verificación el Analista sella la solicitud poniendo la fecha de recepción y el sello que indica el tipo de crédito, y escribe en la solicitud indicando que es primera vez.
↑	El Analista coloca toda la documentación presentada por el socio en su carpeta y archiva.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.2., página 87

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso c: Verificación de datos de domicilio e ingresos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 181.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO C**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Antiguo Subproceso c: Verificación de datos de domicilio e ingresos	
Código: FC-006	
↑	El Analista entrega la carpeta del socio al Verificador, para la verificación de datos.
↑	El Verificador zonifica la dirección del socio según su portafolio de créditos diario, para verificar la ubicación exacta del domicilio.
↑	Si la información del domicilio del socio es incorrecta el Verificador actualiza los datos del socio.
↑	El Verificador actualiza la información del socio.
↑	El Verificador realiza un informe tanto por escrito como en el sistema.
↑	La carpeta pasa a la Jefe de Crédito.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.2., página 89

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso d: Avalúo

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 182.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO D**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Antiguo Subproceso d: Avalúo	
Código: FD-006	
↑	La Jefe de Crédito clasifica las carpetas de crédito de trámite hipotecario para entregar a los Peritos respectivos para la realización del avalúo del inmueble a hipotecarse.
↑	El Perito junto con el socio en fecha señalada realizan la inspección y el avalúo del bien.
↑	El Perito toma fotografías del bien inmueble a hipotecarse.
↑	El Perito realiza el informe correspondiente a la inspección y al avalúo del bien y adjunta las fotos del bien inmueble (casa o terreno).
↑	El informe se adjunta a la carpeta del socio.
↑	La carpeta se entrega a la Secretaria del Departamento de Crédito.
↑	La Secretaria verifica si el valor del avalúo cubre el monto del crédito. (La Cooperativa entrega el 70% del avalúo). Si no cubre se devuelven los papeles al Analista para que indique al socio el monto que se le puede proporcionar con esa hipoteca.
↑	La Secretaria del Departamento de Crédito anota en un cuaderno la fecha de recepción y la fecha que envió al Departamento Jurídico el monto, el nombre y el número del socio.
↑	La Secretaria del Departamento de Crédito envía la carpeta al Departamento Jurídico mediante memorando.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.2., página 89

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico

En este subproceso se ha designado a la Secretaria de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 183.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO E**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Antiguo Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico	
Código: FE-006	
↑	El Departamento Jurídico revisa que los papeles de trámite legal estén en regla.
↑	El Departamento Jurídico realiza un informe.
↑	El Departamento Jurídico regresa la carpeta a la Secretaria adjuntando el informe.
↑	La Secretaria devuelve la carpeta al Analista con los informes respectivos.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.2., página 90

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso f: Calificación

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 184.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO F**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Antiguo Subproceso f: Calificación	
Código: FF-006	
↑	La carpeta del socio pasa al proceso de calificación que realiza el Analista en base a las 5 c's (capacidad de ingreso, colateral o garantía, capital, carácter y condición).
↑	Si la calificación es del 70% o más, el socio puede acceder al crédito, y se imprime la calificación de las 5c's para adjuntarlo a la carpeta del socio., caso contrario se niega el crédito.
↑	La carpeta con la documentación se envía a la Jefe de Crédito

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.2., página 91

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso g: Aprobación del crédito

En este subproceso se ha designado al Gerente General como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

CUADRO # 185.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO G

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Antiguo Subproceso g: Aprobación del crédito	
	Código: FG-006
↑	La Jefe de Crédito recibe la carpeta del socio
↑	La Jefe de Crédito realiza la revisión de toda documentación y que los informes sean favorables.
↑	En caso de encontrar algún error, la carpeta regresa al Analista para su modificación.
↑	La Jefe de Crédito ingresa a sistema donde realiza un informe donde emite su opinión acerca del crédito.
↑	Si la documentación está en orden la Jefe de Crédito envía la carpeta a la Subgerencia para la revisión de los documentos.
↑	La Subgerente revisa la carpeta, si se encuentra algún error la carpeta regresa al Analista.
↑	La Subgerente de Crédito realiza un informe en el sistema donde emite su opinión.
↑	Si la opinión es favorable se envía por medio del sistema el informe y la carpeta a Gerencia.
↑	En la Gerencia el informe enviado por medio del sistema, se revisa y se aprueba. Si se detecta algún error se devuelve al Analista.
↑	Una vez aprobado el crédito por el nivel 3, la carpeta se envía al Departamento Jurídico mediante memorando.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.2., página 91

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso h: Elaboración de la minuta

En este subproceso se ha designado a la Jefe de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 186.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO H**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Antigo Subproceso h: Elaboración de la minuta	
Código: FH-006	
↓	La carpeta aprobada pasa al Departamento jurídico para la elaboración de la minuta.
↓	El socio lleva la minuta donde el Notario para elevarla a Escritura Pública.
↓	La Escritura Pública regresa al Departamento Jurídico para ser revisada.
↓	El Departamento Jurídico emite un informe final que se adjunta a la carpeta del socio.
↓	La carpeta pasa al Analista para que este registre la Hipoteca con el número y fecha de inscripción, y archiva en la carpeta del socio.
↓	La carpeta pasa a la Secretaria del Departamento de Crédito hasta contactarse con los socios para la legalización del pagaré y el desembolso del dinero.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.2., página 92

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 187.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO I**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Antigo Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito	
Código: FI-006	
↓	El socio se acerca a la Secretaría del Departamento de Crédito.
↓	La Secretaria ingresa al sistema para la realización del pagaré.
↓	La Secretaria imprime el pagaré.
↓	La Secretaria verifica si los datos del pagaré están correctos. Si está incorrecto se regresa al Analista para ser corregidos.
↓	Si el pagaré está correcto se legaliza a través de la firma del socio.
↓	Una vez legalizado el pagaré se enumera (desde esta fecha corre el interés)
↓	El pagaré y las Escrituras de la Hipoteca se envía a tesorería para su custodia.
↓	La Secretaria imprime la tabla de pagos.
↓	La Secretaria imprime la hoja de liquidación del crédito.
↓	El socio firma la hoja de liquidación con el propósito de que sepa las condiciones del crédito.
↓	La Secretaria realiza el desembolso del dinero, mediante la acreditación a la cuenta del socio.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.2., página 92

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso j: Archivo de documentos

En este subproceso se ha designado al Analista de Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 188.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO J**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Antigo Subproceso j: Archivo de documentos	
	Código: FJ-006
↑	La Secretaria hace un listado de todos los pagarés legalizados del día.
↑	Clasifica a los créditos por los montos.
↑	La Secretaria envía la carpeta al Analista para su archivo.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.2., página 93

Elaborado por: Mauricio Vásquez

Subproceso k: Seguimiento del crédito

En este subproceso se ha designado a la Jefe Crédito como la persona encargada de realizar el control del cumplimiento de la norma, en base al siguiente formulario:

**CUADRO # 189.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO
HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO K**

Formulario de Control del Proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda – Socio Antigo Subproceso k: Seguimiento del crédito	
	Código: FK-006
↑	Después de transcurrido un mes de la aprobación del crédito, el Analista realiza un seguimiento para saber si el destino del crédito cumplió su objetivo.
↑	Si el objetivo del crédito está desviado se dará de plazo vencido el crédito y se cobrará inmediatamente todo el crédito de acuerdo a las cláusulas del pagaré y las estipuladas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato.
↑	Si se cumplió el objetivo del crédito, este sigue vigente hasta su cancelación de acuerdo con la tabla de pagos.

Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO II. Numeral 2.2.4.2., página 94

Elaborado por: Mauricio Vásquez

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

El sistema actualmente está en vigencia, los procesos funcionan y se cumplen actualmente de la manera presentada anteriormente en el Capítulo II, con el fin de cumplir con la Norma ISO 9001:2000 de calidad, se propone la implementación del control de estos procesos por medio de una persona encargada, a través de un formularios, que se lo aplicará cada determinado tiempo, todo esto con el afán de mantener la calidad en el servicio y evaluar periódicamente el correcto cumplimiento de dichos procesos.

3.1.7. Declaración de la política y objetivos de calidad

La satisfacción del cliente es el punto focal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato. Para este fin se ha establecido un sistema de gestión de calidad para el proceso de crédito para identificar necesidades y expectativas con el fin de entender que requisitos debe cumplir la organización dentro del proceso de crédito para poder dar un servicio de entrenamiento que satisfaga a los clientes de la Cooperativa.

Las necesidades y expectativas de entrenamiento del cliente continuamente cambian con el fin de responder a los retos del desarrollo del negocio y de un ambiente cambiante. Por lo tanto se debe trabajar de cerca con los clientes actuales y potenciales para entender las tendencias que permitan ofrecer un servicio de entrenamiento satisfactorio que vaya delante de la competencia.

Estas circunstancias cambiantes son el reto que pueden solamente manejarse con el cambio y mejoramiento continuo del sistema de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato y su proceso de crédito. Para este efecto se definen continuamente nuevos objetivos en el Departamento de Crédito y

Cobranzas. Se están implementando programas adecuados para facilitar el alcance de estos objetivos

3.1.8. Manual de calidad

El Manual de calidad es el documento que se está elaborando en el presente proyecto, este manual está aplicado al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato, incluye: el estudio de los procesos de cada uno de los créditos que ofrece la cooperativa, el sistema de gestión de calidad aplicado al crédito, la responsabilidad de la dirección, gestión de recursos necesarios, la realización del servicio, y por último la medición análisis y mejora. Todo esto con la finalidad de satisfacer las necesidades tanto de la Cooperativa como de los clientes a través del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000.

3.1.9. Procedimientos documentados

Los procedimientos que se siguen en el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato, se analizan en detalle en el Capítulo II, donde se anotan todos y cada uno de los procedimientos a seguir dentro de los procesos de los créditos, se detallan también los subprocesos, personas encargadas de cada uno de ellos y los documentos y registros utilizados.

3.1.10. Documentación de los procesos

3.1.10.1. Proceso para la Obtención del Crédito Quirografario – Socio Nuevo

Subproceso a: Apertura de cuenta

A-001	Informativo de requisitos	(Anexo 2)
P-001	Papeleta de depósito	(Anexo 3)
L-001	Libreta de Ahorros	(Anexo 4)
FA-001	Formulario de Control	

Subproceso b: Obtención de información del crédito quirografario

R-001	Requisitos crédito quirografario	(Anexo 5)
S-001	Solicitud crédito quirografario	(Anexo 6)
FB-001	Formulario de Control	

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

CR-001	Informe Central de Riesgos	(Anexo 7)
FC-001	Formulario de Control	

Subproceso d: Verificación de datos del domicilio e ingresos

IV-001	Informe Verificador	(Anexo 9)
FD-001	Formulario de Control	

Subproceso e: Análisis del informe del verificador

IA-001	Informe Analista	(Anexo 10)
FE-001	Formulario de Control	

Subproceso f: Calificación

C5-001	Calificación 5 c's	(Anexo 11)
FF-001	Formulario de Control	

Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito

FG-001	Formulario de Control	
--------	-----------------------	--

Subproceso h: Aprobación del crédito

FH-001	Formulario de Control	
--------	-----------------------	--

Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito

P-001	Pagaré	(Anexo 13)
TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)
FI-001	Formulario de Control	

Subproceso j: Archivo de documentos

FJ-001	Formulario de Control	
--------	-----------------------	--

Subproceso k: Seguimiento del crédito

FK-001 Formulario de Control

3.1.10.2. Proceso para la Obtención del Crédito Quirografario – Socio Antiguo

Subproceso a: Obtención de información del crédito quirografario

R-001 Requisitos crédito quirografario (Anexo 5)
S-001 Solicitud crédito quirografario (Anexo 6)
FA-002 Formulario de Control

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

CR-001 Informe Central de Riesgos (Anexo 7)
FB-002 Formulario de Control

Subproceso c: Verificación de datos del domicilio e ingresos

IV-001 Informe Verificador (Anexo 9)
FC-002 Formulario de Control

Subproceso d: Análisis del informe del verificador

IA-001 Informe Analista (Anexo 10)
FD-002 Formulario de Control

Subproceso e: Calificación

C5-001 Calificación 5 c's (Anexo 11)
FE-002 Formulario de Control

Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito

FF-002 Formulario de Control

Subproceso g: Aprobación del crédito

FG-002 Formulario de Control

Subproceso h: Legalización y desembolso del crédito

P-001	Pagaré	(Anexo 13)
TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)
FH-002	Formulario de Control	

Subproceso i: Archivo de documentos

FI-002	Formulario de Control	
--------	-----------------------	--

Subproceso j: Seguimiento del crédito

FJ-002	Formulario de Control	
--------	-----------------------	--

3.1.10.3. Proceso para la Obtención del Crédito Emergente – Socio Nuevo

Subproceso a: Apertura de cuenta

A-001	Informativo de requisitos	(Anexo 2)
P-001	Papeleta de depósito	(Anexo 3)
L-001	Libreta de Ahorros	(Anexo 4)
FA-003	Formulario de Control	

Subproceso b: Obtención de información del crédito quirografario

R-001	Requisitos crédito emergente	(Anexo 5)
S-001	Solicitud crédito emergente	(Anexo 6)
FB-003	Formulario de Control	

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

CR-001	Informe Central de Riesgos	(Anexo 7)
FC-003	Formulario de Control	

Subproceso d: Verificación de datos del domicilio e ingresos

IV-001	Informe Verificador	(Anexo 9)
FD-003	Formulario de Control	

Subproceso e: Análisis del informe del verificador

IA-001	Informe Analista	(Anexo 10)
FE-003	Formulario de Control	

Subproceso f: Calificación

C5-001 Calificación 5 c's (Anexo 11)
FF-003 Formulario de Control

Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito

FG-003 Formulario de Control

Subproceso h: Aprobación del crédito

FH-003 Formulario de Control

Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito

P-001 Pagaré (Anexo 13)
TP-001 Tabla de pagos (Anexo 14)
HL-001 Hoja de liquidación (Anexo 15)
FJ-003 Formulario de Control

Subproceso j: Archivo de documentos

FI-003 Formulario de Control

Subproceso k: Seguimiento del crédito

FK-003 Formulario de Control

3.1.10.4. Proceso para la Obtención del Crédito Emergente – Socio Antiguo

Subproceso a: Obtención de información del crédito quirografario

R-001 Requisitos crédito emergente (Anexo 5)
S-001 Solicitud crédito emergente (Anexo 6)
FA-004 Formulario de Control

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

CR-001 Informe Central de Riesgos (Anexo 7)
FB-004 Formulario de Control

Subproceso c: Verificación de datos del domicilio e ingresos

IV-001 Informe Verificador (Anexo 9)
FC-004 Formulario de Control

Subproceso d: Análisis del informe del verificador

IA-001 Informe Analista (Anexo 10)
FD-004 Formulario de Control

Subproceso e: Calificación

C5-001 Calificación 5 c's (Anexo 11)
FE-004 Formulario de Control

Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito

FF-004 Formulario de Control

Subproceso g: Aprobación del crédito

FG-004 Formulario de Control

Subproceso h: Legalización y desembolso del crédito

P-001 Pagaré (Anexo 13)
TP-001 Tabla de pagos (Anexo 14)
HL-001 Hoja de liquidación (Anexo 15)
FG-004 Formulario de Control

Subproceso i: Archivo de documentos

LP-001 Listado de Pagarés (Anexo 16)
FI-004 Formulario de Control

Subproceso j: Seguimiento del crédito

FJ-004 Formulario de Control

**3.1.10.5. Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario Comercial –
Socio Nuevo**

Subproceso a: Apertura de cuenta

A-001 Informativo de requisitos (Anexo 2)
P-001 Papeleta de depósito (Anexo 3)
L-001 Libreta de Ahorros (Anexo 4)
FA-005 Formulario de Control

Subproceso b: Obtención de información de crédito hipotecario comercial

R-002	Requisitos crédito hipotecario comercial	(Anexo 25)
S-001	Solicitud crédito hipotecario comercial	(Anexo 6)
FB-005	Formulario de Control	

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

CR-001	Informe Central de Riesgos	(Anexo 7)
FC-005	Formulario de Control	

Subproceso d: Verificación de datos del domicilio e ingresos

IV-001	Informe Verificador	(Anexo 9)
FD-005	Formulario de Control	

Subproceso e: Avalúo

IP-001	Informe Perito	(Anexo 19)
M-001	Memorando de Secretaria de Crédito	(Anexo 20)
FE-005	Formulario de Control	

Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico

IJ-001	Informe Jurídico	(Anexo 21)
FF-005	Formulario de Control	

Subproceso g: Calificación

* C5-001	Calificación 5 c's	(Anexo 11)
FG-005	Formulario de Control	

Subproceso h: Aprobación del crédito

M-002	Memorando de Gerencia	(Anexo 22)
FH-005	Formulario de Control	

Subproceso i: Elaboración de la minuta

MT-001	Minuta	(Anexo 23)
IJ-002	Informe Jurídico Final	(Anexo 24)
FI-005	Formulario de Control	

Subproceso j: Legalización y desembolso del crédito

P-001	Pagaré	(Anexo 13)
TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)
FJ-005	Formulario de Control	

Subproceso k: Archivo de documentos

FK-005	Formulario de Control	
--------	-----------------------	--

Subproceso l: Seguimiento del crédito

FL-005	Formulario de Control	
--------	-----------------------	--

3.1.10.6. Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario Comercial – Socio Antiguo

Subproceso a: Obtención de información de crédito hipotecario comercial

R-002	Requisitos crédito hipotecario comercial	(Anexo 25)
S-001	Solicitud crédito hipotecario comercial	(Anexo 6)
FA-006	Formulario de Control	

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

CR-001	Informe Central de Riesgos	(Anexo 7)
FB-006	Formulario de Control	

Subproceso c: Verificación de datos del domicilio e ingresos

IV-001	Informe Verificador	(Anexo 9)
FC-006	Formulario de Control	

Subproceso d: Avalúo

IP-001	Informe Perito	(Anexo 19)
M-001	Memorando de Secretaria de Crédito	(Anexo 20)
FD-006	Formulario de Control	

Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico

IJ-001	Informe Jurídico	(Anexo 21)
FE-006	Formulario de Control	

Subproceso f: Calificación

C5-001	Calificación 5 c's	(Anexo 11)
FF-006	Formulario de Control	

Subproceso g: Aprobación del crédito

M-002	Memorando de Gerencia	(Anexo 22)
FG-006	Formulario de Control	

Subproceso h: Elaboración de la minuta

MT-001	Minuta	(Anexo 23)
IJ-002	Informe Jurídico Final	(Anexo 24)
FH-006	Formulario de Control	

Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito

P-001	Pagaré	(Anexo 13)
TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)
FI-006	Formulario de Control	

Subproceso j: Archivo de documentos

FJ-006	Formulario de Control	
--------	-----------------------	--

Subproceso k: Seguimiento del crédito

FK-006	Formulario de Control	
--------	-----------------------	--

**3.1.10.7. Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario de Vivienda –
Socio Nuevo**

Subproceso a: Apertura de cuenta

A-001	Informativo de requisitos	(Anexo 2)
P-001	Papeleta de depósito	(Anexo 3)
L-001	Libreta de Ahorros	(Anexo 4)
FA-007	Formulario de Control	

Subproceso b: Obtención de información de crédito hipotecario de vivienda

R-002	Requisitos crédito hipotecario de vivienda	(Anexo 25)
S-001	Solicitud crédito hipotecario de vivienda	(Anexo 6)
FB-007	Formulario de Control	

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

CR-001	Informe Central de Riesgos	(Anexo 7)
FC-007	Formulario de Control	

Subproceso d: Verificación de datos del domicilio e ingresos

IV-001	Informe Verificador	(Anexo 9)
FD-007	Formulario de Control	

Subproceso e: Avalúo

IP-001	Informe Perito	(Anexo 19)
M-001	Memorando de Secretaria de Crédito	(Anexo 20)
FE-007	Formulario de Control	

Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico

IJ-001	Informe Jurídico	(Anexo 21)
FF-007	Formulario de Control	

Subproceso g: Calificación

C5-001	Calificación 5 c's	(Anexo 11)
FG-007	Formulario de Control	

Subproceso h: Aprobación del crédito

M-002	Memorando de Gerencia	(Anexo 22)
FH-007	Formulario de Control	

Subproceso i: Elaboración de la minuta

MT-001	Minuta	(Anexo 23)
IJ-002	Informe Jurídico Final	(Anexo 24)
FI-007	Formulario de Control	

Subproceso j: Legalización y desembolso del crédito

P-001	Pagaré	(Anexo 13)
TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)
FJ-007	Formulario de Control	

Subproceso k: Archivo de documentos

FK-007	Formulario de Control	
--------	-----------------------	--

Subproceso l: Seguimiento del crédito

FL-007	Formulario de Control	
--------	-----------------------	--

**3.1.10.8. Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario de Vivienda –
Socio Antiguo**

Subproceso a: Obtención de información de crédito hipotecario de vivienda

R-002	Requisitos crédito hipotecario de vivienda	(Anexo 25)
S-001	Solicitud crédito hipotecario de vivienda	(Anexo 6)
FA-008	Formulario de Control	

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

CR-001	Informe Central de Riesgos	(Anexo 7)
FB-008	Formulario de Control	

Subproceso c: Verificación de datos del domicilio e ingresos

IV-001	Informe Verificador	(Anexo 9)
FC-008	Formulario de Control	

Subproceso d: Avalúo

IP-001	Informe Perito	(Anexo 19)
M-001	Memorando de Secretaria de Crédito	(Anexo 20)
FD-008	Formulario de Control	

Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico

IJ-001	Informe Jurídico	(Anexo 21)
FE-008	Formulario de Control	

Subproceso f: Calificación

C5-001	Calificación 5 c's	(Anexo 11)
FF-008	Formulario de Control	

Subproceso g: Aprobación del crédito

M-002	Memorando de Gerencia	(Anexo 22)
FG-008	Formulario de Control	

Subproceso h: Elaboración de la minuta

MT-001	Minuta	(Anexo 23)
IJ-002	Informe Jurídico Final	(Anexo 24)
FH-008	Formulario de Control	

Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito

P-001	Pagaré	(Anexo 13)
TP-001	Tabla de pagos	(Anexo 14)
HL-001	Hoja de liquidación	(Anexo 15)
FI-008	Formulario de Control	

Subproceso j: Archivo de documentos

FJ-008	Formulario de Control
--------	-----------------------

Subproceso k: Seguimiento del crédito

FK-008	Formulario de Control
--------	-----------------------

3.1.11. Registros

3.1.11.1. Proceso para la Obtención del Crédito Quirografario – Socio Nuevo

Subproceso a: Apertura de Cuenta

No existen registros

Subproceso b: Obtención de Información del Crédito Quirografario

No existen registros

Subproceso c: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

No existen registros

Subproceso d: Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

Subproceso e: Análisis del Informe del Verificador

No existen registros

Subproceso f: Calificación

No existen registros

Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito

No existen registros

Subproceso h: Aprobación del Crédito

No existen registros

Subproceso i: Legalización y Desembolso del Crédito

No existen registros

Subproceso j: Archivo de Documentos

LP-001 Listado de Pagarés (Anexo 16)

Subproceso k: Seguimiento del Crédito

No existen registros

3.1.11.2. Proceso para la Obtención del Crédito Quirografario – Socio Antiguo

Subproceso a: obtención de información del crédito quirografario

No existen registros

Subproceso b: Obtención de Información del Crédito Emergente

No existen registros

Subproceso c: Recepción y Verificación de la Solicitud de Crédito

No existen registros

Subproceso d: Verificación de Datos de Domicilio e Ingresos

V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

Subproceso e: Análisis del Informe del Verificador

No existen registros

Subproceso f: Calificación

No existen registros

Subproceso g: Revisión en la Jefatura de Crédito

No existen registros

Subproceso h: Aprobación del Crédito

No existen registros

Subproceso i: Legalización y Desembolso del Crédito

No existen registros

Subproceso j: Archivo de Documentos

LP-001 Listado de Pagarés (Anexo 16)

Subproceso k: Seguimiento del Crédito

No existen registros

3.1.11.4. Proceso para la Obtención del Crédito Emergente – Socio Antiguo

Subproceso a: obtención de información del crédito Emergente

No existen registros

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

HC-001 Historial Crediticio (Anexo 17)

Subproceso c. Verificación de datos de domicilio e ingresos

V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

Subproceso d: Análisis de informe del verificador

No existen registros

Subproceso e: Calificación

No existen registros

Subproceso f: Revisión en la Jefatura de Crédito

No existen registros

Subproceso g: Aprobación del crédito

No existen registros

Subproceso h: Legalización y desembolso del crédito

No existen registros

Subproceso i: Archivo de documentos

LP-001 Listado de Pagarés (Anexo 16)

Subproceso j: Seguimiento del crédito

No existen registros

**3.1.11.5. Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario Comercial –
Socio Nuevo**

Subproceso a: Apertura de cuenta

No existen registros

Subproceso b: Obtención de información del crédito hipotecario comercial

No existen registros

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

No existen registros

Subproceso d: Verificación de datos de domicilio e ingresos

V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

Subproceso e: Avalúo

No existen registros

Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico

No existen registros

Subproceso g: Calificación

No existen registros

Subproceso h: Aprobación del crédito

No existen registros

Subproceso i: Elaboración de la minuta

No existen registros

Subproceso j: Legalización y desembolso del crédito

No existen registros

Subproceso k: Archivo de documentos

LP-001 Listado de Pagarés (Anexo 16)

Subproceso l: Seguimiento del crédito

No existen registros

**3.1.11.6. Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario Comercial –
Socio Antiguo**

Subproceso a: Obtención de información del crédito hipotecario comercial

No existen registros

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

No existen registros

Subproceso c: Verificación de datos de domicilio e ingresos

V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

Subproceso d: Avalúo

No existen registros

Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico

No existen registros

Subproceso f: Calificación

No existen registros

Subproceso g: Aprobación del crédito

No existen registros

Subproceso h: Elaboración de la minuta

No existen registros

Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito

No existen registros

Subproceso j: Archivo de documentos

LP-001 Listado de Pagarés (Anexo 16)

Subproceso k: Seguimiento del crédito

No existen registros

**3.1.11.7. Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario de Vivienda –
Socio Nuevo**

Subproceso a: Apertura de cuenta

No existen registros

Subproceso b: Obtención de información del crédito hipotecario de vivienda

No existen registros

Subproceso c: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

No existen registros

Subproceso d: Verificación de datos de domicilio e ingresos

V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

Subproceso e: Avalúo

No existen registros

Subproceso f: Revisión en el Departamento Jurídico

No existen registros

Subproceso g: Calificación

No existen registros

Subproceso h: Aprobación del crédito

No existen registros

Subproceso i: Elaboración de la minuta

No existen registros

Subproceso j: Legalización y desembolso del crédito

No existen registros

Subproceso k: Archivo de documentos

LP-001 Listado de Pagarés (Anexo 16)

Subproceso l: Seguimiento del crédito

No existen registros

**3.1.11.8. Proceso para la Obtención del Crédito Hipotecario de Vivienda –
Socio Antiguo**

Subproceso a: Obtención de información del crédito hipotecario de vivienda

No existen registros

Subproceso b: Recepción y verificación de la solicitud de crédito

No existen registros

Subproceso c: Verificación de datos de domicilio e ingresos

V-001 Portafolio Verificador (Anexo 8)

Subproceso d: Avalúo

No existen registros

Subproceso e: Revisión en el Departamento Jurídico

No existen registros

Subproceso f: Calificación

No existen registros

Subproceso g: Aprobación del crédito

No existen registros

Subproceso h: Elaboración de la minuta

No existen registros

Subproceso i: Legalización y desembolso del crédito

No existen registros

Subproceso j: Archivo de documentos

LP-001 Listado de Pagarés

(Anexo 16)

Subproceso k: Seguimiento del crédito

No existen registros

CAPÍTULO IV

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.1. Compromiso de la dirección

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

Un paso trascendental es que la Dirección conozca y haga conocer el establecimiento de la Norma ISO 9001:2000 a las personas de la organización que van a estar involucradas dentro del proceso de crédito, para ello sería conveniente realizar reuniones de trabajo donde se expliquen los objetivos de calidad y la importancia de satisfacer los requisitos del cliente tanto legales como reglamentarios.

En el Capítulo II, páginas 29 y 30, literal 2.1.1.1 y 2.1.1.2, se hace referencia a los requisitos y políticas que establece la cooperativa para el Crédito Quirografario. En las páginas 31 y 32, literal 2.1.2.1. y 2.1.2.2., se anotan los requisitos y políticas para la obtención del Crédito Emergente. En las páginas 32 y 33, literal 2.1.3.1. y 2.1.3.2., se anotan los requisitos y políticas para la obtención del Crédito Hipotecario Comercial y en las páginas 34 y 35, literales 2.1.4.1. y 2.1.4.2 se anotan los requisitos y políticas para la obtención del Crédito Hipotecario de Vivienda.

Estos requisitos y políticas establecidas para cada uno de los créditos son los que la dirección debe procurar hacer conocer a todos los miembros del Departamento de Crédito y a través de ellos a los clientes de la Cooperativa

4.1.2. Estableciendo la política de calidad

En el Capítulo III, página 268, literal 3.1.7. se menciona la política de calidad para el Proceso de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato, misma que se dará a conocer a todos los niveles de la Cooperativa de acuerdo al siguiente cronograma:

CUADRO # 190.- SISTEMA DE COMUNICACIÓN

SISTEMA DE COMUNICACIÓN	
PRIMER NIVEL	
CARGO	MEDIO
Asamblea General de socios	Se dará a conocer en Sesión ordinaria de Consejo de Administración de los días jueves.
Consejo de Administración	
Consejo de Vigilancia	
Gerente General	
Subgerente General	
SEGUNDO NIVEL	
CARGO	MEDIO
Jefe de Recursos Humanos	Se dará a conocer a través de sesión convocada por la Gerencia el día lunes siguiente a la sesión de Consejo de Administración
Jefe de Crédito y Cobranzas	
Jefe de Cajas	
Asesor Jurídico	
Jefe de Cómputo	
Auditor Interno	
Tesorera	
Contadora	
TERCER NIVEL	
CARGO	MEDIO
Jefe de Crédito	Dado que la implantación de la Norma se hará para el proceso de crédito, es indispensable que todas las personas involucradas directamente en el mismo, tengan un conocimiento más profundo del tema y los pasos a seguir, para ello se organizará un seminario que durará una semana dos horas a partir de las 18H00, con el fin de capacitar a los miembros de esta area.
Analista 1	
Analista 2	
Analista 3	
Analista 4	
Secretaria de Crédito	
Verificador 1	
Verificador 2	
Verificador 3	
Verificador 4	
Asesor Jurídico	
Asistente Jurídico	
Secretario del Departamento Jurídico	

CUARTO NIVEL	
CARGO	MEDIO
Asistente de Consejo Administrativo	Se enviará un comunicado para informar sobre la implantación de la Norma ISO 9001:2000 que contenga los objetivos y los cambios que se darán para esto. Además se realizará una reunión a fin de mes para aclarar cualquier inquietud acerca del establecimiento de la Norma.
Asistente de Gerencia	
Asistentes de Auditoría	
Secretario del Departamento Jurídico	
Asistente Departamento Jurídico	
Analistas/Programadores	
Operadores del Departamento de Cómputo	
Asistente de Recursos Humanos	
Asistentes de Tesorería	
Cajeras	
Auxiliares de Contabilidad	
Proveedor	
Secretaria de Subgerencia	
Apertura de cuentas	
Secretaria de Cajas	
Departamento Médico –Odontológico	
Servicios Generales	
Auxiliar de Archivo	
Farmacia	
Enefermería	

Fuente: Departamentote Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cooperativa “OSCUS” Ltda. Ambato

Elaborado por: Mauricio Vásquez

4.1.3. Asegurando que se establecen los objetivos de calidad.

- Agilitar el tiempo de atención al cliente en el área de Apertura de Cuentas con el fin de proporcionar un mejor servicio e imagen al socio nuevo.
- Mejorar la atención al cliente cumpliendo con el tiempo normal de espera para ser atendido por el Analista correspondiente.
- Agilitar el trámite de aprobación del crédito, disminuyendo los días de ocho a tres.
- Verificar el correcto manejo de los documentos y registros que se generan durante los procesos de crédito con el fin de cumplir con el estándar de calidad establecido en la Norma ISO 9001:2000
- Mantener al personal en constante capacitación acerca de la cultura de calidad y el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000, por lo menos con dos programas de capacitación por año.

- Cumplir con el control establecido para cada proceso a través de los formularios creados, en períodos de tres meses.
- Establecer un correcto sistema de archivo, con el fin de mantener un orden y control de la documentación de cada socio.
- Comunicar constantemente a los socios sobre los cambios, creación de nuevos servicios, o beneficios que brinda la cooperativa.
- Buscar un medio apropiado de comunicación para mantener informados a los socios acerca de los cambios presentados en la política de crédito.

4.1.4. Llevando a cabo revisiones periódicas

Se realizarán revisiones periódicas trimestrales del cumplimiento de cada subproceso de los créditos, aplicando los formularios de control creados en el Capítulo III, numeral 3.1.5., páginas 207 a 267, donde se establecen los puntos a ser controlados en cada subproceso y la persona encargada de hacerlo. Todo esto con el único fin de dar cumplimiento a esta cláusula de la Norma ISO 9001:2000.

4.1.5. Asegurando los recursos necesarios

De acuerdo a lo establecido por la Norma ISO 9001:2000, se da cumplimiento a este punto en el Capítulo III, numeral 3.1.4., páginas 170 a 207, donde se describen todos los recursos necesarios para cada uno de los subprocesos de los diferentes tipos de crédito existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Ambato.

4.2. Enfoque al cliente

Para el cumplimiento de este punto, es necesario elaborar una encuesta, la misma que proporcionará conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente frente al proceso de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS”

Ltda. Ambato, y con esto enmarcarse dentro del sistema de calidad ISO 9001:2000.

4.2.1. Encuesta

Se presenta a continuación la encuesta que debe ser aplicada semestralmente, la persona encargada de aplicar dicha encuesta será la Secretaria del Departamento de Crédito y los resultados de las mismas se presentarán mediante informe en un plazo máximo de quince días al Comité de Calidad.

CUADRO # 191.- ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "OSCUS" Ltda. AMBATO	
ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
OBJETIVO.- Medir la calidad del servicio que se brinda al cliente en el área de crédito y su satisfacción.	
CUESTIONARIO	
1.	¿Hace que tiempo es usted socio de la Cooperativa?
	a. 0-1 año _____
	b. 1 a 5 años _____
	c. 6 a 10 años _____
	d. Más de 10 años _____
2.	¿Ha solicitado alguna vez un crédito en la Cooperativa?
	a. Si _____
	b. No _____
3.	¿En el tiempo que usted ha sido socio de la Cooperativa, cuántas veces ha solicitado un crédito?
	a. 0-1 crédito _____
	b. 2 a 5 créditos _____
	c. Más de 5 créditos _____
4.	¿En promedio cuanto tiempo se demora la cooperativa en entregarle el crédito solicitado?
	a. 1 a 3 días _____
	b. 4 a 6 días _____
	c. 7 a 10 días _____
	d. Más de 10 días _____

5. ¿Cómo califica usted la atención que le brinda el Analista de Crédito?

- a. Excelente _____
- b. Muy buena _____
- c. Buena _____
- d. Mala _____

¿Por qué?

6. ¿Cómo califica usted la información que le proporcionan en el Departamento de Crédito?

