UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Licenciatura en Gestión de la Organización

Tema: Propuesta de Mejoramiento del Proceso de Otorgamiento de un Crédito de Consumo en Mutualista Azuay

Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión de la Organización

Autor: Catalina Flores Vidal

Director: Ing. Com. Pablo Rosales Heredia

Cuenca, Ecuador

2011

DEDICATORIA

A mi esposo: Jorge

A mis hijos: Jorge Luis y María Elisa

A mis padres: Hermel y Ruth

motores de mi vida y razón de mi ser.

:.

A ustedes les dedico este trabajo, con todo mi amor y agradecimiento.

Jorge: Con todo mi corazón te agradezco por tu comprensión y paciencia;
Jorge Luis y Ma. Elisa: Espero que mi esfuerzo les sirva de ejemplo en sus vidas; y que les ayude a comprender que el éxito es el resultado del esfuerzo y la persistencia.
Papi y Mami: Mil gracias porque ustedes me han enseñado que hay que luchar por lo que se quiere, y que nunca es tarde para comenzar. Gracias porque en ustedes yo he visto durante toda mi vida el ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a Asociación Mutualista “Azuay”, Institución en la que presto mis servicios y de la cual me siento muy orgullosa; y a todos mis queridos compañeros que sin su valioso apoyo no hubiera sido posible realizar este trabajo.

A la Universidad del Azuay, por la oportunidad que nos brindó para integrarnos a un medio lleno de nuevas oportunidades, a nuestros distinguidos maestros, que supieron transmitirnos sus conocimientos y brindarnos su amistad. Mi especial agradecimiento al Ing. Com. Pablo Rosales Heredia, Director de este trabajo, por su invalorable guía y continuo e incondicional apoyo.

A mi querida familia, a mi entrañable amiga Ma. Eugenia, a mis inolvidables compañeros de aula y a todas las personas que durante estos años de estudio me brindaron su constante incentivo y apoyo para culminar esta carrera.

A todos ustedes, de corazón, mil gracias.

RESPONSABILIDAD

El contenido y las opiniones emitidas en el presente trabajo son de total responsabilidad del autor.

Catalina Flores V.
0102275278

ÍNDICE DE CONTENIDOS

		Pág.
Introducción		1
CAPÍTULO I		
1.-	Marco Regulatorio	2
1.1	Junta Bancaria, Superintendencia de Bancos y Seguros, Banco Central del Ecuador	2
1.2	Plan Estratégico de Mutualista Azuay 2010-2015	4
1.3	Políticas Generales para Crédito en Mutualista Azuay	5
1.3.1	Definición y Objetivo de las Políticas de Crédito	5
1.3.2	Políticas de Crédito Vigentes	6
1.4	Estructura Organizacional de Mutualista Azuay	10
1.5	Estructura del Área de Negocios Financieros enfocada a Crédito	12
1.6	Estructura del Área de Crédito	13
1.6.1	Misión	13
1.6.2	Visión	13
1.6.3	Análisis F.O.D.A	13
1.6.3.1	Estrategias basadas en el análisis F.O.D.A	15
1.6.3.2	FODA Cruzado	17
CAPÍTULO II		
2.-	El Proceso de un Crédito	18
2.1	Concepto de Crédito	18
2.2	Qué es un Proceso?	18
2.3	Qué es un proceso de Mejoramiento?	18
2.4	Ventajas del Mejoramiento de un Proceso	18
2.5	Diagrama de un Proceso	19
2.5.1	Qué es un Diagrama?	19

Pág.

2.5.2 Ventajas de los Diagramas de Flujo 19
2.5.3 Simbología a utilizarse en los diagramas 20
2.6 El Proceso de Crédito en Asociación Mutualista Azuay 20
2.6.1 Diagrama del Proceso General de Otorgamiento de un Crédito en Mutualista Azuay 20
2.6.2 Diagrama de Responsables del Otorgamiento de un Crédito 21
2.7 Crédito de Consumo 21
2.7.1 Concepto 21
2.7.2 Clasificación del Crédito de Consumo en Mutualista Azuay 22
2.7.2.1 Clasificación y Características de los Diferentes Productos de los Créditos de Consumo 23
2.7.3 Requisitos para obtener un Crédito de Consumo 23
2.7.3.1 Deudor 23
2.7.3.2 Garante 24
2.8 Proceso actual del Otorgamiento de un Crédito de Consumo y Medición del Ciclo del Proceso 24
2.8.1 Información para el cliente y Negociación 25
2.8.2 Análisis del Crédito 27
2.8.3 Aprobación del Crédito 29
2.8.4 Instrumentación y Liquidación 31
2.8.5 Recuperación de Cartera 35
2.8.5.1 Cobro de Cuotas de Amortización en Ventanilla de Cartera 36
2.8.5.2 Débito Automático de la Cuenta de Ahorros 36
2.8.5.3 Recuperación Extrajudicial 36
2.8.5.4 Recuperación Judicial 37
2.8.6 Interpretación del Cuadro de Medición del Ciclo del Proceso 39

CAPÍTULO III

3.- Propuesta de Mejoramiento para el Otorgamiento de un Crédito de Consumo en Mutualista Azuay 40
3.1 Identificación de los Problemas 40

Pág.

3.1.1	Encuestas a los Clientes	40
3.1.2	Determinación del Mercado y Tamaño de la Muestra	41
3.1.3	Modelo de la Encuesta	43
3.1.4	Tabulación de las Encuestas	44
3.1.5	Conclusión General de las Encuestas	53
3.2	Entrevistas a Ejecutivos	54
3.3	Análisis comparativo con la competencia	54
3.3.1	Conclusión del Análisis Comparativo de la Competencia	57
3.4	Selección del Proceso a ser Mejorado	58
3.5	Programación de Soluciones	59
3.5.1	Eliminar trámites innecesarios	59
3.5.2	Eliminar tareas que se repiten en diferentes etapas del proceso	60
3.5.3	Reducción del Ciclo del Proceso	60
3.6	Flujo del Proceso de Crédito de Consumo	62

Conclusiones 73

Recomendaciones 75

Bibliografía 76

Anexos 78

INDICE DE CUADROS

Pág.

CAPITULO I

1.- Comités de Crédito 8
2.- Organigrama General por Procesos 11
3.- Organigrama del Área de Negocios 12
4.- F.O.D.A Cruzado. 17

CAPITULO II

5.- Proceso General de un Crédito 20
6.- Responsables del Proceso de Otorgamiento de un Crédito 21
7.- Clasificación y Características de los productos de los Créditos de Consumo 23
8.- Cuadro de la Medición del Ciclo del Proceso 38

CAPITULO III

9.- Créditos otorgados por la Mutualista durante el año 2010 41
10.- Cuadro Comparativo de Atención al Cliente 56

RESUMEN

Este trabajo constituye una propuesta de mejoramiento del Proceso de Otorgamiento de un Crédito de Consumo en la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay.

Para su elaboración se ha utilizado un sistema secuencial que va desde un análisis del marco normativo en el que se desenvuelve la Mutualista y el área de crédito para luego continuar con el levantamiento y la medición del ciclo del proceso actual de otorgamiento de un préstamo, el mismo que se origina en el primer contacto con el cliente, hasta el desembolso del dinero; y, para concluir, se realiza la propuesta de mejoramiento basada en principios de calidad en la gestión enfocada a la satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The present paper is a proposal for an improvement in the process of consumer credit granting of the Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay.

A sequential system has been employed for this purpose, starting with the analysis of the normative framework and of the credit section of the institution, followed by a process to gather information of the current state of loan granting. The latter begins with the first contact with the client up until the moment the money is granted. To conclude, a proposal for the improvement is presented, based on quality management focused on customer satisfaction.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
DEPARTAMENTO DE INGLES
COORDINADORA

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente trabajo es realizar una propuesta de mejoramiento del proceso de otorgamiento de un crédito de consumo en Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay, lo que generaría mayores beneficios y hará más competitiva a la organización.

Para ello es necesario hacer un análisis de la satisfacción de los clientes: sus exigencias, sus expectativas y cuánto de ello está cumpliendo la Mutualista; lo que nos llevará con seguridad a la conclusión de que siempre será posible y sobre todo necesario mejorar los procesos de forma integral con el objetivo de brindar productos y servicios acordes con el prestigio institucional y sobre todo que estén en capacidad para competir y superar a sus competidores financieros.

Se presenta también una breve referencia al marco normativo en el que se desenvuelve la Mutualista, una recopilación de las políticas internas y la estructura organizacional que sirven de guía para el cumplimiento del proceso de otorgamiento del crédito

El desarrollo de este trabajo se basa en los procesos actuales para desde ahí partir hacia el mejoramiento, identificando los problemas que más afectan el otorgamiento de un crédito utilizando la metodología y técnicas adecuadas.

Al finalizar este trabajo se presentará una propuesta de mejoramiento basada en principios de gestión de calidad y rendimiento que debería ser un objetivo permanente de la organización; y se planteará las conclusiones y recomendaciones que se creyeren convenientes.

CAPÍTULO I

1.- MARCO REGULATORIO

Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda "Azuay" es una entidad que forma parte del sistema financiero ecuatoriano y por lo tanto, está obligada a cumplir normas y regulaciones dictaminadas por entes nacionales e internacionales.

El sistema financiero de nuestro país está compuesto por dos sectores específicos: el público y el privado; en ambos casos las entidades están sujetas a la supervisión de organismos de control, que son los responsables de vigilar la solvencia, la transparencia y la confianza del sistema con la finalidad de proteger los depósitos del público.

Los bancos, mutualistas y sociedades financieras, están obligadas a cumplir con lo estipulado en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, las resoluciones emitidas por la Junta Bancaria, la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, las circulares emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y en el caso específico de la Mutualista Azuay también se rige por el Reglamento Especial para el Sistema Mutual; internamente debe cumplir y guiarse por, sus Estatutos, el Plan Estratégico y por el Plan de Negocios Anual.

1.1 Junta Bancaria, Superintendencia de Bancos y Seguros, Banco Central del Ecuador

Los Organismos de Control que regulan el sistema Mutual ecuatoriano son:

La Junta Bancaria que entre una de sus múltiples atribuciones señala:

> "Formular la política de control y supervisión del sistema financiero, aprobar las modificaciones del nivel requerido de patrimonio técnico y las ponderaciones de los activos de riesgo y

> pronunciarse sobre el establecimiento y liquidación de las instituciones financieras, así como de la remoción de sus administradores; [1]

El Banco Central del Ecuador que regula y controla los límites máximos referenciales para las tasas de interés efectivas (activas y pasivas) dentro de rangos y segmentos.

Como se indicó anteriormente, el sistema financiero está sujeto no solo a leyes internas sino también tiene que adherirse a la suscripción de convenios internacionales; por lo que, es a raíz de la suscripción de los Convenios de Basilea I y II, con los cuales se estandarizan a nivel mundial los procedimientos de gestión y administración de riesgo de las instituciones financieras; como consecuencia de ello, la Junta Bancaria expidió la Resolución JB-2005-834 mediante la cual dispone que para efectos de disminuir el riesgo de las entidades financieras atribuibles al riesgo operativo deben ser administrados adecuadamente algunos aspectos relacionados entre sí como son: los procesos, las personas, la tecnología de la información y los eventos externos.

De igual manera la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en la Codificación de Resoluciones Bancarias Título X, de la Gestión y Administración de Riesgos, Capítulo I de la Gestión Integral y Control del Riesgo, señala que:

> "las instituciones financieras, deberán establecer esquemas eficientes y efectivos de administración y control de todos los riesgos a los que se encuentran expuestas en el desarrollo del negocio"2

Sobre la base de lo antes señalado, el sistema financiero para el 31 de diciembre de 2009 debía haber evaluado todos los factores de riesgo y determinado la incidencia

---

[1] EDICIONES LEGALES. Régimen Financiero y Monetario Tomo I. Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Título XII. Art. 175. Literal a). Pag. 637. Quito Ecuador

[2] EDICIONES LEGALES. Régimen Financiero y Monetario. Codificación de las Resoluciones Bancarias. Primera Parte. Título X. Cap. 1. De la Gestión Integral y Control de Riesgos. Art. 1. Pág. 431. Quito-Ecuador

en su desempeño; para lo cual era necesario hacer el levantamiento de todos los procesos existentes en la entidad estableciendo para ello tres categorías: Gobernantes, Productivos o Habilitantes y de Soporte o Apoyo.

Para identificar, medir, controlar, monitorear y disminuir el riesgo operativo, fue y sigue siendo necesario analizar las políticas y procedimientos que se estaban y están aplicando en las diferentes áreas; pero, para el desarrollo de esta propuesta únicamente me concentraré en los procesos que interviene el otorgamiento de un crédito.

Es a partir de esta identificación que será posible sugerir controles, preparar medidas y propuestas de mejoramiento de los procesos, no solo con el afán de disminuir los riesgos detectados, sino paralelamente para ser más competitivos ofreciendo mayores beneficios a nuestros clientes y obteniendo mejores resultados para la Organización.

1.2 Plan Estratégico de Mutualista Azuay 2010-2015

Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay es una institución financiera privada que se fundó el 22 de julio de 1963 y cuya finalidad es captar los recursos del público para destinarlos al financiamiento de soluciones mediante el otorgamiento de diferentes tipos de crédito de acuerdo a las necesidades específicas de los clientes y sujetándose a las normas y leyes vigentes; fundamenta su gestión sobre la base de su misión, visión y valores institucionales

- MISIÓN:

> "Captar y Canalizar recursos para la generación de productos y servicios financieros e inmobiliarios destinados a satisfacer las necesidades de nuestros socios." [3]

[3] MUTUALISTA AZUAY. Plan Estratégico 2010-2015. Pág. 8

- VISIÓN

> "Con presencia nacional, socialmente responsable, que presenta soluciones financieras e inmobiliarias integrales orientadas a la familia."[4]

- VALORES ÉTICOS Y PRODUCTIVOS

Los principales valores que predominan en la Entidad son: fiabilidad, honestidad, responsabilidad, seguridad, cumplimiento, trabajo en equipo, innovación, liderazgo, superación, proyección y responsabilidad social.

1.3 Políticas Generales para Crédito en Mutualista Azuay

Las políticas de crédito de Asociación Mutualista Azuay están conformadas por dos factores: el primero que es el marco legal y los Organismos de Control en el que se desenvuelve el sistema financiero nacional, que ya se encuentra descrito anteriormente; y, las políticas internas las mismas que son dinámicas porque constantemente se ajustan a las circunstancias externas e internas y están basadas en el tipo de gestión que la Administración quiere llevar a cabo en coherencia con los objetivos planteados en el Plan Estratégico.

1.3.1 Definición y Objetivo de las Políticas de Crédito:

Política de Crédito: es una norma interna; es un criterio que debe regir y ser aplicado dentro de un proceso. Sirve para determinar algunas pautas y para que los responsables del otorgamiento de un crédito apliquen iguales criterios y conceptos, sujetándose a lo establecido por la Administración.

Para que pueda considerarse como política institucional deberá ser emitida por el Directorio o la Gerencia General y su aplicación y cumplimiento será obligatoria.

---

[4] MUTUALISTA AZUAY. Plan Estratégico de 2010-2015. Pág. 8

1.3.2 Políticas de Crédito Vigentes:

Para tener una conceptualización precisa de la normatividad interna, se ha realizado una recopilación de las políticas de crédito que se encuentran en los diferentes manuales[5] vigentes en la Institución, lo que nos da una pauta para la determinación del proceso de otorgamiento de crédito y el cumplimiento de los procedimientos.

1. La normativa en la que se fundamentan los procesos de crédito es aquella que proviene de: Junta Bancaria, Superintendencia de Bancos y Seguros, Banco Central del Ecuador y de Organismos Internacionales como Basilea, CONSEP (Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas) y de la OFAC, (Office of Foreign Assets Control: Oficina de Control de Activos de Extranjeros).

