



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES EN
MUTUALISTA IMBABURA.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

AUTOR: Ortega Vallejo Jorge Nicolás

DIRECTORA: Ing. Montúfar Cecilia

Ibarra, Junio 2012

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo es una investigación que se la llevó a cabo con la finalidad de elaborar un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones de Mutualista Imbabura, misma que se dedica principalmente a la intermediación financiera de los recursos con sus asociados. El objetivo principal de esta investigación es dotar a la Mutualista Imbabura de un Manual, el cual se constituirá en una herramienta que le permita elaborar sus procesos de una manera adecuada. El trabajo ha sido estructurado en cuatro capítulos. En el capítulo uno, denominado Diagnóstico Situacional, se realizó la investigación de campo sobre la base de la aplicación de encuestas y entrevista; con lo cual se pudo establecer el problema diagnóstico que en resumen evidencia la falta de un manual que sirva de guía para de esta manera minimizar el riesgo operativo. En el segundo capítulo denominado Marco Teórico, se realizó una recopilación de los temas concernientes a la Base Legal y una serie de contenidos referentes a la temática del presente trabajo. Al tercer capítulo se lo denominó Diseño del Modelo Administrativo y Financiero, pues contiene información relacionada con el Manual de Procedimientos que debe seguir la Mutualista en la ejecución de sus procesos. Al capítulo cuatro se lo denominó Principales Impactos, que consiste en un análisis prospectivo de los impactos Social, Administrativo, Económico y Ético; con esto se estableció que es factible la creación del presente proyecto. Finalmente como producto del trabajo realizado se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones, con las cuales se pudo establecer que una de las principales ventajas de la aplicación de este proyecto es que la Mutualista cuente con un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones que le permitirá mitigar pérdidas operativas y financieras.

EXECUTIVE SUMMARY

The present work is an investigation that was conducted in order to prepare a Manual of Procedures for Operations Department Mutual Imbabura, same that is principally engaged in financial intermediation of resources with partners. The main objective of this research is to provide the Mutual Imbabura of a manual, which will become a tool that allows you to develop your processes properly and with zero errors. The work has been structured into four chapters. In chapter one, called Situational Diagnosis was carried out field research based on the use of surveys and interviews, thus able to establish the diagnostic problem in summary highlights the lack of a handbook to guide thus minimizing operational risk. In the second chapter entitled Theoretical Framework, there was a collection of items relating to the Legal Base and a number of content related to the theme of this paper. The third chapter was called Design of Administrative and Financial Model, as it contains information relating to the Operating Procedures to be followed in implementing Mutual processes. In chapter four was called Major Impact, which is a prospective analysis of social impacts, Administrative, Economic and Ethics, with this established the feasibility of the creation of this project. Finally as a result of work obtained the conclusions and recommendations, with which it was established that one of the main advantages of the implementation of this project is that the Mutual have an Manual of Procedures for the Operations Department that allows you to mitigate operational and financial losses.

AUTORÍA

Yo, Jorge Nicolás Ortega Vallejo, portador de la cédula de ciudadanía N° 0400686929, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Jorge Nicolás Ortega Vallejo

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado presentado por el egresado Jorge Nicolás Ortega Vallejo, con cédula de ciudadanía N° 0400686929 para optar por el Título de **INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.** cuyo tema es: “**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES EN MUTUALISTA IMBABURA**”, considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se digne.

En la ciudad de Ibarra, a los 26 días del mes de Junio de 2012

.....

ING. CECILIA MONTÚFAR
DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Jorge Nicolás Ortega Vallejo, con cédula de ciudadanía N° 0400686929, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra o trabajo de grado denominado: **“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES EN MUTUALISTA IMBABURA.”**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

.....

Jorge Nicolás Ortega Vallejo

Ibarra a los 26 días del mes de Junio de 2012



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0400686929		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Ortega Vallejo Jorge Nicolás		
DIRECCIÓN:	Pilanquí, Pasaje D, Manzana 29 Casa 13 N° 3-77		
EMAIL:	jorgenic63@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062952719	TELÉFONO MÓVIL:	085657624
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES EN MUTUALISTA IMBABURA.”		

AUTOR :	Jorge Nicolás Ortega Vallejo
FECHA: AAAAMMDD	2012-JUNIO -26
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
ASESORA /DIRECTORA:	Ing. Cecilia Montúfar

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Jorge Nicolás Ortega Vallejo, con cédula de ciudadanía N° 0400686929 en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 26 días del mes de Junio de 2012

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre:

C.C.:

Facultado por resolución de Consejo Universitario

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

Nombre: Lic. Ximena Vallejos

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

DEDICATORIA

A mi amada esposa Elita Mo y a mis lindos hijos Kevin, Kaysi y Kenny porque gracias a su cariño, guía y apoyo he llegado a realizar uno de mis anhelos más grandes de mi vida, fruto del inmenso apoyo, amor y confianza que en mi se depositó y con los cuales he logrado terminar mis estudios profesionales que constituyen el legado más grande que pudiera recibir y por lo cual viviré eternamente agradecido.

Con cariño y respeto

Jorge Nicolás Ortega Vallejo

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento por los consejos recibidos a lo largo de los últimos años por los profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que de una manera u otra han aportado su granito de arena a mi formación, destacar a la Ingeniera Cecilia Montúfar por brindarme su apoyo como mi asesora.

Con cariño y respeto

Jorge Nicolás Ortega Vallejo

PRESENTACIÓN

El mundo, la sociedad, las organizaciones, los individuos y el entorno tienden a cambiar rápidamente, es por ello que todas las cosas que rodean estos sistemas tienen que acoplarse al ritmo de sustitución de las normas que rigen el nuevo orden social, el productivo y empresarial.

Actualmente la Mutualista Imbabura se encuentra en un proceso de cambio, es por esto que surge la necesidad de elaborar un Manual de Procedimientos para el área Operativa, para que controle las actividades de cada departamento a fin de reducir las pérdidas operativas dentro de la institución.

Este manual será la guía de trabajo que permitirá que los procesos operativos sean correctamente administrados en la entidad y que se documenten las responsabilidades y funciones del personal encargado de su cumplimiento.

Estoy seguro de que esta área mejorará con un correcto procedimiento logrando disminuir los errores operativos y los resultados se evidenciarán cuando se realice la conciliación de los saldos contables y las diferencias sean cero.

JUSTIFICACIÓN

Debido a que la Mutualista Imbabura ha tenido un crecimiento considerable y sus procesos son ambiguos, se hace necesario implementar un Manual Operativo, acorde a las necesidades actuales del sistema financiero, que regulen de una manera rápida y segura todos los procesos operativos.

El problema planteado se inicia porque no se contaba con un Departamento de Operaciones y actualmente se ha creado esta unidad, por tanto amerita realizar el levantamiento de procesos operativos para un mejor Control Interno.

La ausencia de personal y procedimientos técnicos han provocado un sin número de causas y consecuencias dentro de la Institución

Este proyecto tiene un cierto grado de dificultad, pues la información es real y verídica y tenemos una gran cantidad de procesos y servicios para efectuar los controles que en este caso vienen a ser gran parte de nuestro proyecto de investigación.

Como futuros profesionales es nuestra obligación generar proyectos creativos, con la finalidad de contribuir a solucionar los graves problemas operativos que afronta la institución, la cual nos pone en desventaja frente a las demás instituciones financieras, sin embargo debemos utilizar todos nuestros recursos tecnológicos y nuestros recursos humanos para hacer frente a la competitividad.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Manual de procedimientos para el área operativa con la finalidad de cumplir las disposiciones del Organismo de control y minimizar las pérdidas financieras en la institución atribuibles al riesgo operativo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar el diagnóstico situacional que determina las causas y efectos del FODA.
- Estructurar las bases teóricas, científicas, a través de la investigación bibliográfica y linkográfica.
- Diseñar el Manual Operativo que esté relacionado a los diferentes departamentos de la Mutualista Imbabura y sus procesos.
- Establecer los principales impactos social, administrativo, económico y ético, que surgirán con la elaboración del Manual Operativo de la Mutualista Imbabura.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto busca presentar un tratamiento completo y actualizado del análisis de los procesos operativos y control interno como ayuda para la toma de decisiones. Con este análisis se aprovechará al máximo los recursos económicos en beneficio de nuestros asociados, concediéndoles préstamos para su actividad comercial, de igual manera impulsar el crecimiento y fortalecimiento financiero de la Mutualista e incrementar su rentabilidad.

Para determinar las fortalezas y debilidades internas, las oportunidades y amenazas del contexto, respecto al análisis del control interno, se realizará mediante una investigación de campo a través de encuestas y entrevistas aplicadas a directivos, funcionarios y empleados, de esta forma tomar la información necesaria para el análisis que nos permita buscar estrategias y poder resolver la problemática identificada.

Las bases teórico científicas relacionadas con las actividades del análisis operativo y control interno en la Mutualista, se obtendrá a través de la investigación de bibliografía especializada en el tema, en las bibliotecas de universidades, de la propia institución, información generada por organismos del sistema financiero, personas especializadas en estos temas y también en Internet.

Para el diseño de este manual, la clave de este trabajo, son los procesos que se van a desarrollar en el área operativa y el control interno, con procedimientos actuales, que consisten en la aplicación de herramientas, métodos y técnicas analíticas a los procedimientos operativos y datos financieros, con el fin de obtener de ellos medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones. El dominio de las herramientas de análisis de control operativo permitirá identificar y analizar las relaciones de factores financieros y operativos más importantes, para llegar a conclusiones fundamentales.

Con este análisis que se realicen a los procedimientos operativos y control interno con las herramientas, métodos y técnicas, lograremos identificar las falencias que existen en la actividad económica que realiza la institución, y es de suma importancia el llegar a conocer en forma oportuna las debilidades, para de inmediato corregir con acertadas decisiones, contribuyendo a la generación de los ingresos necesarios que solventen los gastos y además obtener resultados positivos que mejoren su solvencia y su estructura patrimonial.

Como Mutualista en su estructura operativa, se fortalecería significativamente, demostrando indicadores de eficiencia administrativa y operativa dentro de los niveles óptimos, además contribuye dentro del contexto de instituciones financieras de intermediación financiera a mantenerse como un sistema sólido y solvente digno de confianza hacia la sociedad.

El manual operativo de la Mutualista Imbabura se lo realizará mediante procesos y subprocesos para cada departamento.

Los impactos que generará el proyecto dentro del aspecto socio económico permitirán aprovechar la relación positiva entre institución y sus asociados, canalizando de mejor manera los recursos financieros, lo que permite satisfacer de forma adecuada y oportuna los requerimientos de préstamos a los asociados y esto conlleva a generar fuentes de empleo, progreso institucional, servicios de calidad, progreso familiar, que esto obliga a la generación de nuevas plazas de trabajo. En el aspecto ético, influirá en el mejoramiento de actitudes, respecto al uso racional de los recursos, esto implica el cuidado de administrar en forma eficiente todos los procesos.

Contenido

1 DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL	- 2 -
1.1 ANTECEDENTES.....	- 2 -
1.2 OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS.....	- 6 -
1.3 MATRIZ FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS)	- 7 -
1.4 MECÁNICA OPERATIVA.....	- 8 -
1.5 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	- 9 -
1.6 CONCLUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO	- 21 -
CAPÍTULO II	- 24 -
2.- MARCO TEÓRICO.....	- 24 -
2.1. LA MUTUALISTA.....	- 24 -
2.2 CLASIFICACIÓN DE LA EMPRESA	- 25 -
2.3 INSTITUCIONES FINANCIERAS	- 26 -
2.4 CONTROL INTERNO	- 31 -
2.5 CONTROL INTERNO OPERATIVO.....	- 32 -
2.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	- 60 -
CAPÍTULO III	- 67 -
3. PROPUESTA.....	- 67 -
3.1. La Empresa	- 67 -
3.2. Base Filosófica.....	- 71 -
3.3. La Organización.....	72 -
CAPÍTULO IV	174 -
4. PRINCIPALES IMPACTOS.....	174 -
4.1. ANÁLISIS IMPACTO SOCIAL.....	175 -
4.2. ANÁLISIS IMPACTO ADMINISTRATIVO	177 -
4.3. IMPACTO ECONÓMICO	179 -

4.4. IMPACTO ÉTICO	180 -
4.5 ANÁLISIS IMPACTO GENERAL DEL PROYECTO	182 -
CONCLUSIONES	183 -
RECOMENDACIONES	185 -
BIBLIOGRAFÍA	186 -
LINKOGRAFÍA	188 -

CAPÍTULO I

1 DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

La ejecución del presente diagnóstico se realizó en la ciudad de Ibarra, tomando como fuentes de información al Personal de Mutualista Imbabura que trabaja en Ibarra y Agencia Atuntaqui.

Historia

Reseña Histórica de Mutualista Imbabura

Del Rvdo. Padre Honorato Cobo, nace la idea de formar una Mutualista en la Provincia de Imbabura. Y es así como un 19 de noviembre de 1963, en vista de haber cumplido con todos y cada uno de los requisitos legales, otorga a Mutualista Imbabura la CARTA CONSTITUTIVA la misma que autoriza operar en el país de conformidad a las normas legales pertinentes. El 8 de diciembre de 1963, se llama a la primera sesión de Junta General de Asociados con el fin de nombrar Directores Principales y Suplentes los mismos que regirán los destinos de la Mutualista, siendo nombrados los señores: Rvdo. Padre Dr. Honorato Cobo, como Presidente, Dr. Carlos Villacís G., Dr. Horacio Yépez M., y Sr. Jorge Aníbal Páez P., en sus calidades de Vocales Principales. 1964 El 21 de enero de 1964, se convoca a sesión del Consejo de Administración presidida por el Dr. Víctor Honorato Cobo en su calidad de Presidente, y los señores Dr. Carlos Villacís, Dr. Horacio Yépez, y señor Jorge A. Páez, como único objeto el de nombrar al Gerente de Mutualista Imbabura. "Señor Jorge Madera" primer Gerente General de Mutualista Imbabura. La institución comienza a funcionar en la casa ubicada en la calle García Moreno N.- 4-47 de la ciudad de Ibarra. A los pocos meses se decide cambiar de local pasándose a una de las oficinas del Palacio Episcopal.

El 12 de febrero de 1964, convoca a sesión y entre uno de los puntos a tratar el señor Gerente informa que en ocho días se ha recaudado la cantidad de 30.455.00 sucres y pedía a los señores Directores ayudar con los familiares, amigos con el fin de tener más clientes y poder llenar el cupo de 200.000.- sucres, cantidad considerada como base, para que siga funcionando la Mutualista. Como primer cliente y como es lógico con la Libreta de Ahorros N.- 1, al señor JOSÉ HUMBERTO ERAZO RODRÍGUEZ. El 15 de mayo de 1964, se logra completar el capital social requerido de 230.555.00 sucres, cupo necesario para que el Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV) conceda a la Mutualista el primer crédito para que esta otorgue a sus asociados los préstamos para la construcción de viviendas. El Consejo autoriza a Gerencia para que haga gestiones ante el BEV. Se le concede el primer préstamo hipotecario al señor CONSTANTINO TSCHUVINOW por la suma de 11.000,00 sucres a 10 años plazo, para adecuación de su vivienda ubicada en la Av. Pichincha, Urb. Lalama. En el mes de marzo de 1964 en la ciudad de Quito se conforma la Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador, asistiendo como delegado de nuestra entidad el Lcdo. Luís F. Madera a quien se le acredita como representante permanente ante ANME. El 19 de marzo de 1964, en los salones de la Sociedad de Artesanos se lleva a cabo la Junta General de Asociados con el fin de nombrar a los nuevos miembros del Consejo de Administración, con la presencia de un Delegado del Banco Ecuatoriano de la Vivienda, un Consultor de las Mutualistas del Ecuador, y más socios, de entre los socios asistentes proceden a nombrar a los nuevos Directores. 1975 Se inician los trámites para la construcción del Programa Habitacional "Yacucalle", compuesto por 19 viviendas. 1976 Primer plan de vivienda que Mutualista Imbabura entrega a la ciudadanía Ibarreña. 1977 El 17 de enero de 1977, luego de varias deliberaciones resuelve solicitar a la Superintendencia de Bancos la creación de una Agencia en la ciudad de Otavalo. El 1 de marzo de 1977 se hace realidad la petición, obteniendo contestación de la Superintendencia de Bancos manifestando que una vez que se ha

cumplido con todos los requisitos legales y estatutarios requeridos para el efecto y en vista de que el establecimiento de la mencionada Agencia es conveniente para los intereses públicos : Emite la Resolución N.- 77-291, con fecha 16 de marzo de 1977 en la que consta la autorización para su funcionamiento , la misma que se desenvolverá sus actividades dentro de las facultades y límites que le conceden los organismos directivos de la Asociación, de acuerdo a su Ley, Estatutos y Reglamentos. A inicios del año 1978 resuelven construir el Edificio Sede de Mutualista Imbabura, proceden a llamar a concurso de ofertas ganando el Ing. Edmundo Viteri, convirtiéndose éste en el primer edificio más alto de la ciudad de Ibarra. El 26 de febrero de 1981 es la inauguración el primer edificio más alto de la ciudad de Ibarra llamado “Edificio Mutualista Imbabura”. 8 de junio de 1981, y previa autorización por parte del BEV mediante oficio N.- 01633. En la actualidad cuenta con cinco oficinas, las cuales se encuentran ubicadas en: Matriz – Ibarra; Agencias: Otavalo, Quito en el Centro Comercial Naciones Unidas y Atuntaqui; Sucursal en Quito Sur del Centro Comercial Atahualpa.

La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Imbabura o Mutualista Imbabura es una persona jurídica de derecho privado con finalidad social y sin fines de lucro (De conformidad a la reforma del Congreso Nacional Publicada en el Registro Oficial N.- 494 del 15 de Enero del dos mil dos) que se rige por las disposiciones contenidas en la codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la Codificación de Regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador, en lo que fuere aplicable en los Estatutos, Reglamentos de Constitución, Organización, Funcionamiento, fusión y disolución de las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda y en los Reglamentos Internos expedidos por el Directorio.

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

La Asociación Mutualista Imbabura podrá realizar las operaciones que le permite el Artículo Cincuenta y uno de la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en moneda de curso legal, o en otras divisas permitidas por la ley, excepto aquellas que en el mencionado artículo le estén prohibidas, para lo cual cumplirá con los requisitos, formalidades y disposiciones que para el efecto dicte la Junta Bancaria o la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Misión

Contribuir al bienestar familiar de nuestros clientes mediante la prestación de productos y servicios de calidad, orientando a satisfacer las necesidades financieras, basado en un proceso de constante innovación, brindando seguridad y confianza, contando con el liderazgo eficiente de nuestros colaboradores.

Visión

Ser una de las mejores alternativas financieras del norte del País con altos índices de calidad y eficiencia, proyectándonos a la excelencia en el servicio, cumpliendo leyes y reglamentos que rigen al Sistema Financiero.

Valores Institucionales

Confianza

Responsabilidad

Ética

Lealtad

Solidaridad

Compromiso

Comunicación Efectiva
Trabajo en Equipo
Calidad de producto y de servicio
Innovación
Preocupación por el medio ambiente
Desarrollo humano

1.2 OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS

Con la finalidad de direccionar la investigación diagnóstica a desarrollarse, se han establecido objetivos que serán alcanzados en los trabajos de campo en función de lo que realmente interesa investigar y éstos son:

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un Manual de procedimientos para el área operativa con la finalidad de cumplir las disposiciones del Organismo de control y minimizar las pérdidas financieras en la institución atribuibles al riesgo operativo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar el diagnóstico situacional del Área Operativa de la Mutualista Imbabura para determinar las causas y efectos del por qué se producen.
- Estructurar las bases teóricas, científicas, a través de la investigación bibliográfica y linkográfica.
- Diseñar el Manual Operativo que esté relacionado a los diferentes departamentos de la Mutualista Imbabura y sus procesos.
- Establecer los principales impactos social, administrativo, económico y ético, que surgirán con la elaboración del Manual Operativo de la Mutualista Imbabura.

1.3 MATRIZ FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Imagen institucional y transparencia. Involucramiento de las Jefaturas. Cuenta con tecnología adecuada para servicio al público. Personal calificado.	Políticas institucionales. Cultura de ahorro de los clientes. Falta mayor promoción de productos y servicios. Bajo conocimiento de la operatividad de los productos y servicios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Buen servicio a la comunidad. Desarrollo de nuevos productos. Diversificación de fuentes de financiamiento y mayor competencia en el sistema financiero. Reducción del costo financiero. Alianzas estratégicas.	Políticas del nuevo gobierno. Dependencia tecnológica. Competencia de nuevas Cooperativas que se crean en la ciudad. Competencia de tasas pasivas
Elaborado por: Jorge Ortega	

Para la elaboración de la Matriz FODA se han considerado cuatro aspectos básicos como son: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

La Institución cuenta con muchas Fortalezas, pero se han estimado cuatro como las más relevantes, las mismas que serán fundamentales para el desarrollo del presente trabajo, por cuanto al ser una Institución que cuenta con un importante posicionamiento en el mercado y por ende goza de una buena imagen institucional, se facilitará la creación de nuevos productos y servicios, por cuanto el mercado ya conoce a Mutualista Imbabura.

Un aspecto muy importante es contar con un personal calificado y capacitado, que es la base para el desarrollo de la Institución; personal con el cual cuenta la institución.

Dentro de las oportunidades señalaremos la diversificación de fuentes de financiamiento y mayor competencia en el sistema financiero, con lo cual la institución brindará una amplia gama de productos a sus clientes, y de esta manera incrementará el número de ahorristas.

Las actividades que tienen relación con las debilidades y su aplicación muchas veces dependen de terceras personas o situaciones internas como podemos citar a las políticas institucionales, cultura de ahorro de los clientes, mayor promoción de los productos y servicios con los que cuenta la institución, entre otros.

Por último dentro de las Amenazas, se ha considerado el caso de las políticas de Gobierno, puesto que puede darse el caso de que se emita una Ley en la cual se bajen drásticamente las tasas de interés de los créditos, situación que sería en realidad una amenaza, ya que como sabemos las instituciones financieras subsisten por el spread y al reducirse este se vería seriamente afectada; y referente a la competencia se considera porque puede tornarse como una competencia desleal.

1.4 MECÁNICA OPERATIVA

Es la metodología o instrumentación puntual del diagnóstico, para lo cual se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

1.4.1 Identificación de la Población

Este diagnóstico se ha realizado investigando al personal que labora en la Mutualista Imbabura en todas las áreas relacionadas, a quienes se les aplicó una encuesta.

1.4.2 Identificación de la Muestra

Para determinar la muestra que nos permitirá aplicar las encuestas señaladas, de las cuales se obtendrá la información necesaria para el desarrollo del presente diagnóstico, se aplicará un censo por cuanto la población es menor a 50 personas.

1.4.3 Instrumentos de Recolección de Información

La información que se obtenga para el diagnóstico será eminentemente primaria.

Las técnicas que se utilizarán para obtener esta información primaria son: encuesta y entrevista.

1.4.4 Encuesta

En la aplicación de las encuestas se empleó siete días y fueron aplicadas a todo el personal que labora en la Matriz de Ibarra, como a los empleados de la Agencia Atuntaqui.

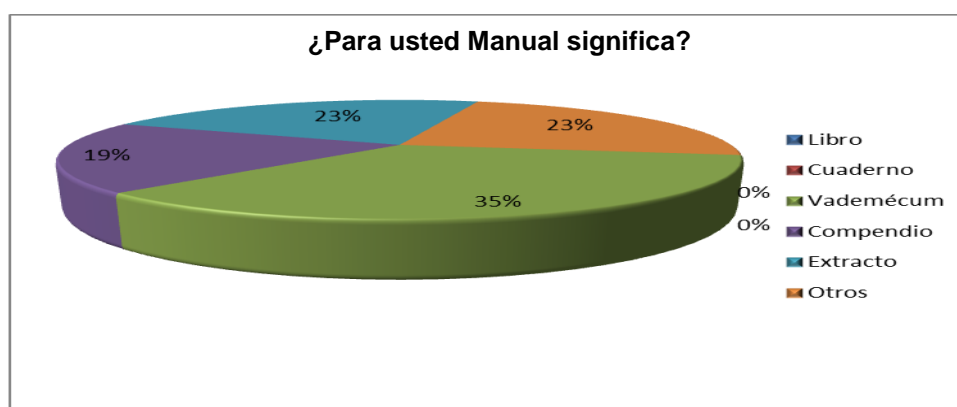
1.5 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Con la finalidad de comprender de mejor manera el problema diagnóstico y además ampliar la perspectiva de la investigación realizada, a continuación se procede a la tabulación y análisis de los datos recogidos tanto en la entrevista realizada a la Gerente General de Mutualista Imbabura, como en las encuestas realizadas al personal que labora en la Matriz y en la Agencia Atuntaqui.

1.5.1- ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS DE MUTUALISTA IMBABURA PARA DETERMINAR LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

1.5.1.1- ¿Para usted Manual significa?

RESPUESTAS	F	%
Libro	0	0%
Cuaderno	0	0%
Vademécum	9	35%
Compendio	5	19%
Extracto	6	23%
Otros	6	23%
TOTAL	26	100%
Fuente: Encuesta		
Elaborado: Jorge Ortega		



INTERPRETACIÓN DE LA TABLA Y EL GRÁFICO ESTADÍSTICO

Referente a la primera pregunta se observa que el 35% responde que manual es un vademécum, que significa que es un libro de poco volumen y de fácil manejo para consulta inmediata de nociones o informaciones fundamentales, por tanto se entiende que es muy importante tener un manual en esta institución.

1.5.1.2.- ¿Las consultas de trabajo tienen como propósito?

RESPUESTAS	F	%
Investigar	9	35%
Curiosidad	0	0%
Solucionar un problema	17	65%
TOTAL	26	100%
Fuente: Encuesta		
Elaborado: Jorge Ortega		

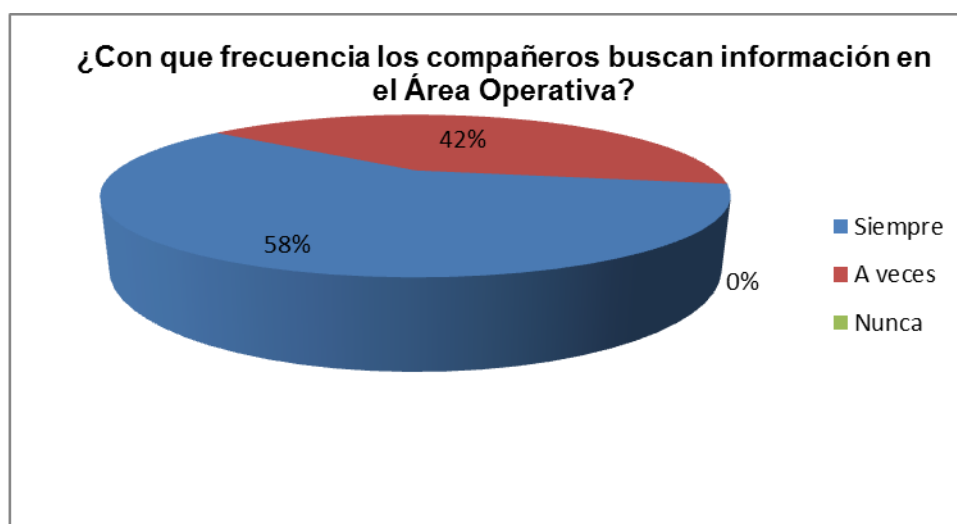


INTERPRETACIÓN DE LA TABLA Y EL GRÁFICO ESTADÍSTICO

En la segunda pregunta, las consultas de trabajo tienen como propósito solucionar un problema, el mayor porcentaje alcanza un 65%, lo cual indica que es fundamental el manual de operaciones.

1.5.1.3.- ¿Con que frecuencia los compañeros buscan información en el Área Operativa?