- a. Excelente _____
- b. Muy buena _____
- c. Buena _____
- d. Mala _____

¿Por qué?

7. ¿La información que se encuentra en la solicitud y requisitos para la obtención de un crédito, son comprensibles?

- a. Si _____
- b. No _____

¿Por qué?

8. ¿Está de acuerdo con el tiempo que usted tiene que esperar para ser atendido por el Analista de Crédito?

- a. Si _____
- b. No _____

¿Por qué?

9. ¿Cree usted que para mejorar el servicio es necesario que existan más Analistas?

- a. Si _____
- b. No _____

¿Por qué?

10. ¿Las personas en el Departamento de Crédito son amables al momento de atenderle?

- a. Si _____
- b. No _____

11. Le parece a usted agradable el espacio en la sala de espera del departamento de crédito

a. Si _____
b. No _____

¿Por qué?

12. ¿En alguna ocasión usted se ha quejado por algún servicio que presta el Departamento de Crédito?

a. Si _____
b. No _____

Especifique

13. ¿Le gustaría que el Departamento de Crédito preste un servicio adicional?

a. Si _____
b. No _____

¿Cuál?

Fuente: Investigación personal
Elaborado por. Mauricio Vásquez

4.2.2. Instructivo de la encuesta

Objetivo General:

Medir la calidad del servicio que se brinda al cliente en el área de crédito y su satisfacción.

Pregunta 1: ¿Hace que tiempo es usted socio de la Cooperativa?

El objetivo de esta pregunta es medir la fidelidad de los socios de la Cooperativa, con el fin de saber el grado de confianza existente.

Pregunta 2: ¿Ha solicitado alguna vez un crédito en la Cooperativa?

El objetivo de esta pregunta es conocer si el socio tiene alguna experiencia con el Departamento de Crédito

Pregunta 3: ¿En el tiempo que usted ha sido socio de la Cooperativa, cuántos veces ha solicitado un crédito?

En la pregunta 3 se pretende conocer la frecuencia con que el socio solicita un crédito, para determinar el grado de aceptación de las políticas crediticias de la cooperativa.

Pregunta 4: ¿En promedio cuánto tiempo se demora la cooperativa en entregarle el crédito solicitado?

El objetivo de esta pregunta es saber el tiempo promedio que se demora la Cooperativa en otorgar un crédito a los socios.

Pregunta 5: ¿Cómo califica usted la atención que le brinda el Analista de Crédito?

Esta pregunta está enfocada a conocer el tipo de trato que recibe el socio por parte del Analista de Crédito

Pregunta 6: ¿Cómo califica usted la información que le proporcionan en el Departamento de Crédito?

Por medio de esta pregunta se pretende saber la calidad de la información proporcionada por el personal del Departamento de Crédito

Pregunta 7: ¿La información que se encuentra en la solicitud y requisitos para la obtención de un crédito, son comprensibles?

El objetivo de esta pregunta es establecer si el diseño de la solicitud es entendida por el socio, así como también si el informativo de los requisitos es claro y preciso.

Pregunta 8: ¿Está de acuerdo con el tiempo que usted tiene que esperar para ser atendido por el Analista de Crédito?

Esta pregunta está enfocada a conocer el tiempo que espera un socio para ser atendido por el Analista de Crédito.

Pregunta 9: ¿Cree usted que para mejorar el servicio es necesario que existan más Analistas?

El objetivo de esta pregunta es saber si el personal de atención en el Departamento de Crédito es el suficiente para la satisfacción del cliente.

Pregunta 10: ¿Las personas en el Departamento de Crédito son amables al momento de atenderle?

Esta pregunta está enfocada a conocer el tipo de relaciones humanas que se dan al momento de la atención al cliente.

Pregunta 11: Le parece a usted agradable el espacio en la sala de espera del departamento de crédito

El objetivo de esta pregunta es saber si el cliente se encuentra cómodo con el espacio físico y el ambiente que se da en el Departamento de crédito

Pregunta 12: ¿En alguna ocasión usted se ha quejado por algún servicio que presta el Departamento de Crédito?

A través de esta pregunta se quiere conocer problemas que han tenido los socios con servicio del Departamento de Crédito.

Pregunta 13: ¿Le gustaría que el Departamento de Crédito preste un servicio adicional?

El objetivo de esta pregunta es saber las necesidades de los socios en cuanto al servicio de Crédito.

4.2.3. Flujo de la Encuesta

El formato de la encuesta para medir la satisfacción del cliente fue elaborado en el presente proyecto con el fin de cumplir con los estándares de calidad.

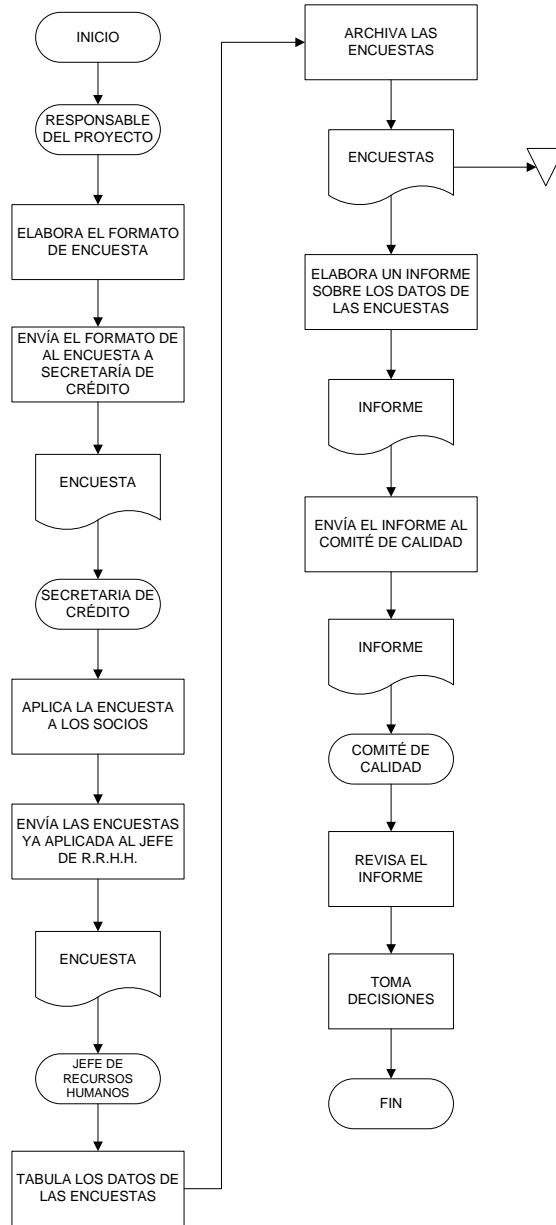
Una vez elaborado el formato, la encuesta será aplicada a los socios por la Secretaria del Departamento de Crédito, debido a que esta es la persona que tiene mayor contacto con los socios que acuden a este departamento.

Una vez aplicada la encuesta a los socios, los datos serán tabulados por el Jefe de Recursos Humanos, el mismo que se encargará de archivar las encuestas y de elaborar un informe con los resultados que arrojen dichas encuestas.

El informe será enviado al Comité de Calidad, que será el encargado de revisar el informe emitido por el Jefe de Recursos Humanos.

Una vez revisado el informe, el Comité de Calidad tomará las decisiones pertinentes para dar solución a las necesidades del cliente.

GRÁFICO # 12.- DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO IV. Numeral 4.2.3., página 299
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

4.3. Política de Calidad

La política de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Ambato, está enfocada a la satisfacción del cliente, y para ello estableció un sistema de gestión de calidad para el proceso de crédito de la misma, para identificar las necesidades y expectativas del cliente.

Con el propósito de cumplir con la política de calidad establecida anteriormente en el Capítulo III, se creará dentro de la Cooperativa un Comité de Calidad ISO 9001:2000, el mismo que tendrá a su cargo el control del cumplimiento de los propósitos de la organización en base a la Norma ISO 9001:2000 da calidad, el mismo que podrá incluir el compromiso de cumplir con los requisitos y la mejora continua del sistema de gestión de calidad, proporcionando un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, así como también la forma de su comunicación dentro de la organización.

Para esto el Comité de Calidad ISO 9001:2000, realizará reuniones trimestrales, en las que se dejará constancia del seguimiento, de la aceptación, cambios y otros aspectos referentes a la aplicación de la Norma dentro de la Cooperativa, mediante acta firmada por dicho comité.

La política establecida en el Capítulo III, señala textualmente:

La satisfacción del cliente es el punto focal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato. Para este fin se ha establecido un sistema de gestión de calidad para el proceso de crédito para identificar necesidades y expectativas con el fin de entender que requisitos debe cumplir la organización dentro del proceso de crédito para poder dar un servicio de entrenamiento que satisfaga a los clientes de la Cooperativa.

Las necesidades y expectativas de entrenamiento del cliente continuamente cambian con el fin de responder a los retos del desarrollo del negocio y de un ambiente cambiante. Por lo tanto se debe trabajar de cerca con los clientes actuales y potenciales para entender las tendencias que permitan ofrecer un servicio de entrenamiento satisfactorio que vaya delante de la competencia.

Estas circunstancias cambiantes son el reto que pueden solamente manejarse con el cambio y mejoramiento continuo del sistema de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Ambato y su proceso de crédito. Para este efecto se definen continuamente nuevos objetivos en el Departamento de Crédito y Cobranzas. Se están implementando programas adecuados para facilitar el alcance de estos objetivos

4.4. Planificación

Para cumplir con este punto de la Norma ISO 9001:2000, es necesario crear un sistema de comunicación para dar a conocer a todos los miembros de la organización lo establecido en el Capítulo III: Sistema de Gestión de calidad, donde se hace referencia a los recursos necesarios, la forma y los responsables del control de cada subproceso, los documentos, registros y formularios de control, así como también la política, objetivos de calidad, el enfoque al cliente y la existencia del Comité de Calidad, descritos en el Capítulo IV.

El sistema de comunicación se dará en base a INTRANET, informativos y reuniones de acuerdo a los sistemas de comunicación por niveles anotados en numeral 4.1.2. del presente capítulo.

Parte importante de este punto es asegurar la motivación y satisfacción del cliente interno, para lo cual se establecerá incentivos anuales para los empleados que cumplan de mejor manera con los objetivos de calidad de la Cooperativa, en base a la evaluación trimestral realizada por el Comité de Calidad.

4.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

La Norma ISO 9001:2000 establece la creación de un Comité de Calidad, para el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Ambato este comité estará integrado por:

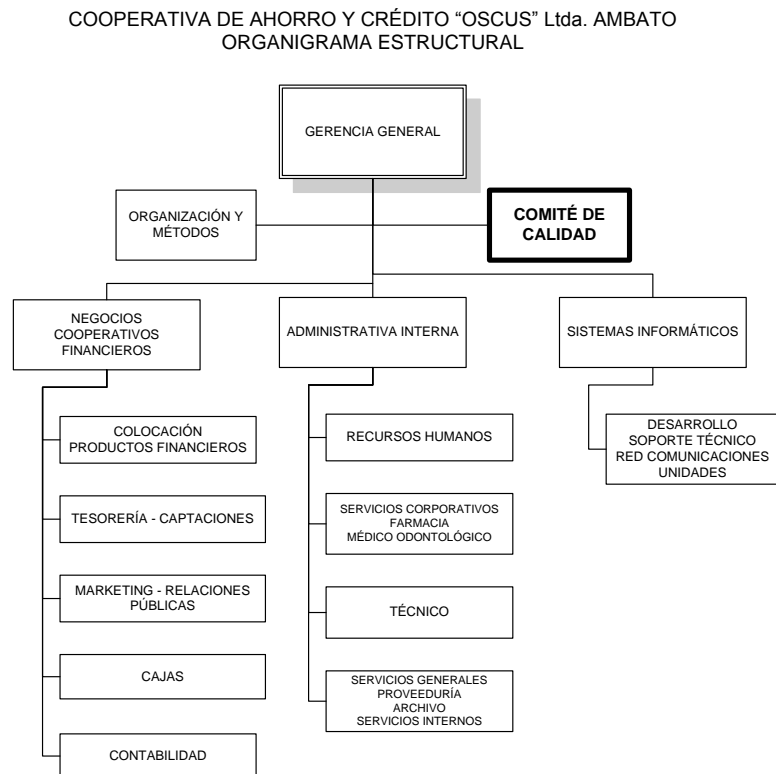
CUADRO # 192.- COMITÉ DE CALIDAD

COMITÉ DE CALIDAD	
Presidente del Consejo de Administración	La responsabilidad de este comité estará a cargo del Gerente General de la Cooperativa.
Gerente General	
Subgerente General	
Jefe de Crédito	
Jefe de Recursos Humanos	
Jefe del Departamento de Cómputo	
Secretaria del Departamento de Crédito	

Fuente: Investigación personal
Elaborado por: Mauricio Vásquez

4.5.1. Organigrama

GRÁFICO # 13.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OSCUS” Ltda. AMBATO



Fuente: Departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS”
Elaborado por: Mauricio Vásquez

En el organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Ambato, se ha ubicado como nivel de staff el Comité de Calidad, creado con el fin de evaluar periódicamente la correcta aplicación de la Norma ISO 9001:2000.

4.6. Revisión por la dirección

El Comité de Calidad se reunirá trimestralmente para revisar el sistema de calidad con el objetivo de asegurarse que se cumplan las decisiones, políticas, objetivos y satisfacción al cliente, así como acciones correctivas y preventivas, cambios que podrían efectuarse en el sistema de calidad y recomendaciones para la mejora del mismo.

Durante cada sesión se realizará un acta en la cual quedará constancia de los puntos tratados.

CAPÍTULO V

GESTIÓN DE RECURSOS

5.1. Gestión de Recursos

Con el fin de cumplir con los estándares de calidad establecidos en la Norma ISO 9001:2000, en este punto la organización debe determinar y proporcionar los Recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficiencia, así aumentará la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En el Capítulo III, numeral 3.1.4., páginas 170 a la 207, se especifican los recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos, necesarios para cada subproceso de los diferentes tipos de créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Ambato, de esta manera se da cumplimiento a lo establecido por la Norma.

5.2. Recursos Humanos

5.2.1. Proceso de Selección de Personal

En la actualidad las técnicas de Selección del personal tienen que ser más subjetivas y más afinadas: determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la Entrevista, las pruebas psicométrías y los exámenes médicos etc.

Una persona adecuada es por lo general la que tiene experiencia, actitud y capacitación profesional para cada puesto en particular; También es un empleado honesto con conducta ética.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Ambato, durante sus años de funcionamiento ha realizado procesos de contratación empíricos, la mayoría de las personas fueron contratadas en los primeros años de la Cooperativa y han sido ascendidas con el tiempo. A partir de diciembre del año 2003 la cooperativa vio la necesidad de establecer un proceso de selección formal, para lo cual contrató los servicios de una empresa tercerizadora.

5.2.2. Descripción de Puestos del Personal de Crédito y Comité de Calidad

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Ambato no cuenta con un manual de funciones, ni con un manual de procedimientos, por esta razón se está elaborando un dicho manual en base a competencias. Se espera que tanto el manual de funciones como el manual de procedimientos estén listos para marzo del 2.004.

Las personas que intervienen en el Departamento de crédito son las siguientes:

- Jefe de Crédito
- 4 Analistas de Crédito
- 4 Verificadores
- Secretaria del Departamento de Crédito
- Asesor Jurídico

A continuación se detallan el perfil y la descripción del puesto de cada una de las personas que forman parte del Departamento de Crédito:

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Descripción del puesto:

Organización, planificación, clasificación, supervisión y ejecución de programas en la concesión de créditos de acuerdo al reglamento de crédito vigente.

Es el responsable de:

- Recepción, trámite y aprobación de las solicitudes de crédito, así como del control de vencimiento y pagos.
- La aplicación de las normas, políticas y reglamentos vigentes de la cooperativa, emanadas por los organismos directivos y Gerencia General.
- El cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentación vigente que rige en la cooperativa

Dentro de sus tareas están:

- Proporcionar la información requerida por los organismos superiores.
- Establecer un registro ordenado y actualizado de estadísticas sobre todo el servicio de crédito y cobranzas.
- Emitir informes veraces sobre los distintos tipos de crédito.
- Analizar, aprobar, tramitar y otorgar los créditos que ofrece la cooperativa de acuerdo a la calificación del socio y garantes.
- Formar parte de los Niveles de Aprobación.
- Autorizar liquidaciones de préstamos por cancelaciones o morosidad.
- Aplicar las políticas de control y cobro de morosidad de acuerdo a las establecidas por los Organismos Directivos y Gerencia General
- Brindar la información financiera, estado actual y pasado de los socios en lo referente a sus préstamos.

- Informar a sus socios sobre el trámite, requisitos y condiciones de garantías que deben ser presentadas.
- Formar parte de la Comisión de calificación de Activos de riesgo y constitución de provisiones.
- Solucionar los problemas inherentes al Departamento de Crédito y Cobranzas.
- Asesorar y orientar sobre inquietudes presentadas por los asociados, referentes a las necesidades que requiere para ser canalizadas de la mejor manera con el tipo de préstamo.
- Revisar y legislar las solicitudes de crédito emitiendo el informe respectivo para ser aprobado de acuerdo a los niveles respectivos de aprobación.
- Planificar la entrega de solicitudes de crédito que deben ser ingresadas al sistema computarizado por los respectivos Analistas.
- Coordinar con los Departamentos de Cómputo, Contabilidad, Tesorería, Oficinas Operativas en el trámite de préstamos.
- Supervisión el la emisión y legalización de los pagarés.
- Realizar las encuestas periódicas para medir la satisfacción del cliente interno del Departamento de Crédito y Cobranzas.
- Aplicar los formularios de control periódicos para controlar que se cumplan correctamente los procesos de crédito.
- Integrar el Comité de Calidad.