2. Todas las operaciones de crédito que realice la Mutualista deberán ajustarse a las normas y disposiciones legales que regulen las mismas, siendo obligación de sus funcionarios velar porque esto se cumpla.

3. Es responsabilidad de Auditoría Interna controlar del cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos aprobados por el Directorio e informar periódicamente a ese organismo.

4. La Unidad de Riesgos y la Subgerencia Financiera-Administrativa recomendarán a la Gerencia General los plazos y las tasas de interés para cada uno de los productos de crédito. Dicha tasa será fijada sobre la base de las disposiciones emitidas por el Banco Central del Ecuador

5. Las tasas de interés serán de libre contratación, reajustables o fijas según las políticas definidas por la Administración de la Mutualista.

---

[5] MUTUALISTA AZUAY. Manual Integral de Riesgo de Crédito. Mayo 2008.
MUTUALISTA AZUAY. Manual de Procesos de Crédito. Mayo 2009. Junio 2010.
MUTUALISTA AZUAY. Manual de Procesos de Prevención de Lavado de Activos. Diciembre 2009

6. La tasa de interés que regirá para cualquier préstamo, es aquella que se encuentre vigente al momento de su aprobación; siempre y cuando ésta no sea superior a la Tasa Máxima Convencional, referencia establecida por el Banco Central del Ecuador, al momento de la liquidación del crédito.

7. Para las operaciones activas que se encuentren vencidas, se aplicará un interés de mora; el mismo que se determinará sobre la base de las disposiciones emitidas por el Banco Central del Ecuador.

8. Se aceptarán abonos extraordinarios a capital y pre cancelaciones.

9. Los costos por servicios propios y por pagos a terceros, se cobrarán de acuerdo a los rangos y montos establecidos en las políticas internas emitidas por el Directorio y la Gerencia General de la Institución.

10. La Mutualista garantiza la reserva en sus operaciones. Consecuentemente, se prohíbe a sus directores, funcionarios y empleados incumplir con las siguientes disposiciones:

Revelar información proporcionada por sus clientes y sobre los, resultados de análisis internos de la situación financiera y operaciones activas o pasivas realizadas.

- Utilizar información con fines personales para favorecer a empresas o personas vinculadas.

- Facilitar información a la competencia, para actividades de interés propio.

11. Para la aprobación de los créditos se han determinado tres límites o niveles de autorización: Directorio, Gerencia General y Comité de Crédito. Estos límites podrán ser revisados periódicamente.

Los Comités están integrados por tres miembros; en cada uno de los cuales el funcionario de mayor jerarquía cuenta con el correspondiente límite de autorización y derecho a veto.

Cuadro No. 1

COMITÉS DE CRÉDITO			
	NIVEL 1 HASTA $ 10.000	NIVEL 2 HASTA $ 40.000	NIVEL 3 Más de $ 40.001
Oficial de Crédito	x	x	x
Jefe de Crédito	x	x	x
Gerente de Negocios Financieros	x	x	x
Gerente General		x	x
Directorio			x
* Unidad de Riesgos			Más de $ 60.000

Fuente: Mutualista Azuay

Elaborado: Catalina Flores V.

12. El Gerente de Negocios Financieros responderá ante el Directorio y La Gerencia General por los resultados obtenidos por el Departamento de Crédito.

13. El Jefe de Crédito, Jefe de Cartera, Oficiales de Crédito, Jefes de Agencia y Oficiales de Negocios son responsables del proceso integral del préstamo; lo que implica: desde la entrega de la información al cliente, el análisis, recomendación, instrumentación, liquidación, administración, seguimiento y recuperación de la cartera.

14. La firma de los documentos que sirven de garantía, deberán suscribirse en la Institución, salvo que exista autorización expresa del Gerente de Negocios Financieros en sentido contrario.

15. La recuperación del crédito debe tener como base principal la capacidad de pago del solicitante, el colateral debe considerarse solo como una segunda fuente de repago.

16. Las personas que son considerados vinculados ya sea por gestión o por tener lasos de consanguineidad en tercer grado y de afinidad en segundo grado con: directores, gerente general, gerentes funcionales o funcionarios previamente

establecidos y que ejerzan poder administrativo, no podrán acceder a un crédito en el entidad.

17. Los abogados internos o externos se abstendrán de aceptar tramitar caso en los cuales por vinculación familiar, de amistad o de negocios, pudieran producirse conflictos de intereses.

18. Las personas que se encuentren registradas en las listas del CONSEP y OFAC, no serán sujetos de crédito en la Mutualista, salvo que presente los justificativos de los organismos competentes.

19. Los interesados en un crédito que se encuentren registrados en las listas de las Personas Públicamente Expuestas (PEPs), requerirán de una autorización expresa por parte de la Gerencia General o de su delegado.

20. Se evitarán operaciones que por sus características particulares presenten situaciones de riesgo actual o a futuro comprometiendo negativamente a la Institución.

- Financiar a personas naturales o jurídicas que de alguna manera se encuentren relacionadas con actividades de lavado de activos y no exista certeza sobre el origen de sus ingresos.
- Cuando la garantía del préstamo para la Mutualista está en desventaja con otros acreedores
- Financiar a personas declaradas no gratas para la Mutualista
- Créditos a agiotistas y personas que se dedican a cambiar cheques
- Financiamiento de actividades reñidas con la moral y buenas costumbres.
- Créditos a personas naturales o jurídicas impedidas legalmente.
- Financiar operaciones o actividades que podrían implicar riesgo de imagen para la Institución, pero que pueden financiarse siempre que exista la aprobación del Directorio.

21. Cada prestatario contará con un expediente individual que contendrá la toda documentación exigida por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y la información que permita tener conocimiento completo del perfil del cliente y los términos y condiciones en los que el crédito fue otorgado.

22. Todos los expedientes tienen el carácter de confidenciales y por ningún motivo podrán ser retirados de la Mutualista. Su utilización será restringida, excepto al personal autorizado quienes dejarán constancia escrita de su requerimiento.

23. Los Oficiales de Crédito, Jefes de Agencia y los Asistentes de Negocios, serán los responsables de mantener actualizado el expediente y la información de sus clientes.

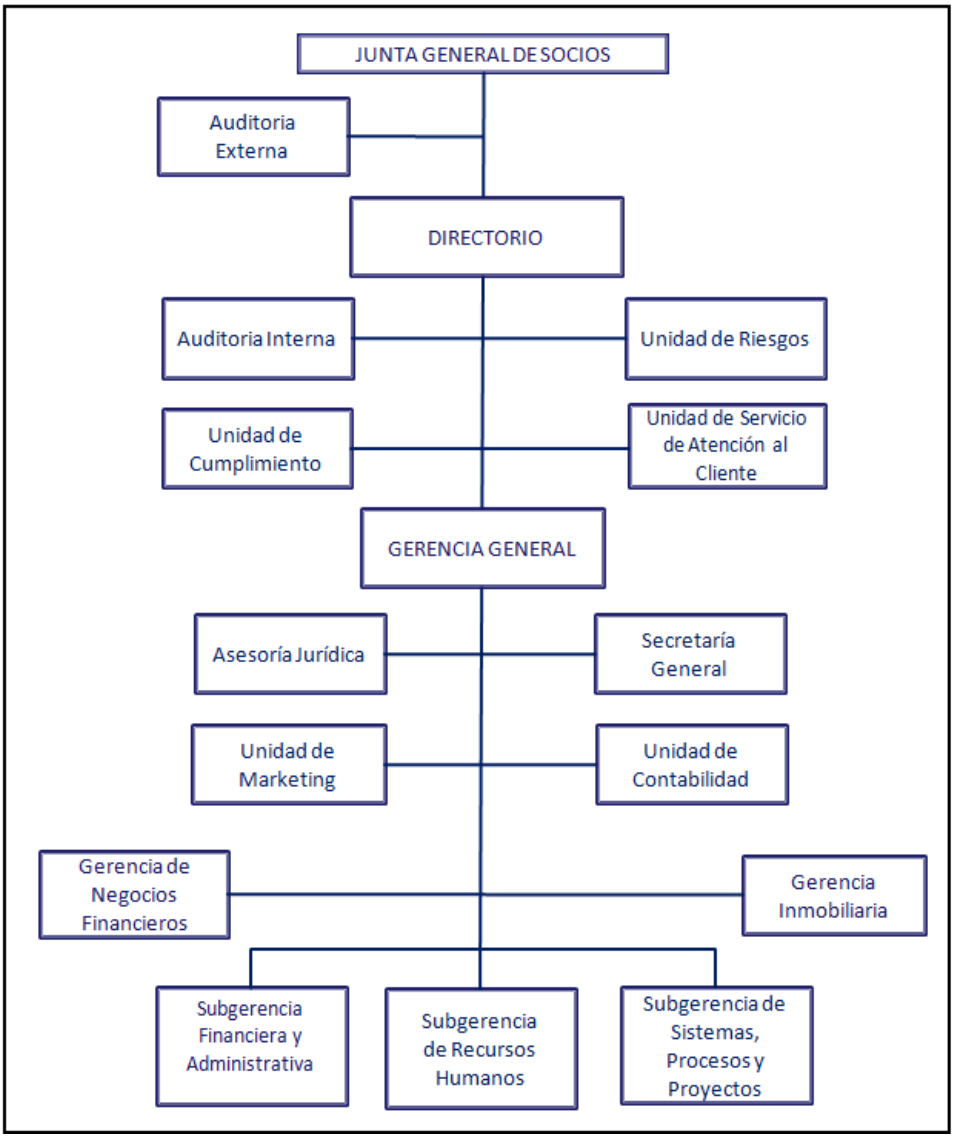
1.4 Estructura Organizacional de Mutualista Azuay

La estructura organizacional de la Mutualista se encuentra definida en el Reglamento Orgánico por Procesos[6], documento en el cual se encuentra establecido el Organigrama General de la Institución, en el mismo que se delimita claramente las responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las áreas de negocios, administrativas y operativas o de soporte; así como también se determina el ámbito de acción de cada una de las áreas de la Institución.

[6] MUTUALISTA AZUAY. Reglamento Orgánico por Procesos. Diciembre 2009. Pág. 10.

1.4.1 Organigrama General por Procesos

Cuadro No. 2



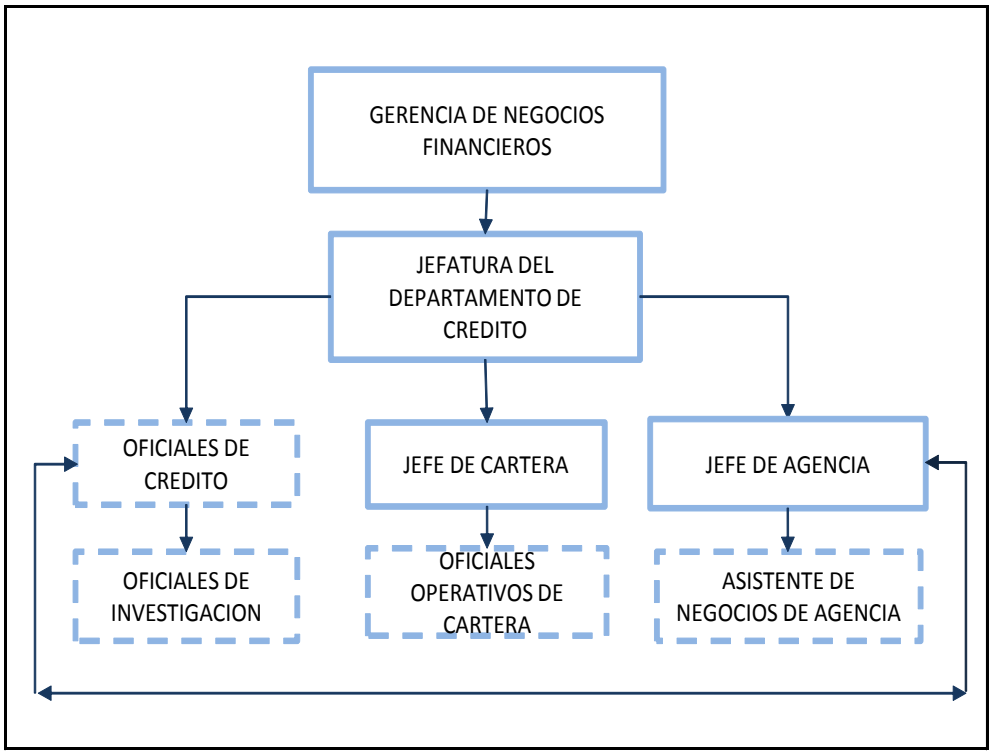
Elaborado: Mutualista Azuay

1.5 Estructura del Área de Negocios Financieros enfocada a Crédito

La Gerencia de Negocios Financieros es la responsable de planificar, ejecutar, evaluar y supervisar la concesión de un crédito; así como, de su recuperación normal, extrajudicial y judicial. Está obligada a cumplir con los Objetivos Estratégicos, el Plan de Negocios Anual y las metas establecidas por la Administración de la Institución.

1.5.1 Organigrama del Área de Negocios

Cuadro No. 3



Fuente: Mutualista Azuay

Elaborado: Catalina Flores V.

1.6 Estructura del Área de Crédito

1.6.1 Misión

Cumplir con los objetivos y metas establecidas en el Plan Estratégico [7], y el Plan de Negocios Anual; así como, con las expectativas de los clientes respecto al otorgamiento de un crédito, su instrumentación y recuperación.

1.6.2 Visión

Una área comercial muy sólida, con funcionarios capacitados y altamente comprometidos con la gestión de crédito, captando clientes y colocando dinero a través de créditos debidamente analizados con bajo riesgo para la Mutualista, utilizando de forma óptima los recursos y la tecnología implementada en la Institución.

1.6.3 Análisis F.O.D.A.

Fortalezas

- Los Oficiales de Crédito, Jefes de Agencia y Oficiales de Negocios de Agencias cumplen con perfiles profesionales competitivos.
- Personal con experiencia en el área de crédito.
- Eficiente trabajo en equipo,
- La ciudadanía identifica a la Mutualista como la primera institución de crédito inmobiliario.
- Los clientes perciben honestidad en los empleados
- Transparencia en el manejo de la información y del crédito.

[7] Mutualista Azuay. Plan Estratégico 2010-2015 No. 6.1 Pág. 19.

Oportunidades

- Hacer un seguimiento o acompañamiento a los clientes para brindarles asesoramiento en cuanto al otorgamiento de nuevos créditos.
- Hacer un relanzamiento de los productos de crédito con un adecuado asesoramiento de la Unidad de Marketing.
- Organizar una fuerza de ventas que salga a ofrecer los productos de crédito.
- Captar nuevos clientes aprovechando la imagen de honestidad y solvencia de la Institución.
- Realizar el mejoramiento continuo de los procesos que hagan más competitivo el otorgamiento de un crédito, incluidos aquellos que sean en su tiempo de ejecución considerados aceptables o normales.

Debilidades (Riesgos)

- Actitud pasiva en cuanto a la venta de los productos de crédito. No se realizan actividades de mercadeo.
- No se diversifican los productos, se mantienen los productos tradicionales.
- Los clientes no miran a la institución como una alternativa en créditos de consumo o microcrédito.
- La investigación y verificación de la información presentada por los clientes está centralizada en la matriz.
- No se cuenta con tecnología que permita a los clientes obtener información y operaciones de crédito en línea.
- Demora en los tiempos externos como avalúos, escrituras, inscripciones en el Registro de la Propiedad.
- Demora en el otorgamiento del crédito debido a los tiempos de espera

Amenazas

- Inadecuado análisis jurídico
- Valoración inadecuada de garantías presentadas por avaluadores externos.
- Error en la contabilización del crédito.

- Error u omisión en la constitución de garantías.
- Políticas de crédito que restrinjan la colocación de préstamos.