RESPUESTAS	F	%
Siempre	15	58%
A veces	11	42%
Nunca	0	0%
TOTAL	26	100%
Fuente: Encuesta		
Elaborado: Jorge Ortega		

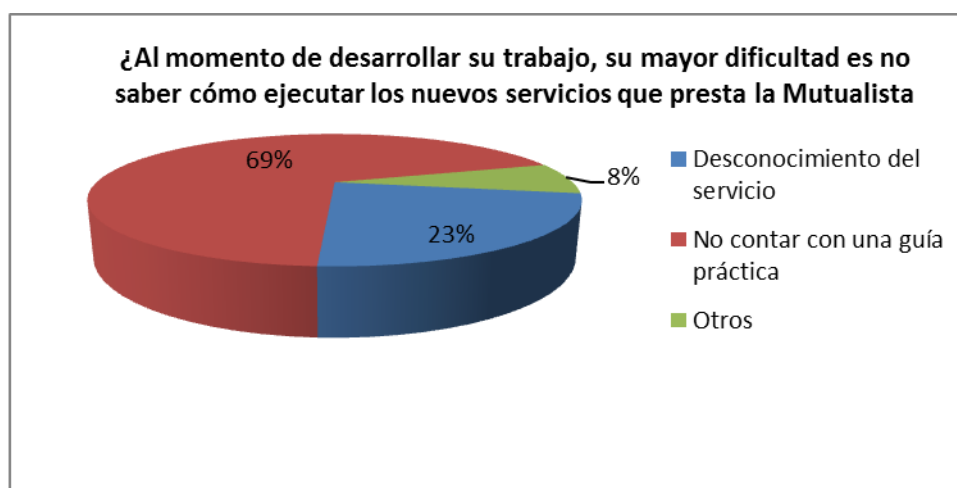


INTERPRETACIÓN DE LA TABLA Y EL GRÁFICO ESTADÍSTICO

Sobre la frecuencia con que los compañeros buscan información en el área operativa, la respuesta de siempre alcanza un 58%, lo que significa que la mayoría de compañeros acuden al área de operaciones por ayuda.

1.5.1.4.- ¿Al momento de desarrollar su trabajo, su mayor dificultad es no saber cómo ejecutar los nuevos servicios que presta la Mutualista Imbabura por?

RESPUESTAS	F	%
Desconocimiento del servicio	6	23%
No contar con una guía práctica	18	69%
Otros	2	8%
TOTAL	26	100%
Fuente: Encuesta		
Elaborado: Jorge Ortega		

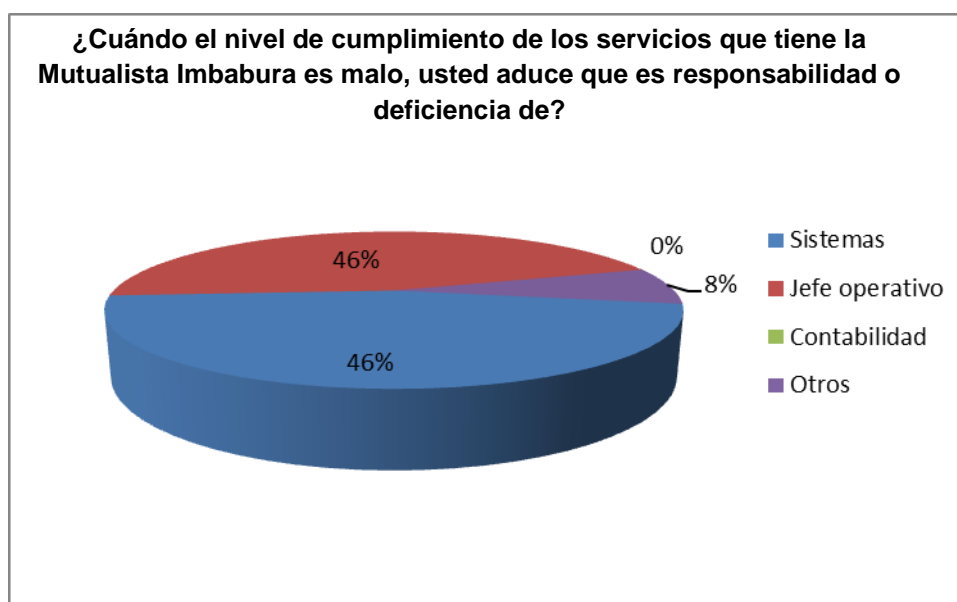


INTERPRETACIÓN DE LA TABLA Y EL GRÁFICO ESTADÍSTICO

Para la pregunta cuatro, el 69% de los compañeros responden que no cuentan con una guía práctica para ejecutar los nuevos servicios que presta Mutualista Imbabura, por tanto se hace muy necesario elaborar este manual.

1.5.1.5.- ¿Cuándo el nivel de cumplimiento de los servicios que tiene la Mutualista Imbabura es malo, usted aduce que es responsabilidad o deficiencia de?

RESPUESTAS	F	%
Sistemas	12	46%
Jefe operativo	12	46%
Contabilidad	0	0%
Otros	2	8%
TOTAL	26	100%
Fuente: Encuesta		
Elaborado: Jorge Ortega		

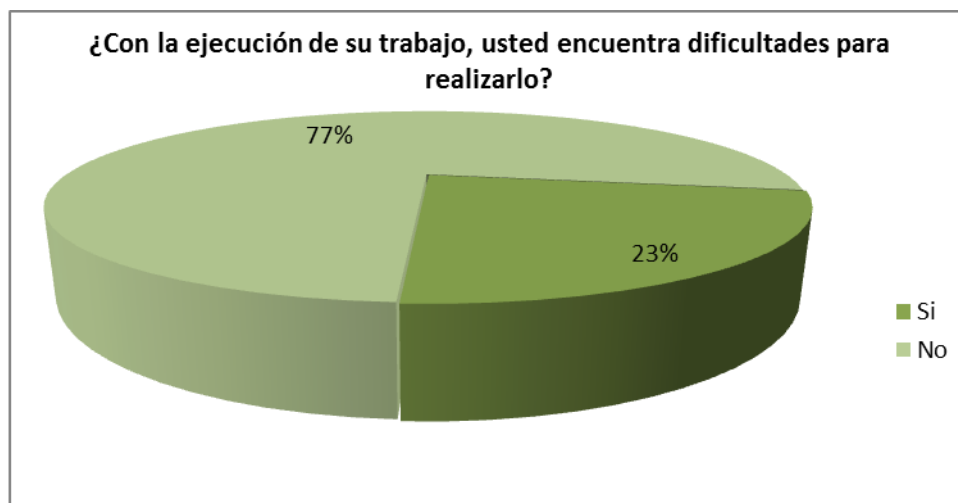


INTERPRETACIÓN DE LA TABLA Y EL GRÁFICO ESTADÍSTICO

En la quinta pregunta referente a que aducen cuando el nivel de cumplimiento de los servicios que tiene Mutualista Imbabura es malo, si es por culpa de Sistemas u Operaciones, se nota claramente que responden que hay una paridad del 46% en cada área, en vista de que ambas trabajan conjuntamente.

1.5.1.6.- ¿Con la ejecución de su trabajo, usted encuentra dificultades para realizarlo?

RESPUESTAS	F	%
Si	6	23%
No	20	77%
TOTAL	26	100%
Fuente: Encuesta		
Elaborado: Jorge Ortega		

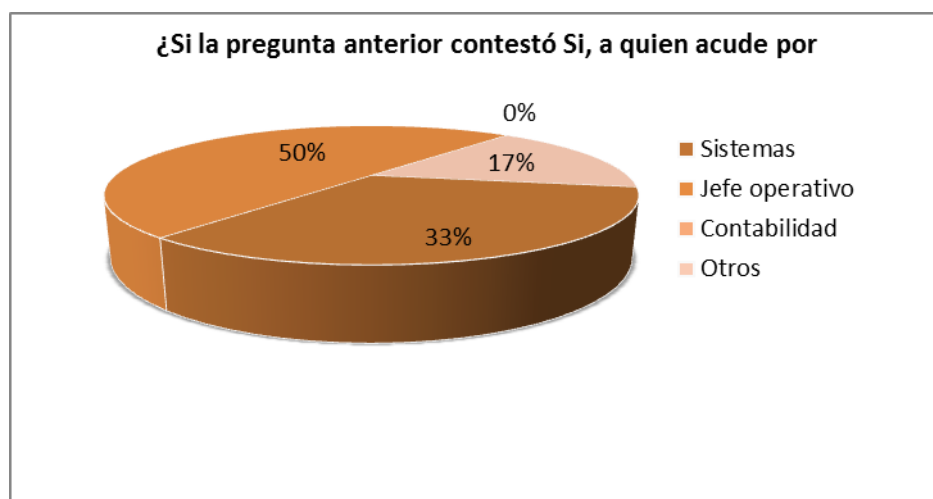


INTERPRETACIÓN DE LA TABLA Y EL GRÁFICO ESTADÍSTICO

En la sexta pregunta la respuesta del no alcanza el 77%, lo que significa que no encuentran dificultad para realizar su trabajo.

1.5.1.7.- ¿Si la pregunta anterior contestó Si, a quien acude por ayuda?

RESPUESTAS	F	%
Sistemas	2	8%
Jefe operativo	3	12%
Contabilidad	0	0%
Otros	1	4%
TOTAL	6	23%
Fuente: Encuesta		
Elaborado: Jorge Ortega		

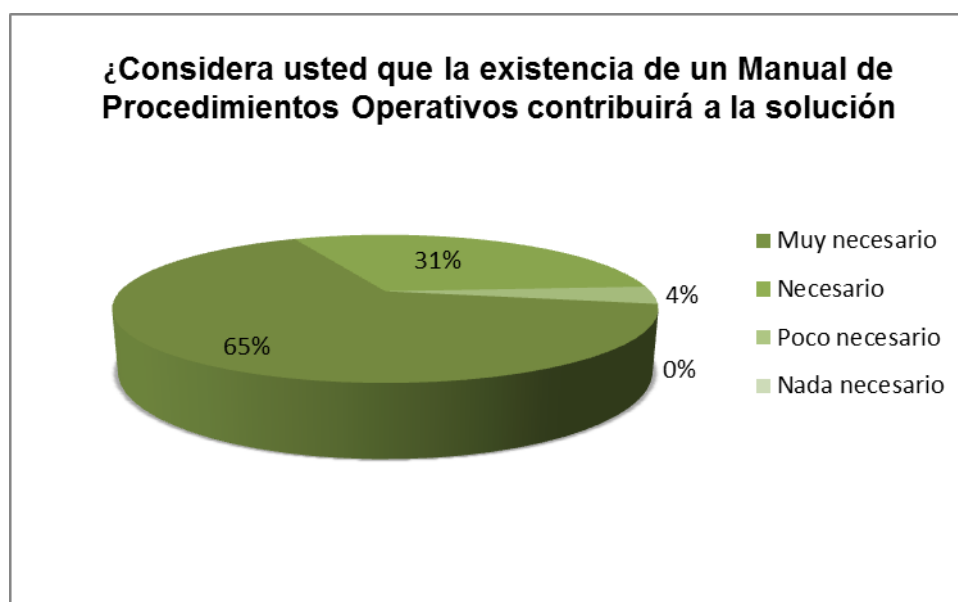


INTERPRETACIÓN DE LA TABLA Y EL GRÁFICO ESTADÍSTICO

Al ser consultados a quien acuden por ayuda, el 50% responde que al Jefe Operativo.

1.5.1.8.- ¿Considera usted que la existencia de un Manual de Procedimientos Operativos contribuirá a la solución de dificultades que pueda tener en el desarrollo de su trabajo diario?

RESPUESTAS	F	%
Muy necesario	17	65%
Necesario	8	31%
Poco necesario	1	4%
Nada necesario	0	0%
TOTAL	26	100%
Fuente: Encuesta		
Elaborado: Jorge Ortega		

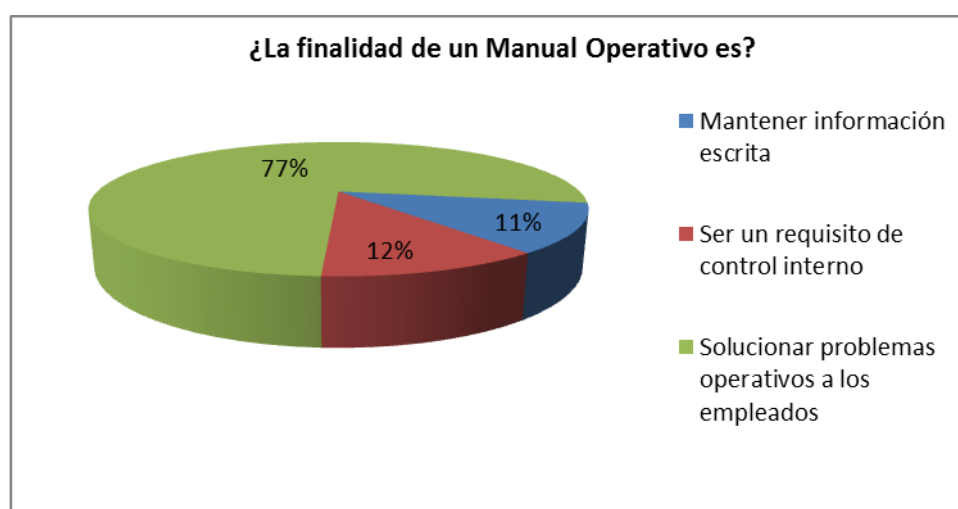


INTERPRETACIÓN DE LA TABLA Y EL GRÁFICO ESTADÍSTICO

En respuesta a la pregunta ocho, el 65% alcanza el mayor porcentaje, indicando que es muy necesaria la existencia de un manual operativo para solucionar sus dificultades en la ejecución de su trabajo.

1.5.1.9.- ¿La finalidad de un Manual Operativo es?

RESPUESTAS	F	%
Mantener información escrita	3	12%
Ser un requisito de control Interno	3	12%
Solucionar problemas operativos a los empleados	20	77%
TOTAL	26	100%
Fuente: Encuesta		
Elaborado: Jorge Ortega		

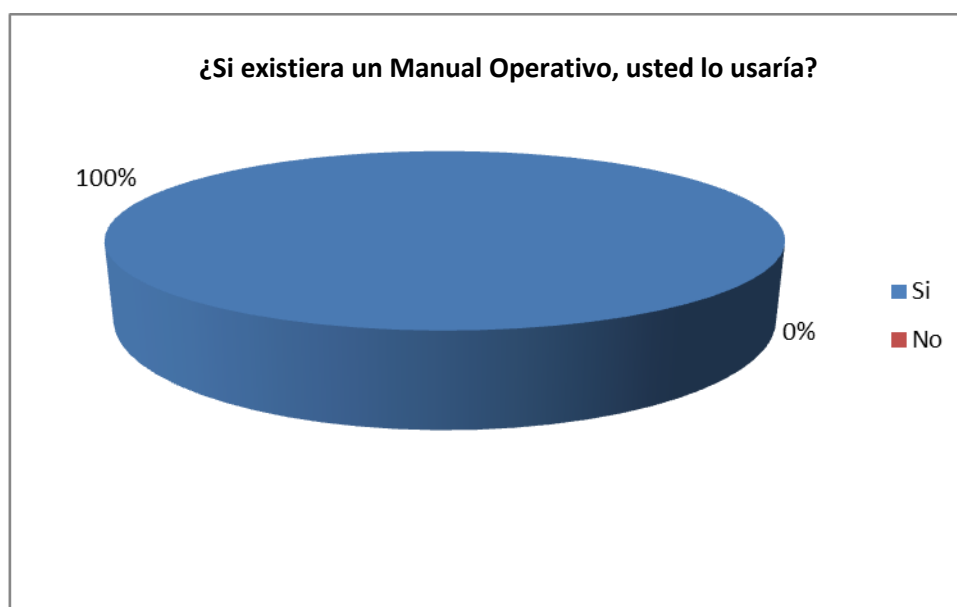


INTERPRETACIÓN DE LA TABLA Y EL GRÁFICO ESTADÍSTICO

Solucionar problemas operativos a los empleados asciende a un 77%, lo que indica que se hace muy necesaria la elaboración de un manual de procedimientos en el área operativa.

1.5.1.10.- ¿Si existiera un Manual Operativo, usted lo usaría?

RESPUESTAS	F	%
Si	26	100%
No	0	0%
TOTAL	26	100%
Fuente: Encuesta		
Elaborado: Jorge Ortega		

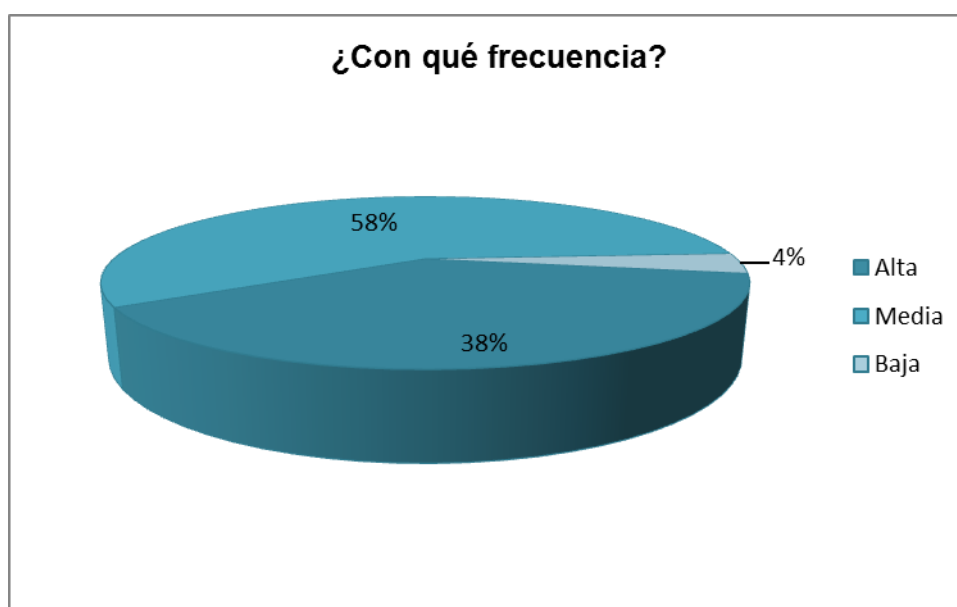


INTERPRETACIÓN DE LA TABLA Y EL GRÁFICO ESTADÍSTICO

En la pregunta diez el 100% responde que al existir un manual operativo, si lo usarían.

1.5.1.11.- ¿Con qué frecuencia?

RESPUESTAS	F	%
Alta	10	38%
Media	15	58%
Baja	1	4%
TOTAL	26	100%
Fuente: Encuesta		
Elaborado: Jorge Ortega		



INTERPRETACIÓN DE LA TABLA Y EL GRÁFICO ESTADÍSTICO

En la onceava pregunta responde el 58% que lo usarían con una frecuencia media.

1.6 CONCLUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO

Como se ha podido evidenciar en las preguntas utilizadas en esta encuesta se hace necesario la elaboración de un manual de procedimientos operativos, que ayudarán en gran medida a solucionar falencias existentes en los diferentes departamentos y su utilización será continua y diaria, lo que permitirá también un mejor control interno que está relacionado con el riesgo operativo.

ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTE GENERAL DE MUTUALISTA IMBABURA PARA IDENTIFICAR LA IMPORTANCIA DE LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA OPERATIVA.

Con la finalidad de identificar la existencia de un Manual de Procedimientos para el área Operativa en la Mutualista Imbabura, se realizaron las siguientes preguntas a la Licenciada Myriam Tafur, Gerente General de Mutualista Imbabura:

1.-DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Institución: Mutualista Imbabura

Nombres y Apellidos: Miryam Graciela Tafur Yépez

1.2.- OBJETIVO: Diseñar un Manual de Procedimientos para el Área Operativa con la finalidad de cumplir las disposiciones del Organismo de Control y minimizar las pérdidas financieras en la Institución atribuibles al Riesgo Operativo.

1.3- CUESTIONARIO

1.3.1.- ¿La Mutualista Imbabura cuenta con un Manual de Procedimientos Operativos, y cuál fue la fecha de su última actualización?

Si tenemos en producción un manual del área, la última vez que se actualizó fue en Septiembre del 2011.

1.3.2.- ¿Considera usted que es necesario la existencia de un Manual de Procedimientos para el Área Operativa?

Sí, es el área más necesaria de la institución, donde se consolidan todas las transacciones de la misma, por eso es fundamental contar con un manual adecuado, que minimice los riesgos.

1.3.3.- ¿Existe capacitación para la elaboración de Manuales en esta Institución?

Las capacitaciones se han entregado a medida que van aprobando los nuevos productos y servicios, y estos se añaden al manual.

1.3.4.- ¿Cuenta con personal capacitado para la elaboración de Manuales?

Sí, nuestro personal está adecuadamente capacitado constantemente.

1.3.5.- ¿Cree usted que el uso de los Manuales existentes solucionan los requerimientos de los empleados en el desempeño de su trabajo?

No, hace falta mejorar todavía, trabajar en función de procesos de la institución.

1.3.6.- ¿Qué aporte cree que daría el Manual de Procedimientos para el Área Operativa?

Es fundamental tener esta herramienta, ya que esta área consolida los movimientos y transacciones de la Mutualista.

1.3.7.- ¿Considera que la elaboración y uso de este Manual mejorará los procesos en el Área Operativa?

Desde luego, es importante para que el personal tenga una guía para su trabajo diario y para minimizar los riesgos que son importantes.

1.3.8.- ¿Qué sugerencias puede dar para la elaboración de este Manual de Procedimientos en el Área Operativa?

Trabajar en función de procesos y tomar en cuenta todos los productos, para que la herramienta sea completa, de tal forma que todos podamos utilizar esta guía.

Una vez realizada la investigación de campo, se tiene los suficientes argumentos técnicos que permiten evidenciar que se hace necesario la elaboración de un Manual de procedimientos para el área operativa, mismo que le permitirá a la institución minimizar el riesgo operativo, mediante el conocimiento de los procesos y subprocesos existentes y el manejo adecuado de los mismos, de tal manera que sea aplicado diariamente en la institución.

CAPÍTULO II

2.- MARCO TEÓRICO

La Mutualista Imbabura es una Institución Financiera, controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y por ende está regulada por leyes específicas que rigen su desenvolvimiento y accionar en el Ecuador. Para el presente trabajo, cuya finalidad es la de crear un manual de procedimientos para el Área Operativa, en la Mutualista Imbabura, se considerará lo que establece el artículo 51 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en concordancia con el artículo 2 de la misma Ley, que faculta a la Mutualista, la realización de diferentes operaciones financieras.

2.1. LA MUTUALISTA

2.1.1 INTRODUCCIÓN

MUTUALISMO EN EL ECUADOR.

MUTUALISMO.- Constituye la Asociación libre, sin fines de lucro, por personas inspiradas en la solidaridad, con el objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos eventuales o de concurrir a su bienestar material y espiritual mediante una contribución periódica.

COOPERATIVISMO.- Asociación autónoma de personas que tienen necesidades y aspiraciones económicas, sociales y/o culturales comunes, que se satisfacen gestionando democráticamente una empresa que es propiedad del conjunto.

DIFERENCIAS.-

Las Cooperativas no poseen categorías de socios, aportan capital, distribuyen o capitalizan los excedentes, todos tienen idénticos derechos, así como el reintegro del capital al retirarse.

Las Mutualistas en cambio establecen dos categorías para sus asociados, no aportan capital, ni cuota inicial, no distribuyen excedentes, solo los socios activos participan del gobierno de la misma, no tiene derecho al reintegro de sus aportes. En el caso de las Mutualistas para la Vivienda, están autorizadas para incursionar en el negocio inmobiliario, además del financiero.

El 23 de mayo de 1961, se expide el decreto que crea el Mutualismo en el Ecuador, considerando el elevado déficit habitacional detectado en ese entonces y la insuficiencia de que el BEV pueda suplir dichas necesidades.

2.2 CLASIFICACIÓN DE LA EMPRESA

La calificadora de Riesgos **PCR PACIFIC CREDIT RATING** otorga a Mutualista Imbabura la calificación de **BB-** al 31 de Marzo del 2011

SIGNIFICADO DE LA CALIFICACIÓN:

CATEGORÍA BB: La Institución goza de un buen crédito en el mercado, sin deficiencias serias, aunque las cifras financieras revelan por lo menos un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor. Es posible que la entidad haya experimentado un periodo de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones perduren a largo plazo. La capacidad de la institución para

afrontar imprevistos, sin embargo, es menor que la de organizaciones con mejores antecedentes operativos.

RACIONALIDAD

La calificación otorgada a Mutualista Imbabura, considera la capacidad de la institución para gestionar sus riesgos, su solvencia y liquidez, así como también toma en cuenta la capacidad de la Mutualista Imbabura para aplicar el Modelo de Riesgo Integral, el mismo que le permite identificar sus riesgos y mitigar los mismos, generando acciones de control y seguimiento.

2.3 INSTITUCIONES FINANCIERAS

Art. 1.- (Reformado por la disposición reformativa primera de la Ley 2001-55, R.O. 465-S, 30-XI-2001).-

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

Art. 2.- Para los propósitos de esta ley, son instituciones financieras privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan

intermediación financiera con el público. Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda son instituciones cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus asociados, que deberá evidenciarse en la composición de sus activos.

Título XIII

DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES PARA LAS ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA

Art. 191.- (Reformado por el Art. 2 de la Ley 2002-57, R.O. 494-S, 15-I-2002).- **Las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda** que son instituciones de derecho privado con finalidad social y sin fines de lucro, adquirirán su personería jurídica mediante la aprobación de su estatuto por la Superintendencia. Para iniciar operaciones requerirán del certificado de autorización al que se refiere el artículo 13 de esta Ley.

Art. 13.- Los promotores intervendrán en los trámites de constitución y convocarán a la primera reunión de la junta general de accionistas, para comprobar y aprobar la suscripción del capital, designar a los directores, administradores y al auditor interno, y conocer los gastos de constitución. Copia del acta de esta reunión deberá remitirse a la Superintendencia, a partir de lo cual podrá solicitarse el certificado de autorización que habilite a la institución financiera para operar como tal.

Mediante decreto ejecutivo se expedirán las normas que rijan para su organización y funcionamiento.

Corresponde al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda dictar las políticas generales para el desarrollo de la vivienda.

Podrán abrir oficinas en cualquier lugar del territorio nacional con sujeción a lo previsto en esta ley.

La liquidación de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda se regirá por las disposiciones de esta ley.

El nombramiento de los administradores deberá inscribirse en el Registro Mercantil del cantón en donde tenga su asiento principal.

Art. 192.- El aporte inicial mínimo para la organización de una asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda será de US\$ 788.682.

En ningún caso se autorizará que dichos aportes sean devueltos a los promotores o fundadores, cuando ello implique que los aportes queden reducidos por debajo del monto con el cual se organizó o que se contravengan a los artículos 47, 50, 72 y 75 de esta ley.

Son aplicables a las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda las normas sobre patrimonio técnico constantes en el Capítulo II del Título IV de esta ley; cuando se produzcan deficiencias se someterán a las disposiciones del Título XI, en lo que les fuera aplicable, atenta su naturaleza. La Superintendencia expedirá las normas generales que permitan la aplicación de las disposiciones de dicho título.

Art. 193.- Son asociadas de esta clase de institución financiera, las personas que mantengan depósitos de ahorro según la definición constante en la letra a) del artículo 51 de esta ley, en moneda de curso legal, en divisas o en unidades de cuenta permitidas por la ley, quienes reunidas en junta general de asociados y conforme a su estatuto elegirán a los miembros del Directorio.

Art. 51.- Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas en la ley:

a) Recibir recursos del público en depósitos a la vista. Los depósitos a la vista son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios exigibles mediante la presentación de cheques u otros mecanismos de pago y registro; los de ahorro exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro; y, cualquier otro exigible en un plazo menor a treinta días. Podrán constituirse bajo diversas modalidades y mecanismos libremente pactados entre el depositante y el depositario;

Art. 194.- Las asociaciones mutualista de ahorro y crédito para la vivienda deberán contratar con compañías de seguros privadas un seguro de hipoteca y de desgravamen que cubra el riesgo de muerte o incapacidad del deudor.

Art. 195.- (Reformado por el Art. 3 de la Ley 2002-57, R.O. 494-S, 15-I-2002).- Además de las operaciones autorizadas con las excepciones mencionadas en el artículo 2 de esta ley, las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda podrán efectuar inversiones en proyectos específicos orientados al desarrollo de la vivienda y construcción. Estas inversiones no podrán exceder del 100% de su patrimonio técnico. En ningún caso un solo proyecto de inversión podrá tener el 100% del cupo asignado. El total del cupo deberá estar distribuido en varias inversiones para lo cual la Superintendencia de Bancos dictará el respectivo reglamento que norme el manejo y control de dicho cupo.

Art. 2.- Para los propósitos de esta ley, son instituciones financieras privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, **las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda** y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público. Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del

público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda son instituciones cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus asociados, que deberá evidenciarse en la composición de sus activos.