Perfil

- Requiere creatividad, iniciativa y capacidad de análisis del titular APRA poder indagar la solvencia económica de las personas sujetas al crédito, cónyuges y sus respectivos garantes con sus cónyuges.
- Título en Administración, Auditoría, Economía o afines
- Haber aprobado cursos de especialización en áreas afines, computación y Relaciones Humanas.

- Experiencia mínima de tres años en labores similares.
- Edad entre 30 y 45 años.

ANALISTAS DE CRÉDITO

Descripción del puesto:

Orientación, análisis, verificación e información de los datos consignados por los socios en las solicitudes de crédito que concede la Cooperativa.

Otorgar y recuperar los créditos

Es el responsable de:

- El correcto análisis y calificación que se realiza en las solicitudes de crédito.
- La confiabilidad en la información proporcionada por los socios y garantes.
- La recepción, ingreso y custodia de las solicitudes de crédito y documentos.
- El cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias vigentes.

Dentro de sus tareas están:

- Informar el destino del crédito.
- Orientar al socio sobre los diferentes tipos de Créditos que concede la Cooperativa.
- Verificar correctamente los datos que constan en la solicitud.
- Hacer el análisis correcto de las solicitudes de crédito, dando cumplimiento a reglamentos internos y disposiciones emitidos para el efecto.
- Asesorar al socio sobre los tipos de crédito, sus ventajas.

- Ingresar al sistema la información receptada en la solicitud de crédito previo a la concesión del crédito.
- Llevar un control permanente de morosidades del socio, de acuerdo a las disposiciones departamentales.
- Archivar y mantener en custodia las carpetas de crédito vigentes y canceladas.
- Informar a los socios el estado en que se encuentra el trámite de su solicitud de crédito.
- Evaluar la capacidad de pago de los socios, garantes o cónyuges.
- Integrar el nivel de aprobación.
- Emitir su evaluación a favor o en contra de la aprobación del crédito.
- Aplicar los formularios de control periódicos para controlar que se cumplan correctamente los procesos de crédito.

Perfil

- Título universitario en contabilidad y Auditoría, Administración, Economía o carreras afines.
- Experiencia mínima de un año en labores afines al puesto.
- Haber aprobado cursos de especialidad en el área de computación, relaciones humanas, análisis financieros de créditos, elaboración de análisis de proyectos.
- Edad comprendida entre 25 y 35 años de edad.

VERIFICADOR

Descripción del puesto:

Ejecución de labores técnica en el campo de verificación e inspección de los datos consignados en la solicitud de crédito.

Es el responsable de:

- La exactitud y veracidad objetiva del informe presentado en la constatación de los datos, sean bienes muebles o inmuebles, del socio y garantes.
- La confiabilidad de la información obtenida en las verificaciones realizadas.
- La recuperación de la cartera.
- El cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentación vigente que rige en la Cooperativa

Dentro de sus tareas están:

- Informar por escrito el resultado de la verificación e inspección realizada.
- Mantener en buen estado el vehículo o moto asignada para su trabajo, así como los implementos de seguridad.
- Entrega de notificaciones por morosidad a los socios y garantes.
- Analizar, ingresar, procesar la información receptada en la solicitud del socio para la comprobación de datos revisión y actualización del historial crediticio.
- Revisión de nuevos créditos morosos y realiza las notificaciones a los socios y garantes.
- Reemplazar al Analista de Crédito en caso de ausencia.

Perfil

- Título de bachiller en comercio y administración, o físico matemático.
- Haber aprobado cursos de especialización en el área, computación y relaciones humanas
- Experiencia mínima de un año en labores similares.
- Poseer licencia para conducir motocicleta.

- Poseer licencia profesional para manejar vehículo.
- Edad entre 22 y 35 años

SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Descripción del puesto:

Ejecución de labores de secretariado que se genera en el Departamento de Crédito

Es el responsable de:

- La confiabilidad de la información y documentación.
- La custodia y manejo del archivo de la documentación.
- La custodia de los bienes, equipos y útiles de oficina que se encuentran a su cargo.
- El cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentación vigente.

Dentro de sus tareas están:

- Elaborar memorandos para Tesorería.
- Elaboración de memorandos para entrega de informes de recaudaciones y créditos concedidos.
- Elaboración de memorandos para contabilidad de los reportes de transferencias realizados por los Analistas.
- Entrega de solicitudes de liquidación de socios a los Analistas según su numeración.
- Información al socio sobre el analista que le corresponde según su número de libreta.
- Información al socio sobre el trámite en el que se encuentra el crédito

- Armar al carpeta con los informes que intervienen en el proceso de crédito a los Analistas para el ingreso de datos.
- Elaboración de memorandos para el informe jurídico.
- Entrega de solicitudes a Subgerencia para la aprobación de los créditos.
- Entrega de solicitudes a subgerencia y Gerencia para la aprobación de Créditos Hipotecario.
- Elaboración de memorandos para el Departamento Jurídico con la documentación de los créditos aprobados para la minuta.
- Elaboración de pagarés de los créditos aprobados.
- Hacer firmar pagarés a garantes y socios para el desembolso del crédito.
- Entrega de documentación en todos los departamentos en el momento requerido.
- Cuadre y revisión de los reportes semanales para la entrega al oficial de cumplimiento.
- Inscripción del socio para el curso del cooperativismo.
- Elaboración de memorandos para recursos humanos de los socios inscritos y los instructores para el curso de cooperativismo.
- Elaboración y entrega de certificados de cooperativismo y custodio de la documentación.
- Registro y control de los créditos hipotecarios de otras sucursales.
- Elaboración de memorandos y entrega de solicitudes de los créditos hipotecarios aprobados a las sucursales.
- Entrega de requisitos a los Analistas según sus necesidades.
- Entrega de los pagarés de los créditos otorgados diariamente, a tesorería.
- Entrega de las escrituras de crédito hipotecario a Tesorería para su custodia.
- Dar referencias bancarias por vía telefónica a las instituciones que lo requieran.
- Atender llamadas telefónicas.
- Registrar y controlar de los créditos quirografarios e hipotecarios que se encuentran en trámite de aprobación.

- Entrega de la documentación a cada Analista luego del otorgamiento del crédito para su archivo.
- Integrar el Comité de Calidad como secretaria.
- Realizar las encuestas periódicas para medir la satisfacción de los socios de la Cooperativa
- Aplicar los formularios de control periódicos para controlar que se cumplan correctamente los procesos de crédito.

Perfil

- Título de bachiller en Comercio y Administración, especialidad en Secretariado Ejecutivo o Contabilidad.
- Experiencia mínima de dos años en labores afines.
- Haber aprobado cursos de computación y Relaciones humanas.
- Buena apariencia personal
- Edad entre 20 y 25 años.

ASESOR JURÍDICO

Descripción del puesto:

Representación en dirigencias jurídicas extra judiciales y administrativas relacionadas con las actividades legales de la cooperativa.

Ejecución y supervisión de procesos judiciales en la recuperación de cartera.

Ejecutar labores legales y administrativas correspondientes a la unidad.

Es el responsable de:

- La toma de decisiones para la solución de asuntos jurídicos.

- El cumplimiento de labores administrativas y departamentales inherentes a la institución.
- Asesoramiento en los trámites legales y judiciales que se requiera efectuar.
- Asesorar a la Asamblea General de Representantes, consejo de Administración y Vigilancia y Gerencia.
- El asesoramiento jurídico en la interpretación de leyes, reglamentos, disposiciones y normativas a todos los niveles de la cooperativa, así como el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

Dentro de sus tareas están:

- Asesorar en las resoluciones de conformidad a ley y reglamentos vigentes.
- Asistir a las sesiones del Consejo de Administración, Asamblea general de Representantes o cuando se lo requiera.
- Asesorar y absolver consultas de todos los niveles de la cooperativa.
- Analizar expedientes de carácter legal con el propósito de resolver solicitudes, tales como contratos y minutas.
- Controlar, dirigir y supervisar los sistemas de inventarios y control de juicios.
- Elaboración y legalización de las minutas y documentos legales en general para los préstamos que se requieran.
- Establecer controles para la recuperación de cartera.
- Supervisar y responsabilizarse del cumplimiento de las labores del personal a su cargo.
- Ejercer toda clase de acción judicial en los casos en que los socios o terceros de la cooperativa hayan incurrido.

Perfil

- Título de Doctor en Jurisprudencia o de Abogado.

- Experiencia mínima de dos años en labores afines
- Haber aprobado cursos de computación y relaciones humanas.
- Edad entre 30 y 45 años.

Además se detallan a continuación el perfil y la descripción del puesto de los miembros del Comité de Calidad:

- Presidente del Consejo de Administración
- Gerente General
- Subgerente General
- Jefe del Departamento de Crédito (anotado anteriormente)
- Jefe de Recursos Humanos
- Jefe de Cómputo
- Secretaria del Departamento de Crédito (anotado anteriormente)

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Descripción del puesto:

Presidir las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración.

Es el responsable de:

- Convocar y presidir las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración y Consejo de Calidad
- Dirimir con su voto los empates en las votaciones en la Asamblea General.
- Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales que rigen en la cooperativa, el estatuto, los reglamentos internos y las decisiones de la

Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración y Concejo de Calidad.

- Suscribir con el Gerente General los certificados de aportación y otros documentos de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias.
- Presentar el informe anual a la Asamblea General de Representantes y dar cuenta de sus actividades al Consejo de Administración, y
- Los demás previstos en el Estatuto, siempre que no contravengan disposición legal o reglamentaria alguna.

Perfil

- Cumplir con las disposiciones establecidas en los artículos 34 y 35 de la Ley general de Instituciones del sistema financiero
- Ser socio por lo menos con tres años de antigüedad.
- No haber incurrido en morosidad por más de sesenta días dentro del año anterior a la fecha de elecciones.
- Haber efectuado operaciones en cuantas del activo, pasivo o patrimonio dentro de seis meses anteriores a la fecha de la convocatoria a elección.
- No ser cónyuge ni tener parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con otro Miembro integrante de esos órganos o con el Gerente General.
- Tener título universitario otorgado en el país o en el extranjero en Administración, Economía, Finanzas, Contabilidad, Auditoría o ciencias afines.
- Otros establecidos en las disposiciones legales que rigen la cooperativa.

GERENTE GENERAL

Descripción del puesto:

Planificación, dirección, organización, ejecución, programación, supervisión y control de actividades operativas, administrativas, financieras y legales de la cooperativa.

Es el responsable de:

- La conducción y cumplimiento de las políticas y metas fijadas.
- La oportuna toma de decisiones.
- El manejo adecuado de los fondos y bienes de la institución.
- La buena marcha administrativa, económica y financiera.
- Cumplir y hacer cumplir los delineamientos de los planes de trabajo aprobados por la Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración y Vigilancia.
- Por el cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentación vigente que rigen la cooperativa.

Dentro de sus tareas están:

- Ejercer la representación legal judicial, extra judicial, técnica y económica de la cooperativa.
- Dirigir la elaboración del plan operativo anual y pro forma presupuestaria de la Cooperativa
- Cumplir y hacer cumplir las funciones que le señala la Ley de Instituciones del Sistema Financiero y sus Reglamentos, así como lo determina la reglamentación interna de la Cooperativa
- Aprobar y suscribir contratos y adquisiciones a nombre de la cooperativa.

- Autorizar el gasto de acuerdo a las normas y procedimientos legales.
- Nombrar, promover, remover y sancionar a los empleados y fijar sus remuneraciones.
- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa, y dar a conocer su desempeño mensualmente al Consejo de Administración en las sesiones ordinarias o cuando sea requerido.
- Proponer y ejecutar las políticas que permitan mantener la operatividad de acuerdo a los lineamientos fijados por el Consejo de Administración o Superintendencia de Bancos.
- Actuar como secretario de la Asamblea General de Representantes, consejo de Administración y Consejo de Vigilancia con voz pero sin voto y suscribir conjuntamente con los Presidentes de la cooperativa y Vigilancia las respectivas actas y resoluciones.
- Presentar informes por escrito de los resultados del desempeño de los Departamentos financieros y administrativos.
- Integrar los niveles de aprobación de créditos.
- Integrar el Comité de Calidad.

Perfil

- Título profesional en: Ingeniería comercial, Administración de Empresas, Economía, Derecho. Ingeniería Industrial o afines, otorgado en el país o en el extranjero.
- Haber aprobado cursos a nivel gerencial en computación y relaciones humanas.
- No tener ninguna clase de prohibición que se señala en la Ley de Instituciones del Sistema Financiero
- Experiencia mínima de cuatro años en áreas afines.
- Presentar caución.
- Edad entre 35 y 50 años.

SUBGERENTE GENERAL

Descripción del puesto:

Organización, dirección, coordinación, evaluación y supervisión de actividades operativas, administrativas y financieras.

Es el responsable de:

- La oportuna toma de decisiones.
- La supervisión adecuada de los recursos materiales, humanos y económicos de la institución.
- El correcto manejo y funcionamiento de las operaciones de acuerdo a las autorizaciones de su competencia según normas, políticas, reglamentos y más disposiciones establecidas, así como del cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias vigentes que rigen en la cooperativa.
- Subrogar al Gerente General en caso de ausencia o impedimento de este y por delegación expresa de el.

Dentro de sus tareas están:

- Programar las actividades a desarrollarse en la Cooperativa, en base de directrices y políticas establecidas por la Gerencia general.
- Evaluar las actividades y presentar informes sobre la marcha de programas y proyectos establecidos.
- Determinar las necesidades de recursos materiales, económicos, humanos, técnicos.
- Preparar y presentar informes concernientes a las áreas administrativas-financieras de la cooperativa.

- Diseñar e implementar políticas y estrategias encaminadas a optimizar los recursos administrativos, financieros y humanos.
- Supervisar y velar por la correcta aplicación de las normas y procedimientos administrativos y financieros de la cooperativa.
- Participar activamente en las decisiones gerenciales y que se relacionen con su área de acción.
- Proponer alternativas en las evaluaciones de resultados, estados financieros y presupuestos.
- Planificar y controlar que se cumplan con los programas de otorgamiento del crédito, recaudaciones y demás servicios complementarios que otorga la cooperativa.
- Analizar y sugerir e implementar costos y tasas de interés que deban aplicarse en los productos financieros y servicios que brinda la cooperativa.
- Implementar políticas adecuadas para evitar altos índices de morosidad.
- Preparar planes y programas para alcanzar metas y objetivos en beneficio de la cooperativa, incluyendo el plan anual operativo de sus actividades.
- Integrar el Comité de Calidad.
- Aplicar los formularios de control periódicos para controlar que se cumplan correctamente los procesos de crédito.

Perfil

- Título profesional en Administración, Auditoría, Economía, Banca y Finanzas.
- Haber aprobado cursos de especialización en alta gerencia en relaciones humanas y computación.
- Experiencia mínima de dos años en funciones similares.
- Edad entre 35 y 50 años.

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Descripción del puesto:

Programación, dirección, coordinación, supervisión y evaluación de labores técnicas de administración de recursos humanos de la institución.

Es el responsable de:

- La dirección de estudios técnicos de recursos humanos.
- La aplicación correcta de leyes, reglamentos y disposiciones en el área de Recursos Humanos.
- La custodia de la documentación reservada y confidencial de los funcionarios y empleados de la cooperativa, en el manejo, administración, reclutamiento, selección, contratación del personal.
- La inducción y capacitación así como la evaluación y control de las tareas asignadas.
- El cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentación vigente que rige en la cooperativa.

Dentro de sus tareas están:

- Asesorar a las máximas autoridades de la cooperativa en materia de Recursos Humanos.
- Emitir políticas de administración de Recursos Humanos.
- Dirigir la realización de eventos de capacitación para el personal de la institución.
- Evaluar periódicamente las actividades realizadas y sugerir correctivos.
- Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y disposiciones relacionadas con la administración del personal.

- Supervisar y controlar los estudios de evaluación del desempeño.
- Elaborar y mantener actualizadas las carpetas y registros individuales del personal, de acuerdo a las exigencias de orden legal.
- Controlar la asistencia de personal.
- Elaborar en coordinación con las unidades administrativas – financieras el calendario anual de vacaciones.
- Elaborar y tramitar las acciones de personal, relacionadas con ascensos, promociones, evaluaciones, permisos, vacaciones, llamadas de atención, multas, etc.
- Elaborar en conjunto con la Subgerencia General la política salarial de todos los empleados y funcionarios.
- Administrar y controlar el uso y mantenimiento de las herramientas de trabajo.
- Administrar y controlar el uso del parque automotor que dispone la cooperativa.
- Tabular y archivar las encuestas periódicas de satisfacción al cliente interno.
- Presentar al Comité de Calidad el informe sobre los datos arrojados por las encuestas de satisfacción del cliente interno.
- Integrar el Comité de Calidad.

Perfil

- Título profesional en: Administración, Derecho, Psicología Industrial.
- Haber aprobado cursos en el área de computación, relaciones humanas y administración de personal.
- Conocimientos amplios sobre legislación laboral ecuatoriana.
- Experiencia mínima de tres años en labores similares.
- Edad entre 35 y 45 años.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO

Descripción del puesto:

Operar los programas y sistemas automatizados de datos en las oficinas y agencias de acuerdo a los objetivos y necesidades de la cooperativa, con el propósito de optimizar, agilizar y dar soporte a las actividades operativas, administrativas y financieras de la institución.

Es el responsable de:

- Dar soporte al usuario y satisfacer las necesidades de cada uno de ellos.
- Activar el sistema

Dentro de sus tareas están:

- Acreditar intereses mensuales.
- Controlar el uso adecuado de los programas.
- Instruir al personal en opciones del programa.
- Realizar, previa autorización superior, correcciones de procesos mal ejecutados.
- Revisar que los datos que se encuentran en el servidor estén óptimos.
- Ayudar en el desarrollo de trabajos en otras áreas relacionadas con cómputo.
- Responsabilizarse por la validación de la información que se encía a la superintendencia de Bancos y otros organismos de control.
- Sacar respaldos de la información necesaria en forma periódica.
- Realizar el mantenimiento de los equipos de sistemas, según requerimiento.
- Integrar el comité de Calidad.