Este análisis corresponde a los factores internos y externos al Departamento de Crédito; sin embargo, algunos de ellos deberían considerarse institucionales sobre los que se recomendaría tomar acciones que permitan minimizar las amenazas y las debilidades y otras que permitan aprovechar las fortalezas y oportunidades.

1.6.3.1 Estrategias basadas en el análisis FODA.

E1. Considerar a los tiempos promedios actuales como inadecuados, para en base a una reingeniería de procesos en la que se elimine los pasos que no aportan valor se pueda acortar el proceso y sus tiempos.

E2. Considerar la calidad profesional de los Empleados y su acoplamiento en equipo para viabilizar procesos más ajustados en tiempo sin perder la calidad, midiendo los procesos a través de entrevistas a los ejecutivos conocedores de los trámites.

E3. Diversificar los productos de crédito e introducirlos en el mercado con una nueva fuerza de ventas.

E4. Promocionar la trayectoria de la Mutualista y su solvencia para ganar mercado**.**

E5. Aprovechamiento del alto perfil profesional y experiencia de los funcionarios, para que de ser posible se detecten falencias originadas en informes externos al departamento de crédito.

E6. Mantener contacto directamente con los avaluadores externos y medir la calidad del servicio que brindan y pedir su sustitución de ser necesario.

E7. Mejoramiento de los procesos en base a la experiencia de los funcionarios para que el cliente logre satisfacción en sus operaciones y que sean medidas a través de encuestas de satisfacción, logrando de alguna manera discriminar cuales son los procesos que requieren mejora.

E8. Descentralización del proceso de crédito en Matriz, de manera que se eliminen pasos que no aportan valor y se reduzcan los tiempos, sin perder la calidad y la garantía.

E9. Incluir en los procesos nuevas tecnologías que eliminen la centralización de operaciones y se pueda trabajar en reuniones virtuales que obtengan el mismo resultado, eliminando los tiempos de traslado de documentación y recolección de firmas.

E10. Ampliación del portafolio de productos y gestión de colocación más agresiva en el mercado, de manera que los clientes también miren a Mutualista como una opción de créditos comerciales, microcrédito, de consumo, considerando la ventaja del buen nombre de la institución.

E11. Fortalecimiento de los departamentos de apoyo a la gestión de crédito, de manera que se obtenga agilidad y el área de crédito sea más proactiva, una vez que se eliminan las demoras y errores de estos departamentos.

E12. Implantación de controles que garanticen flujo de información más oportuna y sin errores, con la finalidad de acortar los tiempos promedio de transacciones.

E13. Realizar una propuesta de mejoramiento de los procesos en base a un estudio técnico de situación actual y reingeniería.

1.6.3.2 FODA CRUZADO

Cuadro No. 4

< Factores Externos Factores Internos >	**FORTALEZAS** • Los Oficiales de Crédito, Jefes de Agencia y Oficiales de Negocios de Agencias cumplen con perfiles profesionales competitivos. • Personal con experiencia en el área de crédito. • Eficiente trabajo en equipo, • La ciudadanía identifica a la Mutualista como la primera institución de crédito inmobiliario.• Los clientes perciben honestidad en los empleados • Transparencia en el manejo de la información y del crédito.	**DEBILIDADES.**• Actitud pasiva en cuanto a la venta de los productos de crédito. No se realizan actividades de mercadeo. • No se diversifican los productos, se mantienen los productos tradicionales. • Los clientes no miran a la institución como una alternativa en créditos de consumo o microcrédito.• La investigación y verificación de la información presentada por los clientes está centralizada en la matriz.• No se cuenta con tecnología que permita a los clientes obtener información y operaciones de crédito en línea.• Demora en el otorgamiento del crédito
OPORTUNIDADES.• Hacer un seguimiento o acompañamiento a los clientes para brindarles asesoramiento en cuanto al otorgamiento de nuevos créditos. • Hacer un relanzamiento de los productos de crédito con un adecuado asesoramiento de la Unidad de Marketing. • Organizar una fuerza de ventas que salga a ofrecer los productos de crédito. • Captar nuevos clientes aprovechando la imagen de honestidad y solvencia de la Institución. • Realizar el mejoramiento continuo de los procesos que hagan más competitivo el otorgamiento de un crédito, incluidos aquellos que sean en su tiempo de ejecución considerados aceptables o normales.	**Estrategias para maximizar las fortalezas y Oportunidades. E1.** Considerar a los tiempos promedios actuales como inadecuados, para en base a un mejoramiento de procesos en la que se elimine los pasos que no aportan valor se pueda acortar el proceso y sus tiempos, o a través de una reingeniería del proceso de crédito. **E2.** Considerar la calidad profesional de los empleados y su acoplamiento en equipo para viabilizar procesos más ajustados en tiempo sin perder la calidad, midiendo los procesos a través de entrevistas a los ejecutivos conocedores de los trámites.**E3.** Diversificar los productos de crédito e introducirlos en el mercado con una nueva fuerza de ventas. **E4.** Promocionar la trayectoria de la Mutualista y su solvencia para ganar mercado.	**Estrategias para minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades. E8.** Descentralización del proceso de crédito en Matriz, de manera que se eliminen pasos que no aportan valor y se reduzcan los tiempos, sin perder la calidad y la garantía. **E9.** Incluir en los procesos nuevas tecnologías que eliminen la centralización de operaciones y se pueda trabajar en reuniones virtuales que obtengan el mismo resultado, eliminando los tiempos de traslado de documentación y recolección de firmas. **E10.** Ampliación del portafolio de productos y gestión de colocación más agresiva en el mercado, de manera que los clientes también miren a Mutualista como una opción de créditos comerciales, microcrédito, de consumo, considerando la ventaja del buen nombre de la institución.
AMENAZAS. • Inadecuado análisis jurídico • Valoración inadecuada de garantías presentadas por avaluadores externos. • Error en la contabilización del crédito. • Error u omisión en la constitución de garantías. • Políticas de crédito que restrinjan la colocación de préstamos. • Desacreditación de la institución por mala percepción de la oportunidad y calidad de las operaciones de crédito en Mutualista Azuay..	**Estrategias para minimizar las amenazas (riesgos) y maximizar las fortalezas. E5.** Aprovechamiento del alto perfil profesional y experiencia de los funcionarios, para que de ser posible se detecten falencias originadas en informes externos al departamento de crédito. **E6.** Mantener contacto directamente con los avaluadores externos y medir la calidad del servicio que brindan y pedir su sustitución de ser necesario. **E7.** Mejoramiento de los procesos en base a la experiencia de los funcionarios para que el cliente logre satisfacción en sus operaciones y que sean medidas a través de encuestas de satisfacción, logrando de alguna manera discriminar cuales son los procesos que requieren mejora.	**Estrategias para minimizar las debilidades y Amenazas. E11.** Fortalecimiento de los departamentos de apoyo a la gestión de crédito, de manera que se obtenga agilidad y el área de crédito sea más proactiva, una vez que se eliminan las demoras y errores de estos departamentos. **E12.** Implantación de controles que garanticen flujo de información más oportuna y sin errores, con la finalidad de acortar los tiempos promedio de transacciones.**E13.** Realizar una propuesta de mejoramiento de los procesos en base a un estudio técnico de situación actual y mejoramiento.

Elaborado: Catalina Flores V.

CAPITULO II

2.- EL PROCESO DE UN CRÉDITO

2.1 Concepto de Crédito:

Es una operación financiera en la que se pone a disposición del cliente bajo ciertos términos y condiciones un determinado valor que dependerá de la capacidad de endeudamiento y de la garantía que presente, por el cual el prestatario reconocerá una tasa de interés durante el período de tiempo convenido.

2.2 Qué es un proceso?

> "Es el conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios, con valor para el cliente sea interno o externo"[8].

Por lo tanto, el análisis de los procesos tiene como objeto tener una visión general y a la vez minuciosa de cómo se están haciendo las cosas dentro de la organización.

2.3 Qué es un proceso de Mejoramiento?

Es cambiar lo que está establecido, la forma en la que se ha venido ejecutando a través del tiempo, para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable a la situación actual[9],

2.4 Ventajas del Mejoramiento de un Proceso:

- Se identifican los procesos que ocasionan demoras. Elimina trámites innecesarios.

---

[8] JUNTA BANCARIA. Resolución JB-2005-834. Art. 2. No. 2.4. Octubre de 2005

[9] HARRINGTON. H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Mac. Graw Hill. Pág 149.

- Permite eliminar actividades idénticas que se realizan en diferentes etapas del proceso.
- Se puede disminuir la complejidad del trabajo.
- Ayuda a reducir el ciclo del proceso
- Permite economizar recursos
- Permite adaptar los procesos al momento actual de la organización
- Incrementa la productividad y la vuelve más competitiva

Para mejorar cualquier proceso, es necesario que sea revisado detalladamente de principio a fin, luego de lo cual se hace factible presentar un diagnóstico y una propuesta que brinde un aporte importante tanto para la Institución así como para los clientes.

2.5 Diagrama de un Proceso

2.5.1 Qué es un Diagrama?

Es una representación gráfica que utiliza símbolos estandarizados que significan pasos o etapas de un proceso y su interacción. También se puede decir que

> "Es una herramienta de gran valor para entender el funcionamiento interno y las relaciones entre los procesos…" [10]

2.5.2 Ventajas de los Diagramas de Flujo

- Favorecen la comprensión rápida del proceso a través de un dibujo
- Se puede establecer claramente los responsables de las tareas
- Se puede llegar a graficar a nivel de actividades
- Un gráfico puede reemplazar varias páginas del texto de un manual

[10] HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Mc. Graw Hill. Pág. 96

2.5.3 Simbología a utilizarse en los diagramas:

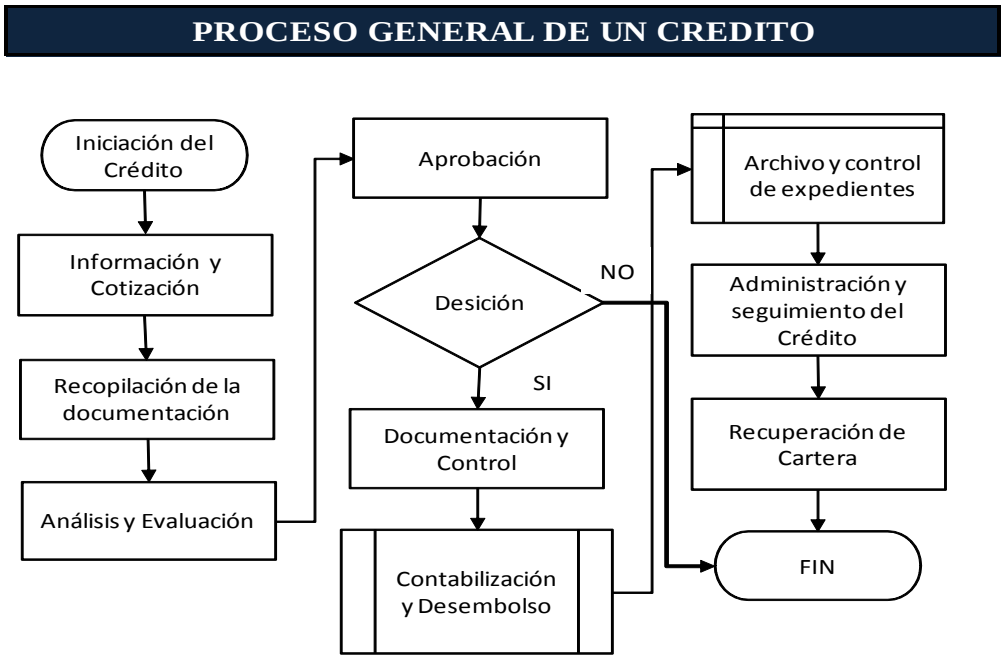
Existen símbolos estándares para los diagramas de flujo, para el desarrollo de este trabajo se ha utilizado la norma del Instituto Nacional Estadounidense de Estandarización (A.N.S.I.) **Anexo No. 1**

2.6 El proceso de Crédito

Para el otorgamiento de un crédito, se realiza un procedimiento secuencial, lógico y ordenado que cubre todas las etapas que van desde la primera información que se entrega al cliente, la negociación en cuanto a montos y plazos, la investigación de la información personal entregada por el cliente, la evaluación de la situación económico-financiera, la aprobación, instrumentación y desembolso del crédito y la fase posterior de seguimiento que es la recuperación y control del crédito.

2.6.1 Diagrama del Proceso General de Otorgamiento de un Crédito en Asociación Mutualista Azuay.

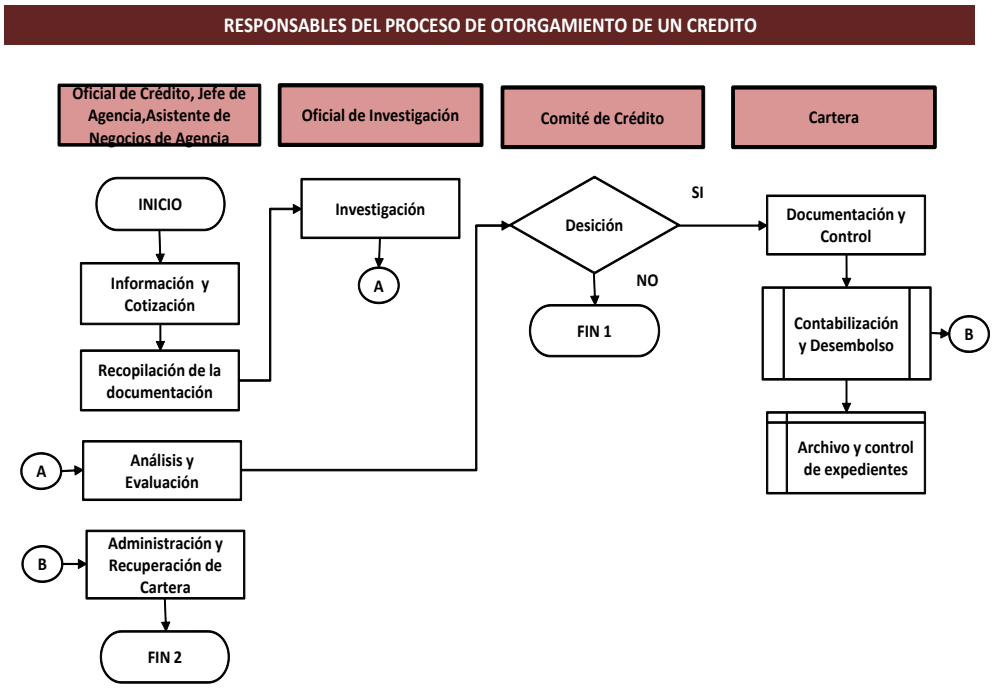
Cuadro No 5



Elaborado: Catalina Flores V.

2.6.2 Diagrama de Responsables del Otorgamiento de un Crédito en Mutualista Azuay

Cuadro No. 6



Elaborado: Catalina Flores V.

2.7 Crédito de Consumo

2.7.1 Concepto:

Tomando parte de los conceptos establecidos en los Manuales de Riesgo de Crédito y de Procesos de Crédito, se puede decir que: Crédito de Consumo es un tipo de operación que se concede a personas naturales asalariadas, rentistas y profesionales en libre ejercicio cuyo destino del financiamiento sea con fines personales no comerciales para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, pactado a corto o mediano plazo, y que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas, y su fuente de pago es el ingreso del deudor.

La Mutualista con el otorgamiento de los créditos de consumo pretende facilitar el endeudamiento responsable contribuyendo indudablemente al mejoramiento de calidad de vida de sus asociados.