Las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo no podrán realizar las captaciones previstas en la letra a) ni las operaciones contenidas en la letra g) del artículo 51 de esta ley.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, no podrán efectuar las siguientes operaciones:

a) Las mencionadas en las letras j), m), t) y v) del artículo 51 de esta ley;

b) Las cooperativas de ahorro y crédito, que realizan intermediación con el público, quedan prohibidas de realizar las operaciones constantes en las letras i) y q) del artículo 51 de esta ley.

Podrán también invertir en el capital de empresas previstas en la Ley de Mercado de Valores y a las que se refieren las letras p) y q) del artículo 51 de esta ley. En estos casos les serán aplicables todas las normas relacionadas al funcionamiento de los grupos financieros.

Art. 51.- Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas en la ley:

p) Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;

q) Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la ley;

Nota:

En el primer inciso reformado de este artículo por la Ley 2002-57 (R.O. 494-S, 15-I-2002) consta la frase "Superintendencia de Bancos" a pesar de que una ley anterior (Ley 2001-55, R.O. 465-S, 30-XI-2001) estableció una nueva denominación: "Superintendencia de Bancos y Seguros".

2.4 CONTROL INTERNO

El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Una segunda definición definiría al control interno como "el sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

Entre los objetivos del control interno tenemos

Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.

Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.

Promover la eficiencia de la explotación.

Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

Entre los elementos de un buen sistema de control interno se tiene:

Un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.

Un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contable sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos.

Unos procedimientos eficaces con los que se pueda llevar a cabo el plan proyectado.

Un personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades.

La Auditoría Interna forma parte del Control Interno, y tiene como uno de sus objetivos fundamentales el perfeccionamiento y protección de dicho control interno.

2.5 CONTROL INTERNO OPERATIVO

Control operativo.

Los controles, entendidos como las acciones estructuradas y coordinadas, para alcanzar un nivel razonable de confianza en el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa, y en lograr los niveles esperados de economía, eficiencia y eficacia en las operaciones y en la protección de los activos

Son más efectivos los controles internos cuando se incorporan a la infraestructura de una organización y comienzan a ser parte de su actividad más elemental. No deben entorpecer, sino comportarse

positivamente en la consecución de los objetivos.

No obstante, para su instrumentación siempre se ha tenido en cuenta el costo beneficio del sistema de control interno, así como las limitaciones inherentes a cualquier sistema.

Como hemos planteado anteriormente el control interno comprende el plan de organización, el conjunto de métodos debidamente clasificados y coordinados, las medidas tomadas en una entidad para asegurar sus recursos, propender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

Deben ser tareas priorizadas de cada dirigente y trabajador, la implantación de las medidas de control interno, así como la realización sistemática de los controles y de la aplicación de divisiones para erradicar las deficiencias con el objetivo de lograr un incremento de la eficiencia económica y la calidad y el resultado positivo de las actividades realizadas por cada entidad.

Para lograr establecer un eficaz sistema de control interno, se deberá tomar en cuenta previamente la organización de la entidad sobre la base de determinados principios, entre ellos los fundamentales son los siguientes:

- División del trabajo.

En ningún caso una sola persona tendrá el control íntegro de una operación, para procesar cada tipo de transacción el control interno debe pasar por cuatro etapas separadas:

- Autorizada.

- Aprobada.

- Ejecutada.

- Registrada.

De modo tal que garantice que los responsabilizados con la custodia de los medios y la elaboración de los documentos primarios no tengan autoridad para aprobar los mismos y que ambos no tengan la función o posibilidad de efectuar anotaciones en los registros contables de esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra que trabaja independiente y que al mismo tiempo verifica la operación realizada posibilitando la detección de errores.

- Fijación de responsabilidad.

Garantizar que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de los documentos pertinentes, permitan determinar en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo.

Se deben proveer las funciones de cada área, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de la misma, teniendo en cuenta que la autoridad es delegable, no siendo así la responsabilidad.

- Cargo y descargo.

Debe garantizarse que todo recurso o servicio recibido o entregado sea

registrado, o sea lograr que se contabilicen los cargos de todo lo que entra y descargos de todo lo que sale, lo cual servirá de evidencia documental que precise quién lo ejecutó, aprobó, registró y verificó.

Debe quedar bien claro en qué forma y momento una cuenta recibe los créditos y los débitos, es por ello que toda anotación que no obedezca a las normas de una cuenta se debe investigar en detalle.

La supervisión de las operaciones reflejadas en cada cuenta y subcuenta o análisis en forma sistemática, por personal independiente al que efectúa dichas anotaciones, permitirá observar si las operaciones registradas se corresponden con el contenido de cada cuenta.

Resulta conveniente además aplicar la práctica de rotar a los trabajadores en sus distintos puestos de trabajos teniendo en cuenta sus conocimientos y nivel ocupacional, lo que limita los riesgos de la comisión de fraudes viabilizando su descubrimiento en caso de producirse éstos y tiene además la ventaja de aumentar la eficiencia del trabajo al conseguir un entrenamiento más integral.

Toda entidad clasificada como mediana o grande de acuerdo a sus actividades económicas, debe poseer la función de auditoría interna, subordinada directamente al funcionario de primer nivel de la organización, ante el cual debe rendir sus informes. La intervención interna consiste fundamentalmente en la comprobación periódica de los mecanismos de control interno establecidos en los procedimientos contables.

La entidad debe contar antes del inicio de sus operaciones con un clasificador de cuentas donde se detalle el plan de cuentas que utiliza la contabilidad para registrar los hechos económicos, el contenido

económico de cada cuenta con el detalle de sus abonos y créditos fundamentales y el sistema informativo que emite la contabilidad periódicamente a la dirección de la empresa, para dirigir económicamente la misma.

Otro documento de dirección con que debe contar la entidad antes del inicio de sus operaciones es el manual de procedimientos de contabilidad y control interno, en el cual se describirán los procedimientos contables y los requisitos de control interno a que cada operación descrita esté sujeta, con el objetivo de su chequeo y comparación.

La entidad debe tener definida la política general en cuanto a la cobertura de seguro, así como la definición del funcionario en el cual recae la responsabilidad de la revisión periódica de dicha cobertura.

En esta debe estar definido el formato de los comprobantes de diario, la forma en que deben estar justificados y la persona y cargo del funcionario que los aprueba.

Si se poseen sucursales, el control sobre ellas debe ser similar al de la casa matriz en cuanto a las intervenciones internas.

Debe estar establecido que todos los funcionarios y empleados administrativos tomen vacaciones anuales y que en ese periodo sean sustituidos por otros funcionarios o empleados según sea el caso.

En poder de un funcionario debe existir un calendario o archivo de fechas relativo al vencimiento de liquidaciones de impuestos e informes especiales y los términos para reclamaciones.

Recopilación de las Normas y Procedimientos a aplicar, basados en las regulaciones emitidas por los organismos globales y ramales, así como los específicos de cada entidad, atendiendo a las particularidades de su actividad y a los requerimientos de su organización y dirección.

Diseño del conjunto de modelos y documentos que se necesitan utilizar en la entidad, tanto de uso común que establezcan relaciones con terceros, como los que soporten las operaciones de carácter interno, así como los de uso específico, de acuerdo a las peculiaridades de las actividades que desarrollan, incluyendo sus correspondientes metodologías y previendo el adecuado archivo y conservación de los mismos, acorde a las regulaciones que en materia de prescripción se legislen al efecto.

Establecimiento del Sistema Informativo Interno compatible con el Sistema Informativo General vigente para toda la economía, que garantice las necesidades de análisis a cada nivel.

El adoptar sistemas más avanzados y rigurosos, asimilables por la economía de las entidades, influirá también en el estilo de dirección, teniendo en cuenta que nuestras entidades no se supeditan a un único propietario o a un pequeño grupo de ellos y que, por ende se obliga a una necesaria retroalimentación de los sistemas de control interno y de las disposiciones y regulaciones establecidas por los órganos y organismos del Estado competentes.

Atmósfera de confianza mutua

Para el control resulta esencial un nivel de confianza mutua entre las personas, la cual coadyuva el flujo de información que las personas necesitan para tomar decisiones y entrar en acción. Propicia, además, la

cooperación y la delegación que se requieren para un desempeño eficaz tendente al logro de los objetivos de la entidad. La confianza está basada en la seguridad respecto a la integridad y competencia de la otra persona o grupo.

La comunicación abierta crea y depende de la confianza dentro de la entidad. Un alto nivel de confianza estimula para que se asegure que cualquier tema de importancia sea de conocimiento de más de una persona. El compartir tal información fortalece el control, reduciendo la dependencia del juicio, la capacidad y la presencia de una única persona.

Organigrama

Toda entidad debe desarrollar una estructura organizativa que atienda al cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un organigrama. La estructura organizativa, formalizada en un organigrama, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas.

Lo importante es que su diseño se ajuste a sus necesidades, proporcionando el marco de organización adecuado para llevar a cabo la estrategia diseñada para alcanzar los objetivos fijados. Lo apropiado de la estructura organizativa podrá depender, por ejemplo, del tamaño de la entidad. Estructuras altamente formales que se ajustan a las necesidades de una entidad de gran tamaño, pueden no ser aconsejables en una entidad pequeña.

Asignación de autoridad y responsabilidad

Toda entidad debe complementar su organigrama, con un manual de organización y funciones, en el cual se debe asignar la responsabilidad,

las acciones y los cargos, a la par de establecer las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de estos.

El Ambiente de Control se fortalece en la medida en que los miembros de una entidad conocen claramente sus deberes y responsabilidades. Ello impulsa a usar la iniciativa para enfrentar y solucionar los problemas, actuando siempre dentro de los límites de su competencia.

Existe una nueva tendencia de derivar autoridad hacia los niveles inferiores, de manera que las decisiones queden en manos de quienes están más cerca de la operación. Una cuestión crítica de esta corriente es el límite de la delegación: hay que delegar tanto cuanto sea necesario, pero solamente para mejorar la probabilidad de alcanzar los objetivos.

Toda delegación de la autoridad contribuye a la necesidad de que los jefes examinen y aprueben, cuando proceda, el trabajo de sus subordinados y que ambos cumplan con la debida rendición de cuentas de sus responsabilidades y tareas.

También requiere que todo el personal conozca y responda a los objetivos de la entidad. Es esencial que cada integrante de ella conozca como su acción se interrelaciona y contribuye a alcanzar los objetivos generales.

Para que sea eficaz un aumento en la delegación de autoridad se requiere de un elevado nivel de competencia en los delegatarios, así como un alto grado de responsabilidad personal. Además, se deben aplicar procesos efectivos de supervisión de la acción y los resultados por parte de la dirección.

Políticas y prácticas en personal

La conducción y tratamiento del personal de la entidad debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia.

Los procedimientos de contratación, inducción, capacitación y adiestramiento, calificación, promoción y disciplina, deben corresponderse con los propósitos enunciados en la política.

El personal es el activo más valioso que posee cualquier entidad y se debe tratar y conducir de forma tal que se obtenga su más elevado rendimiento. Debe procurarse su satisfacción personal en el trabajo que realiza, propendiendo a que en este se consolide como persona y se enriquezca humana y técnicamente.

La dirección asume su responsabilidad en tal sentido, en diferentes momentos; selección, al establecer requisitos adecuados de conocimiento, experiencia e integridad para las incorporaciones a la entidad; inducción, al preocuparse para que los nuevos empleados sean metódicamente familiarizados con las costumbres y procedimientos del organismo; capacitación, al insistir en que sean capacitados convenientemente para el correcto desempeño de sus responsabilidades; rotación y promoción, al procurar que funcione una movilidad de organización que signifique el reconocimiento y promoción de los más capaces e innovadores; sanción, al aplicar, cuando corresponda, las medidas disciplinarias que transmitan con rigurosidad que no se tolerarán desvíos del camino trazado.

Normas de Actividades de control

Separación de tareas y responsabilidades

Las tareas y responsabilidades, esenciales, relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, deben ser asignadas a personas diferentes.

El propósito de esta norma es procurar un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura de organización.

Al evitar que las cuestiones fundamentales de una transacción u operación queden concentradas en una misma persona o sector, se reduce notoriamente el riesgo de errores, despilfarros o actos ilícitos y aumenta la probabilidad que, de producirse, sean detectados.

En las entidades pequeñas es necesario establecer un balance entre esta separación de tareas y responsabilidades y el beneficio que se puede obtener de ellas, sin descuidar lo que nos costaría dividir funciones, por lo que habría que reforzar la actividad de supervisión y monitoreo.

Coordinación entre áreas

Cada área o sub área de la entidad debe operar coordinada e interrelacionadamente con las restantes áreas o sub áreas. En una entidad, las decisiones y acciones de cada una de las áreas que la integran, requieren coordinación. Para que el resultado sea efectivo, no es suficiente que las unidades que lo componen alcancen sus propios objetivos; sino que deben trabajar mancomunadamente para que se alcancen, en primer lugar, los de la entidad.

La coordinación mejora la integración, la consistencia y la responsabilidad y limita la autonomía. En ocasiones una unidad debe sacrificar en alguna medida su eficacia para contribuir a la de la entidad como un todo.

Es esencial, en consecuencia, que funcionarios y empleados consideren las implicaciones y repercusiones de sus acciones en relación con la entidad. Esto supone consultas dentro y entre las entidades.

Documentación

La estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, deben estar claramente documentados, y la documentación debe estar disponible para su verificación.

Toda entidad debe contar con la documentación referente a su Sistema de Control Interno y a las cuestiones pertinentes de las transacciones y hechos significativos.

La información sobre el Sistema de Control Interno puede figurar en su formulación de políticas y, básicamente, en el referido manual, incluirá datos sobre objetivos, estructura y procedimientos de control.

Niveles definidos de autorización

Los actos y transacciones relevantes sólo pueden ser autorizados y ejecutados por dirigentes, funcionarios y demás trabajadores que actúen dentro del ámbito de sus competencias.

La autorización es la forma idónea de asegurar que sólo se realizan actos y transacciones que cuentan con la conformidad de la dirección. Esta conformidad supone su ajuste a la misión, la estrategia, los planes, programas y presupuestos.

La autorización debe documentarse y comunicarse explícitamente a las personas o sectores autorizados. Estos deberán ejecutar las tareas que se les han asignado, de acuerdo con las directrices, y dentro del ámbito de competencia establecido por las normas.

Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos

Las transacciones y los hechos que afectan a una entidad deben registrarse inmediatamente y ser debidamente clasificados.

Las transacciones o hechos deben registrarse, en el momento de su materialización o lo más inmediato posible, para garantizar su relevancia y utilidad. Esto es válido para todo el proceso o ciclo de la transacción o hecho, desde su inicio hasta su conclusión.

Asimismo, deberán clasificarse adecuadamente para que, una vez procesados, puedan ser presentados en informes y estados financieros con saldos razonables, facilitando a directivos y gerentes la adopción de decisiones

Acceso restringido a los recursos, activos y registros

El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe estar protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas

autorizadas, quienes están obligadas a firmar las Actas de Responsabilidad a rendir cuenta de su custodia y utilización.

Todo activo de valor debe ser asignado a un responsable de su custodia y contar con adecuadas protecciones, a través de seguros, almacenaje, sistemas de alarma, pases para acceso, etc.

Además, deben estar debidamente registrados, y periódicamente, se cotejarán las existencias físicas con los registros contables para verificar su coincidencia. La frecuencia de la comparación depende del nivel de vulnerabilidad del activo.

Estos mecanismos de protección cuestan tiempo y dinero, por lo que, en la determinación del nivel de seguridad pretendido, deberán ponderarse los riesgos emergentes, entre otros del robo, despilfarro, mal uso, destrucción, contra los costos que puedan derivarse del control.

Rotación del personal en las tareas claves

Ningún empleado debe tener a su cargo, durante un tiempo prolongado, las tareas que presenten una mayor probabilidad de comisión de irregularidades. Los empleados a cargo de dichas tareas deben, periódicamente, emplearse en otras funciones.

Si bien el Sistema de Control Interno debe operar en un ambiente de solidez ética, es necesario adoptar ciertas protecciones para evitar hechos que puedan propiciar actos reñidos con el código de conducta del organismo.

En tal sentido, la rotación en el desempeño de tareas claves para la seguridad y el control es un mecanismo de probada eficacia y muchas

veces no utilizado por el equivocado concepto del "hombre imprescindible".

Control del sistema de información

El sistema de información debe ser controlado con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y asegurar el control del proceso de los diversos tipos de transacciones.

La calidad del proceso de toma de decisiones en una entidad, descansa fuertemente en sus sistemas de información. Un sistema de información abarca información cuantitativa, por ejemplo, los informes de desempeño que utilizan indicadores, y cualitativa, lo concerniente a opiniones y comentarios. El sistema deberá contar con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas.

El sistema de información debe ser flexible y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección, en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes. El sistema ayuda a controlar todas las actividades de la entidad, a registrar y supervisar transacciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener datos financieros.

Las actividades de control de los sistemas de aplicación están diseñadas para controlar el procesamiento de las transacciones dentro de los programas de aplicación e incluyen los procedimientos manuales asociados.

Control de la tecnología de información

Los recursos de la tecnología de información deben ser controlados con el

objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de información que la entidad necesita para el logro de su misión.

La información que necesitan las actividades de la entidad, es provista mediante el uso de recursos de tecnología de información, los que abarcan: datos, sistemas de aplicación, tecnología asociada, instalaciones y personal.

La administración de estos recursos debe llevarse a cabo mediante procesos de tecnología de información agrupados naturalmente, a fin de proporcionar la información necesaria que permita a cada trabajador cumplir con sus responsabilidades y supervisar el cumplimiento de las políticas. A fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos del sistema de información, es preciso definir actividades de control apropiadas, así como implementarlas, supervisarlas y evaluarlas.

La seguridad del sistema de información es la estructura de control para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de datos y recursos de la tecnología de información.

Las actividades de control general de la tecnología de información se aplican a todo el sistema de información, incluida la totalidad de sus componentes, desde la arquitectura de procesamiento de grandes computadoras, mini computadoras y redes, hasta la gestión de procesamiento por el usuario final. También abarcan las medidas y procedimientos manuales que permiten garantizar la operación continua y correcta del sistema de información.

Indicadores de desempeño

Toda entidad debe contar con métodos de medición de desempeño que permitan la preparación de indicadores para su supervisión y evaluación.

La información obtenida se utilizará para la corrección de los cursos de acción y el mejoramiento del rendimiento.

La dirección de una entidad, programa, proyecto o actividad, debe conocer cómo marcha hacia los objetivos fijados para mantener el dominio del rumbo, es decir, ejercer el control.

Un sistema de indicadores elaborados desde los datos emergentes de un mecanismo de medición del desempeño, contribuirá al sustento de las decisiones.

Los indicadores no deben ser tan numerosos que se tornen ininteligibles o confusos, ni tan escasos que no permitan revelar las cuestiones claves y el perfil de la situación examinada.

Cada entidad debe preparar un sistema de indicadores ajustado a sus características, es decir, tamaño, proceso productivo, bienes y servicios que entrega, nivel de competencia de sus dirigentes y demás elementos que lo distinguen. El sistema puede estar constituido por una combinación de indicadores cuantitativos, tales como los montos presupuestados y cualitativos, como el nivel de satisfacción de los usuarios.

Los indicadores cualitativos deben ser expresados de una manera que permita su aplicación objetiva y razonable. Por ejemplo: una medición indirecta del grado de satisfacción del usuario puede obtenerse por el número de reclamos.

Evaluación del componente Actividades de Control

Comprobar que está debidamente segregada y diferenciada (en la medida

de lo racionalmente posible) la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, teniendo en cuenta la necesaria coordinación entre las distintas áreas de responsabilidad definidas en la entidad.

Verificar el registro y clasificación oportuna de las transacciones y hechos importantes, atendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros.

Comprobar la realización de conteos físicos, periódicos, de los activos y su conciliación con los registros contables.

Evaluar la calidad y cumplimiento de los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado.

Verificar que la dirección efectúe análisis, periódicos y sistemáticos, de los resultados obtenidos, comparándolos con períodos anteriores, con los presupuestos y planes aprobados y otros niveles de análisis que les sean útiles.

Evaluar la utilización del sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes.

Valorar el funcionamiento, utilización y respeto a los resultados de la Auditoría Interna.

Comprobar el cumplimiento de los controles de la tecnología de información referidos a:

- Seguridad física de los equipos de información.

- Controles de acceso.
- Controles sobre software.
- Controles de las operaciones de proceso de datos.
- Controles sobre el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
- Controles de las aplicaciones.

Revisar que el plan de prevención elaborado ha tenido en cuenta el diagnóstico de los riesgos internos o peligros potenciales, el análisis de las causas que lo provocan o propician y las propuestas de medidas para prevenir o contrarrestar su ocurrencia.

Comprobar que el plan de prevención, en cada una de las acciones, define el tiempo o los momentos de ejecución, los ejecutantes y los responsables de su control.

Información y comunicación

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer, en tiempo, las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno.

Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz, incluyendo una circulación multidireccional de la

información: ascendente, descendente y transversal. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar, por parte de los dirigentes, resultan vitales.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria y, en ambos casos, importa contar con medios eficaces, como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras.

Normas de Información y Comunicación

Información y responsabilidad

La información debe permitir a los funcionarios y empleados cumplir sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser identificados, captados, registrados, estructurados en información y comunicados, en tiempo y forma.

Una entidad debe disponer de una corriente fluida y oportuna información relativa a los acontecimientos internos y externos. Por ejemplo, necesita tomar conocimiento con prontitud de los requerimientos de los usuarios para proporcionar respuestas oportunas o de los cambios en la legislación y reglamentaciones que le afectan. De igual manera, debe tener conocimiento constante de la situación de sus procesos internos.

Los riesgos que afronta una entidad se reducen en la medida que la

adopción de las decisiones se fundamente en información relevante, confiable y oportuna. La información es relevante para un usuario, en la medida que se refiera a cuestiones comprendidas dentro de su responsabilidad y que él cuente con la capacidad suficiente para apreciar su significación.

La supervisión del desempeño de la entidad y sus partes componentes, opera mediante procesos de información y de exigencia de responsabilidades de tipos formales e informales. La cultura, el tamaño y la estructura de organización influyen, significativamente, en el tipo y la confiabilidad de estos procesos.

Contenido y flujo de la información

La información debe ser clara y con un grado de detalle ajustado al nivel de la toma de decisiones. Se debe referir tanto a situaciones externas como internas, a cuestiones financieras como operacionales.

Para el caso de los niveles directivo y gerencial, los informes deben relacionar el desempeño con los objetivos y metas fijados. El flujo informativo debe circular en todos los sentidos: ascendente, descendente, horizontal y transversal.

Es fundamental para la conducción y control de la entidad disponer de la información satisfactoria, en tiempo y en el lugar necesario, y por ende, el diseño del flujo informativo y su posterior funcionamiento adecuado, deben constituir preocupaciones centrales para los responsables de la entidad, para la toma de decisiones, si no de nada serviría.

Calidad de la información

La información disponible en la entidad debe cumplir con los atributos de: contenido apropiado, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad. Esta norma plantea las cuestiones a considerar con vistas a formar juicios sobre la calidad de la información que utiliza una entidad y hace imprescindible su confiabilidad.

Es deber de la autoridad superior, responsable del control interno, esforzarse por obtener un grado adecuado de cumplimiento de cada uno de los atributos mencionados.

Flexibilidad al cambio

El sistema de información debe ser revisado y de corresponder, rediseñado cuando se detecten deficiencias en su funcionamiento y productos. Cuando la entidad cambie su estrategia, misión, política, objetivos, programa de trabajo, etc., se debe contemplar el impacto en el sistema de información y actuar en consecuencia.

Si el sistema de información se diseña orientado en una estrategia y un programa de trabajo, es natural que al cambiar estos, tenga que adaptarse, atendiendo a que la información que dejó de ser relevante siga fluyendo en detrimento de otra que sí pasó a serlo, cuidando porque el sistema no se sobrecargue artificialmente, situación que se genera cuando se adiciona la información, ahora necesaria, sin eliminar la que perdió importancia.

El sistema de información

El sistema de información debe diseñarse atendiendo a la estrategia y programa de operaciones de la entidad.

La calificación de sistema de información se aplica, tanto al que cubre la información financiera de una entidad como al destinado a registrar otros procesos y operaciones internas. Aquí se explica en un sentido más amplio por alcanzar también al tratamiento de acontecimientos y hechos externos a la entidad, refiriéndose a la captación y procesamiento oportuno de situaciones referentes a: cambios en la normativa, legal o reglamentaria, que alcance a la entidad, conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio que se le proporciona, sus reclamos, inquietudes y sus necesidades emergentes.

Tal sistema de información, deberá ser diseñado para apoyar la estrategia, misión, política y objetivos de la entidad.

La entidad necesita información que le permita alcanzar todas las categorías de objetivos: operacionales, financieros y de cumplimiento. Cada dato en particular puede ayudar a lograr una o todas estas categorías de objetivos.

Compromiso de la dirección

El interés y el compromiso de la dirección de la entidad con los sistemas de información se deben explicitar mediante una asignación de recursos suficientes para su funcionamiento eficaz.

Supervisión o Monitoreo

Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de

supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección.

Las evaluaciones separadas son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

Algunas de las cuestiones a tener en cuenta son:

Constitución del comité de control integrado, por un dirigente del máximo nivel y el auditor interno, cuyo objetivo sería la vigilancia del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo.

En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de unidades de auditoría interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

El objetivo es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales o recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevivientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que estos entrañan, la competencia

y experiencia de quienes los controlan y los resultados de la supervisión continuada.

Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión, de la auditoría interna incluidas en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección y los auditores externos.

Constituyen todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, prima una disciplina apropiada y principios insoslayables. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan, estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos y que resulten aptos para los fines perseguidos.

Responden a una determinada metodología con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.

El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad. Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren un mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.

Debe confeccionarse un plan de acción que contemple el alcance de la evaluación, las actividades de supervisión continuadas existentes, las tareas de los auditores internos y externos, áreas o asuntos de mayor riesgo, programa de evaluaciones, evaluadores, metodología y

herramientas de control, presentación de conclusiones y documentación de soporte, seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.

Normas de Supervisión o Monitoreo

Evaluación del Sistema de Control Interno

La dirección de la entidad y cualquier funcionario que tenga a su cargo un área de segmento de organización, programa, proyecto o actividad, debe evaluar periódicamente la eficacia de su Sistema de Control Interno y comunicar los resultados ante quien es responsable.

Un análisis periódico de la forma en que ese sistema está operando le proporcionará, al responsable, la tranquilidad de un adecuado funcionamiento, o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento.

Eficacia del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno se considera efectivo en la medida en que la autoridad a la que apoya cuenta con una seguridad razonable en la información acerca del avance en el logro de sus objetivos y metas y en el empleo de criterios de economía y eficiencia, la confiabilidad y validez de los informes y estados financieros, el cumplimiento de la legislación y normas vigentes, incluida las políticas y los procedimientos emanados de la propia entidad, esta norma fija el criterio para calificar la eficacia de un Sistema de Control Interno, basándose en las tres materias del control:

- Las operaciones.
- La información financiera.

- El cumplimiento con las leyes, decretos, reglamentos y cualquier tipo de normativa

Auditorías del Sistema de Control Interno

Deben practicarse auditorías, las que informarán sobre la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno, proporcionando recomendaciones para su fortalecimiento si correspondiera.

En el juego de interrelaciones de elementos que configuran y sustentan el Sistema de Control Interno, las auditorías desempeñan un papel importante.

Estos exámenes, practicados sobre bases de normas y procedimientos generalmente aceptados, permiten obtener una opinión técnica válida sobre el estado y funcionamiento de un Sistema de Control Interno.

La naturaleza, extensión y frecuencia de las evaluaciones del Sistema de Control Interno deben variar en función del nivel de riesgo determinado y de la ponderación de la importancia del control para reducirlo.

La auditoría debe ajustarse a un método objetivo y sistemático que, razonablemente, incremente la probabilidad de la formación de un juicio acertado.

Validación de los supuestos asumidos

Se deben validar, en forma periódica, los supuestos que sustentan los objetivos de una organización.

Los objetivos de una entidad y los elementos de control que respaldan su logro descansan en supuestos fundamentales acerca de cómo funciona su entorno.

Con frecuencia se sostienen ampliamente, en una organización, los supuestos acerca de cómo funciona el sistema, aunque el personal puede desconocerlos. Dichos supuestos inconscientes pueden inhibir la capacidad de adaptarse al cambio, debido a que conducen al personal a descartar toda aquella información que no se ajusta a sus conceptos. Se necesita un diálogo abierto para identificar los supuestos. Si los supuestos de una organización no son válidos, el control puede ser ineficaz, por lo que la revalidación periódica de los supuestos de la organización es clave para la eficacia del control.