Perfil

- Título profesional en Ingeniería en Sistemas.
- Experiencia mínima de tres años en labores similares.
- Haber aprobado cursos relacionados con programación, análisis y diagramación.
- Disponibilidad para movilizarse a las diferentes oficinas de la institución.

5.3. Infraestructura

5.3.1. Infraestructura actual

La Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un edificio propio, en la ciudad de Ambato, ubicado en las calles Lalama y Bolívar. El Departamento de Crédito y Cobranzas se encuentra en el primer piso, consta de seis oficinas, una sala de reuniones y un baño.

La sala de espera cuenta con un amplio espacio, el piso es de vinil color crema, las paredes son plomas con blanco, aquí están ubicados 5 sillones, adaptada a una de las paredes se encuentra una televisión con servicio de TV Cable. En la misma sala, dividida con un modular, se encuentra el escritorio de la Secretaria del Departamento de Crédito, en esta sección se encuentra una silla, un archivador en la pared, un computador y una impresora.

La oficina de la Jefe de Crédito esta alfombrada con una alfombra color rojo oscuro, la paredes son color blanco con plomo y una ventana amplia, tiene un escritorio, cinco sillas, un modular para computadora, una computadora, una impresora, un teléfono con línea. Tiene un baño y una bodega pequeña. Además separada por una puerta se encuentra la sala de reuniones, que tiene una mesa ovalada, diez sillas, y dos archivadores grandes.

La oficina del Analista 1, tiene alfombra color rojo oscuro, las paredes están pintadas color blanco con plomo, tiene dos escritorios, tres sillas, un modular para computadora, una computadora, y tres archivadores grandes de tres divisiones horizontales cada uno.

La oficina del Analista 2, tiene alfombra color rojo oscuro, las paredes están pintadas color blanco con plomo, tiene dos escritorios, cuatro sillas, un modular para computadora, una computadora, y cuatro archivadores grandes de tres divisiones horizontales cada uno.

La oficina del Analista 3, tiene alfombra color rojo oscuro, las paredes están pintadas color blanco con plomo, tiene un escritorio, tres sillas, un modular para computadora, una computadora, y tres archivadores grandes de tres divisiones horizontales cada uno.

La oficina del Analista 4, es la más amplia de las oficinas, el piso es de vinil color crema, las paredes están pintadas color blanco con plomo, tiene 4 escritorios, diez sillas, un modular para computadora, una computadora, y seis archivadores grandes de tres divisiones horizontales cada uno.

El Departamento Jurídico tiene el piso de vinil color crema, las paredes blancas con plomo, seis escritorios, seis archivadores grandes y un pequeño, diez sillas, un modular para computadora, una computadora, una impresora, un teléfono con línea y una máquina de escribir.

Todas las oficinas tienen grandes ventanales que permiten que entre claridad.

5.3.2. Propuesta

La propuesta en cuanto a la infraestructura va enfocada a mejorar el espacio físico en el que se desenvuelve el Departamento de Crédito.

En primer lugar se propone cambiar el color de las paredes por colores vivos que incentiven al empleado al trabajo y sean agradables para los socios.

Otra propuesta es que el piso sea de un solo material, ya sea alfombra o vinil, puesto que cuatro oficinas y la sala de sesiones son alfombradas, dos oficinas y la sala de espera son de vinil, lo que causa distorsión en la estética.

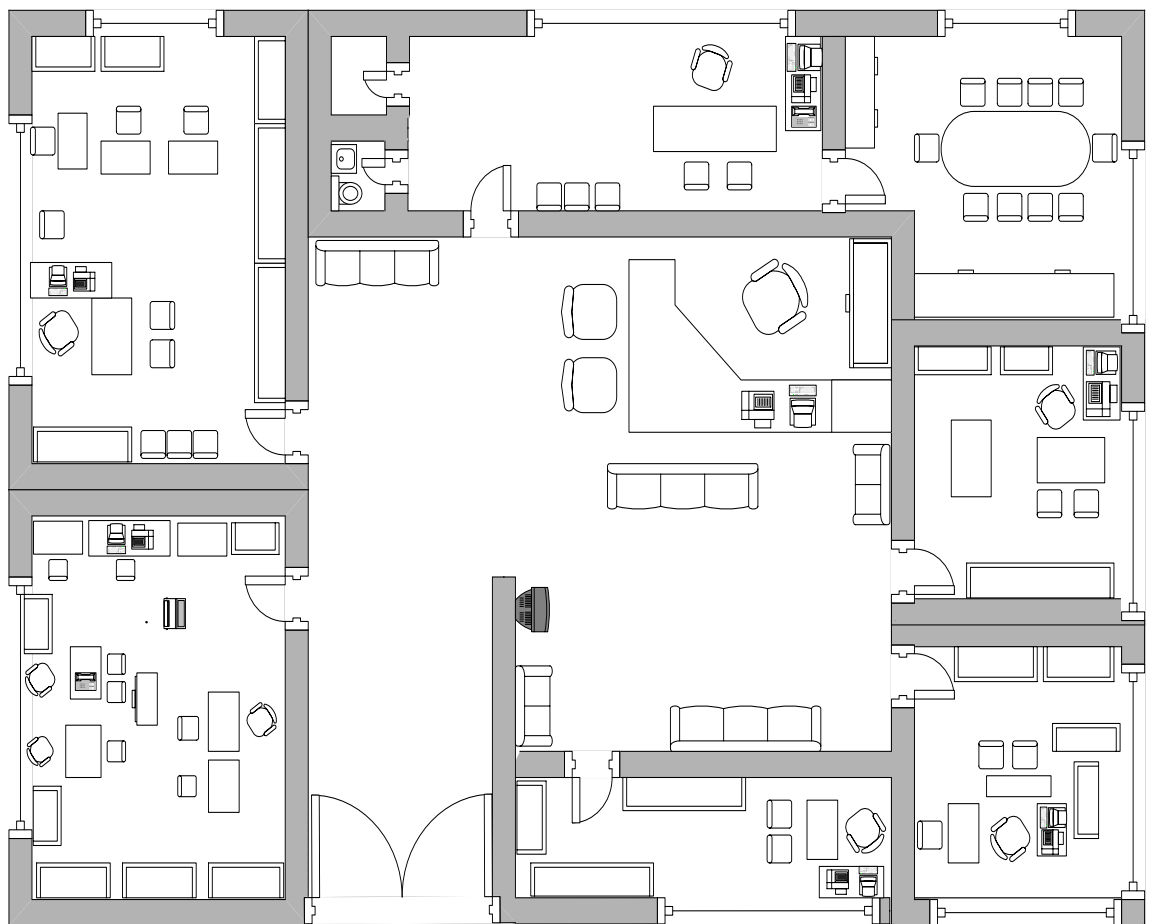
Un aspecto importante a tomar en cuenta para la propuesta, son las extensiones telefónicas, cada oficina de los Analistas y Secretaria, debería contar también con un teléfono con línea, para de esta manera facilitar la comunicación departamental e interdepartamental, y también utilizar plantas ornamentales que deberían estar ubicadas en cada una de las oficinas del departamento de crédito, e incluso en la sala de espera

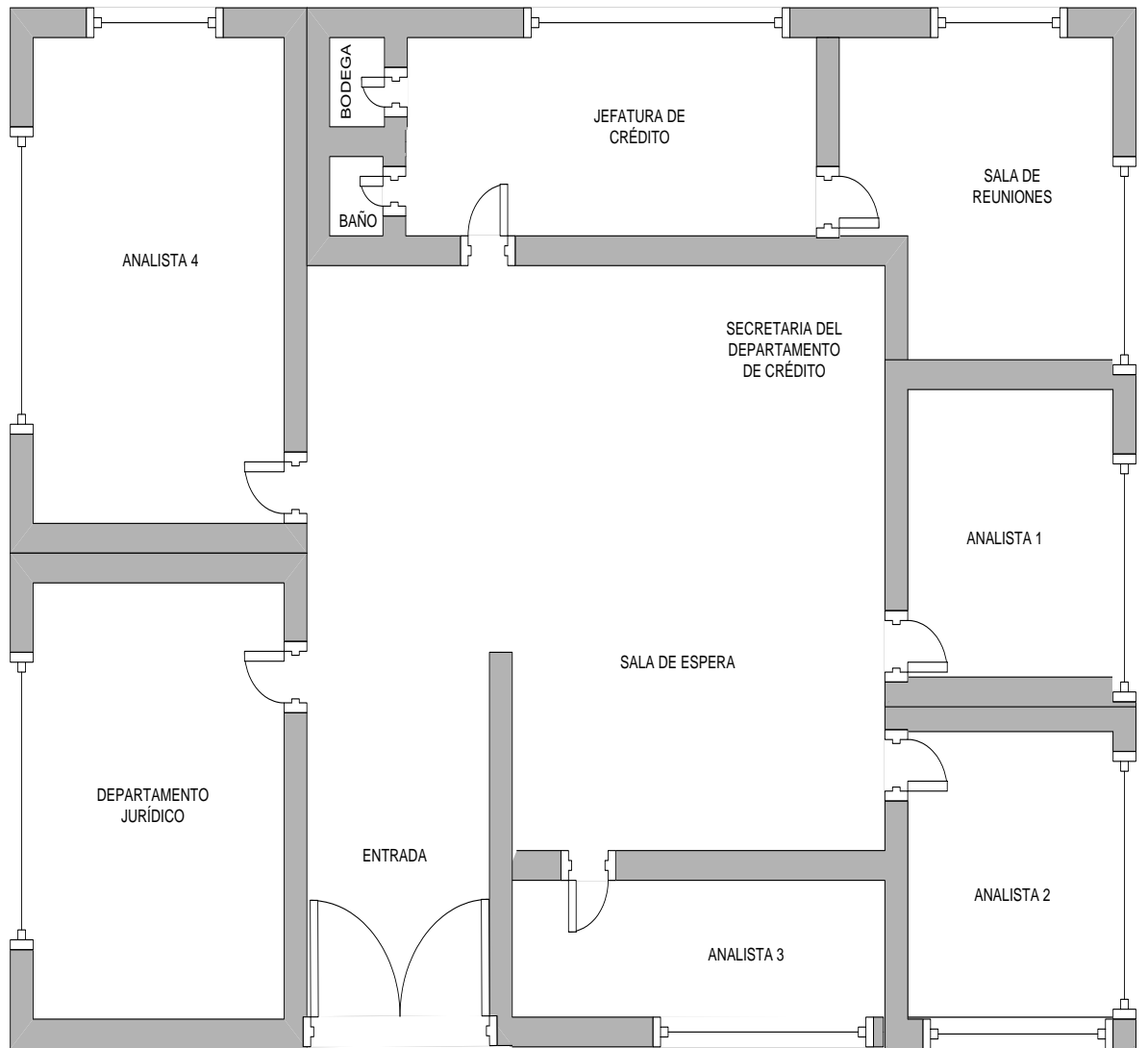
Se debe distribuir de mejor manera las oficinas del Analista 4 y del Departamento Jurídico, ya que son poco funcionales y tienen mobiliario que no es utilizado.

Para todas las oficinas se debe aumentar la cantidad de archivadores, puesto que existen carpetas de socios colocadas en cajas de madera y en escritorios, lo que puede causar dificultad el momento de buscar algún documento. O a su vez se debería crear un archivo general que se maneje en orden alfabético y por códigos, de manera que sea de fácil acceso para el personal de crédito, de esta manera se podría distribuir de mejor manera las oficinas de los Analistas.

5.3.3. Plano actual del Departamento de Crédito

GRÁFICO # 14.- PLANO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO





Fuente: Investigación personal
Elaborado por: Mauricio Vásquez

5.4. Ambiente de Trabajo

Con el propósito de cumplir con los objetivos de calidad se elaborará una encuesta para medir el grado de satisfacción y motivación del cliente interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Ambato, para lo cual se analizará el ambiente en el que se desenvuelven las personas que intervienen en el proceso de crédito

A continuación se detalla la encuesta tipo a ser aplicada al personal de crédito:

5.4.1. Encuesta

CUADRO # 193.- ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "OSCUS" Ltda. AMBATO ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

OBJETIVO.- Medir el grado de satisfacción y motivación del cliente interno del Departamento de Crédito de la Cooperativa.

CUESTIONARIO

1. ¿Hace cuánto tiempo usted trabaja en la cooperativa?

2. ¿En la actualidad que función desempeña dentro de la Cooperativa?

3. ¿Se siente usted a gusto con el puesto que desempeña en la actualidad?

- a. Si _____
b. No _____

¿Por qué?

4. Realiza sus tareas con agrado

- a. Siempre _____
b. Frecuentemente _____
c. Rara vez _____
d. Nunca _____

¿Por qué?

5. Se interesa por los problemas de trabajo como por los personales de sus compañeros

- a. Siempre _____
b. Frecuentemente _____
c. Rara vez _____
d. Nunca _____

6. Considera justos los ascensos y promociones dentro de la institución

- a. Siempre _____
- b. Frecuentemente _____
- c. Rara vez _____
- d. Nunca _____

7. Recibe un trato justo por parte de sus jefes inmediatos

- a. Siempre _____
- b. Frecuentemente _____
- c. Rara vez _____
- d. Nunca _____

¿Por qué?

8. Es reconocido su buen desempeño dentro de la institución

- a. Siempre _____
- b. Frecuentemente _____
- c. Rara vez _____
- d. Nunca _____

9. ¿Se siente identificado con los objetivos de la organización?

- a. Si _____
- b. No _____

¿Por qué?

10. Dentro de su grupo de trabajo, se siente usted...

- a. Aceptado _____
- b. Apoyado _____
- c. Aislado _____
- d. Rechazado _____

¿Por qué?

11. Los procesos de comunicación dentro del Departamento de Crédito los califica de...

- a. Excelente _____
- b. Bueno _____
- c. Regular _____
- d. Deficiente _____

12. El dialogo con sus jefes inmediatos por asuntos personales, o de trabajo es

a. Excelente _____

b. Bueno _____

c. Regular _____

d. Deficiente _____

13. La aplicación de nuevos métodos, tecnologías, normas y procedimientos en su departamento despiertan en usted...

a. Preocupación _____

b. Temor e inseguridad _____

c. Optimismo _____

d. Satisfacción _____

14. ¿Cree usted que en el departamento de crédito las personas se resisten por naturaleza al cambio y prefieren seguir con los procedimientos actuales?

a. Si _____

b. No _____

¿Por qué?

Fuente: Investigación personal
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

5.4.2. Instructivo de la encuesta

Objetivo General

Medir el grado de satisfacción y motivación del cliente interno del Departamento de Crédito de la Cooperativa.

Pregunta 1: ¿Hace cuánto tiempo usted trabaja en la cooperativa?

El objetivo de esta pregunta es conocer la antigüedad del empleado

Pregunta 2: ¿En la actualidad que función desempeña dentro de la Cooperativa?

El objetivo de esta pregunta es conocer el puesto en el que se desenvuelve el empleado dentro de la cooperativa

Pregunta 3: ¿Se siente usted a gusto con el puesto que desempeña en la actualidad?

El objetivo de esta pregunta es conocer el grado de satisfacción del personal de crédito con su puesto de trabajo

Pregunta 4: Realiza sus tareas con agrado

El objetivo de esta pregunta es conocer la forma como realiza su trabajo cada persona en el Departamento de Crédito

Pregunta 5: Se interesa por los problemas de trabajo como por los personales de sus compañeros

Esta pregunta va enfocada a medir el grado de compañerismo existente dentro del Departamento de Crédito

Pregunta 6: Considera justos los ascensos y promociones dentro de la institución

El objetivo de esta pregunta es conocer el nivel de satisfacción en cuanto a promociones y ascensos

Pregunta 7: Recibe un trato justo por parte de sus jefes inmediatos

Esta pregunta esta enfocada a medir el trato que recibe el empleado por parte de los jefes inmediatos

Pregunta 8: Es reconocido su buen desempeño dentro de la institución

El objetivo de esta pregunta es saber si el empleado es reconocido por su desempeño dentro de la institución

Pregunta 9: ¿Se siente identificado con los objetivos de la organización?

El objetivo de esta pregunta es saber el grado de pertenencia que tienen los empleados del Departamento de Crédito

Pregunta 10: Dentro de su grupo de trabajo, se siente usted...

Esta pregunta pretende conocer el grado de satisfacción de las personas dentro de su grupo de trabajo

Pregunta 11: Los procesos de comunicación dentro del Departamento de Crédito los califica de...

Esta pregunta pretende medir la calidad en la comunicación dentro del Departamento de Crédito

Pregunta 12: El dialogo con sus jefes inmediatos por asuntos personales, o de trabajo es

El objetivo de esta pregunta es conocer la calidad de la comunicación y confianza existentes con el Jefe inmediato

Pregunta 13: La aplicación de nuevos métodos, tecnologías, normas y procedimientos en su departamento despiertan en usted...

Esta pregunta pretende medir la predisposición al cambio que tiene cada empleado

Pregunta 14: ¿Cree usted que en el Departamento de Crédito las personas se resisten por naturaleza al cambio y prefieren seguir con los procedimientos actuales?

El objetivo de esta pregunta es conocer la percepción que tiene cada persona de sus compañeros de trabajo en cuanto a los cambios.