2.7.2 Clasificación del Crédito de Consumo en Mutualista Azuay

Los créditos de consumo de la Mutualista están constituidos por tres sub-segmentos:

- Créditos de consumo tradicionales con diferentes clases de garantías
- Créditos a emigrantes a través de préstamos solidarios para la sustitución de obligaciones
- Tarjeta de Crédito VISA Mutualista Azuay.

Para efectos de clasificación y contabilización, estos tres sub-segmentos se dividen en:

Crédito de Consumo Hipotecario
Crédito de Consumo Hipotecario Sustitución de Obligaciones (emigrantes)
Crédito de Consumo con Garantía Personal:
Pagaré a 90 días. Amortización Fija
Mutuo Pagaré. Amortización Gradual
Vencimientos sucesivos. Amortización Sucesiva

2.7.2.1 Clasificación y Características de los Diferentes Productos de los Créditos de Consumo

Cuadro No. 7

CLASIFICACIÓN DEL CRÉDITO DE CONSUMO					
	Quirografario con contrato de Mutuo-Pagaré	Quirografario con Pagaré Vencimientos Sucesivos	Quirografario con Pagaré - QMA	Hipotecario de Consumo	Hipotecario de Consumo Migrante
CARACTERISTICAS	Producto 2412	Producto 2422	Producto 2432	Producto 244	Producto 2462
Garantía	Pagaré a 90 días	Pagaré con Vencimientos Sucesivos	Pagaré con Amortización gradual	Hipoteca Abierta	Hipoteca Abierta
Valor Mínimo	500,00	500,00	500,00	3.000,00	3.000,00
Valor Máximo	10.000,00	10.000,00	10.000,00	100.000,00	24.000,00
Plazo Mínimo	1 día	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses
Plazo Máximo	5 años	5 años	5 años	5 años	5 años
Abonos a capital	si	si	si	mínimo una cuota	mínimo una cuota
Precancelación	si	si	si	si	si
Forma de Pago	trimestral	mensual	trimestral	mensual	mensual
Cobros de Interés	al vencimiento	al vencimiento	al vencimiento	al vencimiento	al vencimiento
Tipo de Amortización	fija	sucesiva	gradual	gradual	gradual
Seguro de desgravamen	no	no	no	si	si
Seguro Hipotecario	no	no	no	si	si
Back to Back	si	si	si	si	si

Fuente: Mutualista Azuay

Elaborado: Catalina Flores V.

2.7.3 Requisitos para obtener un Crédito de Consumo

2.7.3.1 Deudor

- Libreta de Ahorros (depositado un porcentaje del valor del crédito)
- Tener entre 18 y 65 años de edad
- Copia de la cédula de ciudadanía (ecuatoriano)
- Cédula de identidad, pasaporte o carnet de refugiado (extranjero)
- Certificado de Votación (ecuatoriano)
- Solicitud
- Certificado de Ingresos (con dependencia laboral)
- Certificado bancario que está al día en sus pagos (en caso de tener crédito en otras entidades financieras)

- Declaraciones del Impuesto a la renta (ingresos debidamente justificados y legalizados)
- Copia de la última planilla de pago de servicio básico
- Copias de documentos de los respaldos patrimoniales
- Buenas referencias bancarias, comerciales, personales
- Experiencia crediticia satisfactoria en Mutualista Azuay, en caso de préstamos anteriores.

2.7.3.2 Garante

- Tener entre 18 y 65 años de edad
- Copia de la cédula de ciudadanía (ecuatoriano)
- Cédula de identidad, pasaporte (extranjero)
- Certificado de Votación (ecuatoriano)
- Solicitud
- Copia de la última planilla de pago de servicio básico
- Copias de documentos de los respaldos patrimoniales

2.8 Proceso actual del Otorgamiento de un Crédito de Consumo y Medición del Ciclo del Proceso

Dentro del proceso general de un crédito existen varias etapas; cada una de ellas con sus propios subprocesos, actividades y tareas, las mismas que se inician desde el momento en que el cliente entra en contacto con los Oficiales de Crédito, Jefes de Agencia o Asistentes de Negocios para luego ir pasando por el proceso de aceptación, análisis, aprobación, instrumentación y recuperación de la cartera.

Para conocer exactamente el proceso de otorgamiento del crédito, no es necesario solamente realizar el levantamiento de los procesos sino conocer cuál es el tiempo que se emplea desde el contacto inicial hasta el desembolso del crédito.

El autor del libro Mejoramiento de los Procesos de una Empresa, divide a un proceso en dos partes:

1) Tiempo de procesamiento:

> "El Tiempo del ciclo es la cantidad total de tiempo que se requiere para completar el proceso"[11]

Los resultados que se obtengan en esta etapa podrían ser utilizados para establecer tiempos estándares de ejecución de tareas.

2) El tiempo del Ciclo del Proceso:

> "El ciclo no solo se debería incluir la cantidad de tiempo que se requiere para trabajar el proceso, sino también el tiempo que los empleados utilizan para trasladar documentos, esperas, almacenamiento, revisar y repetir el trabajo".[12]

Esta segunda etapa si bien puede ser considerada una medida de eficiencia interna, a la vez debe ser utilizada como una fuente importante para medir la satisfacción de los clientes en cuanto a rapidez y calidad de los servicios.

Para realizar la medición del ciclo del proceso se utilizaron dos sistemas: el primero que consistió en observar personalmente el desempeño del Oficial de Crédito y cronometrar sus tiempos; y, en los procesos de servicios externos consultar y mediante entrevistas a los funcionarios obtener información para sacar tiempos promedios.

2.8.1 Información para el Cliente y Negociación:

El inicio de esta información puede originarse en la iniciativa propia de un cliente o como resultado de una actividad de mercadeo de las personas responsables de la colocación de crédito; en todo caso, tanto los Oficiales de Crédito, Jefes de Agencia

---

[11] HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. MC. Graw Hill. Pág. 138

[12] HARRINGTON. H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Mac. Graw Hill. Pag 138

y Asistentes de Negocios son los responsables de la relación comercial que se inicia a partir de la información que se entrega al cliente.

La primera actividad que se cumple es investigar brevemente las necesidades de financiamiento y el destino del crédito, los ingresos que tiene y cuánto de estos ingresos pueden destinarse al pago de deudas, además de ser posible investiga en las listas de personas con impedimentos dispuestos por los diferentes organismos de control.

Al terminar esta breve fase de investigación el funcionario ya ha obtenido un perfil en primera instancia y puede determinar si la persona es sujeto de crédito o no, el destino del préstamo, la fuente de pago, y las garantías ofrecidas.

En caso de que esta información sea satisfactoria, el Oficial procede a entregar al cliente el formulario de cotización del crédito en el cual se detallan todos los aspectos financieros del préstamo tales como: monto posible a ser financiado sobre la base de la capacidad de pago del solicitante, tasa de interés, plazo, forma de pago, así como costos de los seguros en caso de haberlos de acuerdo al tipo de crédito, etc.

En esta instancia, el Oficial entrega al cliente los siguientes documentos: formulario de transparencia, solicitud de crédito, lista de requisitos que debe presentar y una tabla de amortización previa.

Anexo 2: Información

1-I Formulario de transparencia
2-I Solicitud
3-I Detalle de requisitos (según el tipo de crédito)
4-I Tabla de amortización.

- **Medición del ciclo del proceso:**

Se realizó la observación de atención a clientes por parte de dos Oficiales de Crédito y sus tiempos fueron:

Tiempo en minutos:	Quirografario. 5.45; 7.54;	Hipotecario 12.27; 14.2
Tiempo promedio:	6.49	13.23

2.8.2 Análisis del Crédito

El Oficial de Crédito, Jefe de Agencia o Asistente Comercial, como primer paso revisan que la documentación presentada por el deudor y garante esté completa; así como que los datos registrados en la solicitud estén conforme a los documentos; revisa listas de cautela, observados, sindicados, homónimos, CONSEP, OFAC, y Burós de Información.

Entrega la documentación al Oficial de Investigación, para que verifique en fuentes fiables las referencias bancarias, comerciales y personales; así como el historial crediticio tanto del (los) deudor (es) como del (los) garante (s), direcciones y teléfonos.

El funcionario responsable del crédito, conforma una carpeta con todos los documentos del cliente, base sobre la cual realiza el análisis y la evaluación de la información.

En caso de que el crédito se esté tramitando a través de un apoderado, el documento notariado es revisado por el Abogado del Departamento Jurídico; de estar correcto lo sumilla con un visto bueno; caso contrario lo rechaza y lo devuelve al Oficial.

Cuando son créditos de consumo hipotecario también es necesario contar con dos informes adicionales: el informe de un perito avaluador externo calificado por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, el informe del Analista Jurídico del Departamento Legal.

Cuando las operaciones crediticias superan los Sesenta mil dólares ($60.000) se solicita un informe a la Unidad de Riesgos.

Con la documentación necesaria como respaldo, todos los funcionarios que hacen las veces de Oficiales de Crédito realizan una valoración clara y objetiva a fin de obtener

y presentar información cualitativa y cuantitativa altamente confiable relativa al perfil del cliente, la garantía y al riesgo del crédito.

En el formulario Excel "Medio de Aprobación" ingresa la información relacionada con el cliente, los garantes o la garantía hipotecaria, realiza su informe sobre una base exhaustiva del análisis económico financiero, verifica las listas de internas y externas de cautela, observados, personas públicamente expuestas y central de riesgos e imprime los reportes.

El Oficial de Crédito expresa su criterio favorable o desfavorable a manera de recomendación, el mismo que es sometido a consideración del Comité de Crédito correspondiente según el monto requerido.

Anexo 3: Análisis

1-A Hoja de Investigación
2-A Informe de Avalúo
3-A Informe Legal
4-A Medio de Aprobación

❖ **Medición del ciclo del proceso:**

El tiempo que los Oficiales de Crédito se toman para revisar que la documentación entregada por el cliente fue:

Tiempo en minutos:	Quirografario: 10; 15;	Hipotecario: 20; 25
Tiempo Promedio:	12.50	22.50

Tiempo que requiere el Oficial de Investigación para recabar información del deudor (es) y su (s) garante (s), historial crediticio en la Mutualista, referencias bancarias.

Tiempo en minutos:	sin préstamos anteriores 15; 20;	
	Con préstamos anteriores 30; 40	
Tiempo Promedio:	17.5 y	35.0

Tiempo que requiere la Gerencia Inmobiliaria para solicitar un avalúo

Tiempo en minutos: 5; 10;

Tiempo Promedio: 7.5

Tiempo que requiere el Avaluador Externo para elaborar su informe .

Tiempo en horas: 120; 150

Tiempo Promedio: 135

Tiempo que requiere la Gerencia Inmobiliaria para revisar el avalúo

Tiempo en minutos: 15; 20;

Tiempo Promedio: 17.5

Tiempo utilizado por el Departamento Legal para emitir su informe relacionado a la verificación de poderes, en caso de haberlo; e historiales, escrituras, cuando es un crédito de consumo hipotecario, etc.

Tiempo en minutas: Quirog.7; Hipotec.: 35

Tiempo Promedio: 7 35

La Unidad de Riesgos para presentar su informe cuando los créditos superan los $ 60.000, se tarda:

Tiempo en minutos: 20 30

Tiempo Promedio: 25

Cuando el Oficial de Crédito o quienes hacen las veces de Oficiales, realizan su análisis y elaboran el Medio de Aprobación, requieren el siguiente tiempo:

Tiempo en minutos: Quirografario 13 Hipotecario: 27

Tiempo promedio: 20

2.8.3 Aprobación del Crédito

El Oficial de Crédito o desde las Agencias envían la carpeta del cliente para al Jefe de Crédito para su revisión quien ratifica o enmienda el criterio expuesto en el Medio de Aprobación.

De acuerdo al monto requerido por el cliente, la carpeta o expediente pasa para análisis en el Comité de Crédito correspondiente (Cuadro Pág. 9).

Se revisa toda la documentación y se analiza el criterio utilizado por el Oficial de Crédito. En caso de que los miembros del Comité estén de acuerdo con la recomendación, se aprueba la operación sin observaciones para lo cual firman en el Medio de Aprobación. En caso de que existan consideraciones, éstas también se registran en el medio de aprobación con las respectivas firmas, observaciones que deben ser cumplidas antes del desembolso crédito.

Si el crédito no es aprobado debido a un argumento debidamente justificado y sostenido, se deja constancia de esa resolución en el Medio de Aprobación y se notifica al cliente por escrito la causa por la que se le ha negado el crédito dando cumplimiento con una disposición de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El Comité correspondiente, comunica por escrito las decisiones adoptadas, y a los Oficiales les corresponde comunicar a su cliente que su solicitud ha sido aprobada.

Anexo 4: Aprobación

1-AP Medio de aprobación aprobando el crédito
2-AP Comunicación de créditos aprobados

- **Medición del ciclo del proceso:**

Tiempo que emplea el Jefe de Crédito en su revisión:

Tiempo en minutos:	3;	15
Tiempo promedio:	9	

Tiempo requerido para que el Gerente de Negocios haga su revisión:

Tiempo en minutos:	5;	10
Tiempo promedio:	7.5	

Tiempo requerido por la Gerencia General para realizar el análisis y aprobación por parte del Gerente General.

Tiempo en minutos: 5; 8

Tiempo Promedio: 6.5

Tiempo requerido por el Comité de Directorio para la aprobación de créditos superiores a cuarenta mil dólares, límite hasta el cual firma el Comité de Segundo Nivel

Tiempo en minutos: 5; 10

Tiempo Promedio: 7.5

Tiempo requerido por la Secretaría General para comunicar los créditos aprobados

Tiempo en minutos: 10; 12

Tiempo Promedio: 11

Tiempo que la Gerencia de Negocios Financieros utiliza para reportar los créditos aprobados y entregar a los Oficiales de Crédito de la matriz para que comuniquen a los clientes sobre la resolución del Comité:

Tiempo en minutos: 4

Tiempo Promedio 4

2.8.4 Instrumentación y Liquidación

En el caso de una garantía hipotecaria, el Oficial de Crédito, elabora la tabla de amortización y las envía al Departamento Legal para la elaboración de las minutas.

El Analista Jurídico realiza las minutas y las envía a la Notaría para la elaboración de las escrituras de hipoteca.

Una vez elaboradas las escrituras, el Departamento Legal las revisa y si están correctas recepta la firma del Representante Legal; este ejemplar se envía nuevamente a la notaría para la entrega de las copias respectivas

El Jefe de Crédito es el responsable de coordinar el trámite de inscripción de la hipoteca en el Registro de la Propiedad.

Si el documento de garantía constituye un pagaré, éste es emitido en Cartera al momento de la instrumentación del crédito.

El Asistente de Cartera recibe las carpetas aprobadas, revisa que la documentación esté completa, y las condiciones en las que se aprobó el crédito, tales como: monto, interés plazo, garantías, etc.; así como también verifica la información del cliente y los garantes y liga colaterales en el sistema.

Si la documentación está completa y los términos establecidos en el Medio de Aprobación están acordes a la normativa interna vigente, genera el documento de garantía (Pagaré), el addendum del contrato de crédito, el formulario de Trasparencia de la Información, la tabla de amortización definitiva y la solicitud de seguro.

El Departamento Legal revisa el pagaré y registra el visto bueno.

El Asistente de Cartera, realiza la liquidación del crédito, ingresa la información en el sistema y genera el traspaso contable que puede ser con crédito a la cuenta del cliente o con la emisión de un cheque a nombre de un tercero; según lo establecido en el medio de aprobación.

El Jefe de Cartera revisa que la información ingresada en el sistema esté correcta y autoriza la acreditación en la cuenta del cliente.

El Asistente de Cartera recepta la firma del cliente y el garante en el pagaré, verifica las firmas con la cédula de identidad y entrega una copia de: informe de transparencia, tabla de amortización, y copia del anexo al contrato.

Posteriormente realiza el proceso del cuadre contable y entrega los comprobantes al Departamento de Contabilidad.