Tratamiento de las deficiencias detectadas

Toda deficiencia que afecte o pueda llegar a afectar la efectividad del Sistema de Control Interno debe ser informada.

Deben establecerse procedimientos que determinen sobre qué asuntos, en qué forma y ante quién se presentará tal información.

Las deficiencias en el funcionamiento del Sistema de Control Interno, dada su importancia, deben ser rápidamente detectadas y comunicadas. El término deficiencia debe entenderse en sentido amplio, es decir, cualquier "condición" dentro del sistema que sea digna de atención.

La identificación de las deficiencias puede surgir de diferentes fuentes: el

propio control interno, la supervisión y la evaluación. También, a través de la relación con terceros, por medio de reclamos, demandas, etc.

La comunicación de las deficiencias debe seguir, normalmente, el camino que conduce al inmediato superior, pero la orientación general debe ser que finalmente llegue a la autoridad que puede tomar la acción correctiva. Un caso que puede servir de ejemplo es aquel en el que el problema detectado invade los límites organizacionales; aquí la comunicación debe ser dirigida al nivel suficientemente elevado como para asegurar una acción apropiada.

Se deben informar las deficiencias detectadas que superen un límite señalado en cuanto a su relevancia y repercusión.

Evaluación de la Supervisión y Monitoreo

La dirección, responsable de las operaciones compara la producción, las existencias, las ventas u otra información conseguida en el curso de sus actividades diarias, con la información generada a través de los sistemas.

Evaluar hasta qué punto las comunicaciones recibidas de terceros corrobora la información generada dentro de la organización o indican problemas.

Comparación periódica de los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales.

Analizar la respuesta de la entidad ante las recomendaciones de los auditores internos y externos para fortalecer los controles internos.

Se insiste en el cumplimiento del código de ética o conducta de la entidad y si regularmente se llevan a cabo actividades de control esenciales.

Valorar la efectividad de las actividades de auditoría interna

2.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2.6.1 JUSTIFICACIÓN

Este proceso tiene lugar dado el cúmulo de actividades que se llevan a cabo dentro de la institución, las cuales permiten brindar un servicio informativo de calidad a la comunidad.

2.6.2 OBJETIVO

El propósito de este manual es facilitar al coordinador de documentación de procesos de la institución o cualquier persona previamente autorizada por la administración realizar el proceso.

2.6.3 DEFINICIÓN

¿Qué es un proceso?

Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultado).

Las actividades de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado. Desde este punto de vista, una organización cualquiera puede ser considerada como un sistema de

procesos, más o menos relacionados entre sí, en los que buena parte de los inputs serán generados por proveedores internos, y cuyos resultados irán frecuentemente dirigidos hacia clientes también internos.

Documentación de procesos. Es un método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave. Siempre que un proceso vaya a ser rediseñado o mejorado, su documentación es esencial como punto de partida.

Lo habitual en las organizaciones es que los procesos no estén identificados y, por consiguiente, no se documenten ni se delimiten. Los procesos fluyen a través de distintos departamentos y puestos de la organización funcional, que no suele percibirlos en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionados.

2.6.4. ELEMENTOS

Los elementos que forman parte del análisis de la documentación de procesos son:

- **Identificación y documentación.** Lo habitual en las organizaciones es que los procesos no estén identificados y, por consiguiente, no se documenten ni se delimiten. Los procesos fluyen a través de distintos departamentos y puestos de la organización funcional, que no suele percibirlos en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionado.
- **Definición de objetivos.** La descripción y definición operativa de los objetivos es una actividad propia de la documentación. Esto permitirá orientar los procesos hacia la Calidad, es decir hacia la satisfacción de necesidades y expectativas.

- **Identificación de responsables de los procesos.** Al estar, por lo común, distribuidas las actividades de un proceso entre diferentes áreas funcionales, lo habitual es que nadie se responsabilice del mismo, ni de sus resultados finales. El encargado del proceso puede delegar este liderazgo en un equipo o en otra persona que tenga un conocimiento importante sobre el proceso, pero es vital que, este primero esté informado de las acciones y decisiones que afectan al proceso, ya que la responsabilidad no se delega por lo tanto debe tener control sobre el mismo desde el principio hasta el final.
- **Reducción de etapas y tiempos.** Generalmente existe una sustancial diferencia entre los tiempos de proceso y de ciclo. La documentación de procesos permite conocer los pasos que incluye un proceso, esto genera una reducción de las etapas, de manera que el tiempo total del proceso disminuya.
- **Simplificación.** Con esta se intenta reducir el número de personas y departamentos implicados en un proceso o ciclo.
- **Reducción y eliminación de actividades sin valor añadido.** Es frecuente encontrar que buena parte de las actividades de un proceso no aportan nada al resultado final. La documentación de procesos cuestiona estas actividades dejando perdurar las estrictamente necesarias, como aquellas de evaluación imprescindibles para controlar el proceso o las que deban realizarse por cumplimiento de la legalidad y normatividad vigente.
- **Ampliación de las funciones y responsabilidades del personal.** Con frecuencia es necesario dotar de más funciones y de mayor responsabilidad al personal que interviene en el proceso, como

medio para reducir etapas y acortar tiempos de ciclo, siempre procurando actuar cuidadosamente para no llegar a generar conflictos.

- **Inclusión de actividades de valor añadido.** Que incrementen la satisfacción del cliente.

2.6.5 CARÁCTERÍSTICAS

Los beneficios que resultan de una documentación de procesos son:

- Incrementar la eficacia.
- Reducir costos.
- Mejorar la calidad.
- Acortar los tiempos y reducir, así, los ciclos de entrega del servicio.

Estos objetivos pueden llegar a alcanzarse conjuntamente dada la relación existente entre ellos. Por ejemplo, si se acortan los tiempos es probable que mejore la calidad.

2.6.6 PROCESO

Los pasos que deben llevarse a cabo para la realización de la documentación de procesos y la creación de un manual son:

- 1) El primer paso que implica una documentación de procesos es la selección del proceso a documentar
- 2) Posteriormente, la recolección de la información relacionada con el proceso
- 3) Análisis de la información

- 4) El cuarto paso es el desarrollo de un manual de documentación de procesos, que implica la creación de un modelo o formato de procesos.

Modelado de Procesos

Frecuentemente los sistemas (conjuntos de procesos y subprocesos integrados en una organización) son difíciles de comprender, amplios, complejos y confusos; con múltiples puntos de contacto entre sí y con un buen número de áreas funcionales, departamentos y puestos implicados. Un modelo puede dar la oportunidad de organizar y documentar la información sobre un sistema.

¿Qué es un modelo? Un modelo es una representación de una realidad compleja. Modelar es desarrollar una descripción lo más exacta posible de un sistema y de las actividades llevadas a cabo en él.

De acuerdo a lo anterior; una vez seleccionado y analizado el proceso a documentar, el modelo que se utiliza para desarrollarlo se conforma de dos pasos:

1. Identificación del Proceso
 - 1.1 Señalar a que departamento pertenece el proceso
 - 1.2 Asignar una clave para diferenciarlo de otros existentes dentro de la organización
 - 1.3 Asignar un número de emisión de acuerdo al orden en que fue analizado y documentado, así como para diferenciarlo de otros existentes dentro del mismo departamento o área
 - 1.4 Señalar a él o los responsables de llevarlo a cabo
2. Desglose del contenido que incluye el manual del proceso
 - 2.1 Justificación de la existencia de ese proceso dentro de la organización ó una determinada área o departamento
 - 2.2 Objetivo de la elaboración del manual de ese proceso
 - 2.3 Definición de los conceptos principales que lo integran
 - 2.4 Elementos que forman parte de él

- 2.5 Características principales del proceso.
- 2.6 Descripción de los pasos ó actividades que lo integran. Esta descripción se desarrollará después de haber recolectado y posteriormente analizado la información, de modo que sea un extracto del proceso que contenga los pasos netamente necesarios para llevarlo a cabo; así como la reducción de etapas y tiempos, reducción y eliminación de actividades sin valor añadido, ampliación de las funciones y responsabilidades del personal y la inclusión de actividades de valor añadido que promueven la Calidad en los procesos
- 2.7 Observaciones y recomendaciones
- 2.8 Diagrama de flujo. Cuando un proceso es modelado, con ayuda de una representación gráfica (diagrama de proceso), pueden apreciarse con facilidad las interrelaciones existentes entre distintas actividades, analizar cada actividad, definir los puntos de contacto con otros procesos, así como identificar los subprocesos existentes.

Diagramar es establecer una representación visual de los procesos y subprocesos, lo que permite obtener una información preliminar sobre la amplitud de los mismos, sus tiempos y los de sus actividades.

La representación gráfica facilita el análisis, también hace posible la distinción entre aquellas actividades que aportan valor añadido de las que no lo hacen, es decir que no proveen directamente nada al cliente del proceso o al resultado deseado. En este último sentido cabe hacer una precisión, ya que no todas las actividades que no proveen valor añadido han de ser innecesarias; éstas pueden ser actividades de apoyo y ser requeridas para hacer más eficaces las funciones de dirección y control, por razones de seguridad o por motivos normativos y de legislación.

- 2.9 Anexos que complementan la información.

2.10 Bibliografía (si lo requiere)

Cabe hacer mención de que no todos los procesos deben necesariamente de incluir este seguimiento de pasos en el contenido del manual, ya que cada proceso tiene características diferentes según el área funcional a la que corresponde.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

El propósito de la construcción de este Manual para la Mutualista Imbabura es que las áreas cuenten y apliquen la normatividad con procedimientos técnicos, para cumplir con responsabilidad las funciones asignadas a cada miembro que compone estas áreas, permitiendo controlar las transacciones ejecutadas y determinar la información contable que ésta registra sea la real y que no haya descalces.

La Mutualista Imbabura de acuerdo con su Estatuto y demás Leyes, Reglamentos y Decretos que la rigen, se encuentra facultada a realizar operaciones dentro del Sistema Financiero, de tal manera que dentro de sus procesos, puede considerar la elaboración de un Manual de Procedimientos para el Área Operativa, el mismo que le permitirá minimizar tiempos, reducir el mayor esfuerzo físico, desarrollar el trabajo de manera eficiente y eficaz y reducción de gastos optimizando recursos económicos.

La propuesta en sí, contiene todos los procedimientos operativos necesarios que la Mutualista Imbabura a de seguir para implementar el Manual de Procedimientos para el Área Operativa.

3.1. La Empresa

RED DE DISTRIBUCIÓN:

Luego de 49 años de presencia en el mercado financiero del norte del país, MUTUALISTA IMBABURA sigue proyectándose hacia el futuro acompañado de una serie de proyectos que contribuirán a su desarrollo, generando innumerables fuentes de empleo y movimiento comercial en la zona de influencia.

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

Oficina Matriz en Ibarra.

MATRIZ IBARRA, OVIEDO 7-29 Y BOLÍVAR
TELÉFONOS: (06) 2950 522 / (06) 2952 180 FAX: (06)
2955 761

Con 1 agencia en Otavalo.

AGENCIA OTAVALO, ABDÓN CALDERÓN ENTRE
MODESTO JARAMILLO Y SUCRE, TELÉFONOS: (06)
2920 315 (06) 2923 485

Con 1 agencia en Atuntaqui.

AGENCIA ATUNTAQUI, AV. AMAZONAS Y BOLÍVAR
TELÉFONOS: (06) 2991 308

Con 1 sucursal en Quito Sur.

SUCURSAL QUITO, CENTRO COMERCIAL
ATAHUALPA LOCAL 28
TELÉFONOS: (02) 2665 852 (02) 2652 831

Con 1 agencia en Quito Centro

OFICINA ESPECIAL, CENTRO COMERCIAL
NACIONES UNIDAS LOCAL PB C01 TELÉFONOS: (02)
2444 295 (02) 2920 252

3.1.1. Nombre o Razón Social.

Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda “MUTUALISTA
IMBABURA”

3.1.2. Titularidad de Propiedad de la Empresa

18

BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA

El Gerente General del Banco Ecuatoriano de la Vivienda, en ejercicio de la facultad que le confieren los Arts. 11º del Decreto-Ley de Emergencia Nº 20, promulgado el 2 de Julio de 1962, 9º del Decreto Supremo Nº 645, promulgado el 16 de Octubre de 1.963 y 32º de los Estatutos que rigen a la Entidad, considerando que la

ASOCIACION MUTUALISTA DE AHORRO Y CREDITO PARA LA VIVIENDA

"I M B A D U R A"

domiciliada en la ciudad de Ibarra
ha cumplido con todos y cada uno de los requisitos legales necesarios, otorga a la indicada Asociación la presente CARTA CONSTITUTIVA, en virtud de la cual se le autoriza operar en el país de conformidad a las normas legales pertinentes.

Quito, a 19 de noviembre de 1963

to de Asociaciones Mutualistas del mismo Banco, en Quito a diecinueve días del mes de Noviembre de mil novecientos sesenta y tres.

Quito, a 19 de noviembre de 1.963

Pedro Montano Z.
Pedro Montano Z.
SECRETARIO GENERAL

Certifico: Que la Fotocopia Anterior
es igual al Original que fue Devuelto.

ACUERDO N° 010

16

EL BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA

CONSIDERANDO:

Que, la Comisión Organizadora de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda "Imbabura", cuyos Presidente y Vicepresidente, a su vez, son también promotores de la misma, ha presentado a este Banco, para su aprobación, los Estatutos que regirán la marcha de la citada Asociación;

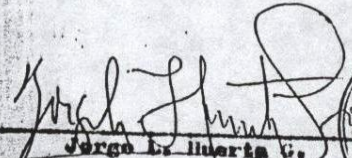
Que estos Estatutos no encuentran sujetos a todas las normas legales y reglamentarias prescritas para el funcionamiento normal y correcto de esta clase de Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda;

ACUERDA:

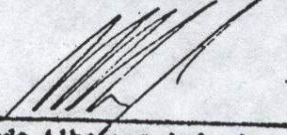
En cumplimiento de lo prescrito en el artículo 11, del Decreto Ley de Emergencia N° 20, promulgado en el Registro Oficial N° 196 de 2 de Julio de 1.962; del artículo 9° del Decreto Supremo N° 643, promulgado en el Registro Oficial N° 80, de 16 de Octubre de 1.963, reformatorio del anteriormente indicado y del artículo 6° del Decreto Ejecutivo 1298, promulgado en el Registro Oficial N° 274, de 17 de agosto de 1.962, autorizar la existencia de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda "Imbabura", aprobar sin modificación alguna sus Estatutos y ordenar su inscripción en el Registro del Banco.

Comuníquese el presente acuerdo a la nombrada Asociación y publíquese, por una sola vez, en un periódico de la Ciudad de Ibarra.

Dado en Quito, a los diecinueve días del mes de noviembre de mil novecientos sesenta y tres.


Jorge L. Huerta G.
JEFE DEL DEPARTAMENTO
DE ASOCIACIONES MUTUALISTAS




Alfredo Albernoz Andrade
GERENTE GENERAL DEL BANCO
ECUATORIANO DE LA VIVIENDA

Certifico que el Acuerdo anterior fue firmado por el señor Alfredo Albernoz Andrade, Gerente General del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y por el señor Jorge L. Huerta G., Jefe del Departamento

3.2. Base Filosófica

3.2.1. Misión

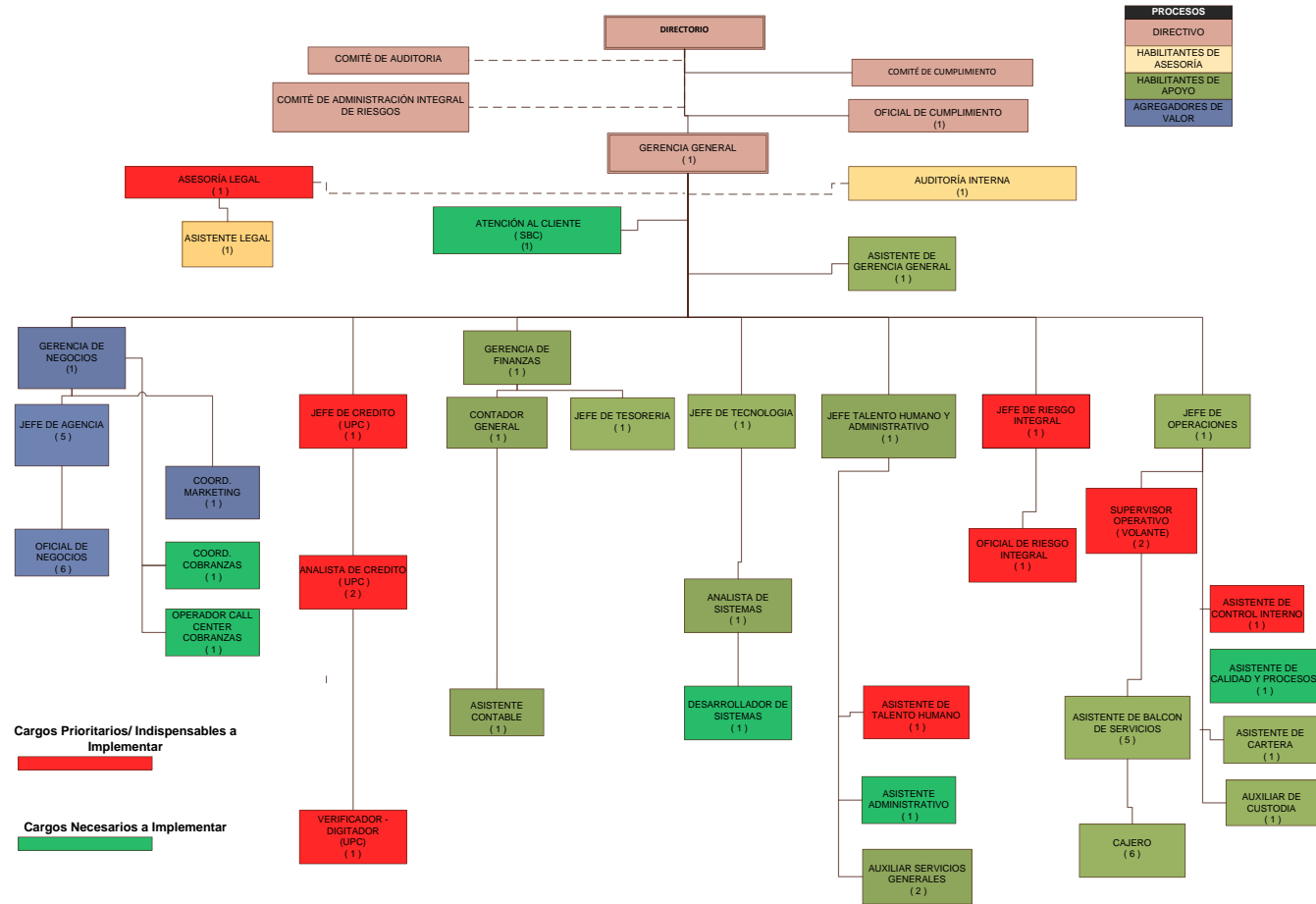
Contribuir al bienestar familiar de nuestros clientes mediante la prestación de productos y servicios de calidad, orientando a satisfacer las necesidades financieras, basado en un proceso de constante innovación, brindando seguridad y confianza, contando con el liderazgo eficiente de nuestros colaboradores.

3.2.2. Visión

Ser una de las mejores alternativas financieras del norte del País con altos índices de calidad y eficiencia, proyectándonos a la excelencia en el servicio, cumpliendo leyes y reglamentos que rigen al Sistema Financiero

3.3. La Organización

3.3.1. Organigrama Estructural.-




3.3.2. Descripción de Funciones.-

- Desarrollar los procedimientos operativos de los nuevos productos y servicios.
- Actualizar los procesos operativos, por implementación de nuevos sistemas, o por cambios dictados por organismos de control.
- Difusión y capacitación al personal sobre cambios en procesos operativos.
- Revisión permanente de procesos operativos en la producción de servicios.
- Verificar el cumplimiento de políticas internas y normas dictadas por la Superintendencia de Bancos en cada uno de los procesos operativos.
- Seguimiento y control de partidas pendientes en conciliaciones bancarias, cuentas transitorias y otras cuentas de balance.
- Seguimiento de las cuentas por pago de servicios por convenios.
- Parametrización de Productos y Servicios: Débito Automático de la Libreta, Tasas Activas y Pasivas, Plazo y Producto u otros.
- Soporte operativo a las diferentes áreas en las actividades operativas como: Notas de Débito y Crédito entre otras.
- Elaborar Notas de Débito por emisión y renovación anual de tarjetas de débito.
- Administración Operativa del Sistema del Banco Central: Servicios de Pagos Interbancarios, Transferencias Interbancarias SPI, Órdenes de Pago del Exterior OPE, Servicios de Cobros Interbancarios SCI, Servicios de Pagos en Línea SPL.
- Control de las cuentas por cobrar: Porta, Visa, Impuestos Prediales Retorno, Cheques Devuelto pago cartera.
- Control Operativo del Servicio Switchorm: Servicios Básicos, Impuestos Prediales Quito, Soat, Recargas Electrónicas.

- Control Operativo de la cuenta 1103100105 Banco del Austro Cajero Automático.
- Elaboración de Estructuras para la Superintendencia de Bancos.
- Control y envío de las Estructuras.
- Participación en la Identificación de Riesgos.
- Participación en Comités de Riesgos, Sistemas, y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Demás que se asigne de acuerdo a su ingerencia.

A continuación se describen los mecanismos, procesos y subprocesos que son utilizados en Mutualista Imbabura referente a productos y servicios y que se detallan paso a paso la manera que corresponderá utilizarlos para un buen manejo y desempeño de los mismos, minimizando tiempo y riesgo operativo, que será controlado inmediatamente en caso de cometer errores en su ejecución.

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: CONCILIACIÓN	
PROCEDIMIENTO: CUADRE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS ATMS CÓDIGO: APO		Página 01 de 24
Elaborado por: Holguer Portilla		Fecha: 29/08/2011
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 0
<p>OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para realizar el cuadro de cajeros automáticos en Matriz Ibarra, su Agencia CCNU y C. C. Atahualpa para llevar el correcto control de las transacciones que realizan los clientes de Mutualista Imbabura a través de éstos dispositivos, su registro y contabilización.</p> <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Confiabilidad, el sistema del cajero brindará información correcta y oportuna sobre la operatoria de las transacciones que se efectúa en este sistema. Los cajeros automáticos, deberán imprimir en tiempo real una cinta de auditoría, donde quede reflejada toda su actividad (consultas, transacciones, detalle del efectivo, mensajes del software etc.) con detalle de fecha, hora e identificación del cajero. ✓ Se evidenciará la existencia de reportes formales, que sean el resultado del control ejercido, por los responsables del manejo de los cajeros automáticos. Dichos reportes servirán como base para informar a instancias superiores, de las transacciones realizadas en 		

este sistema ATM los que servirán para el proceso de cuadro.

- ✓ Las instalaciones en donde se encuentran los cajeros, deben tener apropiados controles de acceso, por medio de los cuales se permita sólo el ingreso al área de procesamiento de datos a personal autorizado.
- ✓ El área de operaciones deberá evidenciar la existencia de un responsable único para la gestión, el control y el reporte del procesamiento de datos, sean estos centralizados o distribuidos entre las oficinas. La gestión operativa deberá asegurar el normal funcionamiento de la infraestructura de sistemas de información relacionada con los ATM's
- ✓ Los incidentes y debilidades en materia de seguridad deben registrarse y comunicarse inmediatamente a través de adecuados canales de información, con el objeto de analizar sus causas e implementar mejoras en los controles informáticos a fin de evitar su futura ocurrencia.
- ✓ El Proceso de Cierre Diario del Sistema Orión iniciará a las 05h00 de lunes a sábado, lo que hará que nuestros cajeros dejen de dispensar dinero a nuestros clientes y dispensen dinero únicamente a clientes de otras Instituciones Financieras que retiren en nuestros cajeros.
- ✓ La **Inspección Física de Dinero** estará a cargo del/la Jefe de Agencia en cada una de nuestras agencias y en Matriz de el/la Supervisor de Cajas.
- ✓ La **Adición de Dinero** al cajero automático en cada una de nuestras agencias estará a cargo de el/la cajero de turno designada para este fin por el/la Jefe de Agencia y en Matriz por el/la Supervisor de Cajas.

- ✓ La persona responsable de la información contenida, efectivo del cajero y envío de los informes de cuadros de cajero automático serán los/as Jefes de Agencias y en la oficina Matriz será el/la Supervisor de Cajas.
- ✓ Una vez realizada la Inspección física de Dinero del cajero, los/as Jefes de Agencias deberán activar los cajeros en el sistema Orión inmediatamente ATM 232 y ATM 83 respectivamente; y en la oficina Matriz, el/la Supervisor de Cajas debe activar el cajero AT91 y ATM ajenas.
- ✓ Los informes de cuadros de cajero automático deberán ser enviados por correo interno al Jefe Operativo, de lunes a viernes a primeras horas de la mañana; en el informe del día lunes deberán constar los valores de la inspección física del día sábado y lunes consolidados.
- ✓ La conciliación diaria entre los informes de cuadros de cajero automático y la cuenta contable 11010502 de cada Agencia en nuestro sistema contable Orión deberá realizar el el/la Jefe de su respectiva Agencia; y en Matriz el/la Supervisor de Cajas.
- ✓ Los cajeros automáticos deberán de tener un mínimo de efectivo de 2000 dólares.
- ✓ El delegado del Comité de Salud y Seguridad en el trabajo para el cajero automático en Mutualista Imbabura es el Oficial de Seguridad.

NORMATIVAS

- ✓ Art. 39, de la Resolución JB-2001-1851 de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES PARA REALIZAR VIGILANCIA DE LA RED

(Fuente: Manual de Procedimiento para realizar vigilancia de la RED).

De los Miembros del Comité de Salud y Seguridades en el trabajo de Mutualista Imbabura

1. Registrar en sus sistemas de Cajeros Automáticos, el BIN y el código de respuesta para la Transacción de control.
2. La coordinación de las actividades al interior de Mutualista Imbabura, estará a cargo del Oficial de Seguridad de la Institución. En el caso de que Mutualista Imbabura delegue estas responsabilidades a otra persona, deberá notificarse formalmente a BANRED.
3. Mutualista Imbabura recibirá las tarjetas de BANRED, las entregará a su personal y les capacitará sobre el procedimiento de inspección visual al ATMS que se debe cumplir y sobre las transacciones de control a ejecutar.
4. Mutualista Imbabura deberá mantener un registro actualizado del personal usuario de las tarjetas entregadas por BANRED.
5. Coordinar y disponer el horario para la Inspección Física de los Cajeros y la Adición de Dinero en las Agencias y Matriz de Mutualista Imbabura.

Oficial de Seguridad

Es el representante designado por Mutualista Imbabura ante el Comité de Salud y Seguridades en el Trabajo.

Sus responsabilidades son:

1. Coordinar internamente en la institución las actividades relacionadas con la ejecución de la inspección de los cajeros automáticos.
2. Recibir semanalmente los reportes de evaluación de la gestión de vigilancia realizada a los ATMS, los cuales serán generados por BANRED.
3. Cumplir y velar por el cumplimiento de la resolución N° JB-2011-185 de la Junta Bancaria del Ecuador.

Banred

Proporciona el servicio de switch o ruteo transaccional entre las instituciones partícipes de la red.

Sus funciones son:

1. Emitir tarjetas con banda magnética y BIN propio, personalizadas para cada institución. Las tarjetas tendrán un número único que las identificará por institución.
2. Entregar las tarjetas a cada una de las instituciones.
3. Actuará como autorizador de las transacciones de control que se realicen con las tarjetas entregadas.
4. Definir el procedimiento estándar para la verificación in-situ del estado físico del ATM y para la ejecución de las transacciones de control.
5. Emitir semanalmente los reportes de evaluación de la gestión de vigilancia realizada a los ATM's.

Responsable de la Inspección Física

Es la persona delegada de Mutualista Imbabura para verificar el cajero

automático y asegurarse que cumpla con las normativas de seguridad establecidas.

Sus funciones son:

1. Realizar las inspecciones físicas a los cajeros automáticos de la institución que representa.
2. Generar la transacción de control desde el cajero automático inspeccionado, esto en caso de que el mismo no presente novedades durante la inspección y verificar que el mensaje de respuesta presentada en la pantalla del cajero.
3. Notificar de manera inmediata a quien corresponda en caso de encontrar anomalías en el cajero automático.

RESPONSABILIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE TARJETAS DE VIGILANCIA (Fuente: Procedimiento para administración de tarjetas para vigilancia de la RED BANRED)

Delegado del Comité de Seguridades de BANRED

Es el representante designado por Mutualista Imbabura ante el Comité de Seguridades de BANRED.

Sus responsabilidades son:

1. Notificar a BANRED el número de tarjetas a emitir para la inspección de los cajeros de su institución.
2. Coordinar internamente en Mutualista Imbabura las actividades relacionadas con la ejecución de la inspección de los cajeros automáticos.
3. Entregar al personal designado por su institución las tarjetas a ser utilizadas en las inspecciones.
4. Coordinar la respectiva capacitación para la realización de la inspección física de los cajeros automáticos.
5. Llevar registro actualizado del personal usuario de las tarjetas entregadas por BANRED.
6. Notificar a BANRED el cambio del personal al cual se le asignaron las tarjetas.

7. Notificar a BANRED el daño, pérdida o robo de las tarjetas asignadas a Mutualista Imbabura.

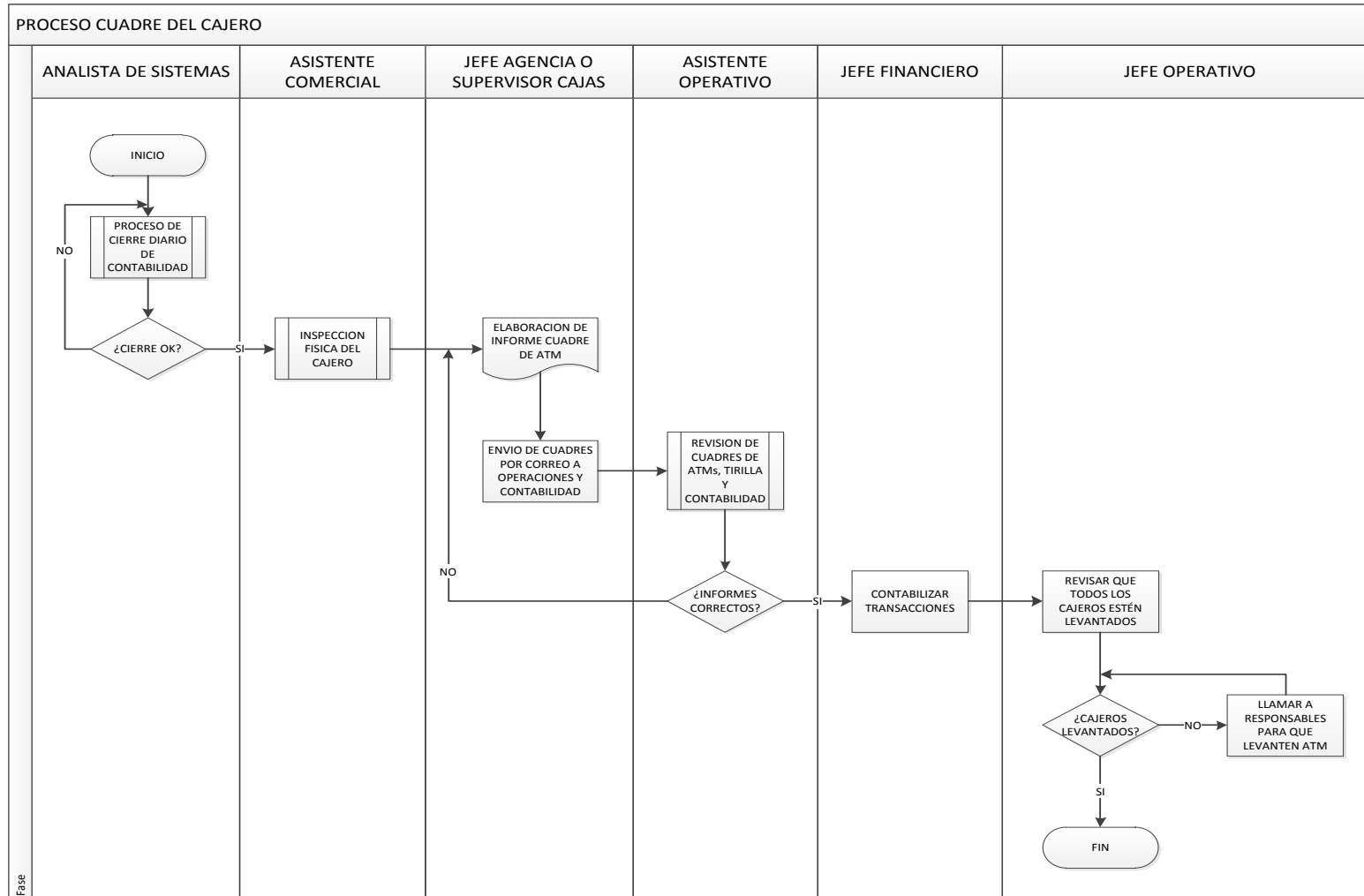
Oficial de Seguridades de BANRED

Es la persona responsable de planear, coordinar y administrar los procesos de seguridad en BANRED.

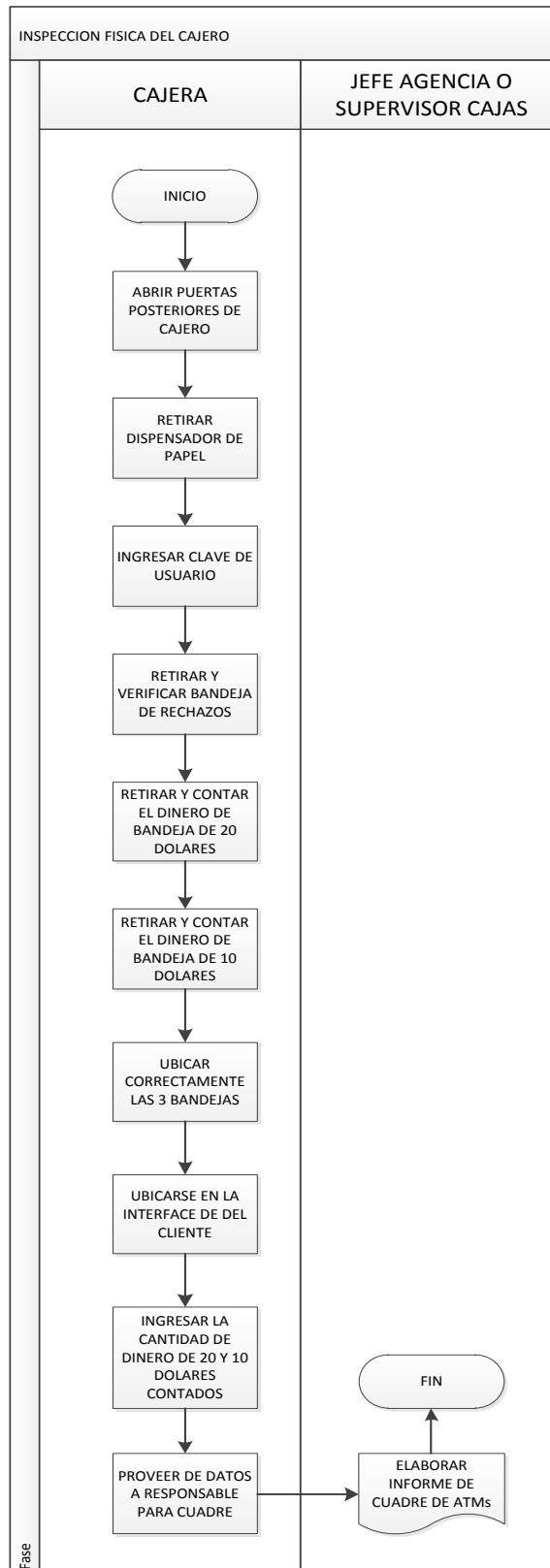
Sus funciones son:

1. Solicitar la emisión de las tarjetas de acuerdo al número de tarjetas solicitadas por las instituciones.
2. Realizar pruebas aleatorias de las tarjetas generadas.
3. Entregar las tarjetas a los Delegados del Comité de Seguridades de BANRED, dejando la constancia respectiva.
4. Recibir requerimientos para la generación de nuevas tarjetas, por inclusión o por reposición.
5. Recibir la notificación de los cambios del personal al cual se le asignaron las tarjetas en la institución.
6. Llevar registro de las tarjetas entregadas a los Delegados del Comité de Seguridades de BANRED.
7. Llevar el control del uso de las tarjetas asignadas a la institución.

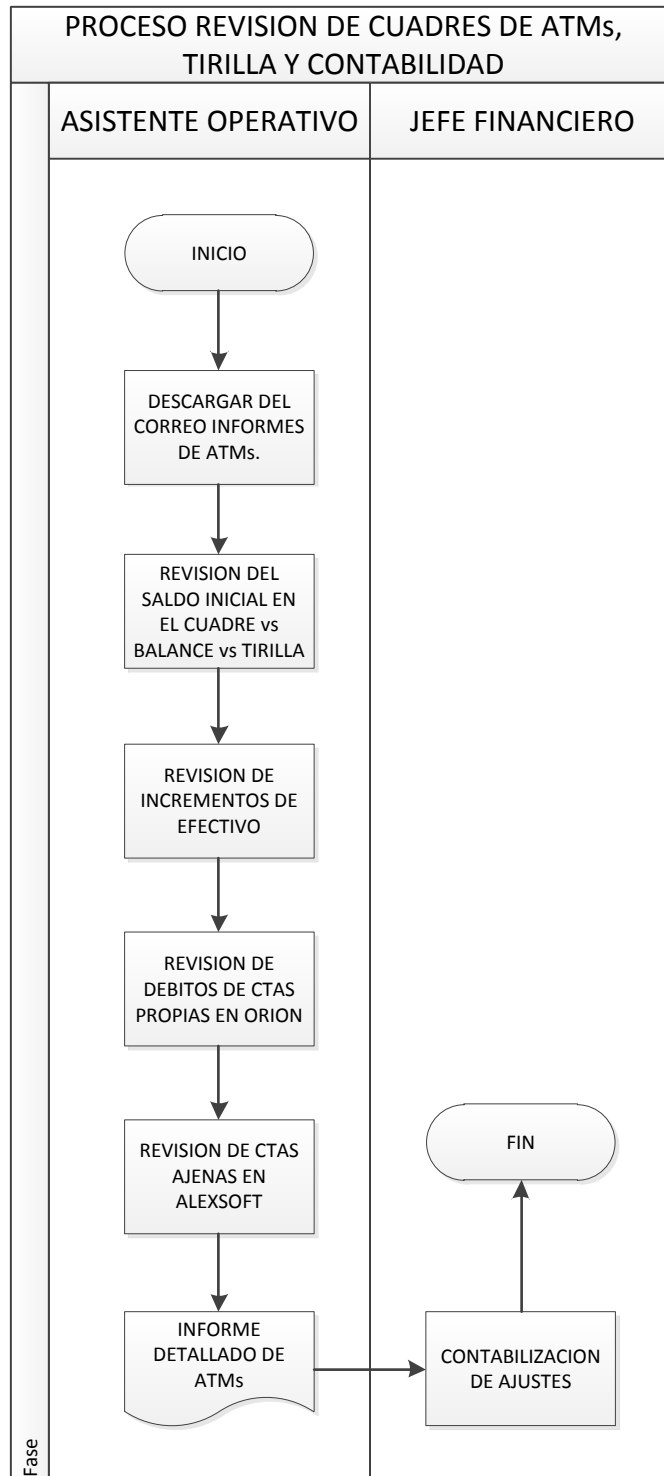
DIAGRAMA DE PROCESOS DE PROCESO CUADRE DE CAJERO AUTOMÁTICO



PROCESO INSPECCIÓN FÍSICA DEL CAJERO

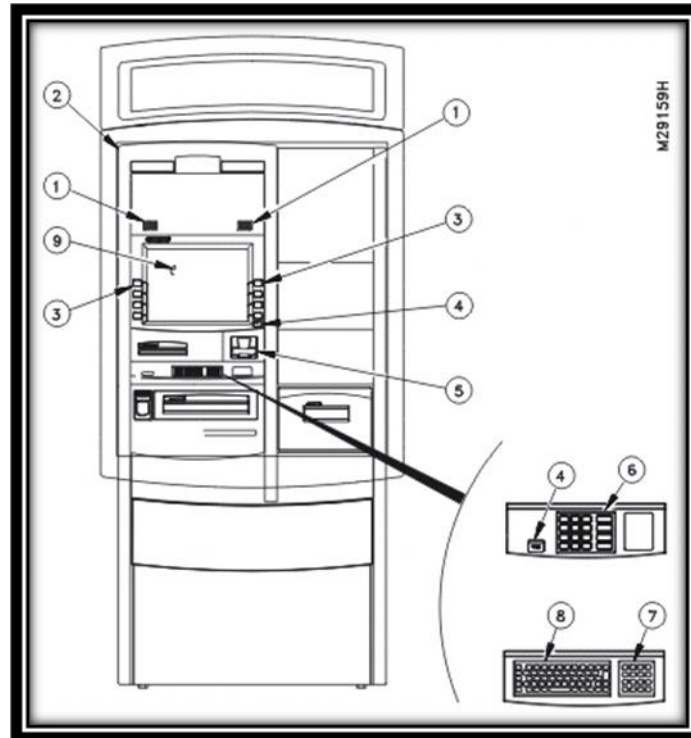


PROCESO REVISIÓN DE CUADRES DE ATM's, TIRILLA Y CONTABILIDAD



DISPOSITIVOS DEL CAJERO AUTOMÁTICO

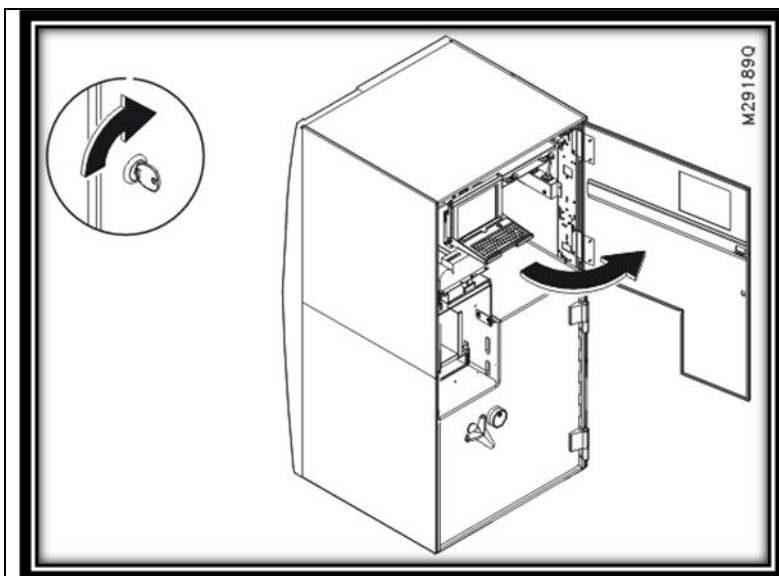
INTERFACE PARA EL CLIENTE



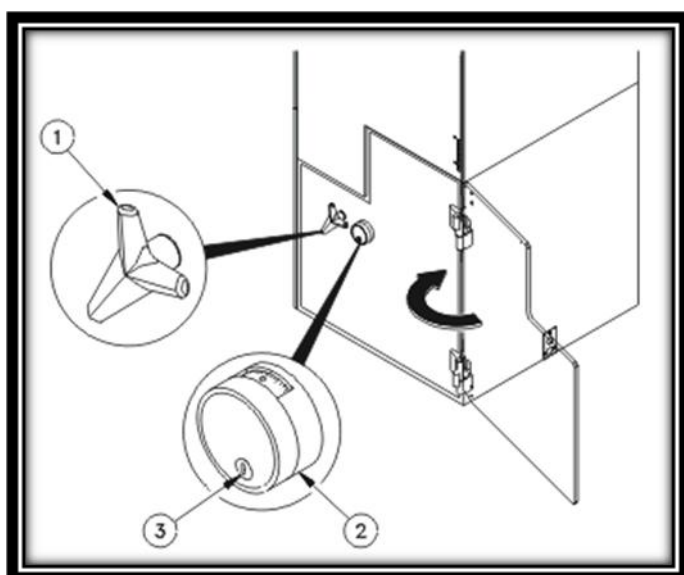
1	Parlantes
2	Panel frontal
3	Teclado de funciones
4	Toma para audífonos (en cualquiera de las ubicaciones)
5	Lector de tarjetas (por inserción o motorizado, se ilustra el motorizado)
6	Teclado de formato grande para el cliente
7	Teclado de formato pequeño para el cliente
8	Teclado alfanumérico para el cliente
9	Pantalla para el cliente (pantalla táctil opcional)

INTERFACE PARA EL OPERADOR

- Apertura de chasis Superior



- Cierre de puertas de caja fuerte con cerraduras mecánicas.

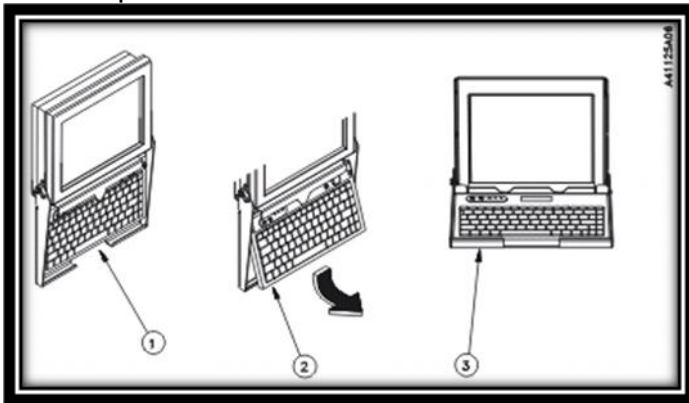


1	Manija de apertura de la caja fuerte
2	Cerradura con cuadrante de combinación
3	Característica de cierre con llave

PROCEDIMIENTO

PASOS A SEGUIR PARA LA INSPECCIÓN FÍSICA DEL CAJERO

1. Abrir Chasis Posterior Superior del cajero.
2. Retirar el dispensador de papel.
3. Ubicar el teclado de Digitación en una posición cómoda para el operador.



1	Posición vertical
2	Primera posición de escritura
3	Segunda posición de escritura

4. Clic en el Menú **Entrar**.
5. Clic en el Submenú **Modo Mantenimiento**.
6. Digitamos la clave 1
7. Clic en el botón



Correcto

Final del día
Adición de Efectivo

Se despliega un cuadro de diálogo con las opciones **Final del Día, Adición de Efectivo**.

8. Clic en la Opción **Final del día**.
- Se despliega la tirilla en pantalla.

9. Clic en el botón



Correcto

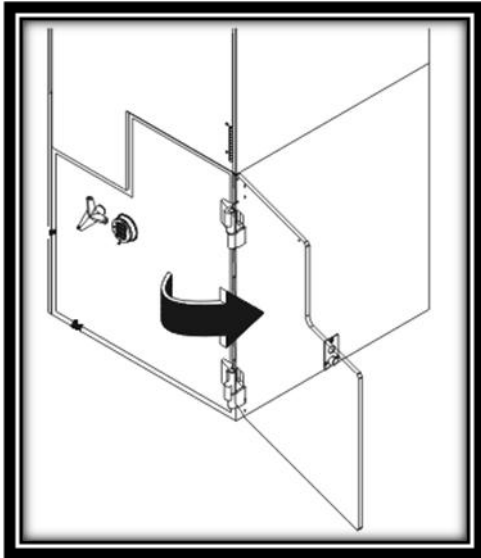
20 (186)
10 (276)




Se despliega la ventana **Suministros Aproximados** en donde se refleja los valores de efectivo que actualmente tiene el cajero en sus respectivas

denominaciones.

10. Clic en el botón  Correcto


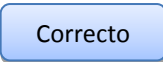
- 11. Imprimir la primera tirilla.
- 12. Abrir la puerta de caja fuerte




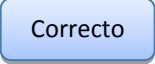
- 13. Sacar el dispensador de rechazos o retenidos.
- 14. Retirar los billetes que se encuentren en la parte superior de la bandeja de retenidos, anotar el valor de los billetes y mantener pendientes para ser ingresados en la bandeja correspondiente; sea la bandeja de 10 dólares o de 20 dólares.
- 15. Retirar los billetes que se encuentren en la parte inferior (retraídos) del dispensador de rechazos, anotar el valor de los billetes y registrar como sobrantes en el informe de cuadro diario de cajero para ser ingresados por caja varios por el valor encontrado.
- 16. Sacar el dispensador de 20 dólares.
- 17. Contar los billetes de 20 dólares del dispensador
- 18. Ubicar el dispensador de billetes de 20 dólares en su respectivo lugar.
- 19. Sacar la bandeja de 10 dólares.
- 20. Contar los billetes de 10 dólares del dispensador.
- 21. Ubicar la bandeja de billetes de 10 dólares en su respectivo lugar.
- 22.  Clic sobre el botón
- 23.  Clic sobre el botón Terminado
- 24.  Clic sobre el botón Terminado Correcto

Se abre una ventana que muestra el número de billetes de cada denominación que existe al momento en el cajero, en sus respectivos dispensadores.

Gaveta 1	63/2000
Gaveta 2	128/2000

25.  Clic sobre el botón 


26. Se imprime una segunda tirilla.



27.  Clic sobre el botón 


Empieza el Cajero a probar todos sus dispositivos.


29.  Clic en el Menú **Entrar**.

30.  Clic en el Submenú **Modo Mantenimiento**.


31.  Ingresamos la segunda clave secreta.


32.  Clic en el botón 

33.  Doble clic sobre **Datos**.

34.  Se abre la Carpeta (*Datos*) que contiene todos los archivos de transacciones que el cajero genera.



35. Buscamos el archivo cuyo nombre sea la fecha del día actual.

36.  Doble clic sobre el archivo de la fecha actual.

37.  Buscamos en el archivo abierto las transacciones cuya fecha sea la del día que se está haciendo el cuadro de cajero, sumamos sus valores únicamente si las transacciones están **ok**.


38. Cerramos el archivo de transacciones. 

39. Cerramos la carpeta **Datos** y volvemos a la pantalla principal.

40.  Clic en el botón 

41.  Ubicamos en su posición el dispensador de papel.

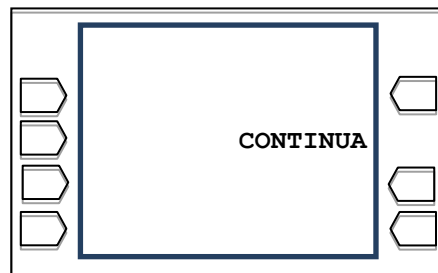
42.  Clic en el menú Salir Modo de Mantenimiento.

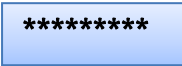
43.  Cerramos las puertas del cajero.

TENEMOS UN MINUTO PARA HACER EL CUADRE DIGITAL ANTES DE QUE EMPIECE HA DISPENSAR DINERO.

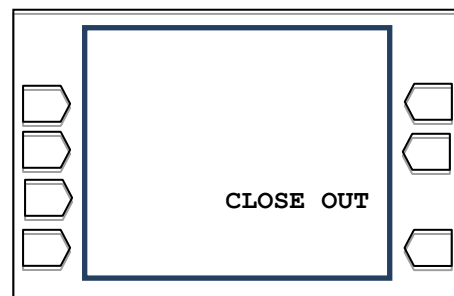
44. Nos ubicamos en la interface para el cliente e ingresamos la tarjeta de activación para el cuadro digital.

45. Presionamos **CONTINUAR**.



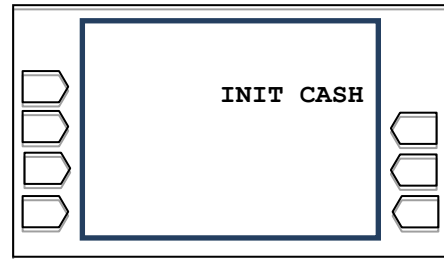
46. Ingresamos la clave 

47. Presionamos **CLOSE OUT**.

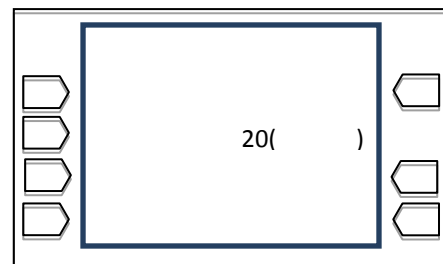


48. Imprime un recibo.

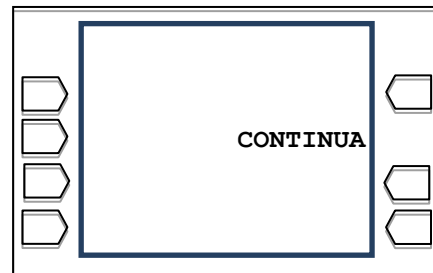
49. Presionamos **INIT CASH**.



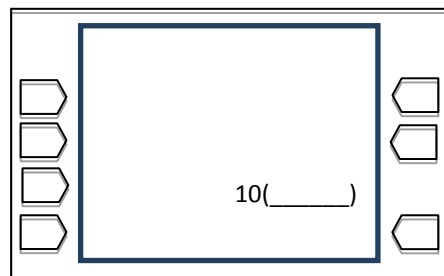
50. Presionamos el botón que señala 20 dólares y digitamos el número de billetes que se encuentran en el respectivo dispensador.



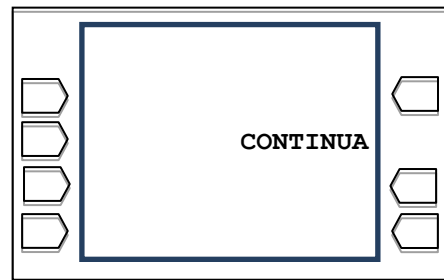
51. Presionamos **CONTINUAR**.



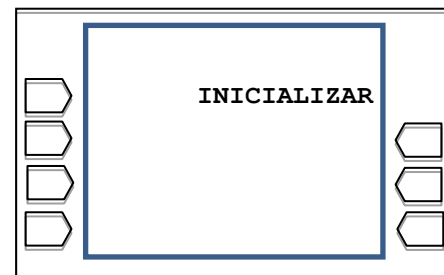
52. Presionamos el botón que señala 10 dólares y digitamos el número de billetes que se encuentran en el respectivo dispensador.



53. Presionamos **CONTINUAR**.

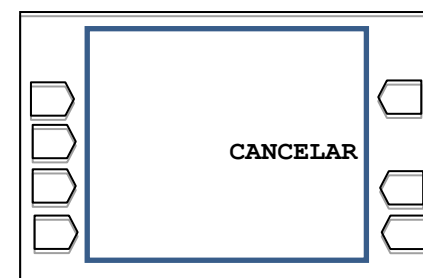


54. Presionamos **INICIALIZAR**.



55. Imprime el recibo. Donde constan los valores que actualmente posee el cajero.

56. Presionamos **CANCELAR**.



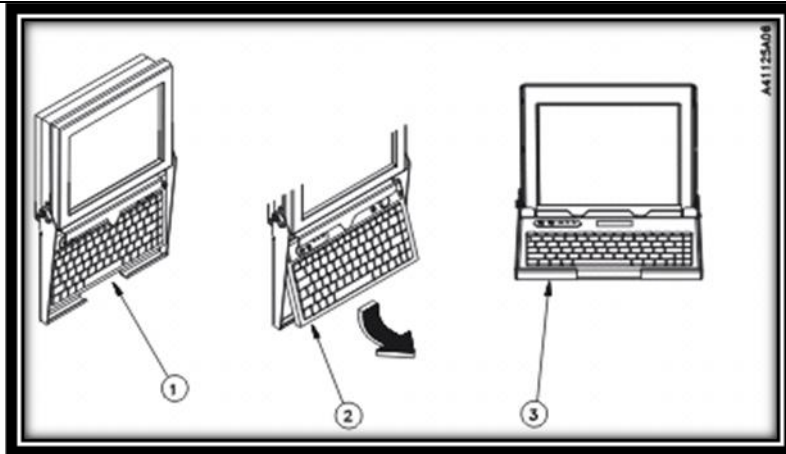
57. FIN.

PASOS PARA ADICIONAR DINERO AL CAJERO AUTOMÁTICO

La adición de dinero se lo puede hacer a cualquier hora del día, incluso a la hora de la inspección física del cajero, dependiendo de la cantidad de efectivo que contenga el cajero.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Abrir Chasis Posterior Superior del cajero.
2. Retirar el dispensador de papel.
3. Ubicar el teclado de Digitación en una posición cómoda para el operador.