5.4.3. Flujo de la encuesta

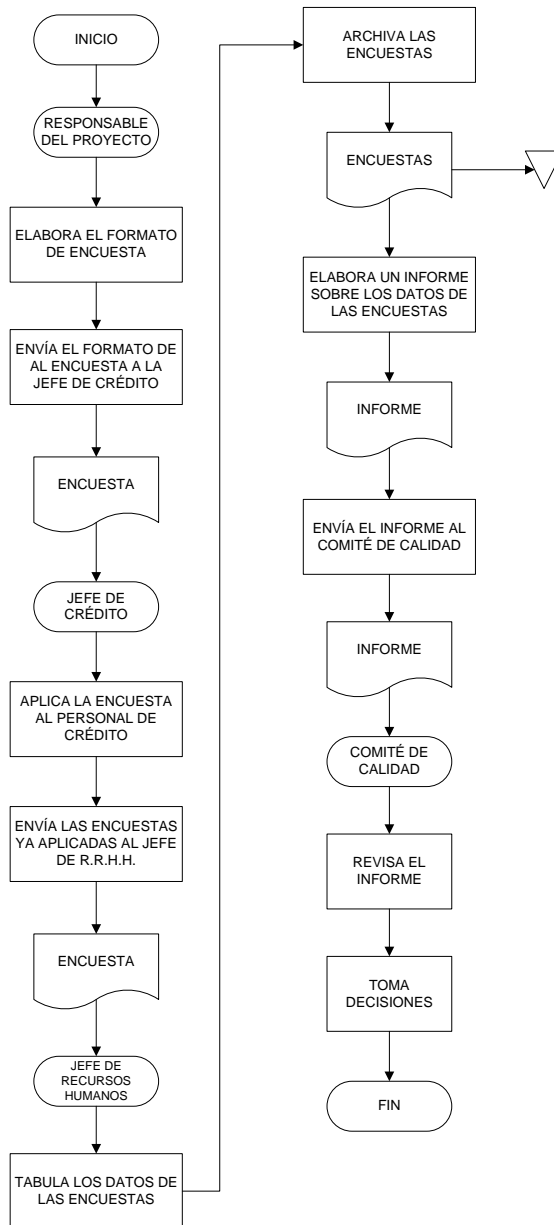
El formato de la encuesta para medir la satisfacción del cliente interno del Departamento de Crédito fue elaborado en el presente proyecto con el fin de cumplir con los estándares de calidad.

Una vez elaborado el formato, la encuesta será aplicada al personal de Crédito por la Jefe de Crédito, debido a que esta es la persona que se relaciona y conoce a todo el personal de Crédito.

Una vez aplicada la encuesta a los socios, los datos serán tabulados por el Jefe de Recursos Humanos, el mismo que se encargará de archivar las encuestas y de elaborar un informe con los resultados que arrojen dichas encuestas.

El informe será enviado al Comité de Calidad, que será el encargado de revisar el informe emitido por el Jefe de Recursos Humanos. Una vez revisado el informe, el Comité de Calidad tomará las decisiones pertinentes para dar solución a las necesidades del cliente interno del Departamento de Crédito.

GRÁFICO # 15.- DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO



CAPÍTULO VI

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

En este capítulo no se desarrollarán los literales que propone la norma puesto que este punto está enfocado al producto más no a un servicio, que es la propuesta y el objetivo de este proyecto enfocado básicamente al Proceso de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Ambato.

Para fines técnicos se señala la cláusula “Realización del producto” que textualmente señala lo siguiente:

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, siguiendo los siguientes puntos.

- Planificación de la realización del producto
- Procesos relacionados con el cliente
- Diseño y desarrollo.
- Compras.
- Producción y prestación de servicios.
- Control de los dispositivos de seguimiento y medición

CAPÍTULO VII

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

7.1. Generalidades

Para la medición, análisis y mejora la organización debe planificar e implementar los procesos y procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios, para buscar la conformidad del servicio, asegurarse de la conformidad del sistema de Gestión de Calidad, y mejorar continuamente la eficiencia del sistema de Gestión de Calidad.

Para el cumplimiento de este punto de la norma se presentó en el Capítulo IV, numeral 4.2., página 293 a la 300, la encuesta para medir la calidad del servicio que se brinda al cliente en el área de crédito y su satisfacción, así mismo en el Capítulo V, numeral 5.4., página 331 a la 338, se encuentra la encuesta para medir la satisfacción del cliente interno de la Cooperativa. En el Capítulo III, numeral 3.1.5., página 207 a la 267 se anotan los formularios de control que deben ser aplicados para establecer el correcto cumplimiento de cada proceso de crédito.

Por otro lado, otro instrumento de medición que se establece son las Actas de las sesiones del Comité de Calidad, donde constan además de los puntos tratados, las resoluciones, evaluaciones y decisiones tomadas por dicho Comité.

7.2. Seguimiento y medición

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con el afán de satisfacer sus necesidades y cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.

En este punto se debe implementar un formulario que mida el desempeño del Personal de Crédito dentro de la Cooperativa, para conocer si se da cumplimiento al sistema de Gestión de Calidad establecido por la Norma ISO 9001:2000

7.2.1. Formulario de Evaluación de Desempeño del Área de Crédito

CUADRO # 194.- FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL ÁREA DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "OSCUS" Ltda. AMBATO	
FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL ÁREA DE CRÉDITO	
OBJETIVO.- Evaluar el desempeño del personal que labora en el Área de Crédito	
Evaluado:	Cargo:
Evaluador: Jefe de Recursos Humanos	
Fecha:	
Para la calificación utilice los siguientes parámetros: (1) nunca, (2) rara vez, (3) frecuentemente, (4) casi siempre, (5 siempre)	
I. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO	
1. Atiende correctamente al cliente	
2. Maneja correctamente el archivo de documentos	
3. Los documentos implementados para el sistema de gestión de calidad son aplicados	
4. Sigue correctamente los procesos de crédito establecidos	
5. Cumple a cabalidad con las funciones asignadas	
6. Cumple con el tiempo establecido para cada proceso que tiene a su cargo	
TOTAL:	
II. FACTORES CUALITATIVOS	
7. Cumple con profesionalismo las funciones asignadas	
8. Es puntual en su ingreso al trabajo	
9. Se desempeña con ética e integridad en su puesto	
10. Compromiso con la calidad y mejoramiento	
11. Trabaja en equipo	
12. Es proactivo para la solución de problemas	
13. Es solidario con sus compañeros de trabajo	
TOTAL:	

PUNTUACIÓN

53 - 65	AA = Puede cambiar el destino de la organización
40 - 52	A = Excelente gestión
27 - 39	B = Muy buena gestión
14 - 26	C = Gestión esperada
1 - 13	D = Regular gestión. Decisión de salida previa última advertencia

Firma del evaluado:

Firma del evaluador:

Fuente: Investigación personal

Elaborado por: Mauricio Vásquez

7.2.2. Instructivo del formulario

Objetivo General.- Evaluar el desempeño del personal que labora en el Área de Crédito

En la primera parte del formulario que se refiere a la **Responsabilidad del Puesto**, de la pregunta 1 a la 6, se pretende evaluar la actividad del cargo que desempeña la persona dentro del área de crédito.

En la segunda parte del formulario que se refiere a los **Factores Cualitativos**, de la pregunta 7 a la 13, se pretende evaluar el mejoramiento personal y el grado de involucramiento de la persona en el sistema de Gestión de Calidad.

7.2.3. Flujo del formulario

El formato del formulario de evaluación para medir el desempeño del cliente interno del Departamento de Crédito fue elaborado en el presente proyecto con el fin de cumplir con los estándares de calidad.

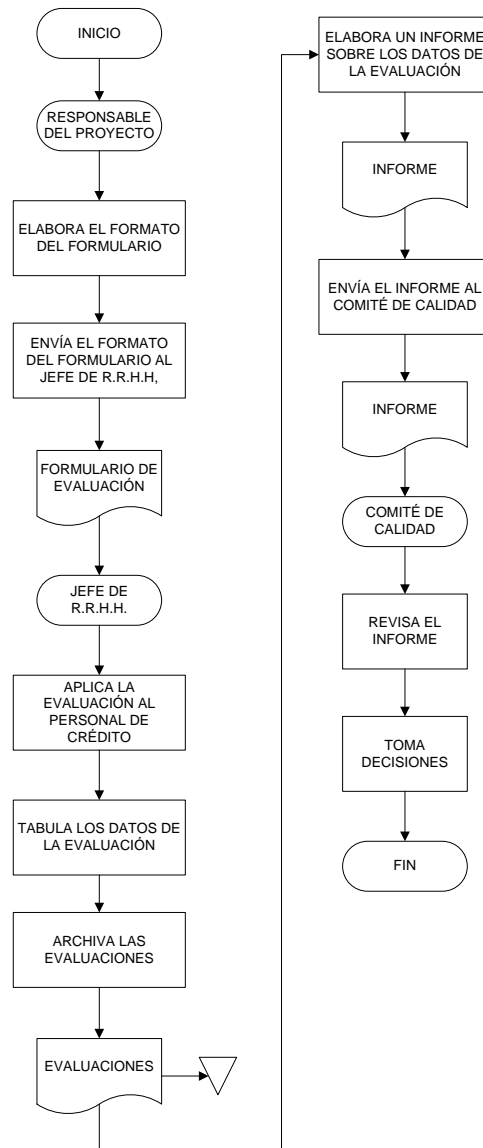
Una vez elaborado el formato, el formulario será aplicado al personal de Crédito por el Jefe de Recursos Humanos, debido a que esta es la persona que se relaciona y conoce a todo el personal de Crédito.

Una vez aplicada la evaluación del desempeño a los empleados, los datos serán tabulados por el Jefe de Recursos Humanos, el mismo que se encargará de archivar las evaluaciones y de elaborar un informe con los resultados que arrojen las mismas.

El informe será enviado al Comité de Calidad, que será el encargado de revisar el informe emitido por el Jefe de Recursos Humanos.

Una vez revisado el informe, el Comité de Calidad tomará las decisiones pertinentes para mejorar el desempeño del cliente interno del Departamento de Crédito.

GRÁFICO # 16.- DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ENCUESTA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DEL CLIENTE INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO



Fuente: Proyecto actual CAPÍTULO VI. Numeral 7.2.3., página 342
Elaborado por: Mauricio Vásquez

7.3. Control de servicios no conformes

Cuando se detecta un servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales de la no conformidad.

La organización debe asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Ambato, el tratamiento del servicio no conforme se da a través de las decisiones tomadas por el Comité de Calidad, en base a los resultados que arrojen los documentos creados para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad que se señalan en capítulos anteriores, dichas decisiones se documentan en las Actas que se elaboran en cada sesión del Comité de Calidad.

7.4. Análisis de datos

El Comité de Calidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema.

Los datos que se deben analizar son los generados del resultado del seguimiento y medición de los formularios de control para cada subproceso que se encuentran en el Capítulo III, numeral 3.1.5., páginas 207 a 267; la encuesta para medir la calidad del servicio y satisfacción del cliente del Capítulo IV, numeral 4.2., páginas 293 a 300; la encuesta para medir la satisfacción del cliente interno que se encuentra en el Capítulo V, numeral 5.4., páginas 331 a 338; y la encuesta para

medir el desempeño del personal de crédito en el Capítulo VII, numeral 7.2., páginas 340 a 344.

7.5. Mejora

La organización debe mejorar continuamente la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados del proceso de seguimiento y medición, y la revisión efectuada por el comité de Calidad.

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, para ello el Comité de Calidad realizará un seguimiento constante de todos los documentos establecidos anteriormente para el control del proceso de Crédito, y los analizará en cada sesión trimestral ordinaria, o en sesiones extraordinarias convocadas por algún miembro del Comité, con el fin de tomar decisiones que busquen la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, decisiones que deberán ser documentadas a través de las actas que se generan en cada una de las sesiones y firmadas por los miembros del Comité.

7.6. Auditoría del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Ambato.

7.6.1. Auditoría de la Calidad

7.6.1.1. Generalidades

La Auditoría de Calidad es un examen sistemático de las actuaciones y decisiones de personas con respecto a la calidad, con el objeto de verificar o evaluar de manera independiente e informar del cumplimiento de los requisitos operativos

del programa de calidad o la especificación o los requisitos del contrato del producto o servicios.

Además la intención de una auditoría de calidad consiste en realizar una revisión y evaluación independiente para que se pueda obtener la acción correcta necesaria independiente de la eficacia del Sistema de Calidad de una organización.

Es necesario disponer de un plan de auditorías internas, a realizar periódicamente por personal calificado independiente del responsable de la actividad que se va a auditar.²²

Los objetivos de la Auditoría de Calidad son:

- Conocer el grado de cumplimiento con respecto a las especificaciones establecidas utilizando diferentes referenciales. (ISO 9000, EFQM, protocolos)
- Revisar la eficacia de una o varias áreas para ver si se cumplen los requisitos y asegurarse de que se alcanzan las metas y objetivos trazados
- Ayudar a la Dirección a la toma de decisiones relacionadas con la mejora de procesos al disponer de información objetiva
- Conseguir una mayor motivación e involucración del personal

Realizar una auditoría de calidad tiene ventajas como las siguientes:

- Las auditorías garantizan el cumplimiento de las especificaciones
- Controlan el sistema de calidad, tanto de la propia empresa como de los proveedores
- Proporcionan una visión objetiva del funcionamiento del área u organización auditada

²² www.gestiopolis.com/adm/calidad

- Preparan a la empresa para superar una posible auditoría de certificación de Sistema de la Calidad
- Mediante las auditorías se establece un método definido y sistemático de evaluación de la conformidad

7.6.1.2. No Conformidades

Las auditorías y las acciones correctivas representan el motor impulsor de la mejora continua en el sistema de calidad, por lo que es de vital importancia llevar un estricto control en el seguimiento de todos los problemas o no conformidades desde su detección hasta la eliminación definitiva de la causa raíz.

Es muy común ver en las empresas que al detectarse un problema o no conformidad se hace una solicitud de acción correctiva y no se le da seguimiento o simplemente se llenan algunos formatos en papel que se archivan y no se controla si realmente se resolvió el problema.

a.- Acciones Correctivas

Investigar las causas de los productos no conformes y tomar las acciones correctivas necesarias para prevenir su recurrencia. Analizar el sistema de calidad para detectar y eliminar causas potenciales de productos no conformes.

No basta con controlar los productos no conformes. Debe existir un sistema de acciones correctivas que:

- Asegure que las causas de las no conformidades son eliminadas para prevenir su recurrencia
- Prevenga la ocurrencia de productos no conformes mediante la detección y la eliminación de las causas potenciales.

Etapas del proceso de una acción correctiva

CUADRO # 195.- PROCESO PARA UNA ACCIÓN CORRECTIVA

Etapas	Descripción:
1	Investigación de la no conformidad para determinar la causa implantar una acción correctiva que prevenga su recurrencia Análisis de causas potenciales mediante el análisis de el proceso los registros de calidad las auditorías internas los reportes de servicio las quejas de los clientes Acciones preventivas para atacar los problemas de acuerdo con el riesgo que presentan.
2	La acción correctiva se verifica para asegurar su efectividad.
3	Se revisan los documentos para reflejar los cambios en el sistema de calidad debidos a la acción correctiva.

Fuente: www.emprendedor.com/calidad/accionescorrectivas

Elaborado por: www.emprendedor.com/calidad/accionescorrectivas

CUADRO # 196.- SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			
Compañía:	Fecha:	Número de SAC:	
Auditor:	Auditado:		
Norma y Cláusula:	Mayor:	Menor:	
Reporte de los Auditores: (No conformidad)			
Firmado:		Fecha:	
Causa y Acción correctiva Propuesta:			
Fecha de Terminación Propuesta:			
Firmado:		Fecha:	
Revisión de la Acción Correctiva:			
Firmado:		Fecha:	

Fuente: Reportes de no conformidad y Acciones Correctivas BVQI
 Elaborado por: Reportes de no conformidad y Acciones Correctivas BVQI

b.- Clasificación de los RNC (Reportes de No Conformidad)

Muchas organizaciones involucradas con las auditorías externas, y en particular con las entidades de certificación, utilizan la clasificación de las no conformidades. Estas organizaciones insisten en la clasificación de las no conformidades con el fin de proyectar una visión más clara de las fortalezas y

debilidades del sistema de calidad, para permitir al auditor líder formar su propio juicio en relación con la recomendación que se va a hacer.

La clasificación de las no conformidades está basada únicamente en el impacto de la no conformidad sobre el funcionamiento del sistema de calidad.

Mayor

- Incumplimiento en relacionar cualquier cláusula de la norma u otros criterios contra los cuales se está realizando la auditoría.
- Incumplimiento en la ejecución de uno de los requisitos de la norma, o falla sistemática para seguir los requisitos del sistema de la organización.

Menor

- Una falla puntual contra los requisitos.

Obviamente un número de fallas contra un requisito, observadas a través de la organización, probablemente podría ser considerado como una no conformidad mayor y se emitiría un reporte, particularmente en el caso donde una causa común pudiera ser identificada.

En otras palabras la clasificación de las no conformidades dependería en que tan sistemática era la no conformidad. Aspectos tales como el impacto de la no conformidad sobre la calidad del producto o el desempeño financiero no son considerados. Cualquier intento para considerar estos aspectos requeriría de juicio subjetivo poniendo en peligro la objetividad de la auditoría, y después de todo, el enfoque debe ser sobre la efectividad del sistema de gestión de calidad. Puede ocurrir que una no conformidad menor tenga un impacto fuerte sobre la calidad del producto o sobre el desempeño financiero de la organización. Por ejemplo. Una discrepancia menor en el proceso de revisión del contrato le puede costa4

mucho a la organización, o una falla aislada en la calibración de la instrumentación que controla los parámetros del proceso puede resultar en rechazo o retiro de una cantidad significativa de productos.

c.- Observaciones Generales

Antes de que un auditor levante un reporte de no conformidad debe estar absolutamente seguro de que la no conformidad ocurrió en efecto. Los auditores no deben ser excesivamente concluyentes y deben ser cuidadosos en sus juicios. Con frecuencia un auditor puede observar una situación que puede aparentemente parecer una no conformidad. Los auditores no deben juzgar sobre apariencias. Es obligación del auditor asegurarse de establecer evidencia objetiva de cumplimiento o no cumplimiento. Cuando esté en duda, el auditor debe identificar la dirección para investigación posterior y debe asegurarse que se sigan esas indicaciones.