El Asistente de Cartera adjunta la escritura al expediente del cliente y el pagaré se envía al Oficial de Custodia para que ingrese en la bóveda de Cartera.

A las carpetas de los préstamos quirografarios de consumo se les asigna el mismo número de la operación de crédito que genera el sistema, mientras que a los préstamos hipotecarios el sistema genera automáticamente un número para cada carpeta. El Asistente de Cartera anota el número de operación en las carpetas para efecto de control y archivo.

ANEXO 5: Instrumentación y Desembolso

1-IyD Transparencia de la Información. (Liquidación, carga financiera)
2-IyD Addendum al contrato de crédito
3-IyD Contrato de crédito (Pagaré/Escrituras)
4-IyD Solicitud de cobertura de seguros
5-IyD Nota de Crédito

- **Medición del ciclo del proceso:**

Elaboración de tabla de amortización por parte del Oficial de Crédito:

Tiempo en minutos:	2	4	minutos
Tiempo Promedio	3		

Elaboración de minutas de contrato de mutuo o hipoteca en el Departamento Legal:

Tiempo en minutos:	Quirog.-Mutuo 20;	Hipoteca: 30; 45
Tiempo Promedio	20	37.50

Revisión de las minutas elaboradas

Tiempo en minutos:	10;	15
Tiempo Promedio	12.50	

Elaboración de escrituras en la notaría

Tiempo en minutos:	30
Tiempo Promedio	30

Revisión de escrituras traídas de la notaría:

Tiempo en minutos: 10; 15

Tiempo Promedio 12.5

Recepción de firma del Representante Legal

Tiempo en minutos: 5

Tiempo Promedio 5

Envío de escritura firmada a la Notaría

Tiempo en minutos: 20; 30

Tiempo Promedio**:** 35

Entrega de la escritura de hipoteca al Registro de la Propiedad

Tiempo en horas 96

Tiempo Promedio**:** 96

Tiempo que requiere el Asistente de Cartera para revisar la documentación,

Tiempo en minutos: Quirog.:3.02; Hipotecario: 5.15

Tiempo Promedio**:** 3.00 5.15

Tiempo que requiere el Asistente de Cartera para actualizar o ligar colaterales.

Tiempo en minutos: 6.05; 8.27

Tiempo Promedio**:** 7.16

Tiempo que requiere el Asistente de Cartera para generar un pagaré, tabla de amortización, anexo de transparencia y anexo explicativo al contrato.

Tiempo en minutos: 7.07; 10.01

Tiempo Promedio**:** 8.60

Tiempo que se tarda el Departamento Legal para revisar el pagaré

Tiempo en minutos: 10 20

Tiempo Promedio**:** 15

Tiempo que requiere el Jefe de Cartera para revisar y autorizar la nota de crédito.

Tiempo en minutos: 3.01; 6.23

Tiempo Promedio**:** 4,62

Tiempo que requiere el Asistente de Cartera generar el traspaso contable y solicitar la emisión del cheque

Tiempo en minutos: 3.17; 5.05

Tiempo Promedio**:** 4.11

Tiempo que el Asistente de Cartera emplea para hacer firmar el pagaré verificar las firmas con la cédula y entregar al cliente los documentos que respaldan la operación concedida.

Tiempo en minutos: 3.01; 5.25

Tiempo Promedio**:** 4.13

Este es la última actividad que se realiza dentro del proceso de otorgamiento de un crédito de consumo; por lo que hasta aquí se realiza la medición del ciclo del proceso.

Si bien se describe el proceso del archivo y recuperación de cartera dentro del proceso integral de otorgamiento del crédito, pero esos tiempos no influyen en la atención al cliente; cierto es que se pueden encontrar procesos que ameriten ser mejorados pero en todo caso podrían considerarse para una siguiente etapa.

2.8.5 Recuperación de Cartera

Abonos Extraordinarios o Pre-cancelaciones

De acuerdo a las políticas internas vigentes; el cliente puede realizar abonos a capital o pre-cancelaciones.

Para realizar una pre-cancelación, el cliente presenta una solicitud en ese sentido autorizando el débito de su cuenta de ahorros.

Si el crédito a pre-cancelar es mayor a cuatro mil dólares, el Oficial de Cumplimiento da su visto bueno previo a la liquidación.

2.8.5.1 Cobro de Cuotas de Amortización en Ventanilla de Cartera:

El cliente realiza el depósito en Caja, el Asistente de Cartera verifica que el saldo de la cuenta cubra el valor del dividendo de amortización, genera el débito de la cuenta, imprime el comprobante de pago y entrega al cliente el documento.

El Asistente de Cartera genera los traspasos y realiza el proceso de cuadre contable.

2.8.5.2 Débito Automático de la Cuenta de Ahorros

El sistema realiza automáticamente verificaciones de vencimientos, y si el cliente autorizó el debido automático y el saldo de su cuenta es suficiente, se realiza el débito de la cuenta de ahorros. El Asistente de Cartera al siguiente día genera listados de comprobación y realiza el cuadre contable, respaldos que entrega al Departamento de Contabilidad.

2.8.5.3 Recuperación Extrajudicial

Los Oficiales de Crédito, Jefes de Agencia y Asistentes Comerciales, periódicamente obtienen listados de cartera vencida con los que proceden a notificar en una primera instancia telefónicamente a sus clientes que el dividendo (s) se encuentra (n) vencido (s). Sobre este procedimiento deja constancia escrita de la gestión realizada.

Si transcurrido el tiempo prudencial no se acercan a cancelar sus dividendos, los Oficiales elaboran y envían esquelas recordatorias tanto al deudor como a los garantes si los hubiera.

En caso de persistir la mora, el Oficial comunica al Jefe de Crédito para que conjuntamente con el Departamento Legal de la Institución se dé inicio al trámite de recuperación por vía judicial.

2.8.5.4 Recuperación Judicial

El Jefe de Crédito ingresará en el archivo de cómputo la clave correspondiente al crédito enviado para demanda judicial y conjuntamente con Asesoría Jurídica distribuye entre los abogados externos e internos los casos, proporcionándoles la documentación e información existente.

Los abogados externos presentan un informe escrito del estado de los trámites a su cargo en forma mensual, en el formato que les entrega la Institución. El Jefe de Crédito y el Jefe del Departamento Legal, revisan conjuntamente el avance de los trámites judiciales.

El Asesor Jurídico y el Jefe de Crédito presentarán un informe detallado para el Comité de Auditoría sobre el estado de recuperación de la cartera vencida.

Los abogados presentan las liquidaciones de gastos, honorarios profesionales y demás valores propios de los procesos judiciales, al Jefe de Crédito documento que deberá contar con la aceptación y el visto bueno del Jefe de Crédito.

Hasta aquí corresponde la descripción del proceso integral de crédito.

A continuación se presenta un cuadro con el detalle de los tiempos obtenidos en las diferentes instancias del proceso.

Cuadro No. 8

CUADRO DE LA MEDICIÓN DEL CICLO DEL PROCESO					
	ACTIVIDAD	Tiempo de procesamiento		Tiempo del Ciclo	
		Minutos		Horas	
		Quir	Hip	Quir	Hip
	INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE Y NEGOCIACIÓN				
1	Información para el Cliente y Negociación	6,49	13,23	0,11	0,22
	ANÁLIS				
2	Revisión de la documentación entregada por el cliente	12,50	22,50	0,25	0,42
3	Investigación de Crédito	17,50	35,00	0,33	0,63
4	Gerencia Inmobiliaria solicita avalúo		7,50		0,17
5	Informe del avaluador externo		135,00		48,00
6	Gerencia Inmobiliaria revisa el avalúo		17,50		0,33
7	Departamento Legal realiza su informe	7,00	35,00	0,16	0,63
8	* Informe de la Unidad de Riesgos				
9	Análisis y elaboración del Medio de Aprobación	13,00	27,00	0,26	0,49
	APROBACIÓN				
10	Revisión del Jefe de Crédito	9,00	9,00	2,00	2,00
11	Revisión y Aprobación del Gerente de Negocios	7,50	7,50	2,00	2,00
12	Revisión y Aprobación del Gerente General	6,50	6,50	24,00	24,00
13	** Aprobación del Comité de Directorio				
14	Reporte de Sec. General sobre Créditos aprobados	11,00	11,00	12,00	12,00
15	Reporte de la Ger. De Neg. Sobre los Créditos aprobados	4,00	4,00	1,00	1,00
	INSTRUMENTACIÓN Y LIQUIDACIÓN				
16	Oficial de Crédito elabora la tabla de amortización		3,00		0,05
17	Departamento Legal elabora las minutas		37,50		24,00
18	Departamento Legal revisa las minutas elaboradas		12,50		0,50
19	Elaboración de escrituras en la notaría		30,00		24,00
20	Departamento Legal revisa las escrituras enviadas por la notaría		12,50		2,00
21	Departamento Legal recepta la firma del representante legal de la Mutualista		5,00		0,25
22	Entrega de ejemplares notariados		5,00		12,00
23	Entrega de la escritura al Registro de la Propiedad		5,00		0,50
	Recepción de la escritura inscrita				96,00
24	Asistente de Cartera revisa la documentación	3,02	5,15	2,00	2,00
25	Asistente de Cartera liga colaterales	7,16	7,16	0,17	0,17
26	Asistente de Cartera genera el pagaré, la tabla de amortización, anexo de transparencia y addendum al contrato	8,60	8,60	0,17	0,17
27	Departamento Legal revisa el pagare	15,00	15,00	6,00	6,00
28	Jefe de Cartera revisa la documentación y aprueba la operación	4,00	4,62	1,00	1,00
29	Asistente de Cartera genera el traspaso contable y solicita la emisión de un cheque	4,11	4,11	1,00	1,00
30	Asistente de Cartera hace firmar el pagaré y entrega al cliente copias de los documentos del crédito	4,13	4,13	2,00	2,00
TOTAL DEL CICLO DEL PROCESO EN MINUTOS		140,51	490,00		
TOTAL DEL CICLO DEL PROCESOS EN HORAS		**2,34**	**8,17**	**54,44**	**263,51**
TOTAL DEL CICLO DEL PROCESOS EN DIAS				**2,27**	**10,98**

* El informe de la Unidad de Riesgos se elabora para créditos superiores a los $ 60.000,00

** El Comité de Directorio aprueba créditos superiores $ 40.000,00

Fuente: Mutualista Azuay

Elaborado: Catalina Flores.

2.8.6 Interpretación al Cuadro de Medición del Ciclo del Proceso

Como se puede observar en el cuadro anterior, el tiempo estimado para el procesamiento del otorgamiento de un crédito de consumo con garantías personales (quirografario) es de 2.34 horas, es decir: 2 horas con 8 minutos, pero si a este tiempo se le suma los diferentes momentos de espera, traslado, etc., el tiempo del ciclo del proceso se incrementa a: 54.44; horas es decir: 2.27 días; lo que da realmente: 2 días con 6 horas.

Igual análisis corresponde realizar para el préstamo hipotecario de consumo donde el tiempo del proceso es de 8.17 horas; es decir: 8 horas con 4 minutos, pero sumados los tiempos muertos el ciclo del proceso se convierte en 263.51 horas que a su vez son 10.95 días con10 días con 22 horas.

El análisis realizado es válido para créditos de hasta $ 40.000 puesto montos superiores son aprobados por el Directorio y requieren del informe de la Unidad de Riesgos, por lo que habría que incrementar esos tiempos al ciclo del proceso.

Es importante señalar que influye considerablemente en el aumento del ciclo del proceso los factores externos a la Institución, así tenemos: informes de los avaluadores, elaboración de escrituras en las notarías e inscripción en el Registro de la Propiedad. Sin embargo, no es menos cierto que hay momentos dentro del proceso interno en donde la gestión se detiene tanto para los préstamos quirografarios como para los hipotecarios; pues es justamente en los tiempos críticos donde se enfocará la propuesta de mejoramiento.

Una vez que se encuentra cumplida la primera etapa del levantamiento y la medición del ciclo del proceso, es necesario continuar con una segunda fase que consiste en la determinación de las oportunidades de mejoramiento y la propuesta correspondiente.

CAPITULO III

3.- PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO DE CONSUMO EN MUTUALISTA AZUAY.

Para dar inicio a una propuesta de mejoramiento del proceso, es necesario analizar tres pilares fundamentales en los cuales se desarrolla este producto de crédito que ofrece Mutualista Azuay; éstos son: Clientes, Oficiales de Crédito y la Competencia.

Es precisamente del primer pilar que partiremos a través de encuestas que nos permitan conocer la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios del crédito; posteriormente se realizará observaciones y encuestas a los Oficiales de Crédito y para finalizar se realizarán visitas a las instituciones financieras que representan la competencia.

3.1 Identificación de los Problemas

3.1.1 Encuestas a los Clientes

Como se indicó anteriormente, un cimiento fundamental para el mejoramiento del proceso de crédito es conocer la opinión de los clientes, propósito con el cual, se ha diseñado un modelo de encuesta y se ha optado por la utilización de una técnica estadística para la obtención de datos por observación directa Método conocido como "Muestreo Estratificado" procedimiento que se aplica de la siguiente manera:

> "Los elementos de la población son primeramente clasificados por el investigador en diferentes subgrupos, o estratos, sobre la base de una o más características importantes. Después, de cada estrato se toma por separado la muestra aleatoria simple o sistemática" [13]

[13] LEONARD. J. Kazmier. Estadística Aplicada a la Administración y a la Economía. Mc. Graw Hill. Tercera Edición. Pág. 3

Qué es la muestra aleatoria simple?

> "Es aquella cuyos elementos se seleccionan individualmente de la población objetivo entera con base en el azar"[14]

3.1.2 Determinación del Mercado y Tamaño de la Muestra

Para establecer el mercado objetivo y sobre esa base determinar el tamaño de la muestra, se obtuvo un detalle de los créditos concedidos por la Mutualista durante el año 2010.

Se segmentó el crédito en: comercial, de consumo y vivienda. A partir de ahí se establecieron los valores para aplicar la fórmula estadística y así obtener el número de encuestas que se debían realizar.

Créditos Otorgados por la Mutualista durante el año 2010

Cuadro No. 9

PRODUCTO:	PERIODO
	ENERO A DICIEMB DE 2010
COMERCIAL	10
CONSUMO	841
VIVIENDA	523
TOTAL:	**1374**
PRÉSTAMOS NEGADOS	77

Fuente: Mutualista Azuay

Elaborado: Catalina Flores V.

Sobre la base de esta información se aplicará la siguiente fórmula:

[14] Estadística Aplicada a la Administración y a la Economía. Leonard J. Kazmier. Mac. Graw Hill. Tercera Edición. Pag. 3

FÓRMULA PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{(Z)^2 * N * P * Q}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 * P * Q}$$

En donde:

n=	Tamaño de la muestra		
Z=	Nivel de Confianza	95%	1.96
N=	Tamaño de la población		918
P=	Probabilidad de que ocurra el suceso		841
Q=	Probabilidad de que no ocurra el suceso		77
E=	Error muestral	6%	

Desarrollo de la fórmula

$$n = \frac{(3.8416)\ (918)\ (0.916122)\ (0.083878)}{(0.0036)\ (918-1) + (3.8416)\ (0.916122)(0.083878)} \qquad n = \frac{270{,}99}{3.59}$$

Tamaño de la Muestra:

n= 75.35

3.1.3 Modelo de la encuesta:

Considerando los aspectos que mayor incidencia pueden tener sobre la satisfacción del cliente al momento de obtener un crédito, se diseñó la siguiente encuesta:

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE CREDITO PARA REALIZAR UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO

Nombre del Cliente: _____

No. de teléfono _____

		Rápido	Normal	Demorado
1	Le parece adecuado el tiempo que se demora la Mutualista para conceder un crédito?			
			SI	NO
2	Le parece excesivos los requisitos que solicita la Mutualista para créditos?			
3	La información que usted recibe sobre el crédito le parece suficiente y adecuada?			
4	Tuvo dificultad al llenar el formulario de solicitud?			
5	Volvería a solicitar un crédito en la Mutualista?			
6	De la documentación requerida cuál le parece innecesaria?			
7	Qué sugeriría usted a la Mutualista para mejorar el otorgamiento de un crédito?			