4. Clic en el Menú **Entrar**.
5. Clic en el Submenú **Modo Mantenimiento**.
6. Digitamos la clave 1
7. Clic en el botón

Se despliega un cuadro de diálogo con las opciones **Final del Día, Adición de Efectivo**.



8. Clic en la Opción **Adición de Efectivo**.
9. Clic en el botón

10. Anotamos el número de billetes de cada denominación que se muestra en pantalla.

20 (186)
10 (276)

11. Clic en el botón
12. Clic en el botón

Se abre una ventana con los campos para ingresar el número de billetes del incremento en sus respectivas denominaciones.

Gaveta 1	___/2000
Gaveta 2	___/2000

13. Doble clic sobre gaveta uno y se despliega un cuadro de diálogo en donde digitamos el número de billetes de 20 dólares que se está incrementando.
14. Clic en el botón
15. Doble clic sobre gaveta uno y se despliega un cuadro de diálogo en donde digitamos el número de billetes de 20 dólares que se está incrementando.

16. Clic en el botón

Terminado

17. Clic en el botón

Correcto

18. Clic en el botón

19. Clic en el botón

Terminad

Se muestra el nuevo total de billetes que actualmente posee el cajero.

20 (386)
10 (576)

20. Clic en el botón

Correcto

21. Clic en el botón

Salir

22. Ubicamos en su posición el dispensador de papel.

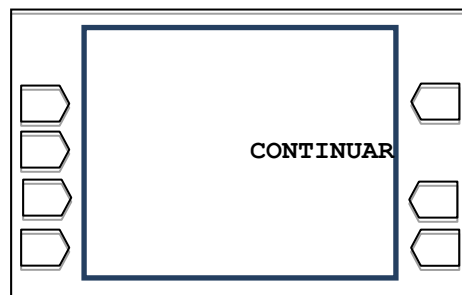
23. Salir del Modo de Mantenimiento.

24. Cerramos las puertas del cajero.

TENEMOS UN MINUTO PARA HACER EL CUADRE DIGITAL ANTES DE QUE EMPIECE HA DISPENSAR DINERO.

25. Nos ubicamos en la interface para el cliente e ingresamos la tarjeta de activación para el cuadro digital.

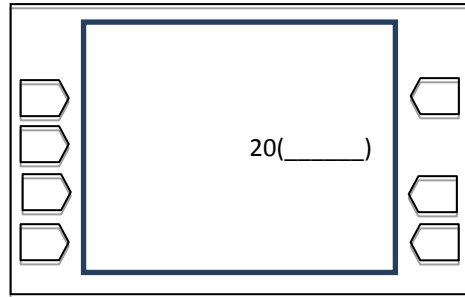
26. Presionamos **CONTINUAR**.



27. Ingresamos la clave

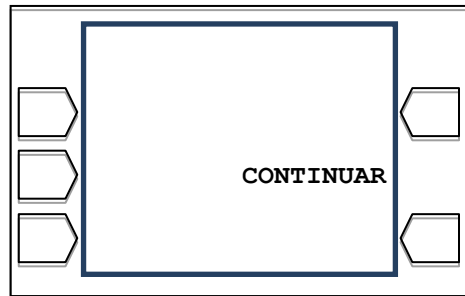


28. Presionar **ADD CASH**

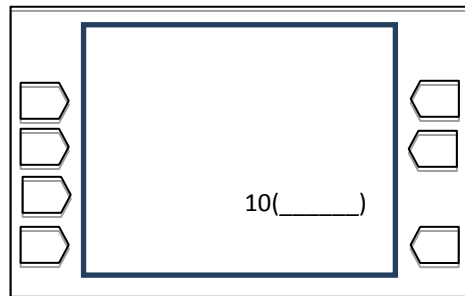


29. Presionar el botón para adicionar billetes de 20 dólares y digitamos el número de billetes que se incrementó.

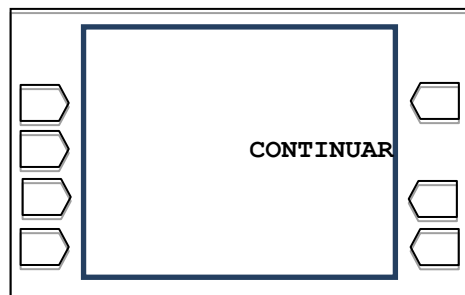
30. Presionamos **CONTINUAR**.



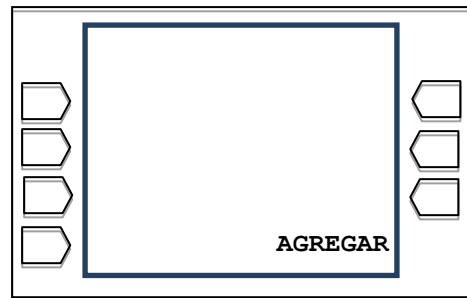
31. Presionar el botón para adicionar billetes de 10 dólares y digitamos el número de billetes que se incrementó.



32. Presionamos **CONTINUAR**.



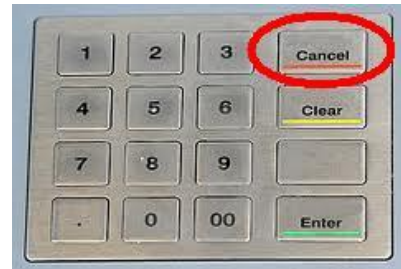
33. Presionamos **AGREGAR**.



34. Imprime el recibo donde refleja los valores que se incrementaron en su respectiva denominación de 20 y 10 dólares.

35. Presionamos **CANCELAR** del teclado numérico.

36. Fin.

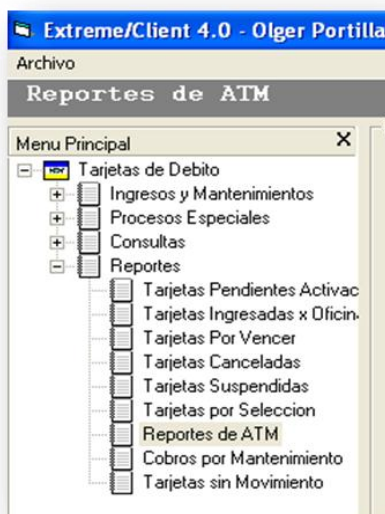


CONCILIACIÓN DIARIO DE REPORTES DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

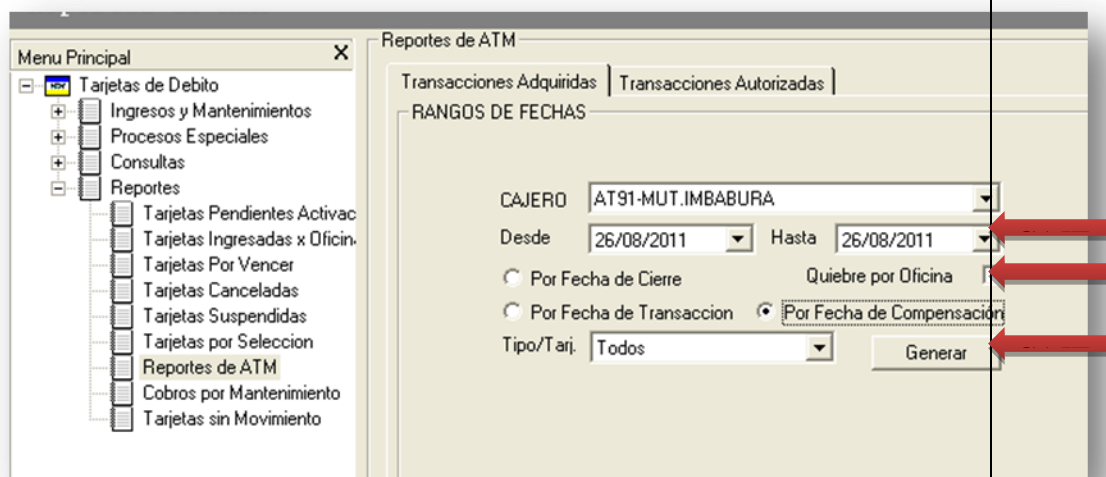
1. Ingresar al programa Alexsoft



2. Desplegamos el menú de la parte izquierda de la pantalla haciendo click en **Tarjetas de Débito → Reportes → Reportes de ATM.**



Se muestra la siguiente pantalla.

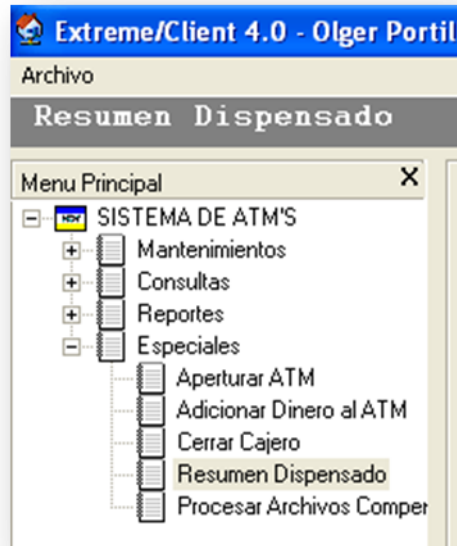


3. Seleccionar el cajero del cual se va a imprimir el reporte.
4. Digitar la fecha para sacar el reporte; generalmente será del día anterior al día que se está imprimiendo el reporte.
5. Seleccionar la opción Por Fecha de Compensación.
6. Clic en el botón generar.
7. Nos ubicamos en la última hoja e imprimimos únicamente esta hoja.
8. Realizamos los pasos del 2 al 6 para cada cajero que mantenga en funcionamiento Mutualista Imbabura y entregamos estos reportes al Jefe Financiero.
9. El Jefe Financiero deberá registrar contablemente los reportes como sobrantes.
10. Descargamos los reportes del cajero automático que fueron enviados desde las Agencias.

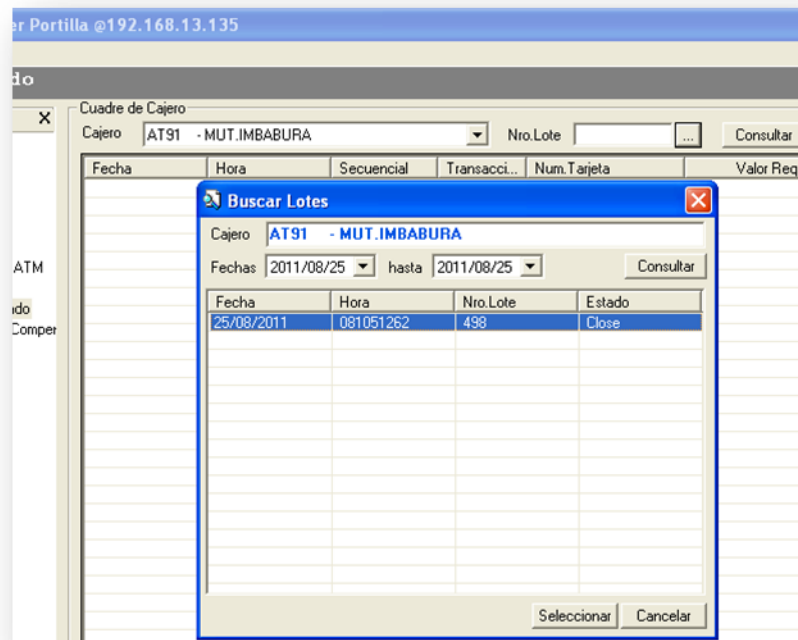
11. Ingresamos al programa ATM32.



12. Desplegamos el menú de la parte izquierda de la pantalla haciendo clic en **SISTEMA DE ATM'S** → **Especiales** → **Resumen Dispensado**.



13. Seleccionamos el cajero, la fecha y el lote correspondiente.



14. Desplegamos la información.

15. En la parte inferior del reporte se muestra un resumen del lote generado. Se debe revisar que el valor que se muestra en la fila **Init** es igual al valor que muestra el reporte de la sucursal como SALDO ANTERIOR, el valor de la fila **Add** sea igual al valor INCREMENTO ATM del reporte, el valor de la fila **Disp.** sea igual al valor de RETIROS ATM y el valor de la fila SALDO sea igual al valor DETALLE FÍSICO.

Tran.	10	20	Valor
Init	185	190	5650
Add	0	0	0
Disp.	86	76	2380
SALDO	99	114	3270
Req.	86	76	2380
Rev.	0	0	0

MUTUALISTA IMBABURA		
CUADRE DE CAJERO AUTOMATICO		
MATRIZ: IBARRA	25 de Agosto del 2011	
DETALLE	DEBITO	CREDITO
SALDO ANTERIOR ATM	0.00	5650.00
INCREMENTO ATM		0.00
RETIROS ATM	2380.00	
DETALLE FISICO	3270.00	
FALTANTE		
SOBRANTE	0.00	
SUMAS IGUALES	5650.00	5650.00

Resumen del lote Reporte Agencia

16. Una vez contabilizado las transacciones ajenas del cajero, revisar en el balance la cuanta 1.1.01.05.02 y debe ser igual al valor de DETALLE FÍSICO del reporte del cajero, de no ser así, se debe ajustar contablemente la diferencia, la misma que se compensará en los siguientes días.

17. FIN.

OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso y contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de este proceso.

DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el cumplimiento del proceso por parte de todos los involucrados

INTERACCIONES

ENTRADAS

Reportes diarios de Cajeros Automáticos.
contable 1.1.01.05.02.

SALIDAS

Conciliación diaria de cuenta

PROCESO DE MEDICIÓN

Monto dispensado por cada cajero.

ANEXOS

- I. Procedimiento para realizar vigilancia de la RED.
- II. Procedimiento para administración de tarjetas para vigilancia de la RED.
- III. Estándares de Seguridad en Cajeros Automáticos.
- IV. Informe de Cuadre de Cajeros

MUTUALISTA IMBABURA

CUADRE DE CAJERO AUTOMATICO

OFICINA: _____

FECHA: _____

____/____/____
-

DETALLE		DEBITO	CREDITO
SALDO			
ANTERIOR			
ATM			0.00
INCREMENTO			
ATM			0.00
RETIROS ATM		0.00	
DETALLE			
FISICO		0.00	
FALTANTE			
SOBRANTE			
SUMAS			
IGUALES		0.00	0.00


CONCEPTO MOVIMIENTO CAJERO AUTOMATICO

DETALLE FISICO DE CAJERO

DENOMINACION		No. BILLETES	TOTAL POR DENOM.
20 USD		0	0.00
10USD		0	0.00
TOTAL			0.00

Responsable de Cajero ATM

*Asistente Comercial
o Gerente de
Agencia*

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS
	SUBPROCESO: DÉBITO
PROCEDIMIENTO: MIGRACIÓN PORTA CÓDIGO: APO	Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega	Fecha: 11/11/2009
Responsable de Proceso: Jorge Ortega	Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para realizar el cobro automático de clientes que tienen deudas pendientes por el servicio de Claro-Porta.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Todas las cuentas por cobrar se deberán ingresar en este módulo de migración para que se ejecute el débito automático.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO</p> <p>4.1 Se revisa toda la información de aquellos clientes que adeudan del convenio hecho con CONECELL.</p>	

4.2 Por medio del Sistema Orión, Módulo Clientes se consulta si el cliente pertenece a la Mutualista de lo contrario se solicita que sea ingresado para que conste en nuestra base de datos.

4.3 En el módulo administrativo opción Ingreso Cuentas por Cobrar, digitamos la Cédula de Identidad, luego buscar, una vez desplegado se oprime la opción cuentas por cobrar y se procede de la siguiente forma:

4.3.1 Tipo de tarjeta (número de referencia del celular).

4.3.2 Fecha inicio

4.3.3 Fecha de vencimiento

4.3.4 Concepto corto

4.3.5 Tipo de cuenta

4.3.6 Tipo de transacción

4.3.7 Valor

4.3.8 Número de referencia

4.3.9 Concepto de referencia

4.3.10 Guardar

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de este proceso

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el cumplimiento del proceso

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Débitos automáticos

SALIDAS

Débito de la Libreta


Soportes para Contabilización

7. PROCESO DE MEDICIÓN

Número de débitos automáticos y valor recuperado.

8. ANEXOS

Reportes

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS
	SUBPROCESO: DÉBITO
PROCEDIMIENTO: MIGRACIÓN TARJETA VISA CÓDIGO: APO	Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega	Fecha: 11/11/2009
Responsable de Proceso: Jorge Ortega	Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para realizar el cobro de los consumos de tarjetas de débito Visa.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Todas las cuentas por cobrar se deberán ingresar en este módulo de migración para que se ejecute el débito automático.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO</p> <p>4.1 Se revisa toda la información de aquellos clientes que adeudan de la adquisición de la Tarjeta Visa.</p>	

4.2 Por medio del Sistema Orión, Módulo Clientes para verificar si pertenece a la Mutualista de lo contrario se solicita que sea ingresado para que conste en nuestra base de datos.

4.3 En el módulo administrativo opción Ingreso Cuentas por Cobrar, digitamos la Cédula de Identidad, luego buscar, una vez desplegado se oprime la opción cuentas por cobrar y se procede de la siguiente forma:

4.3.1 Tipo de tarjeta (número de referencia de la tarjeta).

4.3.2 Fecha inicio

4.3.3 Fecha de vencimiento

4.3.4 Concepto de la tarjeta

4.3.5 Tipo de cuenta

4.3.6 Tipo de transacción

4.3.7 Valor

4.3.8 Número de referencia

4.3.9 Concepto de la tarjeta

4.3.10 Guardar

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de este proceso

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el cumplimiento del proceso

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Solicitud de Débito y Transferencia

SALIDAS

Débito de la Libreta


Transf. Inst. Financ. Beneficiaria

7. PROCESO DE MEDICIÓN

Número de transferencias

8. ANEXOS

Reportes

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS
	SUBPROCESO: DÉBITO
PROCEDIMIENTO: DÉBITOS POR TRANSACCIONES MASIVAS CÓDIGO: APO	Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega	Fecha: 11/11/2009
Responsable de Proceso: Jorge Ortega	Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Optimizar el proceso de créditos y débitos en más de una transacción, para de esta manera minimizar el tiempo de ejecución.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Cuando los clientes requieran realizar débitos y créditos que contengan más de una transacción se debe ejecutar este proceso por transacciones masivas.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO</p> <p>Se deberá verificar el archivo que se encuentra en el correo electrónico y luego se procede a guardar.</p>	

Por medio del Sistema Orión, Módulo Ahorros escogemos la opción servicios, y optamos por transmisiones masivas y se procede de la siguiente forma:

Escogemos Notas de Debito (Porta, CONECEL, Mac visión, etc.).

Referencias (Sin cuenta).

Importar el archivo

Guardar

Verificar

Aceptar

Procesar

Aceptar

Elegimos Archivo, y seleccionamos la opción Exportar a Excel para ordenar e imprimir

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de este proceso

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el cumplimiento del proceso

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Solicitud de Débito y Crédito

SALIDAS

Débito de la Libreta

Crédito a la libreta


Soportes para Contabilización

7. PROCESO DE MEDICIÓN

Número de transacciones y su valor debitado.

8. ANEXOS

Reportes

 Mutuallista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: DÉBITO	
PROCEDIMIENTO: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS - QUITO CÓDIGO: APO		Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega		Fecha: 11/11/2009
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la Parametrización de Recaudación de Impuestos Municipales - Quito</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Se ofrece este servicio de recaudación de pago de las obligaciones tributarias y no tributarias del Municipio de Quito, proporcionado por el Distrito Metropolitano de Quito para los clientes que tienen obligaciones por pagar por concepto de Impuestos Prediales.</p> <p>Esta recaudación se la puede realizar en las oficinas de Matriz Ibarra, Sucursal Quito, Ventanilla Especial Quito, Agencias Otavalo y Atuntaqui.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p>		

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Parametrización

A través del Sistema Orión se realiza este proceso

Se sigue paso a paso, opción Caja, Parámetros, Tipos de Transacciones Varios

Luego se toma la opción Tipo de Transacciones Varias, se inserta un campo y se digita con siglas el nombre del Servicio, Ejm. RIQ (Recaudación Impuestos Quito).

Signo 1

Misceláneos x

Contabilidad Caja X

Es caja x

Los demás campos se marca y desmarca antes de ejecutar la opción guardar

Opción Guardar.

4.2 Parametrización Contable

Se solicita al Contador General realice la Parametrización contable, para que estos registros se contabilicen automáticamente

4.3 Consulta del valor recaudado

Al día siguiente de las transacciones de recaudación, Operaciones entrega el reporte de los movimientos efectuados.

Se verifica en la cuenta contable que los datos coincidan tanto de Operaciones como Contabilidad.

4.4 Transferencia por vía Banco Central

El valor recaudado se transfiere vía SPI 1 (Servicios Pagos Interbancarios) por medio del Banco Central, a la cuenta 1220024 FONDO GENERAL DEL MUNICIPIO DE QUITO.

4.5 Confirmación de transacción

Vía correo electrónico se comunica el valor transferido por intermedio del Banco Central al Jefe Operativo del SWITCHORM S.A para que realice la conciliación.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Recaudación de Obligaciones Tributarias y no tributarias del Municipio de Quito.

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de procesos operativos de Servicios.

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el proceso de ejecución de la Recaudación de Impuestos Municipales Quito.

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Manual Operativo
servicio

SALIDAS

Proceso operativo del


7. PROCESO DE MEDICIÓN

Volumen = Número de transacciones

8. ANEXOS

Reportes

Manual Operativo- Red de Recaudación y Pagos de servicios emitido por SWITCHORM S.A.

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: SOPORTE OPERATIVO	
PROCEDIMIENTO: DÉBITOS CÓDIGO: APO		Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega		Fecha: 23/03/2010
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la realización de débitos de cuentas de clientes</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Participación directa del Jefe Operativo en la ejecución de débitos de las cuentas de clientes por diferentes conceptos generados por productos y servicios.</p> <p>Observar el cumplimiento de la instrucción recibida para ejecutar el débito.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO</p>		

4.1 Orden de débito

La orden de débito puede llegar escrita o por medio de correo electrónico, en la que debe constar la siguiente información:

4.1.1 Número de libreta de ahorros.

4.1.2 Nombre del propietario de la libreta.

4.1.3 Valor del débito

4.1.4 Concepto o razón por la cual se realiza el débito.

4.2 Conceptos de solicitud de débito

4.2.1 Transferencias

4.2.2 Pago de Cartera

4.2.3 Pago de comisiones a concesionarios

4.2.4 Cobro de Servicios

4.2.5 Comisión por emisión de tarjetas de débito

4.2.6 Convenios

4.3 Ejecución del débito

Con la orden de débito se procede a ejecutar por medio del Sistema Orión, Módulo Ahorros, Opción Caja Interna, Débito.

Dentro de la opción débito, se ingresa los datos como, número de cuenta, tipo de transacción, concepto y valor.

4.4 Información para proceso de contabilización

Una vez realizado el débito el Jefe Operativo sella el comprobante de débito y entrega a Contabilidad para su respectivo registro contable.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Débitos

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una

adecuada administración de procesos operativos referente a débitos.

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el proceso operativo de débitos

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Solicitud de débito
(Doc. Escrito – Correo electrónico)

SALIDAS

Nota de Débito


7. PROCESO DE MEDICIÓN

7.1 POR DESEMPEÑO (INDICADORES DE GESTIÓN)

Volumen = número de transacciones de débito

8. ANEXOS

Reportes

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: DÉBITO	
PROCEDIMIENTO: DÉBITOS POR COBRO DE SERVICIOS CÓDIGO: APO		Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega		Fecha: 23/03/2010
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la realización de débitos de cuentas de clientes por Servicios.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Participación directa del Jefe Operativo en la ejecución de débitos de las cuentas de clientes por servicios como Porta y Visa</p> <p>Observar el cumplimiento de la instrucción recibida para ejecutar el débito.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO</p> <p>4.1 PORTA</p>		

4.1.1 Recepción de Factura

4.1.2 Verificar el valor de débito en la cuenta bancaria por este concepto

4.1.3 Elaborar un listado de clientes por cobro de servicio porta

4.1.4 Cuadrar el valor a recuperar con el valor debitado por Porta

4.1.5 Ejecución del débito

Con la orden de débito se procede a ejecutar por medio del Sistema Orión, Módulo Ahorros, Opción Caja Interna, Débito.

Dentro de la opción débito, se ingresa los datos como, número de cuenta, tipo de transacción, concepto y valor.

4.2 VISA

4.2.1 Verificamos el débito bancario por concepto de Tarjetas Visa

4.2.2 Solicitar al Banco del Austro detalle de los tarjetahabientes que han realizado consumos.

4.2.3 Elaborar un listado de tarjetahabientes y se asigna número de libreta de ahorros para proceder al débito.

4.2.4 Cuadrar el valor a recuperar con el valor debitado por VISA

4.2.5 Ejecución del débito

Con el listado de los clientes se realiza el débito por medio del Sistema Orión, Módulo Ahorros, Opción Caja Interna, Débito.

Dentro de la opción débito, se ingresa los datos como, número de cuenta, tipo de transacción, concepto y valor.

4.2.6 Partidas pendientes

Al momento de realizar el débito, cuando no existe saldo disponible, se pasa a un listado de pendientes.

4.3 Información para proceso de contabilización

Una vez realizado los débitos el Jefe Operativo sella los comprobantes de débito y elabora un listado que entrega a Contabilidad para su respectivo registro contable

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Débitos

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de procesos operativos referente a débitos.

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el proceso operativo de débitos

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

PORTA Factura

VISA Listado Banco Austro

SALIDAS

Débitos

Listado de pendientes


7. PROCESO DE MEDICIÓN

7.1 POR DESEMPEÑO (INDICADORES DE GESTIÓN)

Volumen = número de transacciones de débito

8. ANEXOS

Reportes

 Mutalista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: DÉBITO	
PROCEDIMIENTO: DÉBITO POR PAGO A CONCESIONARIOS CÓDIGO: APO		Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega		Fecha: 23/03/2010
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la realización de débitos de cuentas de clientes para pago a concesionarios.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>La Institución establece Convenios con Concesionarios de Vehículos para que sus clientes puedan adquirir un automotor por medio del otorgamiento de crédito.</p> <p>Por este convenio se reconoce un valor de comisión a los vendedores del Concesionario, misma que es reconocida por el cliente, dentro de los costos de tramitación del crédito.</p> <p>El área de crédito pasará una orden de débito para pago al concesionario.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la</p>		

Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Orden de débito

Se recibe una orden de débito por medio de correo electrónico, en la que consta la siguiente información:

4.1.1 Número de libreta de ahorros.

4.1.2 Nombre del propietario de la libreta.

4.1.3 Valor del débito

4.2 Ejecución del débito

Con la orden de débito se procede a ejecutar por medio del Sistema Orión, Módulo Ahorros, Opción Caja Interna, Débito.

Dentro de la opción débito, se ingresa los datos como, número de cuenta, tipo de transacción, concepto y valor.

4.3 Información para proceso de contabilización

Una vez realizado el débito el Jefe Operativo sella el comprobante de débito y entrega a Contabilidad para su respectivo registro contable.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Débitos para pago a concesionarios.

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de procesos operativos referente a débitos.

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el proceso operativo de débitos

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Solicitud de débito
(Correo electrónico)

SALIDAS

Nota de Débito


7. PROCESO DE MEDICIÓN

7.1 POR DESEMPEÑO (INDICADORES DE GESTIÓN)

Volumen = número de transacciones de débito

8. ANEXOS

Reportes

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: DÉBITO	
PROCEDIMIENTO: DÉBITO POR PAGO DE CARTERA CÓDIGO: APO		Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega		Fecha: 23/03/2010
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la realización de débitos de cuentas de clientes por cancelación y abonos de Cartera.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Participación directa del Jefe Operativo en la ejecución de débitos de las cuentas de clientes por cancelación y abonos de cartera.</p> <p>Observar el cumplimiento de la instrucción recibida del área Crédito para ejecutar el débito, que involucran a la oficina Matriz, Sucursal y Agencias.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO</p> <p>4.1 Orden de débito</p>		

Se recibe una orden de débito por medio de correo electrónico, o comprobante de recuperación de cartera en la que consta la siguiente información:

4.1.1 Número de libreta de ahorros.

4.1.2 Nombre del propietario de la libreta.

4.1.3 Valor del débito

4.1.4 Concepto o razón por la cual se realiza el débito.

4.2 Ejecución del débito

Con la orden de débito se procede a ejecutar por medio del Sistema Orión, Módulo Ahorros, Opción Caja Interna, Débito.