Bien sea que el auditor pueda investigar el asunto por si mismo o necesite pasar la información a otro miembro del equipo, el auditor debe tomar nota de la observación y escribir los puntos correspondientes para investigación posterior.

Es una buena práctica preparar los reportes de no conformidades en el mismo instante. Los procedimientos o el líder del equipo pueden requerir que se revisen todas las instancias de no conformidad antes que los reportes sean preparados. Esta instancia enfatiza la importancia de tomar notas buenas y completas.

Los auditores también deben recordar que con el fin de construir una atmósfera de entendimiento mutuo de los propósitos y beneficios de la auditoría no deben haber sorpresas. Por consiguiente, independientemente de si se va a escribir un RNC en el preciso instante o más tarde, los hallazgos deben ser comunicados inmediatamente al auditado y se debe buscar y establecer un acuerdo en relación con los hechos.

Existe un número de razones por las que se puede recomendar la práctica de preparación del reporte en el preciso instante:

- No hay sorpresas en el reporte.
- El auditado puede revisar el reporte. Esto ofrece una excelente oportunidad para verificar la forma como se escribe el reporte. Si el auditado no puede entender el reporte, nadie lo hará.
- Permite establecer un acuerdo en relación con los hechos, e idealmente obtener una firma que confirme la precisión del reporte.

d.- Matriz de Análisis de los RNC

Una herramienta adicional que puede ayudar al auditor así como al líder del equipo de auditoría es la matriz de análisis. Después de la terminación de una auditoría a un departamento o compañía los RNC son cotejados en una matriz.

Esto le permite al auditor obtener una idea general del sistema y resaltar áreas que son una debilidad o una fortaleza general. Este cuadro siempre formará parte del informe final del auditor.²³

7.6.2. Proceso de Auditoría

El plan de auditorías internas debe:

- Verificar que todas las actividades de calidad cumplen con los requerimientos
- Determinar la efectividad del sistema de calidad.

Etapas de un proceso típico de auditorías de calidad:

²³ Reportes de no conformidades y Acciones correctivas BVQI. Edición 10. 01. 2001. Series 9000:2000-curso de Auditor Auditor Líder. Página 7. Copia.

- **Planificación de la Auditoría.-** Establecer un Programa o Plan de Auditoría que contenga la designación de auditores, su competencia, los criterios a seguir, el alcance y la duración
- **Preparación de la Auditoría.-** Revisión previa de la documentación y los registros de auditorías previas si existen. Elaboración del itinerario y de la Lista de Verificación
- **Ejecución de la Auditoría.-** Las fases son: Reunión Inicial, Realización de la Auditoría In-Situ, Revisión por parte de los Auditores, Reunión de Cierre
- **Informe y seguimiento.-** Presentación constructiva, detallada y comprensiva de los hallazgos de auditoría. Solicitud de acciones correctoras para corregir las no conformidades.

Los métodos para el cierre pueden incluir la realización de una nueva auditoría de las áreas deficientes cuando haya necesidad de comprobar evidencias in-situ, o la revisión de la documentación nueva y/o modificada.²⁴

7.6.3. Formulario de No Conformidades

Sirve para evidenciar cuales son los procesos o departamentos con RNC y ver cual es la cláusula que tiene mayor número de no conformidades.

²⁴ www.proinvenio.com/calidadyorganización.

CUADRO # 197.- MATRIZ DE ANÁLISIS

MATRIZ DE ANÁLISIS															
Compañía:															
Fecha de Auditoria:															
NORMA DE REFERENCIA O MANUAL DE CALIDAD DE REFERENCIA O TEMA DE REFERENCIA	PROCESOS														TOTAL
3 Sistema de Calidad															
4.1 Compromiso de la dirección															
4.2 Enfoque al cliente															
4.3 Política de Calidad															
4.4 Planificación															
4.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación															
4.6 Revisión por la dirección															
5.1 Gestión de Recursos															
5.2 Recursos Humanos															
5.3 Infraestructura															
5.4 Ambiente de trabajo															
6.1 Planificación de la realización del producto															
6.2 Procesos relacionados con el cliente															
6.3 Diseño y desarrollo															
6.4 Compras															
6.5 producción y prestación del servicio															
6.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición															
7.1 Generalidades															
7.2 Seguimiento y medición															
7.3 Control de servicios no conformes															
7.4 Análisis de datos															
7.5 Mejora															
TOTALES															
TOTALES FINALES	MAYOR					MENOR									
COMENTARIOS															
NOMBRE				FIRMADO				FECHA:							

Fuente: Reportes de no conformidad y Acciones Correctivas BVQI

Elaborado por: Reportes de no conformidad y Acciones Correctivas BVQI

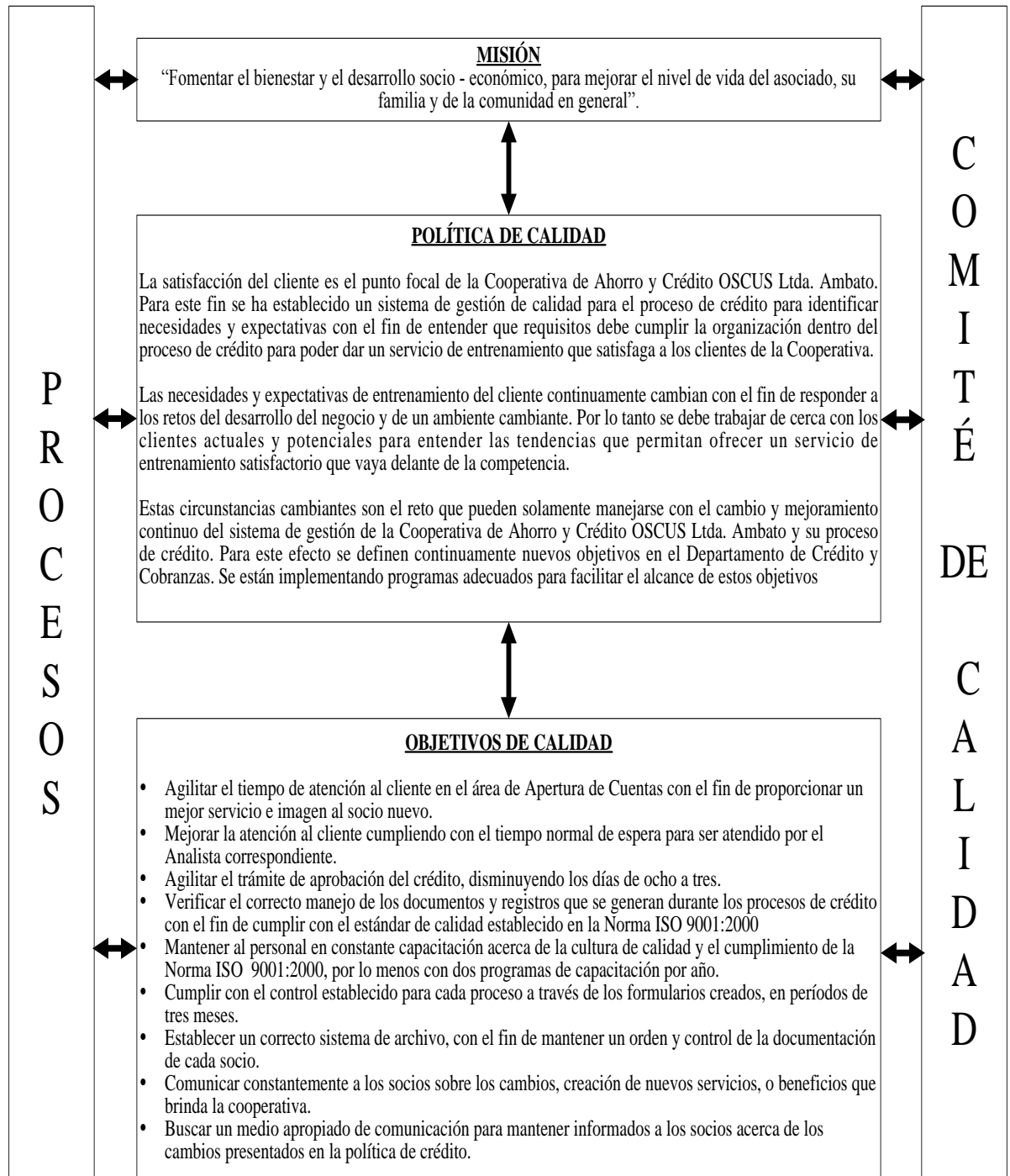
Es una práctica común, particularmente en el proceso de certificación, que una vez terminada una investigación la Gerencia del auditado debe decidir cual es la acción correctiva que se va a tomar y buscare la aprobación del auditor. El único criterio para que el auditor evalúe la conveniencia de la acción correctiva es la probabilidad de eliminar la causa de la no conformidad.

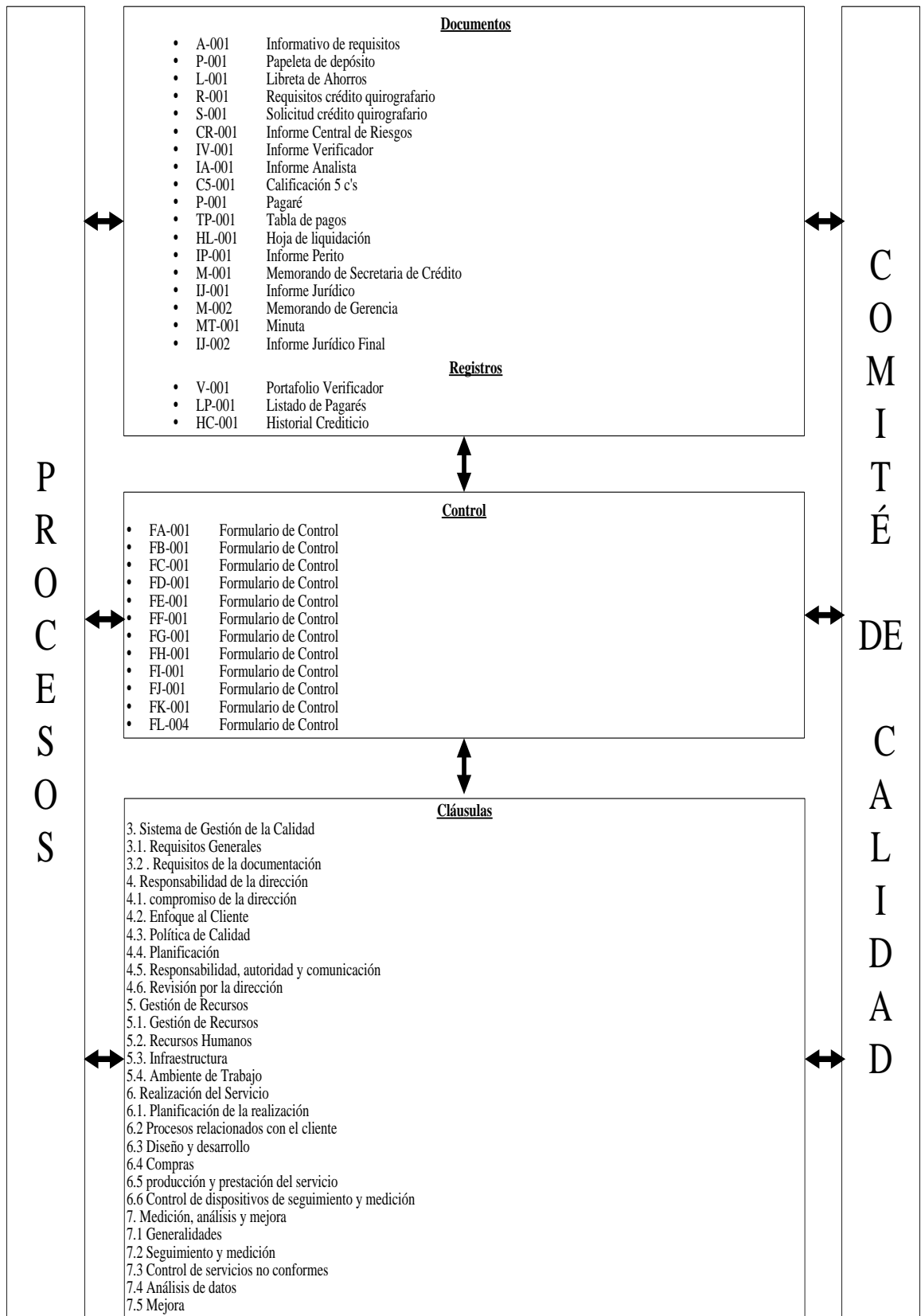
Después las acciones correctivas acordadas deberán ser revisadas por lo auditores para determinar y registrar la implementación y efectividad de las mismas. La revisión puede ser realizada por medio de una nueva auditoría en el lugar o una revisión de evidencia documental como revisión de registros, procedimientos modificados, fotografías, películas.²⁵

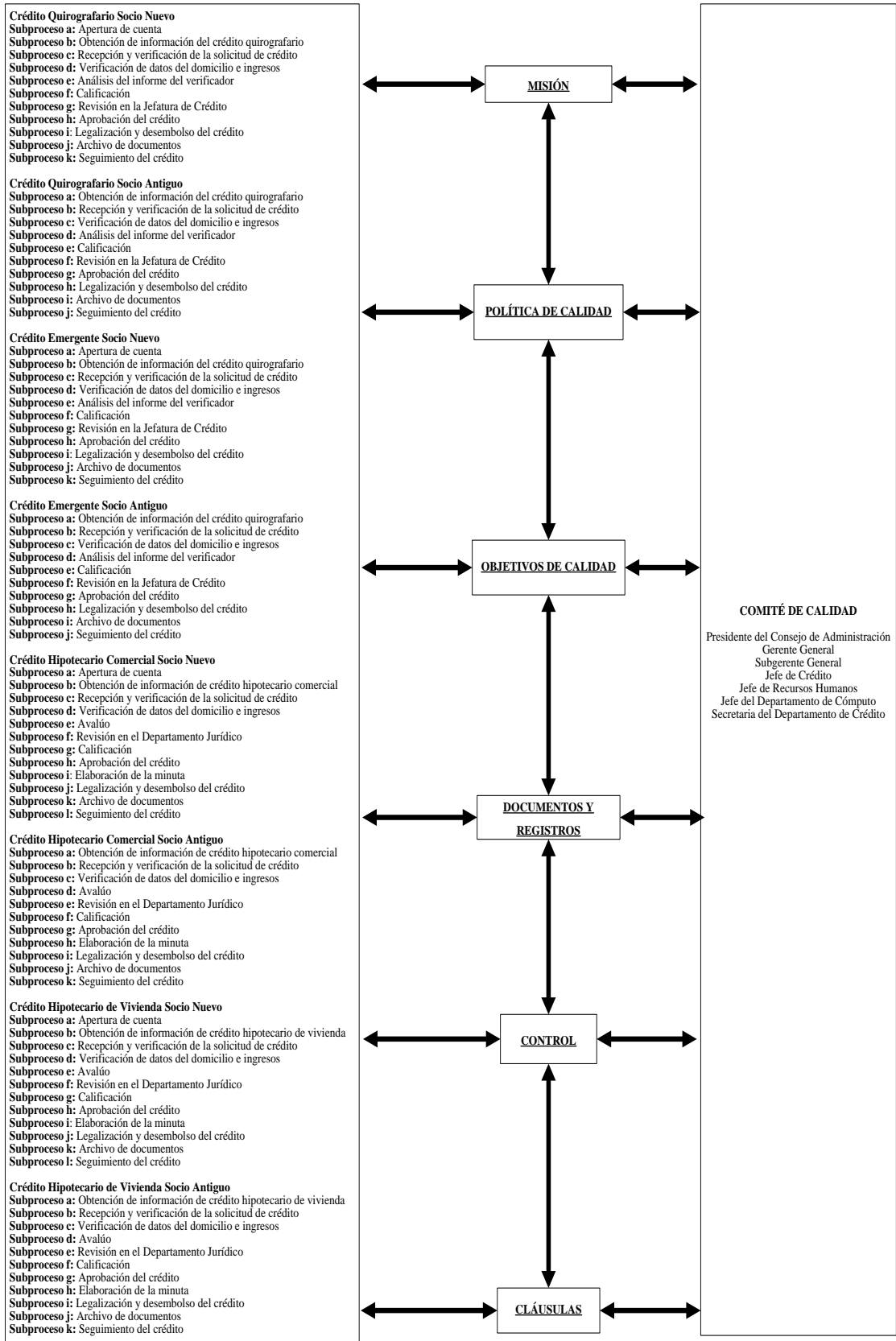
²⁵ Reportes de no conformidades y Acciones correctivas BVQI. Edición 10. 01. 2001. Series 9000:2000-curso de Auditor Auditor Líder. Página 9. Copia.

7.7. Mapa del Manual de Calidad

GRÁFICO # 17.-MAPA DEL MANUAL DE CALIDAD







Fuente: Investigación Personal
 Elaborado por: Mauricio Vásquez

CAPÍTULO VIII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Ambato ofrece, cuatro tipos de crédito, a saber: Crédito Quirografario, Crédito Emergente, Crédito Hipotecario Comercial y Crédito Hipotecario de Vivienda.
- Cada crédito que ofrece la Cooperativa cuenta con un proceso definido y estructurado, dentro de los cuales existen subprocesos con personas determinadas para cada uno de ellos.
- Dentro del Sistema de Gestión de Calidad se han implementado documentos, formularios y registros para el control, con la finalidad de cumplir con los estándares de calidad establecidos en la Norma ISO 9001:2000.
- Se propone un sistema de comunicación, para dar a conocer los cambios e importancia de la implementación de la Norma ISO 9001:2000, a todo el personal de la cooperativa.
- Se propone la creación del Comité de Calidad, encargado de implementar y controlar el Sistema de Calidad, con el propósito de cumplir con los requerimientos de la Norma.
- Con la finalidad de conocer el grado de satisfacción del cliente y medir la calidad del servicio se ha diseñado una encuesta para ser aplicada periódicamente.
- La cooperativa cuenta con los recursos necesarios para la implementación de la Norma, tanto en lo referente al recurso humano, material y económico, en cuanto a los recursos tecnológicos todavía hace falta implementar algunos recursos básicos en el área de crédito.
- Se ha implementado una encuesta para medir el grado de satisfacción del cliente interno en el Área de Crédito, con el fin de conocer las opiniones y perspectivas del personal de crédito.