3.1.4 TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS

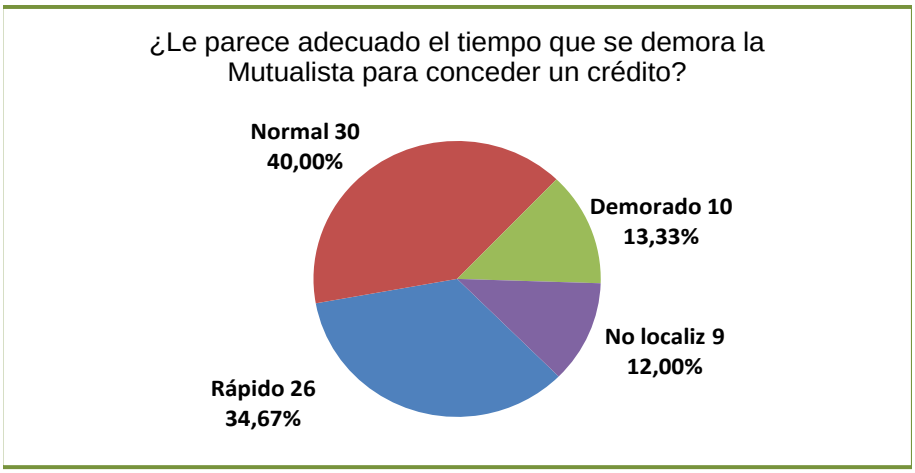
Pregunta No. 1

¿Le parece adecuado el tiempo que se demora la Mutualista para conceder un crédito?

Cuadro No. 1

	Personas Encuestadas	Porcentaje
Rápido	26	34,67
Normal	30	40,00
Demorado	10	13,33
No localizados	9	12,00
Total:	75	100%

Gráfico No. 1



Elaborado por: Catalina Flores V.

CONCLUSIÓN:

Existe una pequeña diferencia entre las clientes que opinan que la concesión de un crédito es normal y rápido, lo que es un indicador bastante aceptable; sin embargo, también existe un 13.33% considerable que consideran lento el trámite, referente importante para la propuesta de mejoramiento de este proceso.

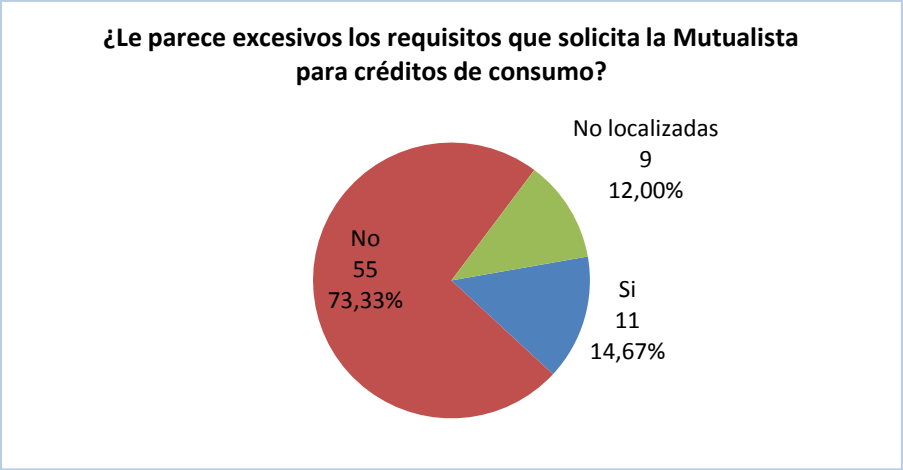
Pregunta No. 2

¿Le parece excesivos los requisitos que solicita la Mutualista para créditos de consumo?

Cuadro No.2

	Personas Encuestadas	Porcentaje
Si	11	14,67
No	55	73,33
No localizadas	9	12,00
Total:	75	100,00

Gráfico No. 2



Elaborado por: Catalina Flores V.

CONCLUSIONES

Las personas encuestadas en un 73.33% consideran que los requisitos exigidos son los necesarios y no manifiestan malestar. De todas maneras habrá que analizar en qué casos se requieren documento adicionales y su necesidad.

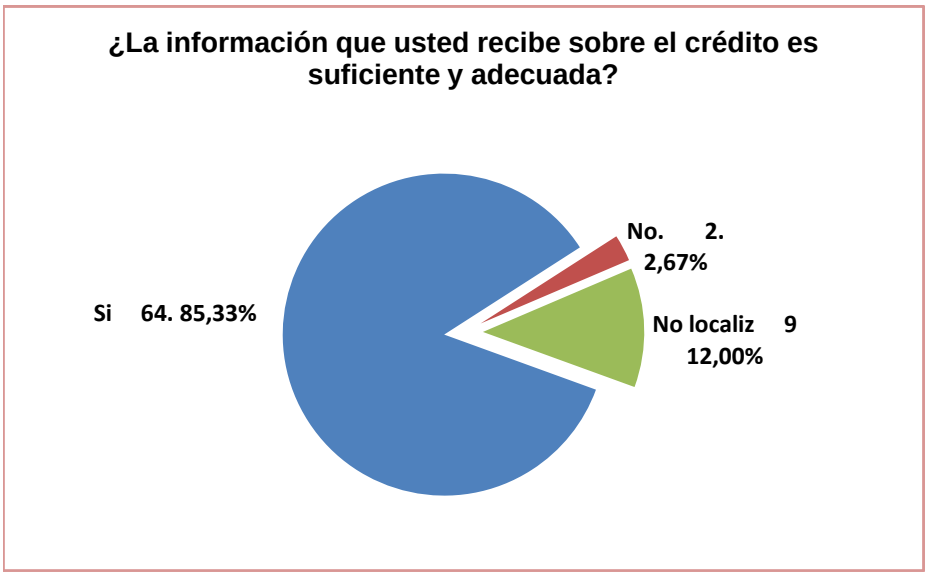
Pregunta No. 3

¿La información que usted recibe sobre el crédito es suficiente y adecuada?

Cuadro No. 3

	Personas Encuestadas	Porcentaje
Si	64	85,33
No	2	2,67
No localizada	9	12,00
Total	75	100

Gráfico No. 3



Elaborado por: Catalina Flores V.

CONCLUSIONES:

Es evidente que un gran porcentaje de los clientes se sienten satisfechos con la información que se le entrega. Tan solo tres clientes consideran que la información debió ser más amplia. Estas respuestas son muy importantes por las exigencias de los Organismos de Control con respecto a la transparencia de la información; no debería haber quejas al respecto.

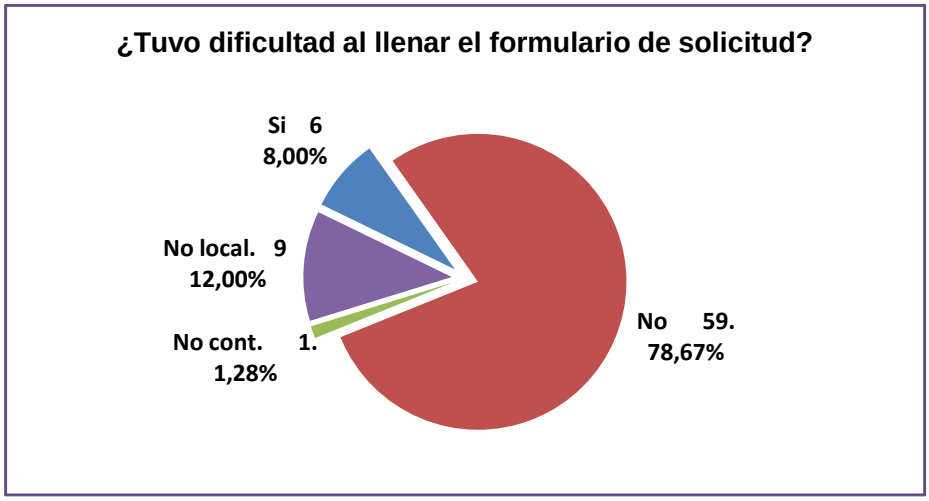
Pregunta No. 4

¿Tuvo dificultad al llenar el formulario de solicitud?

Cuadro No. 4

	Personas Encuestadas	Porcentaje
Si	6	8,00
No	59	78,67
NO contesta	1	1,28
No localizada	9	12,00
Total	75	99,95

Gráfico No. 4



Elaborado por: Catalina Flores V.

CONCLUSIONES:

Entre la suma de los clientes que si tuvieron problemas al llenar la solicitud, y el cliente que no contesta, asumimos que existe un 10% de personas que requirieron ayuda, aunque es muy difícil conseguir un 100% de satisfacción considerando los diferentes niveles de educación de los clientes que acuden a la Mutualista y que el grado de dificultad podría estar estrechamente ligado con este factor.

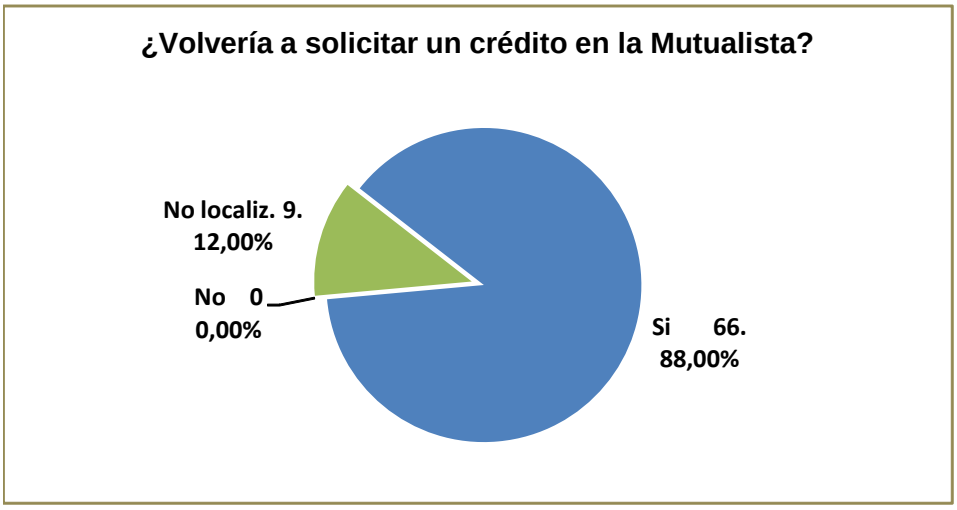
Pregunta No. 5

¿Volvería a solicitar un crédito en la Mutualista?

Cuadro No. 5

	Personas Encuestadas	Porcentaje
Si	66	88,00
No	0	0,00
No localizada	9	12,00
Total	75	100,00

Gráfico No. 6



Elaborado por: Catalina Flores V.

CONCLUSIONES:

Satisfactoriamente un 100% de los clientes encuestados opinan que volverían a solicitar un crédito en la Institución. Todos contestaron sin dudar que lo volverían a hacer.

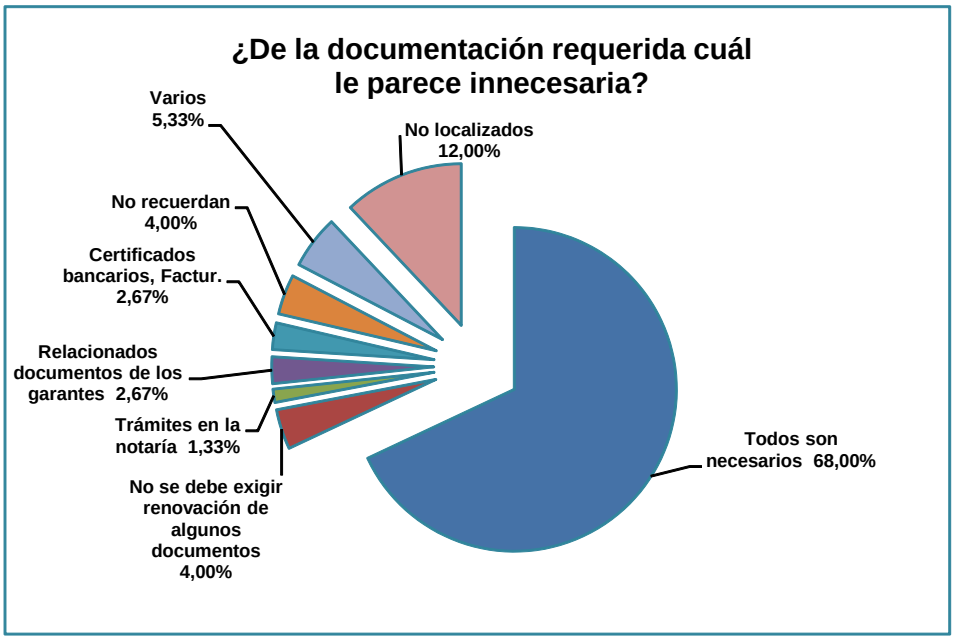
Pregunta No. 6

¿De la documentación requerida cuál le parece innecesaria?

Cuadro No. 6

	Personas Encuestadas	Porcentaje
Todos son necesarios	51	68,00
No se debe exigir renovación de algunos documentos	3	4,00
Trámites en la notaría	1	1,33
Relacionados documentos de los garantes	2	2,67
Certificados bancarios, Facturas	2	2,67
No recuerdan	3	4,00
Varios	4	5,33
No localizados	9	12,00
Total	75	100,00

Gráfico No. 6



Elaborado por: Catalina Flores V.

CONCLUSIONES:

Al ser esta una pregunta abierta, hubo una gran variedad de respuestas; sin embargo, más del 50% opinó sobre la base de sus experiencias propias y consideraron que la documentación requerida era la necesaria. Entre las respuestas recibidas podríamos citar la de los clientes que la Institución no debe ser tan exigente con los documentos relacionados con los garantes, o con la presentación de algunos documentos como facturas, certificados actualizados. balances, etc.

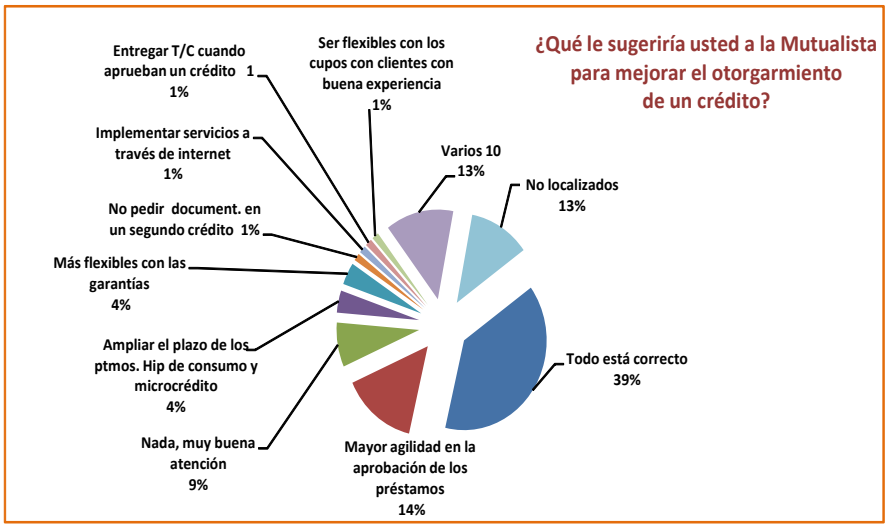
Pregunta No. 7

¿Qué sugeriría usted a la Mutualista para mejorar el otorgamiento de un crédito?