Dentro de la opción débito, se ingresa los datos como, número de cuenta, tipo de transacción, concepto y valor.

4.3 Información para proceso de contabilización

Una vez realizado el débito el Jefe Operativo sella el comprobante de débito y entrega a Contabilidad para su respectivo registro contable.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Débitos por cancelación o abono de Cartera

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de procesos operativos referente a débitos.

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el proceso operativo de débitos

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Solicitud de débito

(Comprob. Recup. – Correo electrónico)

7. PROCESO DE MEDICIÓN**7.1 POR DESEMPEÑO (INDICADORES DE GESTIÓN)**


Volumen = número de transacciones de débito

8. ANEXOS

Reportes

SALIDAS

Nota de Débito

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: DÉBITOS	
PROCEDIMIENTO: DÉBITO POR EMISION DE TARJETAS DE DÉBITO CÓDIGO: APO		Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega		Fecha: 23/03/2010
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la realización de débitos por Emisión de Tarjetas de Débito</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Como política se establece el cobro al cliente por la Emisión y reposición de Tarjeta de Débito el valor establecido en el tarifario que es fijado por Comité ALCO.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO</p> <p>4.1 Orden de débito</p> <p>Se recibe una orden de débito por medio de correo electrónico y reporte en</p>		

el que consta la siguiente información:

4.1.1 Número de libreta de ahorros.

4.1.2 Nombre del propietario de la libreta.

4.1.3 Valor del débito

4.2 Ejecución del débito

Con la orden de débito se procede a ejecutar por medio del Sistema Orión, Módulo Ahorros, Opción Caja Interna, Débito.

Dentro de la opción débito, se ingresa los datos como, número de cuenta, tipo de transacción, concepto y valor.

4.3 Información para proceso de contabilización

Una vez realizado el débito el Jefe Operativo sella el comprobante de débito y entrega a Contabilidad para su respectivo registro contable.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Débitos

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de procesos operativos referente a débitos.

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el proceso operativo de débitos

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Solicitud de débito

(Correo electrónico- Reporte escrito)

SALIDAS

Nota de Débito


7. PROCESO DE MEDICIÓN

7.1 POR DESEMPEÑO (INDICADORES DE GESTIÓN)

Volumen = número de transacciones de débito

8. ANEXOS

Reportes

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: DÉBITO	
PROCEDIMIENTO: DÉBITO POR TRANSFERENCIAS CÓDIGO: APO		Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega		Fecha: 23/03/2010
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la realización de débitos por transferencias.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Participación directa del Jefe Operativo en la ejecución de débitos de las cuentas de clientes por transferencias SPL que por orden de Tesorería y Clientes recibe, y Débitos interbancarios que por medio del Sistema Orión se verifican.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO</p> <p>4.1 Transferencias SPL</p>		

El área de Operaciones recibe de tesorería la instrucción por medio de correo electrónico para realizar el débito.

Luego de realizar el débito por medio del sistema Orión, se procede a autorizar la transferencia SPL vía Banco Central que Tesorería ha ejecutado.

4.2 Transferencias Interbancarias

Por medio del Sistema Orión se verifican las transferencias, se procesan y genera el archivo.

Se realiza el envío de esta información al Banco Central

Se confirma la información OPI

Confirmación en Sistema Orión

4.3 Información para proceso de contabilización

Con el reporte del movimiento del Banco Central diario, se entrega al área de Contabilidad para que procedan con el registro contable.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Débitos

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de procesos operativos referente a débitos.

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el proceso operativo de débitos

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Solicitud de débito
(Correo electrónico)

SALIDAS

Reporte Diario de débitos por
SPL, Interbancarios

Reporte diario de BCE


7. PROCESO DE MEDICIÓN

7.1 POR DESEMPEÑO (INDICADORES DE GESTIÓN)

Volumen = número de transacciones de débito

8. ANEXOS

Reportes

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: ESTRUCTURAS	
PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ESTRUCTURAS PARA SBS CÓDIGO: APO		Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega		Fecha: 19/01/2010
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la Elaboración de estructuras requeridas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Participación directa del Jefe Operativo en la elaboración de las Estructuras A01, A06, A07, A08, C70, E02, B12</p> <p>Observar el cumplimiento de los Manuales establecidos para la generación y reporte de Estructuras</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO</p> <p>4.1 Preparación del archivo para generación de la Estructura</p> <p>La SBS ha entregado un formato para cada estructura especificando los campos que deben ser llenados explicando la información que deben contener cada uno de estos. Ver Anexo</p>		

4.2 Revisión y conciliación de la información de la estructura con los datos registrados contablemente, en el caso de la estructura A06 con la B11

4.3 Envío de Estructuras

Ingresar a la página de la SBS www.superban.gob.ec a través de la nueva aplicación RVC-WEB

Ingresar la clave asignada por la SBS

Escoger la opción, transmisión de estructuras

Luego escoger el grupo al que pertenece la estructura

Subir el archivo tipo Zip

Se procede a transmitir y se espera la confirmación de acuse de validación, el mismo que puede ser aceptado o rechazado,

En caso de ser rechazada, se procede a revisar el motivo del rechazo y se realiza las correcciones para enviar nuevamente hasta recibir un acuso de aceptado.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Generación y envío de Estructuras al Organismo de Control SBS

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de la generación de Estructuras

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el cumplimiento de la Generación de Estructuras

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Comun.Creación Producto

SALIDAS

Procedim.Operativos del Producto

Requerim. Desarrollo Tecnológico

Parametrización en Sist. Orión
Capacitación


7. PROCESO DE MEDICIÓN

7.1 POR DESEMPEÑO (INDICADORES DE GESTIÓN)

Tiempo = número de días

8. ANEXOS

Reportes

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: ESTRUCTURAS	
PROCEDIMIENTO: GENERACIÓN DE ESTRUCTURAS PARA SBS CÓDIGO: APO		Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega		Fecha: 19/01/2010
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la Generación de estructuras requeridas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Participación directa del Jefe Operativo en la generación de la información para la elaboración de las Estructuras por parte de cada responsable.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO</p> <p>4.1 Notificación de Aprobación de Balance Mensual</p> <p>El área de Contabilidad informa a través de correo electrónico la aceptación del Balance Mensual por parte de la Superintendencia de Bancos y</p>		

Seguros.

4.2 Generación de la información para estructuras Central de Riesgos

La información que se genera se utiliza para elaborar las estructuras: R01, R02, R03, R04, R05, R06, R07, R08, R09, R11, R12, R13, R20, R21, R22, R5A, R2A

Por medio del Sistema Orión, Módulo Entidades de Control se genera la información siguiendo los siguientes pasos:

4.2.1 Opción Procesos: Se digita la fecha de inicio y fin del mes que corresponde la información, tomando como fecha inicial el primer día laborable y como fecha fin el último día laborable. Se elige proceso Mensual.

4.2.2 El sistema va cambiando el estado de la información de Inicializado en Finalizado, indicando proceso terminado y aceptamos.

4.3.3 Generación de la información para estructuras de Riesgo de Mercado
La información que se genera se utiliza para elaborar las estructuras: B12, B45 y B48.

Por medio del Sistema Orión, Módulo Entidades de Control se genera la información siguiendo los siguientes pasos:

4.3.1 Opción Riesgo de Mercado: Se escoge la estructura que se va a generar dando doble clic, Ejem. B12

4.3.2 ID Reporte: Se marca con una x el último mes de reporte, sale el mensaje cerrado.

4.3.3 Guardar la información y aceptar

4.3.4 Marcar ID Reporte: opción Insertar crea una nueva celda para poner la fecha del último día laborable del mes y generar la información.

4.3.5 Guardar y aceptar.

4.3.6 Marcar ID Reporte: Se elige la opción cargar datos que se encuentra indicada en negrilla.

4.3.7 El sistema inicia la generación de la información finalizando con un mensaje que indica carga de datos completada. En la pantalla indica número de registros cargados Ejm. 97 Número de errores 0, Se elige aceptar.

4.3.8 Opción Generar Reporte: Se elige la opción de generar reporte que se encuentra en negrilla, sale archivo generado con éxito.

4.3.9 Notificación de la generación de la información: El Jefe Operativo por medio de correo electrónico indica a los responsables de la elaboración de las estructuras sobre la generación de la información que se encuentra disponible en el Sistema Orión.

4.4 Recepción de las Estructuras para envío

Los responsables de las Estructuras de Central de Riesgos y Riesgo de Mercado envían por correo electrónico los archivos de las estructuras generadas para que sean enviadas a la SBS para su validación y aceptación.

4.5 Envío de Estructuras

Ingresar a la página de la SBS www.superban.gob.ec a través de la nueva aplicación RVC-WEB

Ingresar la clave asignada por la SBS

Escoger la opción, transmisión de estructuras

Luego escoger el grupo al que pertenece la estructura

Subir el archivo tipo Zip

Se procede a transmitir y se espera la confirmación de acuse de validación, el mismo que puede ser aceptado o rechazado,

En caso de ser rechazada, se procede a reenviar el acuse de recibo donde informa el motivo del rechazo a los responsables de las estructuras, para que procedan a revisar y corregir las mismas para nuevamente ser

enviadas hasta recibir un acuso de aceptado.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Generación y envío de Estructuras al Organismo de Control SBS

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de la generación de Estructuras

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el cumplimiento de la Generación de Estructuras

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Estructuras para envío
Acuse de Validación

SALIDAS


Estructuras Generadas mensuales
Acuse de Validación

7. PROCESO DE MEDICIÓN

Número de rechazos

8. ANEXOS

Reportes

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS
	SUBPROCESO: DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
PROCEDIMIENTO: PRODUCTOS CÓDIGO: APO	Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega	Fecha: 11/11/2009
Responsable de Proceso: Jorge Ortega	Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para nuevos productos. Controlar un adecuado procedimiento operativo en el desarrollo de nuevos productos.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Participación directa del Jefe Operativo en la administración y desarrollo de los procedimientos operativos en los nuevos productos.</p> <p>Observar el cumplimiento de las condiciones y características de los productos</p> <p>Evaluación y corrección del procedimiento implementado una vez que sale a producción.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la</p>	

Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Revisión de las características del producto

Estas características estarán determinadas en la creación del nuevo producto dado por el área comercial.

4.2 Coordinar el procedimiento con las áreas involucradas

Se efectuará una reunión de trabajo con las siguientes áreas:

Área comercial quien da a conocer las especificaciones del producto
Sistemas, para establecer el desarrollo tecnológico /operativo del nuevo producto.

Contabilidad, para establecer las cuentas de afectación y procesos contables

4.3 Establecer el proceso operativo del nuevo producto

Elaborar un Flujograma del proceso.

4.4 Entrega de Requerimiento de Desarrollo Tecnológico para nuevo producto a través de la utilización de Form. Especificaciones de Software

4.5 Verificar el proceso tecnológico a través de ambiente de pruebas

Para realizar esta actividad se requiere del aval de auditoría Interna, quien revisa la operatividad, y normas de control interno.

4.6 Parametrización en el Sistema del nuevo producto

Operaciones parametriza datos relacionados a la creación del nuevo producto

Módulo de Contabilidad.- Creación de cuentas Contables

4.7 Documentar el procedimiento.

4.8 Capacitar al personal que tiene relación directa con el procedimiento operativo del producto

4.9 Evaluación del procedimiento

4.10 Mejoramiento del proceso operativo del producto

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Desarrollo de Procedimientos de Nuevos Productos

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de procesos operativos de Productos.

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el proceso de creación. Implementación y ejecución de Productos.

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Comun.Creación Producto

SALIDAS

Procedim.Operativos del Producto

Requerim. Desarrollo Tecnológico

Parametrización en Sist. Orión

Capacitación


7. PROCESO DE MEDICIÓN

7.1 POR DESEMPEÑO (INDICADORES DE GESTIÓN)

Tiempo = número de días

8. ANEXOS

Reportes

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS
	SUBPROCESO: DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE EMAPA CÓDIGO: APO.	Página 01 de 04
Elaborado por: Jorge Ortega	Fecha: 11/01/2010
Responsable de Proceso: Jorge Ortega	Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la administración del servicio de EMAPA</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Se ofrece este servicio de recaudación para la ciudadanía en general El horario de atención para este servicio es establecido por la Mutualista Imbabura.</p> <p>La recaudación del servicio de agua, se lo podrá realizar a través de ventanillas de las oficinas de la Institución o por medios tecnológicos. Se cobrará por esta transacción un valor por comisión.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO</p>	

4.1 PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Se receipta vía correo electrónico el archivo con la información de los usuarios de EMAPA

Este archivo se guarda en el Disco local C: EMAPA – RECIBIDOS

Se extrae el archivo para transformarle a formato txt.

A través del Sistema Orión, módulo servicios se carga el archivo, seleccionando el último lote enviado por EMAPA, importar y guardar esta información.

Se actualiza la información en el Sistema Orión, con la cual el área de Cajas trabaja durante el día, cerrando la recaudación a las 17h00

4.2 RECAUDACIÓN POR VENTANILLAS

Se recibe del cliente la factura de agua emitida por EMAPA

A través del Sistema Orión, Módulo Cajas, Opción Servicios, escoge Pago de agua- EMAPA

Tiene dos opciones para seleccionar y verificar la información del cliente: número de control con 10 caracteres, en caso de que el número de control tenga menos de 10 dígitos se completa con ceros al inicio; o la opción de Apellidos y nombres.

Ingresas estos datos, se despliega la información y procede a verificar que corresponda al cliente.

Ingresas en el campo Total la suma del valor de la factura más la comisión por el servicio.

Procede a receiptar el dinero y ejecuta la transacción.

El sistema emite un comprobante de pago para control interno.

De la factura se desprende un talonario que sirve de constancia de la transacción efectuada.

Al cliente se le devuelve la factura con el sello de Cancelado y de la Cajera que efectuó la transacción.

Al final del día las cajeras cuadran el número de talonarios con valores con un reporte emitido por el Sistema Orión, que está bajo la responsabilidad

del Jefe de Ahorros en Matriz y del Jefe Operativo para la Sucursal y Agencia.

4.3 RECAUDACIÓN POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

4.3.1 SOLICITUD DE CLAVE

El cliente se acerca a la oficina de Atención al Cliente para solicitar su clave para acceder a la Banca virtual, quien deberá entregar la cédula de ciudadanía original.

El responsable de Atención al Cliente por medio del Sistema Orión, Módulo Ahorros, opción Consultas actualiza y verifica la información del cliente.

Por la opción Servicios, Banca Virtual, asignar claves ingresa el número de cédula y el sistema le asigna la clave.

Se procede a emitir un documento de constancia de entrega de clave, en el cual está especificado las recomendaciones y seguridades del uso de la misma.

4.3.2 TRANSACCIÓN

El cliente a través de la página Web de la Mutualista Imbabura, ingresa su número de cédula y clave y accede al menú de transacciones.

Escoge pago de Servicios, Pagos, opción EMAPA e ingresa el número de Control que debe contener 10 caracteres. Ejm. No. de control 4728 deberá ingresar 0000004728.

El sistema despliega la información, verifica la misma.

El sistema le pide confirmar el número de libreta de la cual se va a realizar el débito y le pide ingresar la clave maestra de la tarjeta de débito del cajero automático.

Por esta transacción la Institución cobra una comisión la misma que el sistema le pide al cliente confirmar su aceptación.

Al aceptar la transacción, el sistema ejecuta el débito de la libreta de

ahorros del cliente.

El cliente podrá imprimir un comprobante de respaldo de la transacción.

4.4 RECAUDACIÓN POR DÉBITOS AUTOMÁTICOS

A través del Sistema Orión, Módulo Ahorros, Servicios, opción Pago de Servicios automáticos ejecuta los débitos automáticos solicitados por el cliente a través del Servicio de Banca Virtual de la página Web de la Mutualista Imbabura.

4.5 PROCESO DE CIERRE

Este proceso está a cargo del Jefe Operativo, realiza las siguientes actividades:

Por medio del Sistema Orión, Servicios, se genera el archivo de cierre, escogiendo formato EMAPA, lotes y extrae el archivo del Disco local C: EMAPA- Enviados, se escribe el nombre del archivo y fecha como texto txt. del día, Ejm. EMAI20100111_104200.txt , guardando este archivo para luego generar el mismo en le Sistema Orión.

Se saca un listado de la recaudación del día por el Sistema Orión, Servicios, opción Consultas y Reportes, Reporte de pago de Servicios de un período determinado.

Fecha. Desde / fecha día siguiente

Hasta. /fecha actual

Comercio: EMAPA, seleccionar y buscar

Se despliega el Reporte y se extrae a un archivo en Excel, se imprime dos copias para llevar un archivo de Control, una se envía a EMAPA como soporte de confirmación.

A través de correo electrónico se envía el archivo procesado del día a EMAPA para que ellos procedan a dar de baja de su sistema y emitan el nuevo reporte para el siguiente día.

4.5 PROCESO DE CONTABILIZACIÓN

El proceso de Contabilización de este servicio es automático. Contabilidad al siguiente día verifica que el valor recaudado por el servicio de Agua haya sido transferido por medio del SERVICIO DE PAGO INTERBANCARIO SPI en la cuenta corriente de EMAPA que mantiene en el Banco Internacional.

Además Operaciones envía por correo electrónico a EMAPA escaneado el comprobante de transferencia SPI, para su verificación y validación.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Desarrollo de Procedimientos de Nuevos Servicios.

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de procesos operativos de Servicios.

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el cumplimiento de los procesos de Recaudación por Servicios.

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Archivo Plano.txt con Inform.diaria
Dinero recaudado
Comisión por transacción de servicio

SALIDAS

Reporte de Recaud. Diaria
Dinero Recaudado
Registro Contable


7. PROCESO DE MEDICIÓN

Número de Transacciones

8. ANEXOS

Reporte de Recaudación

Copia de la transferencia SPI

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS
	SUBPROCESO: DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE EMELNORTE CÓDIGO: APO.	Página 01 de 04
Elaborado por: Jorge Ortega	Fecha: 18/09/2009
Responsable de Proceso: Jorge Ortega	Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la administración del servicio de EMELNORTE</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Se ofrece este servicio de recaudación para la ciudadanía en general El horario de atención para este servicio es establecido por la Mutualista Imbabura.</p> <p>La recaudación del servicio de luz, se lo podrá realizar a través de ventanillas de las oficinas de la Institución o por medios tecnológicos. Se cobrará por esta transacción un valor de comisión.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO</p>	

4.1 PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Se receipta vía correo electrónico el archivo con la información de los usuarios de Emelnorte.

Este archivo se guarda en el Disco local C: EMELNORTE – RECIBIDOS

Se extrae el archivo para transformarle a formato txt.

A través del Sistema Orión, módulo servicios se carga el archivo, seleccionando el último lote enviado por Emelnorte, importar y guardar esta información.

Se actualiza la información en el Sistema Orión, con la cual el área de Cajas trabaja durante el día, cerrando la recaudación a las 17h00

4.2 RECAUDACIÓN POR VENTANILLAS

Se recibe del cliente la factura de luz emitida por EMELNORTE

A través del Sistema Orión, Módulo Cajas, Opción Servicios, escoge Pago Luz Emelnorte.

Tiene dos opciones para seleccionar y verificar la información del cliente: número de control ó Apellidos y nombres.

Ingresa estos datos, se despliega la información y procede a verificar que corresponda al cliente.

Ingresa en el campo Total la suma del valor de la factura más la comisión por el servicio.

Procede a receiptar el dinero y ejecuta la transacción.

El sistema emite un comprobante de pago para control interno.

De la factura se desprende un talonario que sirve de constancia de la transacción efectuada.

Al cliente se le devuelve la factura con el sello de Cancelado y de la Cajera que efectuó la transacción.

Al final del día las cajeras cuadran el número de talonarios con valores con un reporte emitido por el Sistema Orión, que está bajo la responsabilidad del Supervisor Operativo en Matriz y del Jefe Operativo para la Sucursal y Agencia.

4.3 RECAUDACIÓN POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

4.3.1 SOLICITUD DE CLAVE

El cliente se acerca a la oficina de Atención al Cliente para solicitar su clave para acceder a la Banca virtual, quien deberá entregar la cédula de ciudadanía original.

El responsable de Atención al Cliente por medio del Sistema Orión, Módulo Ahorros, opción Consultas actualiza y verifica la información del cliente.

Por la opción Servicios, Banca Virtual, asignar claves ingresa el número de cédula y el sistema le asigna la clave.

Se procede a emitir un documento de constancia de entrega de clave, en el cual está especificado las recomendaciones y seguridades del uso de la misma.

4.3.2 TRANSACCIÓN

El cliente a través de la página web de la Mutualista Imbabura, ingresa su número de cédula y clave y accede al menú de transacciones.

Elije pago de Servicios, Pagos, opción Emelnorte e ingresa el número de Control que debe contener 10 caracteres. Ejm. No. de control 4728 deberá ingresar 0000004728.

El sistema despliega la información, verifica la misma.

El sistema le pide confirmar el número de libreta de la cual se va a realizar el débito y le pide ingresar la clave maestra de la tarjeta de débito del cajero automático.

Por esta transacción la Institución cobra una comisión la misma que el sistema le pide al cliente confirmar su aceptación.

Al aceptar la transacción, el sistema ejecuta el débito de la libreta de ahorros del cliente.

El cliente podrá imprimir un comprobante de respaldo de la transacción.

4.4 RECAUDACIÓN POR DÉBITOS AUTOMÁTICOS

A través del Sistema Orión, Módulo Ahorros, Servicios, opción Pago de Servicios automáticos ejecuta los débitos automáticos solicitados por el cliente a través del Servicios de Banca Virtual de la página web de la Mutualista Imbabura.

4.5 PROCESO DE CIERRE

Este proceso está a cargo del Jefe Operativo, realiza las siguientes actividades:

Por medio del Sistema Orión, Servicios, se genera el archivo de cierre, escogiendo formato Emelnorte, lotes y extrae el archivo del Disco local C: Emelnorte- Enviados, se escribe el nombre del archivo y fecha como texto txt del día, Ejm. RECA 986i-20090916.txt , guardando este archivo para luego generar el mismo en le Sistema Orión.

Se saca un listado de la recaudación del día por el Sistema Orión, Servicios, opción Consultas y Reportes, Reporte de pago de Servicios de un período determinado.

Fecha. Desde / fecha día siguiente

Hasta. /fecha actual

Comercio: Emelnorte, seleccionar y buscar

Se despliega el Reporte y se extrae a un archivo en Excel, se imprime dos copias para llevar un archivo de Control, una se envía a Emelnorte como soporte de confirmación.

A través de correo electrónico se envía el archivo procesado del día a Emelnorte para que ellos procedan a dar de baja de su sistema y emitan el

nuevo reporte para el siguiente día.

4.5 PROCESO DE CONTABILIZACIÓN

El proceso de Contabilización de este servicio es automático-Contabilidad al siguiente día verifica que el valor recaudado por el servicio de Luz haya sido transferido por medio del SERVICIO DE PAGO INTERBANCARIO SPI en la cuenta corriente de EMELNORTE que mantiene en el Banco del Pacífico.

Además Operaciones envía por correo electrónico a EMELNORTE escaneado el comprobante de transferencia SPI, para su verificación y validación.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Desarrollo de Procedimientos de Nuevos Servicios.

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de procesos operativos de Servicios.

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar la correcta aplicación del proceso de recaudación de Emelnorte

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Archivo Plano.txt con Inform. diaria
Dinero recaudado
Comisión por transacción de servicio

SALIDAS

Reporte de Recaud. Diaria
Dinero Recaudado
Registro Contable


. PROCESO DE MEDICIÓN

Número de Transacciones

8. ANEXOS

Reporte de Recaudación

Copia de la transferencia SPI

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS
	SUBPROCESO: DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
PROCEDIMIENTO: SERVICIOS CÓDIGO: APO	Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega	Fecha: 11/11/2009
Responsable de Proceso: Jorge Ortega	Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la administración de servicios.</p> <p>Controlar un adecuado procedimiento operativo en el desarrollo de nuevos servicios.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Participación directa del Jefe Operativo en la administración y desarrollo de los procedimientos operativos en los nuevos servicios.</p> <p>Observar el cumplimiento de las condiciones dadas en los respectivos convenios de servicios.</p> <p>Evaluación y corrección del procedimiento implementado una vez que sale a producción.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del</p>	

Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Revisión de las condiciones del Convenio del servicio

Objeto del Convenio, para determinar el nombre del servicio

Obligaciones que contrae la Mutualista para dar cumplimiento a lo acordado relacionado al proceso operativo del servicio.

Plazo del convenio y vencimiento

Costos de servicio

Lugar y horario de recaudación

4.2 Coordinar el procedimiento con las áreas involucradas

Se efectuará una reunión de trabajo con las siguientes áreas:

Sistemas, para establecer el desarrollo tecnológico /operativo del nuevo servicio.

Contabilidad, para establecer las cuentas de afectación y procesos contables

4.3 Entrega de Requerimiento de Desarrollo Tecnológico para nuevo servicio

A través de la utilización de Form. Especificaciones de Software

4.4 Establecer el procedimiento operativo del servicio

Detallar paso a paso las actividades para la ejecución del nuevo servicio.

4.5 Parametrización en el Sistema del nuevo servicio

Operaciones parametriza datos relacionados a la creación del nuevo servicio.

Módulo de Contabilidad.- Creación de cuentas Contables

4.6 Verificar el proceso tecnológico por medio de ambiente de pruebas
Para realizar esta actividad se requiere del aval de auditoría Interna, quien revisa la operatividad, y normas de control interno.

4.7 Documentar el procedimiento.

4.8 Capacitar al personal que tiene relación directa con el procedimiento operativo del servicio

4.9 Evaluación del procedimiento

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Desarrollo de Procedimientos de Nuevos Servicios.

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de procesos operativos de Servicios.

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el proceso de creación. Implementación y ejecución de Servicios.

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Convenio o Contrato

SALIDAS

Procedim. Operativos del Servicio
Requerim. Desarrollo Tecnológico
Parametrización en Sist. Orión
Capacitación


7. PROCESO DE MEDICIÓN

7.1 POR DESEMPEÑO (INDICADORES DE GESTIÓN)

Tiempo = número de días

8. ANEXOS

Reportes

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: SOPORTE OPERATIVO	
PROCEDIMIENTO: PARAMETRIZACIÓN DE TASAS CÓDIGO: APO		Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega		Fecha: 19/01/2010
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para la parametrización de tasas</p> <p>Controlar un adecuado procedimiento operativo en el desarrollo de nuevos productos.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Participación directa del Jefe Operativo en la administración y desarrollo de los procedimientos operativos en los nuevos productos.</p> <p>Observar el cumplimiento de las condiciones y características de los productos</p> <p>Evaluación y corrección del procedimiento implementado una vez que sale a producción.</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la</p>		

Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Revisión de las características del producto

Estas características estarán determinadas en la creación del nuevo producto dado por el área comercial.

4.2 Coordinar el procedimiento con las áreas involucradas

Se efectuará una reunión de trabajo con las siguientes áreas:

Área comercial quien da a conocer las especificaciones del producto
Sistemas, para establecer el desarrollo tecnológico /operativo del nuevo servicio.

Contabilidad, para establecer las cuentas de afectación y procesos contables

4.3 Establecer el proceso operativo del nuevo producto

Elaborar un flujo grama del proceso.

4.4 Entrega de Requerimiento de Desarrollo Tecnológico para nuevo producto a través de la utilización de Form. Especificaciones de Software

4.5 Verificar el proceso tecnológico a través de ambiente de pruebas

Para realizar esta actividad se requiere del aval de auditoría Interna, quien revisa la operatividad, y normas de control interno.

4.6 Parametrización en el Sistema del nuevo producto

Operaciones parametriza datos relacionados a la creación del nuevo

producto

Módulo de Contabilidad.- Creación de cuentas Contables

4.7 Documentar el procedimiento.

4.8 Capacitar al personal que tiene relación directa con el procedimiento operativo del producto

4.9 Evaluación del procedimiento

4.10 Mejoramiento del proceso operativo del producto

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Desarrollo de Procedimientos de Nuevos Productos

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de procesos operativos de Productos.

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el proceso de creación. Implementación y ejecución de Productos.