- Se propone implementar un proceso adecuado de medición análisis y mejora, con el fin de cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad, en base a la implementación de documentos, encuestas y formularios de control.

8.2. Recomendaciones

- La Cooperativa deberá revisar los procesos existentes para la obtención de un crédito, con el fin de minimizar el tiempo de entrega del mismo.
- Se recomienda a la Cooperativa poner en práctica los documentos, registros y formularios de control, generados dentro del Sistema de Gestión de Calidad, para el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000
- Es responsabilidad de la Dirección cumplir a cabalidad con el sistema propuesto para la comunicación interna de los cambios e implantación de la norma ISO 9001:2000.
- El Gerente de la Cooperativa deberá crear el Comité de Calidad con las personas idóneas, con el fin de dar cumplimiento con los requerimientos Norma ISO 9001:2000.
- Se deberán aplicar las encuestas propuestas para medir el grado de satisfacción del cliente y la calidad del servicio, periódicamente, con el propósito de conocer errores e implementar mejoras en el servicio para incrementar la satisfacción del cliente.
- Se deberá implementar una central telefónica de manera que cada una de las oficinas del área de crédito cuente con una extensión telefónica, que permitirá mejorar la atención al cliente y agilizar la comunicación inter e intra departamental.
- Se deberá aplicar la encuesta para medir la satisfacción del cliente interno, por la persona designada para este propósito, periódicamente en el tiempo que se estipule.
- Se debe tener muy en cuenta la correcta aplicación de las encuestas y formularios de control, ya que estos servirán de base para la toma de decisiones en cuanto a servicios no conformes y la mejora de los mismos.

- Contratar a la empresa Auditora encargada de implantar la Norma para la revisión y mejora del presente manual, que pueden ser: BVQI, Capital Management Solutions, Novatek, Empresa ISO 9000, SGS, entre otras.

BIBLIOGRAFÍA

- BVQI. **“Manual de Calidad BETA”**. Edición 30-09-2000. Series ISO 9000:2000 Curso de Auditor – Auditor Líder.
- BVQI. **“Reportes de no conformidades y Acciones correctivas”**. Edición 10. 01. 2001. Series 9000:2000 - Curso de Auditor - Auditor Líder.
- DEMING EDWARD. **“Metodología de la Calidad Total”**. Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A. Tercera Edición. México. 1989.
- NALO MARTÍNEZ, GILBERTO CORELLA. **“OSCUS 25 años”**. Ambato. 1988.
- SENLLE ANDRÉS, EDUARDO MARTÍNEZ, NICOLÁS MARTÍNEZ. **“Las Nuevas Normas ISO 9000:2000”**. Editorial Gestión 2000. Primera. Edición. Colombia. 2002
- SENLLE ANDRÉS, EDUARDO MARTÍNEZ, NICOLÁS MARTÍNEZ. **“Calidad en los Servicios”**. Editorial Gestión 2000. Primera. Edición. Colombia. 2002
- Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda.
- Resolución No. 033-RCA-2000 de Consejo de Administración.
- www.chospab.es/calidad/Ucalidad/Documentos/NormaInternacionalISO9001.pdf.
- www.emprendedor.com/calidad/accionescorrectivas
- www.gerstiopolis.com/dirgp/adm/calidad. Calidad Total (TQM).
- www.gerstiopolis.com/dirgp/adm/calidad. Gestión de Calidad.
- www.gestipolis.com/dirgp/adm/calidad. Manual de Calidad.
- www.gestipolis.com/dirgp/adm/calidad. ¿Qué es ISO?.
- www.gestipolis.com/dirgp/adm/calidad. La Norma ISO 9000.
- www.proinvenio.com/calidadyorganización.

ANEXOS

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO # 1.- LISTA DE NORMAS INTERNACIONALES SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD	17
CUADRO # 2.- POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA EL CRÉDITO QUIROGRAFARIO.....	30
CUADRO # 3.- POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA EL CRÉDITO EMERGENTE	32
CUADRO # 4.- POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA EL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL	33
CUADRO # 5.- POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA EL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA	35
CUADRO # 6.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO SOCIO NUEVO.....	96
CUADRO # 7.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO SOCIO ANTIGUO	97
CUADRO # 8.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO EMERGENTE SOCIO NUEVO	97
CUADRO # 9.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO EMERGENTE SOCIO ANTIGUO	98
CUADRO # 10.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL SOCIO NUEVO	98
CUADRO # 11.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL SOCIO ANTIGUO	99
CUADRO # 12.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIO NUEVO	99
CUADRO # 13.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIO ANTIGUO	100
CUADRO # 14.- SUBPROCESO A: APERTURA DE CUENTA	170
CUADRO # 15.- SUBPROCESO B: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO	170

CUADRO # 16.- SUBPROCESO C: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO	171
CUADRO # 17.- SUBPROCESO D: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS	171
CUADRO # 18.- SUBPROCESO E: ANÁLISIS DEL INFORME DEL VERIFICADOR.....	172
CUADRO # 19.- SUBPROCESO F: CALIFICACIÓN	172
CUADRO # 20.- SUBPROCESO G: REVISIÓN EN LA JEFATURA DE CRÉDITO	172
CUADRO # 21.- SUBPROCESO H: APROBACIÓN DEL CRÉDITO.....	173
CUADRO # 22.- SUBPROCESO I: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	173
CUADRO # 23.- SUBPROCESO J: ARCHIVO DE DOCUMENTOS.....	174
CUADRO # 24.- SUBPROCESO K: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO	174
CUADRO # 25.- SUBPROCESO A: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO	174
CUADRO # 26.- SUBPROCESO B: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO	175
CUADRO # 27.- SUBPROCESO C: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS	175
CUADRO # 28.- SUBPROCESO D: ANÁLISIS DEL INFORME DEL VERIFICADOR.....	176
CUADRO # 29.- SUBPROCESO E: CALIFICACIÓN	176
CUADRO # 30.- SUBPROCESO F: REVISIÓN EN LA JEFATURA DE CRÉDITO	176
CUADRO # 31.- SUBPROCESO G: APROBACIÓN DEL CRÉDITO.....	177
CUADRO # 32.- SUBPROCESO H: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	177
CUADRO # 33.- SUBPROCESO I: ARCHIVO DE DOCUMENTOS	177

CUADRO # 34.- SUBPROCESO J: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO.....	178
CUADRO # 35.- SUBPROCESO A: APERTURA DE CUENTA	178
CUADRO # 36.- SUBPROCESO B: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO EMERGENTE	179
CUADRO # 37.- SUBPROCESO C: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO	179
CUADRO # 38.- SUBPROCESO D: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS	180
CUADRO # 39.- SUBPROCESO E: ANÁLISIS DEL INFORME DEL VERIFICADOR.....	180
CUADRO # 40.- SUBPROCESO F: CALIFICACIÓN	180
CUADRO # 41.- SUBPROCESO G: REVISIÓN EN LA JEFATURA DE CRÉDITO	181
CUADRO # 42.- SUBPROCESO H: APROBACIÓN DEL CRÉDITO.....	181
CUADRO # 43.- SUBPROCESO I: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	181
CUADRO # 44.- SUBPROCESO J: ARCHIVO DE DOCUMENTOS.....	182
CUADRO # 45.- SUBPROCESO K: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO	182
CUADRO # 46.- SUBPROCESO A: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO	182
CUADRO # 47.- SUBPROCESO B: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO	183
CUADRO # 48.- SUBPROCESO C: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS	183
CUADRO # 49.- SUBPROCESO D: ANÁLISIS DEL INFORME DEL VERIFICADOR.....	184
CUADRO # 50.- SUBPROCESO E: CALIFICACIÓN	184
CUADRO # 51.- SUBPROCESO F: REVISIÓN EN LA JEFATURA DE CRÉDITO	184

CUADRO # 52.- SUBPROCESO G: APROBACIÓN DEL CRÉDITO.....	185
CUADRO # 53.- SUBPROCESO H: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	185
CUADRO # 54.- SUBPROCESO I: ARCHIVO DE DOCUMENTOS	185
CUADRO # 55.- SUBPROCESO J: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO.....	186
CUADRO # 56.- SUBPROCESO A: APERTURA DE CUENTA	186
CUADRO # 57.- SUBPROCESO B: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL	187
CUADRO # 58.- SUBPROCESO C: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO	187
CUADRO # 59.- SUBPROCESO D: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS	188
CUADRO # 60.- SUBPROCESO E: AVALÚO	188
CUADRO # 61.- SUBPROCESO F: REVISIÓN EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO	189
CUADRO # 62.- SUBPROCESO G: CALIFICACIÓN	189
CUADRO # 63.- SUBPROCESO H: APROBACIÓN DEL CRÉDITO.....	189
CUADRO # 64.- SUBPROCESO I: ELABORACIÓN DE LA MINUTA.....	190
CUADRO # 65.- SUBPROCESO J: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	190
CUADRO # 66.- SUBPROCESO K: ARCHIVO DE DOCUMENTOS	191
CUADRO # 67.- SUBPROCESO L: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO.....	191
CUADRO # 68.- SUBPROCESO A: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL	192
CUADRO # 69.- SUBPROCESO B: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO	192
CUADRO # 70.- SUBPROCESO C: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS	193

CUADRO # 71.- SUBPROCESO D: AVALÚO.....	193
CUADRO # 72.- SUBPROCESO E: REVISIÓN EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO	194
CUADRO # 73.- SUBPROCESO F: CALIFICACIÓN	194
CUADRO # 74.- SUBPROCESO G: APROBACIÓN DEL CRÉDITO.....	194
CUADRO # 75.- SUBPROCESO H: ELABORACIÓN DE LA MINUTA	195
CUADRO # 76.- SUBPROCESO I: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	195
CUADRO # 77.- SUBPROCESO J: ARCHIVO DE DOCUMENTOS.....	196
CUADRO # 78.- SUBPROCESO K: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO	196
CUADRO # 79.- SUBPROCESO A: APERTURA DE CUENTA.....	197
CUADRO # 80.- SUBPROCESO B: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA.....	197
CUADRO # 81.- SUBPROCESO C: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO	198
CUADRO # 82.- SUBPROCESO D: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS	198
CUADRO # 83.- SUBPROCESO E: AVALÚO	199
CUADRO # 84.- SUBPROCESO F: REVISIÓN EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO	199
CUADRO # 85.- SUBPROCESO G: CALIFICACIÓN	200
CUADRO # 86.- SUBPROCESO H: APROBACIÓN DEL CRÉDITO.....	200
CUADRO # 87.- SUBPROCESO I: ELABORACIÓN DE LA MINUTA.....	201
CUADRO # 88.- SUBPROCESO J: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	201
CUADRO # 89.- SUBPROCESO K: ARCHIVO DE DOCUMENTOS	202
CUADRO # 90.- SUBPROCESO L: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO.....	202

CUADRO # 91.- SUBPROCESO A: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA	203
CUADRO # 92.- SUBPROCESO B: RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO	203
CUADRO # 93.- SUBPROCESO C: VERIFICACIÓN DE DATOS DEL DOMICILIO E INGRESOS	204
CUADRO # 94.- SUBPROCESO D: AVALÚO	204
CUADRO # 95.- SUBPROCESO E: REVISIÓN EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO	205
CUADRO # 96.- SUBPROCESO F: CALIFICACIÓN	205
CUADRO # 97.- SUBPROCESO G: APROBACIÓN DEL CRÉDITO.....	205
CUADRO # 98.- SUBPROCESO H: ELABORACIÓN DE LA MINUTA	206
CUADRO # 99.- SUBPROCESO I: LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	206
CUADRO # 100.- SUBPROCESO J: ARCHIVO DE DOCUMENTOS.....	207
CUADRO # 101.- SUBPROCESO K: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO	207
CUADRO # 102.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO A.....	208
CUADRO # 103.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO B.....	208
CUADRO # 104.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO C.....	209
CUADRO # 105.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO D.....	210
CUADRO # 106.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO E.....	211
CUADRO # 107.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO F	211

CUADRO # 108.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO G.....	212
CUADRO # 109.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO H.....	212
CUADRO # 110.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO I.....	213
CUADRO # 111.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO J.....	214
CUADRO # 112.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO NUEVO SUBPROCESO K.....	214
CUADRO # 113.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO A	215
CUADRO # 114.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO B.....	216
CUADRO # 115.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO C.....	217
CUADRO # 116.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO D	218
CUADRO # 117.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO E.....	218
CUADRO # 118.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO F.....	219
CUADRO # 119.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO G	219
CUADRO # 120.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO H	220
CUADRO # 121.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO I.....	221
CUADRO # 122.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO J.....	221

CUADRO # 123.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO A	222
CUADRO # 124.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO B.....	223
CUADRO # 125.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO C.....	224
CUADRO # 126.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO D	225
CUADRO # 127.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO E.....	225
CUADRO # 128.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO F	226
CUADRO # 129.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO G	226
CUADRO # 130.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO H	227
CUADRO # 131.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO I.....	228
CUADRO # 132.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO J.....	228
CUADRO # 133.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO NUEVO SUBPROCESO K	229
CUADRO # 134.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO A	230
CUADRO # 135.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO B	231
CUADRO # 136.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO C	232
CUADRO # 137.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO D	233

CUADRO # 138.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO E.....	233
CUADRO # 139.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO F.....	234
CUADRO # 140.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO G.....	234
CUADRO # 141.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO H.....	235
CUADRO # 142.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO I.....	236
CUADRO # 143.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO EMERGENTE – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO J.....	236
CUADRO # 144.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO A	237
CUADRO # 145.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO B	237
CUADRO # 146.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO C	238
CUADRO # 147.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO D	239
CUADRO # 148.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO E	240
CUADRO # 149.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO F	240
CUADRO # 150.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO G	241

CUADRO # 151.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO H	242
CUADRO # 152.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO I	242
CUADRO # 153.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO J	243
CUADRO # 154.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO K	244
CUADRO # 155.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO NUEVO SUBPROCESO L	244
CUADRO # 156.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO A.....	245
CUADRO # 157.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO B.....	246
CUADRO # 158.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO C.....	247
CUADRO # 159.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO D.....	247
CUADRO # 160.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO E.....	248
CUADRO # 161.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO F.....	248

CUADRO # 162.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO G.....	249
CUADRO # 163.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO H.....	250
CUADRO # 164.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO I.....	250
CUADRO # 165.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO J.....	251
CUADRO # 166.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO K.....	251
CUADRO # 167.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO A.....	252
CUADRO # 168.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO B.....	253
CUADRO # 169.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO C.....	254
CUADRO # 170.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO D.....	255
CUADRO # 171.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO E.....	256
CUADRO # 172.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO F.....	256

CUADRO # 173.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO G.....	257
CUADRO # 174.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO H.....	258
CUADRO # 175.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO I	258
CUADRO # 176.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO J	259
CUADRO # 177.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO K.....	260
CUADRO # 178.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO NUEVO SUBPROCESO L	260
CUADRO # 179.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO A	261
CUADRO # 180.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO B	262
CUADRO # 181.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO C	263
CUADRO # 182.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO D	263
CUADRO # 183.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO E	264

CUADRO # 184.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO F.....	264
CUADRO # 185.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO G.....	265
CUADRO # 186.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO H.....	266
CUADRO # 187.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO I.....	266
CUADRO # 188.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO J.....	267
CUADRO # 189.- FORMULARIO DE CONTROL DEL PROCESO DE CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA – SOCIO ANTIGUO SUBPROCESO K.....	267
CUADRO # 190.- SISTEMA DE COMUNICACIÓN.....	291
CUADRO # 191.- ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	294
CUADRO # 192.- COMITÉ DE CALIDAD.....	303
CUADRO # 193.- ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.....	332
CUADRO # 194.- FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL ÁREA DE CRÉDITO.....	341
CUADRO # 195.- PROCESO PARA UNA ACCIÓN CORRECTIVA.....	349
CUADRO # 196.- SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA.....	350
CUADRO # 197.- MATRIZ DE ANÁLISIS.....	355

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO # 1.- ORGANIGRAMA POSICIONAL.....	3
GRÁFICO # 2.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	4
GRÁFICO # 3.- ORGANIGRAMA FUNCIONAL	5
GRÁFICO # 4.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO SOCIO NUEVO 2.2.1.1. PÁGINA 49	
GRÁFICO # 5.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO QUIROGRAFARIO SOCIO ANTIGUO 2.2.1.2. PÁGINA 60	104
GRÁFICO # 6.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO EMERGENTE SOCIO NUEVO 2.2.2.1. PÁGINA 70	107
GRÁFICO # 7.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO EMERGENTE SOCIO ANTIGUO 2.2.2.2. PÁGINA 80	110
GRÁFICO # 8.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL SOCIO NUEVO 2.2.3.1 PÁGINA 90	113
GRÁFICO # 9.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO COMERCIAL SOCIO ANTIGUO 2.2.3.2. PÁGINA 103	116
GRÁFICO # 10.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIO NUEVO 2.2.4.1 PÁGINA 115	119
GRÁFICO # 11.- PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIO ANTIGUO 2.2.4.2. PÁGINA 127... ..	122
GRÁFICO # 12.- DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	300
GRÁFICO # 13.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OSCUS” Ltda. AMBATO	304
GRÁFICO # 14.- PLANO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	329
GRÁFICO # 15.- DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	338

GRÁFICO # 16.- DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ENCUESTA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DEL CLIENTE INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	344
GRÁFICO # 17.-MAPA DEL MANUAL DE CALIDAD.....	357