Cuadro No. 7

	Personas Encuestadas	Porcentaje
Todo está correcto	29	38,46
Mayor agilidad en la aprobación de los préstamos	11	14,1
Nada, muy buena atención	6	8,97
Ampliar el plazo de los ptmos. Hip de consumo y microcrédito	3	3,85
Ser más flexibles con las garantías	3	3,85
No pedir nuevamente documentación en un segundo crédito	1	1,28
Implementar servicios a través de internet	1	1,28
Entregar T/C cuando aprueban un crédito	1	1,28
Ser flexibles con los cupos cuando son clientes con buena experiencia	1	1,28
Varios	10	6,41
No localizados	9	12,82
Total	75	93,58

Gráfico No. 7



Elaborado por: Catalina Flores V.

CONCLUSIONES:

De igual manera, esta pregunta tuvo un sinnúmero de respuestas, un tanto difícil de agruparlas para tabularlas. De las 78 personas encuestadas, 30 equivalente a un 38% respondieron que se encuentran satisfechas y no que tienen sugerencias porque están agradecidas por el servicio recibido.

Existe un importante 14.10% que desearían que el trámite sea más rápido, alguno de ellos hizo una comparación con una Entidad Financiera que representa nuestra competencia.

De ahí tres sugirieron ampliación de plazo de los créditos e insistieron con respecto a la flexibilidad para los garantes.

Se clasificaron algunas respuestas como “varias”, por cuando se consideró que no agregaban valor al objetivo de propuesta de mejora del proceso

3.1.5 Conclusión General de las Encuestas

Del número total de la muestra seleccionada, 32 corresponden a créditos hipotecarios de consumo, equivalente al 42%; 34 son préstamos con garantías personales: es decir: el 45%: y, 9 clientes que es el 12% no pudieron ser localizados. Por lo tanto, el análisis que se presenta a continuación es válido para ambos segmentos del crédito de consumo.

Para el mejoramiento del proceso de otorgamiento del crédito y pensando siempre en la satisfacción del cliente, de acuerdo a los datos obtenidos en la pregunta 1; se podría unificar los grupos que consideran que el tiempo utilizado para un crédito es normal y demorado lo que daría un total del 53.33%. Por lo tanto, estaríamos viendo que es urgente que se trabaje en la reducción del ciclo del proceso; dato que es ratificado por el 14.1% de respuestas a la pregunta No. 7 en la que los clientes consideran que la Mutualista debería ser más ágil en el otorgamiento de un crédito.

En cuanto a los documentos que se solicitan a los clientes para un crédito el 14.67% contestó que le parecen excesivos, pero en este aspecto hay que tener presente que ciertos créditos presentan algún grado mayor de dificultad, no tanto en la parte de gestión de aprobación más en cuanto a trámites legales por ejemplo: poderes notariales, escrituras de hipoteca, certificaciones de documentos, etc.; sin embargo, probablemente con mayor información por parte del Oficial de Crédito, se podría evitar esta percepción equivocada por parte del cliente.

Con relación al formulario de Solicitud, se sugiere que en un momento dado se revise la estructura de este documento determinando dónde está el mayor grado de dificultad para hacerlo más comprensible para todos los clientes de la Institución.

Existe un alto grado de satisfacción del cliente en cuanto a la información que recibe en cuanto al costo de la carga financiera y la transparencia de la información, lo que nos permite deducir que se está dando un buen servicio en ese aspecto, a la vez que se está cumpliendo con lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Es altamente satisfactorio ratificar mediante los resultados de las encuestas la lealtad de nuestros clientes, a pesar de que la competencia brinda una variada gama de servicios y productos con los cuales la Institución se encuentra en clara desventaja, pero a su vez, el posicionamiento, la imagen de solidez y confiabilidad de la Mutualista le permite tener un mercado que está dispuesto a continuar trabajando con la Entidad, lo que debería ser y de hecho lo es, no solo mantener sino acrecentar el compromiso que lleve a mejorar los servicios en cuanto a calidad y variedad; necesidad que también se evidencia en las respuestas obtenidas en la pregunta No. 7

3.2 Entrevistas a Ejecutivos

La finalidad de realizar entrevistas a los funcionarios que son los gestores del crédito fue conocer su opinión en cuanto al proceso en general y de manera específica a la parte que ellos ejecutan.

En cada instancia del análisis del proceso de crédito, y considerando el alto grado profesional y su experiencia, fue muy valioso recoger sus opiniones en cuanto a lo que se podría mejorar, la eliminación de actividades repetitivas que incrementan los tiempos, eliminación de procedimientos que no agregan valor al producto y sugerencias que desde todo punto de vista resultan valiosas al momento de plantear mejoras e inclusive procesos de reingeniería en determinadas circunstancias.

3.3 Análisis comparativo de la competencia

De las instituciones financieras existentes en nuestra ciudad se han seleccionado tres entidades utilizando el siguiente criterio.

Mutualista Pichincha por ser una entidad par a la Mutualista Azuay, es decir: está regida exactamente por la misma normativa; el Banco del Austro por tener su matriz en la ciudad de Cuenca al igual que la Mutualista Azuay; y la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista J.E.P., por ser la entidad financiera de mayor crecimiento en cuanto al número de socios.

Si bien las entidades seleccionadas son una mutualista, un banco y una cooperativa y éstas están sujetas a una normativa en particular; sin embargo, cada una de ellas significa competencia para la Mutualista y el objetivo de este análisis es a través de una experiencia propia ver cuáles son las ventajas competitivas en cuanto al otorgamiento de un crédito de iguales características al que se está analizando en este trabajo.

Los parámetros a considerar son los siguientes:

- Tasa de Interés
- Requisitos solicitados
- Puntos de contacto o encuentro
- Canales de atención al público
- Tiempo en el que se aprueba el crédito.

Cuadro No. 10

CUADRO COMPARATIVO DE ATENCION AL CLIENTE QUE SOLICITA UN CREDITO DE CONSUMO												
	MUTUALISTA PICHINCHA			BANCO DEL AUSTRO			COOPERATIVA J.E.P.			MUTUALISTA AZUAY		
VALOR REQUERIDO		$ 5.000,00			$ 5.000,00			$ 5.000,00			$ 5.000,00	
TASA DE INTERES ANUAL		16,30%			*** 15,2%	16.30%		*** 15,2%	16.30%		16.30%	
PLAZO MESES		36			36			30			36	
CUOTA MENSUAL		176,00			173,81			NO INDICA			173,82	
TIEMPO PARA OTORGAMIENTO DÍAS		3			4			2			4	
REQUISITOS	Información en flyres publicitario			Información escrita a mano en cubo de			Información en folleto tipo flyer publicitario			Formulario impreso sin publicidad		
	Solicitud deudor y 1 garante Copia de C.I. Copia Certificado de votación Certificado de Ingresos deudor y garantes Copia de respaldos patrimoniales Copia de pago del impuesto predial Copia de libreta de ahorros en caso de tenerla Copia de tres últimos estados de cuenta			Solicitud deudor y 1 garante Copia de C.I. a colores Copia Certificado de votación Certificado de ingresos deudor y garante copia de pago del predio urbano comprobante de pagp de servicio básico			Solicitud se llena con el asesor Solicitud para 2 garantes Copia de C.I. Copia de Certificado de Votación Certificado de ingresos deudor y garantes Depósito previo en cta. de ah $ 250.00 Aporte a la cooperativa $ 200,00 *No requieren facturas de pago de servicios porque ellos la obtienen del			Solicitud deudor Solicitud garante Copia de C.I. Copia Certificado de Votación Copia de respaldos patrimoniales Certificado de ingresos del deudor de créditos en otras instituciones		
BENEFICIOS ADICIONALES	Seguro de Desempleo 6 meses Seguro de vida para el deudor			No informa			No informa					
TIEMPO UTILIZADO PARA INFORMAR		6,17			8.45			5,15			6,49	
SISTEMA DE APROBACION	Mediante reunión de un comité			Por el monto no se requiere aprobación de un comité, solo en caso de requerir una excepción se lleva a esa instancia						Mediante aprobación de un comité		
FACILIDAD DE UBICACIÓN DE ASESORES	Los asesores están en el segundo piso. Las personas tienen cierto grado de dificultad de encontrar la oficina del asesor Utilizan un sistema de turnos por ticket			Los asesores se encuentran en la planta baja y se les ubica con facilidad			Los asesores están en la segunda planta y tiene cierto grado de dificultad su localización. Utilizan un sistema de turnos por ticket			Los Oficiales de Crédito están ubicados en la segunda planta alta. Tiene cierto grado de dificultad		
CANALES DE ATENCION	Área destinada a Crédito , la página web es solamente informativa			Área destinada a Crédito , la página web es solamente informativa			Área destinada a Crédito , la página web es solamente informativa			Área destinada a Crédito , la página web es solamente informativa		

*** La información que se entrega al cliente corresponde a la tasa nominal, pero el cálculo corresponde a la efectiva anual

Fuentes: Instituciones Financieras
Elaborado: Catalina Flores V.

3.3.1 Conclusiones del análisis comparativo de la competencia

Partiendo de los parámetros que sirvieron para realizar la comparación, se debe indicar que actualmente la tasa de interés no es un factor que resulte determinante al momento de escoger una u otra institución financiera debido a que la tasa está regulada por el Banco Central del Ecuador y en las cuatro entidades analizadas se mantiene la máxima permitida.

En cuanto a los documentos que se requieren, básicamente son los mismos, por lo tanto, tampoco se puede decir que tenga un gran peso al momento de la preferencia de los clientes; sin embargo, una de las instituciones obtiene directamente de las entidades públicas los comprobantes de pago lo que de alguna manera aliviana la recopilación de documentos por parte del cliente.

Una de las entidades requiere fotocopia de la libreta de ahorros con saldos actuales y estados de cuenta de tres últimos meses, lo que sí se podría considerar una carga extra en los requisitos.

Un marcador diferenciador entre las entidades es que una de ellas no requiere el certificado de ingresos de los garantes. Este requisito si tiene gran peso el momento de solicitar un crédito puesto que se libera al cliente de solicitar hasta cierto punto este delicado documento a su garante.

Otro elemento diferenciador con respecto a la cooperativa, es que el cliente debe tener depositado un 5% del valor solicitado, de los cuales el 80% de ese valor pasa a ser un aporte del socio a la entidad. Sin embargo, el crecimiento del número de socios demuestra que la necesidad del crédito y la rapidez con la que se desembolsa el dinero tienen mayor peso al momento de preferir una entidad a otra.

Otro aspecto importante que cabe resaltar es que en la cooperativa el asesor financiero en un breve análisis ofreció la aprobación de un crédito por mayor valor al solicitado para la consolidación de las deudas y enfocó su información a la posibilidad para que pase a ser cliente solo de esa entidad, lo que me pareció una buena estrategia de mercadeo de su producto.

Para concluir con este análisis enfoco mi comentario hacia la Mutualista que considero tiene una gran fortaleza que es su imagen de seriedad y solvencia, la misma que debe ser reforzada con la implementación de nuevos servicios y que a pesar de las limitaciones propias del sistema mutual, le permita ofrecer una imagen de tecnificación similares a otras entidades financieras y que a su vez le permita crecer a nivel regional y nacional.

3.4 Selección del Proceso a ser Mejorado

Luego del levantamiento del proceso general de crédito, los subprocesos y la medición de sus tiempos de ejecución, se detectan principalmente las siguientes instancias que provocan demora en el otorgamiento del crédito.

Internas al Departamento:

- Investigación de Crédito, por sobrecarga de trabajo
- Tiempos de espera de informes

Externas a Crédito

- Informes de avaluadores externos
- Informes y elaboración minutas y escrituras en el Departamento Legal
- Trámites en las notarías
- Inscripciones en el Registro de la Propiedad
- Reuniones de los Comités de Crédito, especialmente las aprobaciones del tercer nivel.(superiores a $ 40.000)
- Tiempos de espera de informes y documentos habilitantes.

Como ya se analizó anteriormente gran parte del incremento en el ciclo del proceso corresponden a los tiempos que se desperdician en traslado de la documentación y en espera de revisiones.

3.5 Programación de Soluciones

Sobre la base del análisis realizado, se sugiere que se tomen medidas tendientes a dar solución a los problemas detectados**.**

- Reducir el tiempo del ciclo del proceso mediante la automatización de procesos, reportes y formularios
- Reducir los tiempos eliminando trámites administrativos innecesarios o los intermediarios que no agregan valor al proceso
- Tomar acciones para eliminar los cuellos de botella en las áreas ya determinadas.
- Eliminar revisiones repetitivas.
- Escaneo de documentos que pueden ser enviados por correo electrónico para su revisión inmediata.
- Reforzar convenios con entidades que brindan sus servicios.
- Implementar un proceso mediante el cual los miembros del Comité del Tercer Nivel puedan aprobar el crédito una vez que sean comunicados con una notificación a su correo electrónico.
- Implementar un sistema seguro para la utilización de firmas electrónicas en documentos e informes, eliminando papelería.
- Conformar un grupo (pull) de empleados que brinden soporte a áreas con sobrecarga de trabajo dando prioridad a lo referente a crédito por el impacto que tiene en la satisfacción del cliente.

3.5.1 Eliminar trámites innecesarios

Coordinación directa entre el Oficial de Crédito y el Perito Avaluador. Se elimina la intermediación de la Gerencia Inmobiliaria.

La Secretaría General puede comunicar directamente a todas las áreas involucradas en el proceso de crédito, los préstamos que fueron aprobados. Se eliminaría el tiempo de distribución de varias copias.

La Unidad de Riesgos puede enviar su informe por correo electrónico directamente al Oficial de Crédito. Se elimina el traslado del funcionario o el tiempo de espera al conserje para que entregue el documento.

3.5.2 Eliminar tareas que se repiten en diferentes etapas del proceso

Establecer claramente las responsabilidades sobre los administradores de la información, en este caso de los Oficiales de Crédito y el Oficial de Investigación por la calidad de la revisión de los documentos presentados por el cliente; de esta manera se eliminarían las múltiples verificaciones y controles sobre exactamente la misma documentación.

3.5.3 Reducción del Ciclo del Proceso:

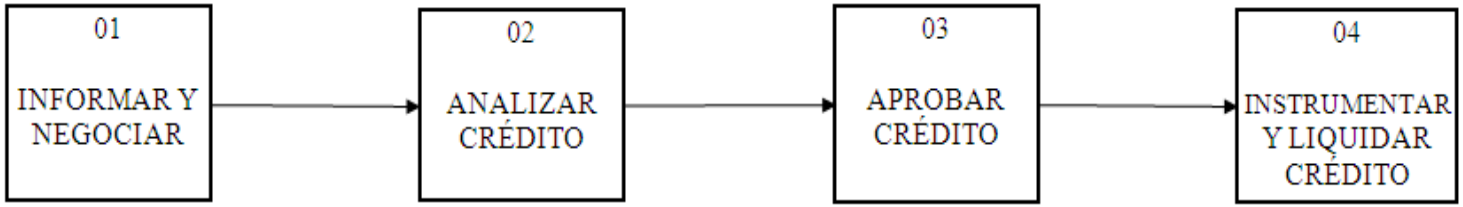
Solicitar la generación del formulario Hoja de Investigación de Crédito en el sistema para que automáticamente al ingresar el número de cédula se completen algunos campos con información que ya está registrada en la base de datos de la Institución; de esta manera, el Oficial de Investigación ahorraría el tiempo que le toma copiar los datos manualmente.

Escanear la información y conformar expedientes electrónicos que podrían ser remitidos por correo o internet, lo que eliminaría el traslado de los funcionarios y empleados, se disminuye el riesgo de extravío de documentos, se disminuye la acumulación de documentos en los escritorios; además con este sistema se lograría medir exactamente el tiempo que emplea cada área o funcionario/empleado para emitir sus informes lo que a su vez daría una pauta para realizar un proceso de mejoramiento continuo en las áreas que presenten problemas ya sean éstos de tecnología, de personas o de procesos; además en gran parte se eliminaría el traslado de los empleados de un lugar a otro.