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Comun.Creación Producto

SALIDAS

Procedim.Operativos del Producto

Requerim. Desarrollo Tecnológico

Parametrización en Sist. Orion

Capacitación


7. PROCESO DE MEDICIÓN

7.1 POR DESEMPEÑO (INDICADORES DE GESTIÓN)

Tiempo = número de días

8. ANEXOS

Reportes

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: DÉBITO	
PROCEDIMIENTO: SPL SERVICIO PAGO EN LINEA CÓDIGO: APO		Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega		Fecha: 11/11/2009
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para el servicio de pagos en línea.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Este servicio SPL, Servicios de Pagos en línea está direccionado para los clientes de Mutualista Imbabura.</p> <p>Este servicio exige que el cliente realice su requerimiento personalmente a través del área de Ahorros y Atención al Cliente, llenando el formulario respectivo, con su firma de autorización.</p> <p>Por este servicio la Mutualista Imbabura realiza un cobro de comisión</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p>		

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Recepción del pedido de débito y transferencia SPL, con el formulario firmado por el titular de la cuenta de ahorros.

Se receipta el formulario debidamente firmado por el titular de la cuenta de ahorros o el correo electrónico en el que consta datos de la transacción como:

Número de la libreta de ahorros

Nombre del propietario de la libreta de ahorros

Valor del débito

Valor de la comisión

Número de cuenta para la transferencia

Nombre del Beneficiario

Nombre de la Institución Financiera la que receipta la transferencia

4.2 DÉBITO

Por medio del Sistema Orión, Módulo Ahorros, Opción Caja Interna, ND/CR se procede a realizar el débito de la cuenta indicada por el monto solicitado más la comisión.

4.3 TRANSFERENCIA

Para realizar la transferencia se sigue los siguientes pasos:

4.3.1 Ingreso a la Página Web del Banco Central

4.3.2 Se conecta el pin para acceder a través de una clave personal al Sistema del Banco Central.

4.3.3 En el Menú del Banco Central se elige la opción Transferencias Interbancarias.

4.3.4 Opción Formularios, se ingresa el número de cuenta que la Institución Financiera mantiene en el Banco Central a la cual estamos realizando la

transferencia de fondos.

4.3.5 Se ingresa la referencia ordinaria y el valor que se transfiere

4.3.6 Concepto: Señalamos datos referentes a la Transferencia, indicando principalmente el nombre de la Institución Financiera Beneficiaria, número de cuenta, Nombre del Beneficiario.

4.3.7 Se graba e imprime la transferencia efectuada.

4.4 AUTORIZACIÓN DE LA TRANSFERENCIA

La persona encargada para la autorización de esta transferencia es el Jefe Operativo.

Procede de la siguiente forma:

4.4.1 Ingreso a la Página Web del Banco Central

4.4.2 Se conecta el pin para acceder a través de una clave personal al Sistema del Banco Central.

4.4.3 Verifica la información ingresada por la Tesorera en relación a la transacción.

4.4.4 En el Menú del Banco Central se elige la opción Autorización para proceder a ejecutarla.

4.4.5 Realiza la impresión de la autorización como soporte

4.4.6 Esta documentación de respaldo de la transacción se entrega al área de Contabilidad para su contabilización.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Servicio de Pagos en Línea SPL

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de este proceso

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el cumplimiento del proceso de Servicio Pago en Línea SPL

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Solicitud de Débito y Transferencia
Formulario
Correo electrónico

SALIDAS


Débito de la Libreta
Transf. Inst.Financ. Beneficiaria
Soportes para Contabilización

7. PROCESO DE MEDICIÓN

Número de transferencias

8. ANEXOS

Reportes diarios

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS
	SUBPROCESO: DÉBITO
PROCEDIMIENTO: TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS CÓDIGO: APO	Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega	Fecha: 11/11/2009
Responsable de Proceso: Jorge Ortega	Revisión: 0
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para el servicio de Transferencias Interbancarias.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Para realizar una Transferencia Interbancaria, el cliente deberá utilizar la página Web de Mutualista Imbabura.</p> <p>El proceso de corte de las transacciones diarias se ejecuta a las 13h00 y 17h00, las realizadas pasadas esta última hora se toman en cuenta en el corte del siguiente día.</p> <p>Por este servicio la Mutualista Imbabura realiza un cobro de comisión</p> <p>3. NORMATIVAS</p> <p>Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.</p>	

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Mediante el Sistema Orión, Módulo Servicios, Opción Ordenes de Pago se escoge procesar SPI1 siguiendo los siguientes pasos:

4.1.1 Procesar, Si

4.1.2 Proceso Generado

4.1.3 El Sistema emite un número de Lote que incluye todas las transferencias interbancarias que han sido realizadas hasta las 13h00, y del mismo modo se procede con las transacciones que se hayan realizado hasta las 17h00 del día actual.

4.1.4 Generar Archivo

4.1.5 Finalizar

4.1.6 Aceptar

4.2 ENVIO DE ARCHIVO AL BANCO CENTRAL

4.2.1 Ingreso a la Página Web del Banco Central

4.2.2 Se conecta el pin para acceder a través de una clave personal al Sistema del Banco Central.

4.2.3 En el Menú del Banco Central se elige la opción Pagos Interbancarios SPI, Procesos MD5

4.2.3.1 SPI1 Enviar OPI

4.2.3.2 Examinar

4.2.3.3 Escoger el archivo SPI 1 fecha de transmisión del día

4.2.3.4 Procesar

4.2.3.5 Registrar OPI – BCE

4.2.3.6 Aceptar

4.2.3.7 Imprimir el respaldo de envío

4.3 CONFIRMACION OPI

Al siguiente día de enviado el archivo se procede a recibir la confirmación OPI siguiendo los siguientes pasos:

4.3.1 Ingreso a la Página Web del Banco Central

4.3.2 Se conecta el pin para acceder a través de una clave personal al Sistema del Banco Central.

4.3.3 En el Menú del Banco Central se elige la opción Pagos Interbancarios SPI, Procesos MD5

4.3.3.1 SPI4 Recibir confirmación OPI

4.3.3.2 Se receipta un reporte emitido por el Banco Central, que indica número de transferencias realizadas, con el valor y se da clic en confirmado una por una las transacciones.

4.3.3.3 Opción Confirmado.

4.3.3.4 Cierra la Página.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Servicio de Transferencias Interbancarias

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de este proceso

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el cumplimiento del proceso de Servicio Transferencias Interbancarias

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Archivo SPI1

Confirmación SPI4

SALIDAS

Transmisión de archivo SPI1


Confirmación SPI4

7. PROCESO DE MEDICIÓN

Número de transferencias

8. ANEXOS

Reportes

 Mutualista Imbabura	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	
	SUBPROCESO: DÉBITO	
PROCEDIMIENTO: TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS CÓDIGO: APO		Página 01 de 02
Elaborado por: Jorge Ortega		Fecha: 23/03/2010
Responsable de Proceso: Jorge Ortega		Revisión: 1
<p>1. OBJETIVOS</p> <p>Establecer políticas y procedimientos operativos para el servicio de Transferencias Interbancarias.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>Para realizar una Transferencia Interbancaria, el cliente deberá utilizar la página Web de Mutualista Imbabura.</p> <p>Por correo electrónico o carta escrita, debidamente verificada y autorizada por el cliente, se solicitará al Jefe Operativo realice la transferencia interbancaria por el Sistema Orión hasta por un monto determinado por el Comité ALCO.</p> <p>El proceso de corte de las transacciones diarias se ejecutan a las 13h00 y a las 17h00, las realizadas pasadas esta última hora se toman en cuenta en el corte del siguiente día.</p> <p>Por este servicio la Mutualista Imbabura realiza un cobro de comisión</p> <p>3. NORMATIVAS</p>		

Artículo 51, capítulo I, título V, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Mediante el Sistema Orión, Módulo Servicios, Opción Órdenes de Pago se escoge procesar SPI1 siguiendo los siguientes pasos:

4.1.1 Procesar, Si

4.1.2 Proceso Generado

4.1.3 El Sistema emite un número de Lote que incluye todas las transferencias interbancarias del día en formato zip con fecha actualizada.

4.1.4 Generar Archivo

4.1.5 Finalizar

4.1.6 Aceptar

4.2 ENVIO DE ARCHIVO AL BANCO CENTRAL

4.2.1 Ingreso a la Página Web del Banco Central

4.2.2 Se conecta el pin para acceder a través de una clave personal al Sistema del Banco Central.

4.2.3 En el Menú del Banco Central se elige la opción Procesos MD5

4.2.3.1 SPI1 Enviar OPI

4.2.3.2 Examinar

4.2.3.3 Escoger el archivo SPI 1 fecha de transmisión del día

4.2.3.4 Procesar

4.2.3.5 Registrar OPI – BCE

4.2.3.6 Aceptar

4.2.3.7 Imprimir el respaldo de envío

4.3 CONFIRMACION OPI

Al siguiente día de enviado el archivo se procede a recibir la confirmación OPI siguiendo los siguientes pasos:

4.3.1 Ingreso a la Página Web del Banco Central

4.3.2 Se conecta el pin para acceder a través de una clave personal al Sistema del Banco Central.

4.3.3 En el Menú del Banco Central se elige la opción Procesos MD5

4.3.3.1 SPI4 Recibir confirmación OPI

4.3.3.2 Se receipta un reporte emitido por el Banco Central, que indica número de transferencias realizadas, con el valor e institución financiera a la que fue enviada la transferencia.

4.3.3.3 Opción Confirmado.

4.3.3.4 Cierra la Página.

4.4 CONFIRMACIÓN EN SISTEMA ORION

Al siguiente día de la recepción de la información del SPI1 en el Sistema Orión se realiza los siguientes pasos:

4.4.1 Se escoge SPI4 Confirmación

4.4.2 Procesar y en disco C escogemos el archivo zip

4.4.3 Confirmar lote enviado y verificar

4.4.4 Aceptar y Procesar.

5. OBJETIVOS DE CONTROL

Mantener un adecuado control del proceso de Servicio de Transferencias Interbancarias

Contar con políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada administración de este proceso

5.1 DIRECTRICES DE CONTROL

Verificar el cumplimiento del proceso de Servicio Transferencias Interbancarias

6. INTERACCIONES

ENTRADAS

Archivo SPI1

Confirmación SPI4

7. PROCESO DE MEDICIÓN

Número de transferencias

8. ANEXOS

Reportes diarios.

SALIDAS

Transmisión de archivo SPI1

Confirmación SPI4

CAPÍTULO IV

4. PRINCIPALES IMPACTOS

Los impactos constituyen básicamente un análisis técnico y prospectivo de los resultados que el proyecto genere directa o indirectamente en diferentes áreas, al momento de ser aplicado. Los impactos que se han establecido para el presente proyecto serán en cuatro ámbitos específicos: social, administrativo, económico y ético.

Para una mejor comprensión e interpretación de los resultados, éstos se los analizará sobre la base de una Matriz de Impactos, para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento:

a.- Se selecciona los niveles de impacto numéricamente y el tipo de impacto, de acuerdo al siguiente cuadro:

NIVEL DE IMPACTO	TIPO DE IMPACTO
-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

b.- Para cada área o aspecto, se determina o selecciona indicadores de impacto en la respectiva Matriz.

c.- A cada indicador se asigna un valor numérico de nivel de impacto en la respectiva Matriz.

d.- Posteriormente se realiza una sumatoria de los niveles de impacto en cada Matriz y se divide este valor para el número de indicadores, obteniéndose de este modo el impacto promedio de área o ámbito.

e.- Es necesario señalar que bajo cada Matriz se deberá incluir el análisis y argumento de las razones y las circunstancias por las que se asignó el valor correspondiente a cada indicador.

f.- Se concluye el análisis de impactos con una Matriz general o global de impactos, en la que en vez de los indicadores establecidos se incluyen las áreas analizadas, mostrando el nivel de impacto obtenido matemáticamente en forma general.

4.1. ANÁLISIS IMPACTO SOCIAL

Este proyecto busca mejorar la calidad de vida de los clientes de Mutualista Imbabura y por ende de la sociedad, se contribuye para que los procesos y subprocesos garanticen la seguridad y confianza de nuestros asociados, minimizando los riesgos operativos y pérdidas financieras.

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
- Promueve el desarrollo productivo							X
- Alta rentabilidad y bajo riesgo con respecto a los procesos						X	
- Generación de seguridad y confianza						X	
- Calidad de vida de los socios							X
TOTAL						4	6

SUMAN	10		
NÚMERO DE INDICADORES	4		
RESULTADO:	$10/4 =$	2,50	
IMPACTO SOCIAL	$2,50 =$	3 Impacto Alto Positivo	

4.1.1 PROMUEVE EL DESARROLLO PRODUCTIVO

Se asigna un puntaje alto positivo ya que la Mutualista Imbabura al desarrollar esta Manual de procedimientos para el Área Operativa, permitirá que nuestros clientes gocen de la seguridad y por tanto nos permitirá conceder mayor cantidad de transacciones en todos nuestros servicios y con eso se generan mayores fuentes de trabajo y se dinamiza la economía en general.

4.1.2 ALTA RENTABILIDAD Y BAJO RIESGO CON RESPECTO A LOS PROCESOS

Se asignó un puntaje medio positivo porque los procesos de los productos y servicios contarán con una comisión baja en relación a la que ofertan las demás instituciones financieras y además su control es diario y se entrega lo recaudado en un plazo no mayor a 48 horas.

4.1.3 GENERACIÓN DE SEGURIDAD Y CONFIANZA

Se asignó un puntaje medio positivo por cuanto la inversión de los recursos provenientes de los productos y servicios que brinda la institución, genera seguridad y confianza en nuestros asociados, lo que nos permite fidelizarlos y brindarles la atención permanente que siempre nos caracteriza.

4.1.4 CALIDAD DE VIDA DE LOS SOCIOS

A este indicador se le ha asignado un impacto alto positivo, porque se promoverá el desarrollo del mercado y por ende el desarrollo de las familias, con el acceso a nuestros productos y servicios, se optimizan los ingresos familiares y nuestros asociados podrán acceder a una mejor calidad de vida.

4.2. ANÁLISIS IMPACTO ADMINISTRATIVO

Este impacto ayudará a los Directivos y Gerencia General a explicar la situación económica con los resultados de los balances en términos financieros, sus problemas, sus ideas, sus iniciativas y oportunidades.

La fortaleza en conocimientos financieros, optimización y control de recursos económicos, les permite saber que cosas se deben mejorar y cómo hacerlo, disminuyendo de esta manera los riesgos operativos.

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
- Toma de decisiones adecuadas						X	
- Sustento Técnico – Legal							X
- Continuidad Contable						X	
TOTAL						4	3

SUMAN	7		
NÚMERO DE INDICADORES	3		
RESULTADO:	7/3	=	2,33
IMPACTO ADMINISTRATIVO	2,33	=	2 Impacto Medio Positivo

4.2.1 TOMA DE DECISIONES ADECUADAS.- Al contar la Mutualista Imbabura con este manual de procedimientos para el área operativa le va a permitir a sus directivos tomar las mejores decisiones, ya que con la aplicación de los procedimientos que se establecerán en el manual, los estados financieros serán más reales y confiables.

4.2.2 SUSTENTO TÉCNICO – LEGAL.- Es importante que todas las operaciones económicas que realiza la institución tengan un sustento técnico – legal, es por ello que con la implementación de este manual, la Mutualista Imbabura tendrá el respaldo técnico y legal de todas las transacciones económicas y por ende se logrará tener mayor confianza en las operaciones que se ejecuten.

4.2.3 CONTINUIDAD CONTABLE.- Con la elaboración e implementación de este manual se va a lograr contar con una base técnica para que cualquier

contador pueda aplicar el manual y para que los usuarios puedan comprender mejor los estados financieros.

4.3. IMPACTO ECONÓMICO

Básicamente al mejorar la calidad de vida de los asociados de la institución, se mejorará también la calidad de vida tanto de sus familiares, como de sus empleados y clientes, en el caso de que el destino de los recursos sea para fomentar negocios, generar otras fuentes de ingresos diferentes de la intermediación financiera y mejorar la rentabilidad de la institución.

Con la aplicación o desarrollo del manual se logrará mejorar la posición económica dentro de la administración eficiente; ayudará a mejorar la rentabilidad, aprovechar los recursos económicos para maximizar los servicios y minimizar los riesgos. Mejorando la eficiencia y calidad de los servicios financieros a través del mejoramiento continuo de los procesos internos y la implementación de políticas de prudencia financiera dentro de la institución.

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
- Generación de nuevos ingresos						X	
- Beneficios						x	
- Mayor confianza en los procesos operativos							x
TOTAL						4	3

SUMAN	7		
NÚMERO DE INDICADORES	3		
RESULTADO:	7/3	=	2,33
IMPACTO ECONÓMICO	2,33	=	2 Impacto Medio Positivo

4.3.1 GENERACIÓN DE NUEVOS INGRESOS.- Con la elaboración e implementación de este manual para la Mutualista Imbabura es evidente que el beneficio será positivo, ya que se logrará tener un mayor grado de confiabilidad y seguridad por parte de los asociados y por ende se va a incrementar el volumen de transacciones para la Institución. Además también se va a lograr tener un incremento en el volumen de transacciones de los productos y servicios que ofrece la Mutualista Imbabura porque se logrará tener mayor apoyo económico para los micro proyectos.

4.3.2 BENEFICIOS.- En este ámbito el beneficio será positivo ya que al lograr tener un incremento en el volumen de ingresos, la Mutualista Imbabura va a tener la posibilidad de brindar mejores servicios e incrementar el número de beneficiarios.

4.3.3 MAYOR CONFIANZA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS.- Al contar con un manual de procedimientos para el área operativa se logrará tener mayor fidelidad y confianza en los procesos. Por otra parte, al tener mayor fidelidad y confianza se evitará tener problemas con nuestro organismo de control, manteniendo todas sus obligaciones al día.

4.4. IMPACTO ÉTICO

Es muy importante destacar que dentro de este impacto son imprescindibles los valores, quienes hagan del uso diario de este manual, permitiendo así ser una herramienta de ayuda productiva y eficaz, logrando, así que las diferentes áreas de la entidad, se encuentren debidamente capacitadas en todos los aspectos involucrados dentro de la institución. Para poder controlar el cumplimiento de todos los estamentos de imagen y confianza de la institución.

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
- Cumplimiento de normas y procedimientos							X
- Cuidado y control de procesos a cargo de los empleados							X
- Fortalecimiento de valores							X
TOTAL							9

SUMAN 9

NÚMERO DE INDICADORES 3

RESULTADO: $9/3 = 3$

IMPACTO ÉTICO 3 = 3 Impacto Alto Positivo

4.4.1 CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.- En este ámbito presenta un nivel alto positivo, ya que es muy importante que la Institución cuente con normas y procedimientos para que nuestros productos y servicios sean manejados y administrados adecuadamente, evitando de esta manera pérdidas, implantando una cultura organizacional acorde a nuestros valores institucionales.

4.4.2 CUIDADO Y CONTROL DE PROCESOS A CARGO DE NUESTROS EMPLEADOS.- También presenta un impacto alto positivo en vista de que los procesos encomendados a nuestros compañeros de trabajo deben regirse estrictamente de acuerdo al manual de procedimientos, de esta manera evitamos pérdida de tiempo y pérdidas económicas por el mal uso y abuso de confianza.

4.4.3 FORTALECIMIENTO DE VALORES.- Con el fortalecimiento de nuestros valores se pretende impulsar la ética profesional, compromiso vital para evitar pérdidas, robos y corrupción. Todos estos procedimientos del manual se pretende que se realicen de forma ética, involucrando el profesionalismo bajo procedimientos, normas y reglas que brindarán una información veraz en cuanto a productos y servicios que brinda nuestra Institución.

4.5 ANÁLISIS IMPACTO GENERAL DEL PROYECTO

IMPACTOS	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
- SOCIAL							X
- ADMINISTRATIVO						X	
- ECONÓMICO						X	
- ÉTICO							X
TOTAL						4	6

SUMAN 10
 NÚMERO DE INDICADORES 4
 RESULTADO: $10/4 = 2,50$
 IMPACTO GENERAL $2,50 = 3$ Impacto Alto Positivo

Luego de realizar el respectivo análisis de los impactos en forma individual y general, se puede establecer que es factible la creación del presente Proyecto, ya que ello ocasionará un Impacto Alto Positivo, el cual se verá reflejado en el mediano y largo plazo.

CONCLUSIONES

El autor del proyecto considera que la aplicación de este trabajo en la Mutualista Imbabura se constituirá en una herramienta básica para su utilización, por las ventajas que presenta al mejorar su rendimiento en forma eficaz y se fortalece la estructura operativa de la Institución. Una vez culminado este trabajo se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- 1.- Es necesario que la Institución cuente con un Manual de Procedimientos para el Área Operativa a más de los otros manuales que ya posee, pues su utilización será diaria lo que lo hace atractivo y funcional.
- 2.- Con el diagnóstico situacional se llegó a concluir que dentro del Área de Operaciones ha existido una serie de dificultades en cuanto a elaborar, cuadrar y controlar los servicios que Mutualista Imbabura posee, ya que con la encuesta realizada a todos los miembros se pudo determinar que es necesario la elaboración de este manual, pues al no existir ha ocasionado diversos problemas técnicos.
- 3.- Se concluye que la investigación corresponde a la modalidad de un proyecto de tipo factible, porque se basó en una investigación documental y de campo, en la que se detecta el problema, e inmediatamente se emite la propuesta de solución.
- 4.- Es reducido el número de Ejecutivos de la Institución que conocen o tienen experiencia en el manejo de los procesos operativos, debido al escaso conocimiento que tienen sobre el tema y en especial sobre el Área Operativa.
- 5.- De la encuesta que se realizó a un grupo de compañeros se pudo evidenciar que los procesos y subprocesos se los realiza mecánicamente, pues no se cuenta con un manual, el mismo que les permitirá estandarizar sus criterios y utilizarlo de una manera técnica y funcional.
- 6.- El presente trabajo permitió diseñar un manual con la finalidad de dotar de un procedimiento técnico y práctico, lo que permitirá mejorar el desenvolvimiento profesional y que se cumplan los objetivos de esta Área.

7.- En general, el manual de procedimientos para el Área Operativa, le permitirá a la Mutualista Imbabura la utilización oportuna y el manejo adecuado de cada uno de sus productos y servicios de una manera técnica y funcional, pues es una herramienta útil y nada complicada y podrán ser utilizados respaldando los procesos operativos.

RECOMENDACIONES

- 1.- Con el afán de contribuir al mejoramiento en cuanto al manual de procedimientos se sugiere la socialización, ejecución y aplicación de este proyecto hacia los miembros de la Institución para que la efectividad de su trabajo se vea reflejado en resultados de calidad.
- 2.- Utilizar adecuadamente el presente proyecto, es decir en un orden cronológico, en vista de que este manual es una guía y un aporte que se pone a consideración y al servicio de Mutualista Imbabura, lo que le permitirá obtener una fuente confiable referente al manejo de sus servicios.
- 3.- Incentivar la capacitación a todo el personal de trabajadores por parte de Mutualista Imbabura, para que obtengan el conocimiento necesario y adecuado sobre el manejo de los procedimientos de este manual.
- 4.- Se recomienda una vez aprobado por los miembros del directorio, entregar el presente trabajo para que lo utilicen y se difunda entre todos los compañeros.
- 5.- Este manual deberá ser utilizado todos los días, previa capacitación a todos los miembros de las áreas involucradas con el fin de mejorar todos los procesos.
- 6.- Se sugiere realizar evaluación y seguimiento por parte de los entes de control para determinar si con la aplicación del presente manual el procedimiento operativo está dando los frutos esperados para lo que fue creado.
- 7.- Se recomienda a todos los miembros del área operativa conocer, socializar y ejecutar de una manera adecuada todos los procesos que constituyen los productos y servicios que Mutualista Imbabura posee para que sean utilizados de una manera técnica y funcional.

BIBLIOGRAFÍA

- DE LA CUÉTARA, J. M., *La Actividad de la Administración*, Tecnos. Madrid, 2009
- FRAGA, Rafael, *Investigación Socioeducativa*, 2006
- LAWRENCE, Gitman, *Administración Financiera*, 2009
- MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo: *Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*, tercera edición, editorial Mc Graw Hill, Colombia, 2009
- MUTUALISTA IMBABURA, *Plan Operativo*, 2010
- TERÁN, Hugo, *Metodología de la Investigación, Guía Didáctica de Aprendizaje. Ciclo Académico, Marzo 2006, Ibarra – Ecuador.*
- TORO LÓPEZ, Francisco, *Proyectos, Planeación y Control*, 2009
- UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE – FACAE, *Modelo y Guía de Gerencia Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas Ltda,” Ibarra, 2008.*

- UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE – FACAE, *Plan de Trabajo de Grado- Diseño de mejora de procesos del área de operaciones de la empresa “Repsol YPF Ecuador” de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, 2008.*
- UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE – FACAE, *Modelo Administrativo Financiero para la Titularización de la Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tulcán Ltda,” Ibarra, 2009.*
- VILLACÍS VILLACÍS, Juan, A.P.V. *Administración por Procesos y Valores, IX Edición, Quito, copyright 2009*

LINKOGRAFÍA

Hugo, I. (01 de Junio de 2008). <http://preparacionyevaluacionproyectos.blogspot.com>. Recuperado el 28 de Noviembre de 2010, de La Matriz del Marco Lógico y la Metodología del Marco Lógico: <http://preparacionyevaluacionproyectos.blogspot.com>

Sofía, B. E. (03 de Febrero de 2010). <http://www.monografias.com>. Recuperado el 05 de Diciembre de 2011, de La Empresa y la Producción en el Corto Plazo: <http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml>

Walter, L. H. (04 de Abril de 2005). <http://www.monografias.com/>. Recuperado el 05 de Diciembre de 2011, de Clasificación y Tipos de Empresas: <http://www.monografias.com/trabajos26/tipos-empresas/tipos-empresas.shtml>

Agrícola, F. F. (01 de Enero de 2003). <http://www.preval.org/documentos>. Recuperado el 22 de Mayo de 2012, de Cerrando Brecha: <http://www.preval.org>

Augusto, D. D. (07 de Junio de 2012). <http://www.bibdigital.epn.edu.ec>. Recuperado el 09 de Junio de 2012, de Diseño de Procesos para Departamento Financiero de Coop Ah y Cred Policía Nacional: <http://www.bibdigital.epn.edu.ec>

Carla, S. P. (17 de Junio de 2010). <http://www.repositorio.uotavalo.edu.ec>. Recuperado el 02 de Mayo de 2012, de Creación de un Manual de Procedimientos Contables para Fundación Juntos por la Vida: <http://www.repositorio.uotavalo.edu.ec>

Central, B. (01 de Enero de 2008). <http://www.bce.fin.ec>. Recuperado el 14 de Diciembre de 2011, de Sistema Nacional de Pagos: <http://www.bce.fin.ec>

Fred, C. (29 de Septiembre de 2011). <http://www.ratingsper.com>. Recuperado el 14 de Diciembre de 2011, de Significado Calificación Informe 30-06-2011: <http://www.ratingsper.com>

Globalización, O. O. (01 de Noviembre de 2004). <http://www.odg.cat>. Recuperado el 22 de Mayo de 2012, de Responsabilidad y Finanzas: <http://www.odg.cat>

- Madelin, F. (06 de Junio de 2011). <http://www.monografias.com>. Recuperado el 11 de Diciembre de 2011, de El Control Interno en el Marco de la Empresa: <http://www.monografias.com>
- Mauricio, L. L. (26 de Noviembre de 2003). <http://www.tuobra.unam.mx>. Recuperado el 25 de Mayo de 2012, de Control Interno: <http://www.tuobra.unam>
- Penal, A. M. (13 de Enero de 2003). <http://www.oas.org/juridico>. Recuperado el 14 de Diciembre de 2011, de Código de Procedimiento Penal: <http://www.oas.org/juridico>
- Pichincha, M. (02 de Julio de 2007). <http://www.slideshave.net>. Recuperado el 13 de Diciembre de 2011, de Mutualismo en el Ecuador: <http://www.slideshave.net/bancafinanzas>
- Taylor, B. (01 de Enero de 2008). <http://www.tuobra.unam.mx>. Recuperado el 15 de Diciembre de 2011, de Planeación Estratégica Exitosa: <http://www.tuobra.unam>
- Universitaria, S. S. (01 de Enero de 2005). <http://www.sacu.us.es>. Recuperado el 25 de Mayo de 2012, de Asesoramiento: <http://www.sacu.us.es>
- Veracruzana, U. (01 de Enero de 2011). <http://www.uv.mx/usbi>. Recuperado el 16 de Diciembre de 2011, de Unidad de Servicios Bibliotecarios: <http://www.uv.mx>
- Yasmin, T. R. (11 de Agosto de 2011). <http://www.institucionesfinancieras.com>. Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de GESTION BANCARIA Y DE ENTIDAD FINANCIERA: <http://www.institucionesfinancieras.com>