Los documentos que se tramitan o generan en las agencias, como cartas poder o poderes notariales, que necesitan revisión y visto bueno del Departamento Legal,

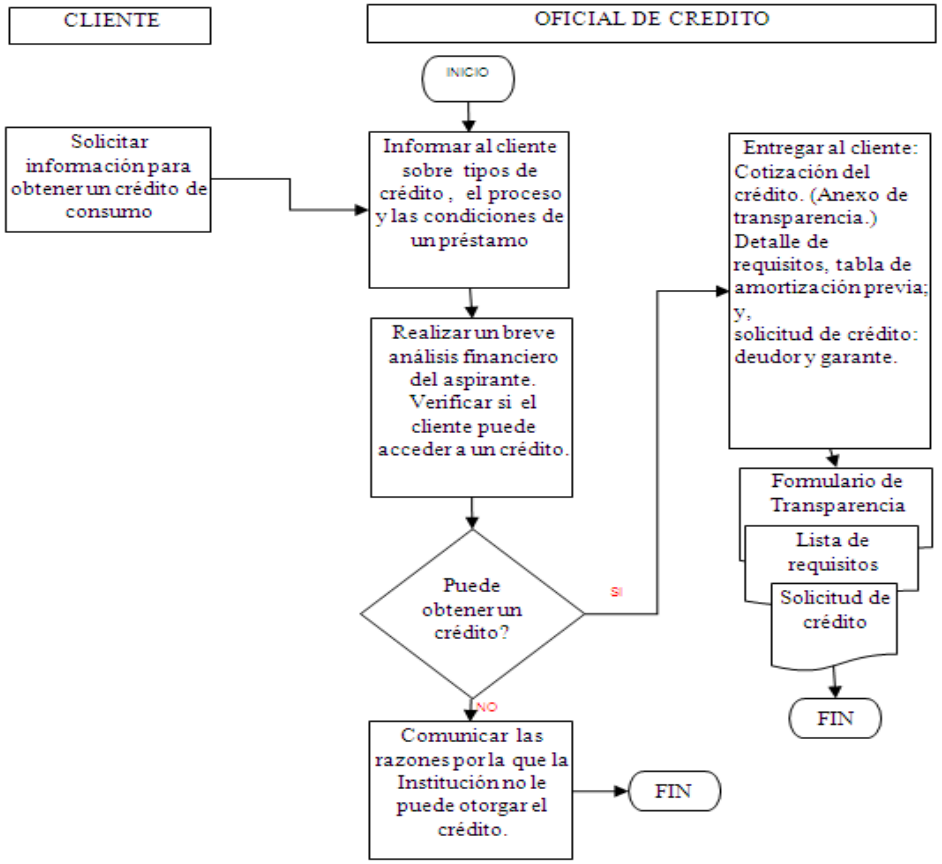
podrían se escaneados y enviados a la matriz por correo electrónico, así se eliminaría el tiempo de traslado del documento y la revisión sería inmediata

3.6 PROPUESTA DEL FLUJO DE PROCESO DE OTORAMIENTO DE UN CREDITO DE CONSUMO



PRODUCTO	CRÉDITO
PROCESO	OTORGAR CRÉDITO DE CONSUMO
SUBPROCESO	INFORMAR Y NEGOCIAR

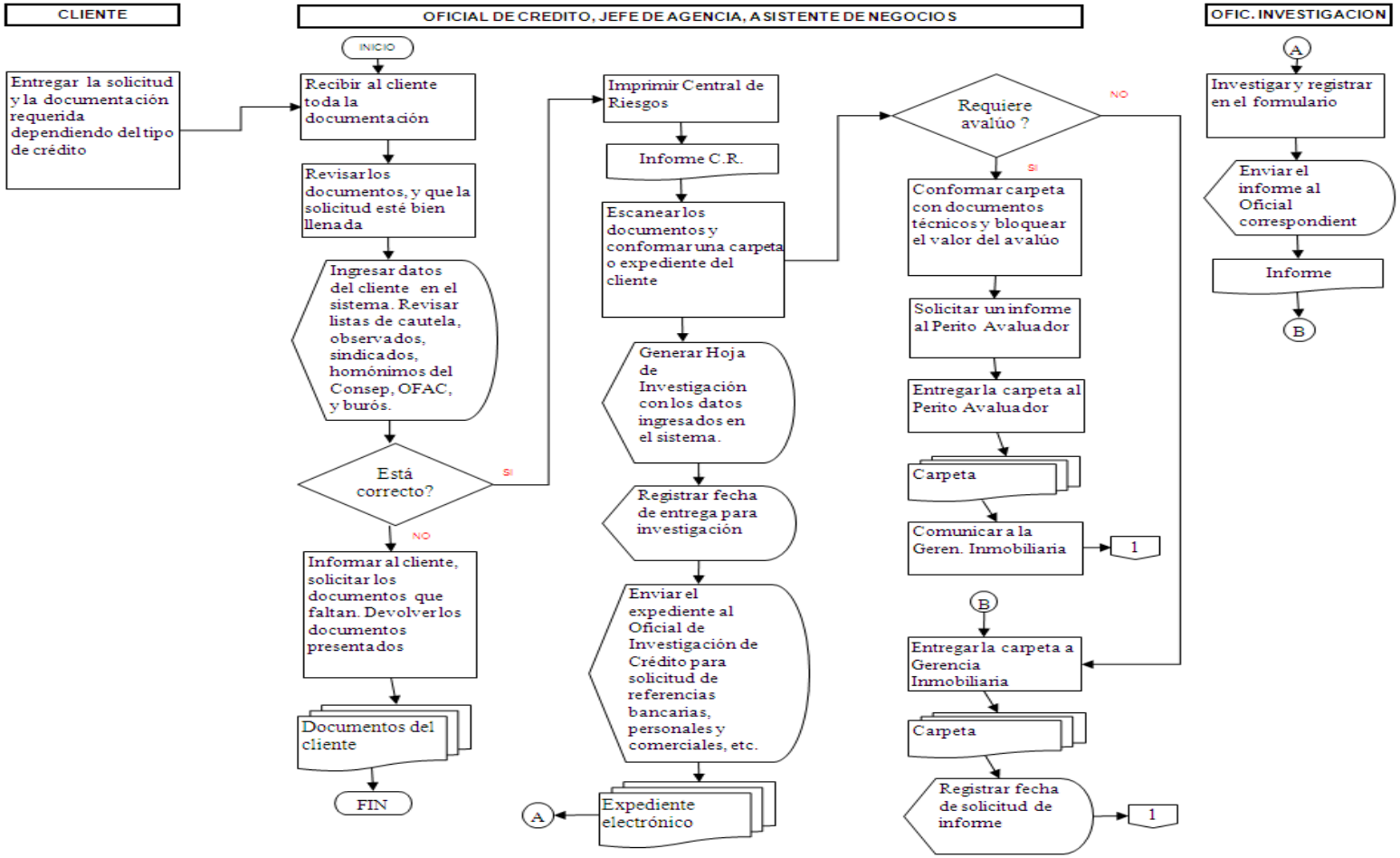
Pág. 1/1



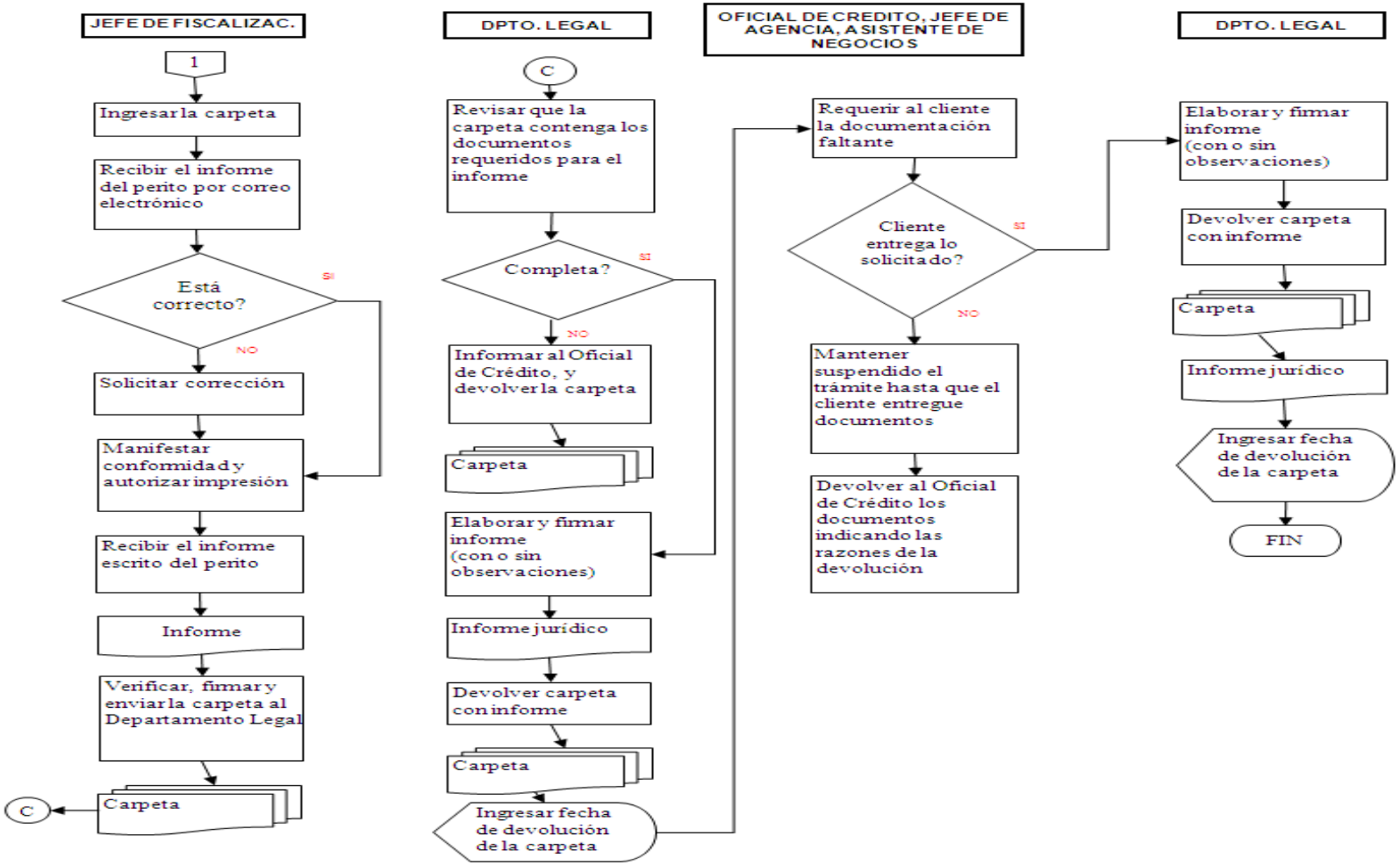
REQUISITOS
Quirografario: Con garantías personales **Hipotecario:** 70% del avalúo del inmueble
Tener cuenta de ahorros **Quirografario:** Cédula de identidad Certif. de votación Cert. de Ingresos Copia de títulos de propiedad. (vivienda, vehículo). Garante: igual, excepto el certificado de ingresos. Copia de planilla de servicios básicos Pago del Imp. Renta de ser el caso **Hipotecario:** Escrituras, Historial de 15 años, croquis, certificado de afectación, carta de pago del predio, copia de planilla de servicios básicos Pago del Imp. Renta de ser el caso

PRODUCTO	CRÉDITO
PROCESO	OTORGAR CRÉDITO DE CONSUMO
SUBPROCESO	ANALIZAR EL CREDITO

Pág.. 1/3

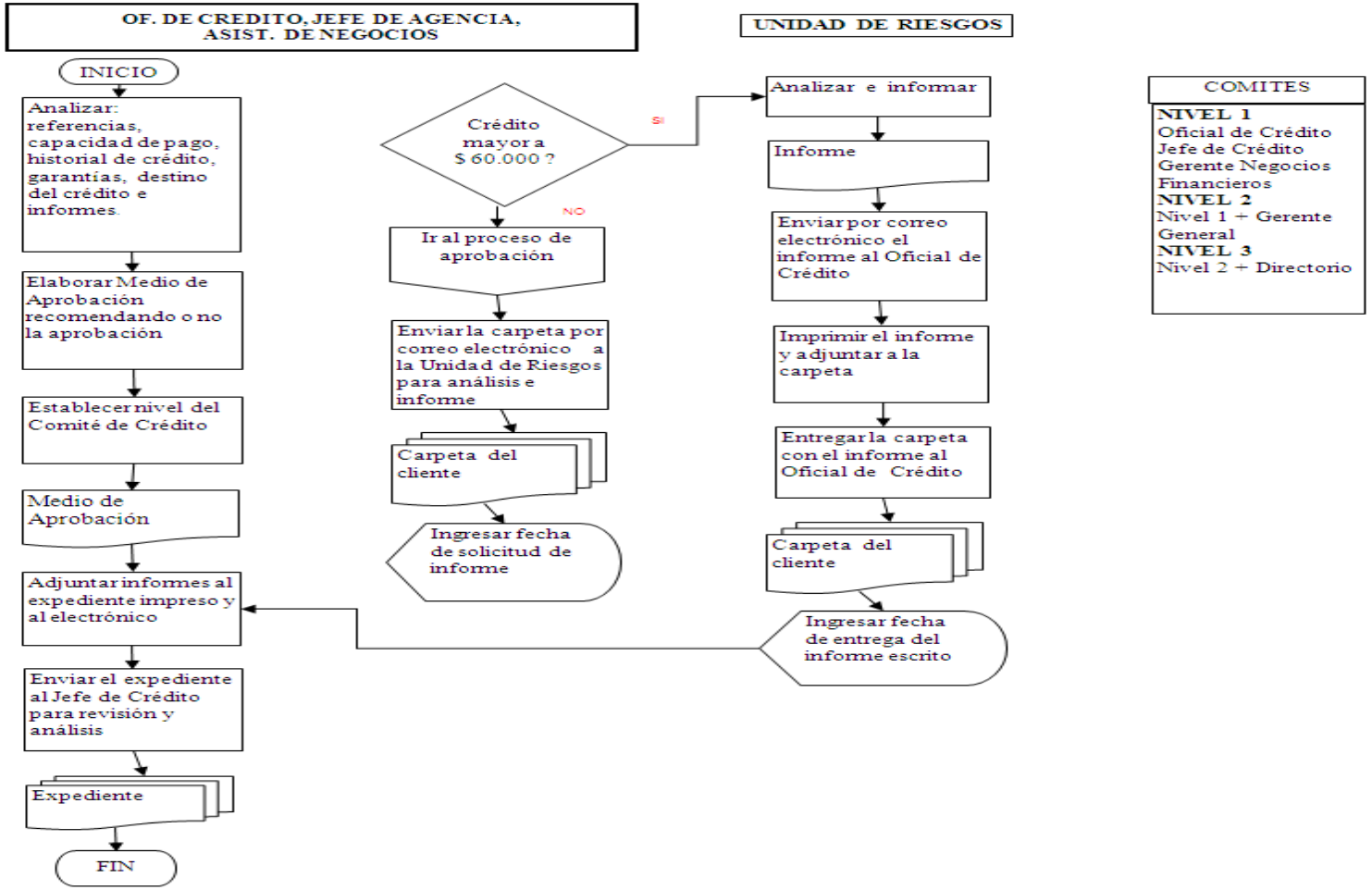


PRODUCTO	CRÉDITO
PROCESO	OTORGAR CRÉDITO DE CONSUMO
SUBPROCESO	ANALIZAR EL CREDITO



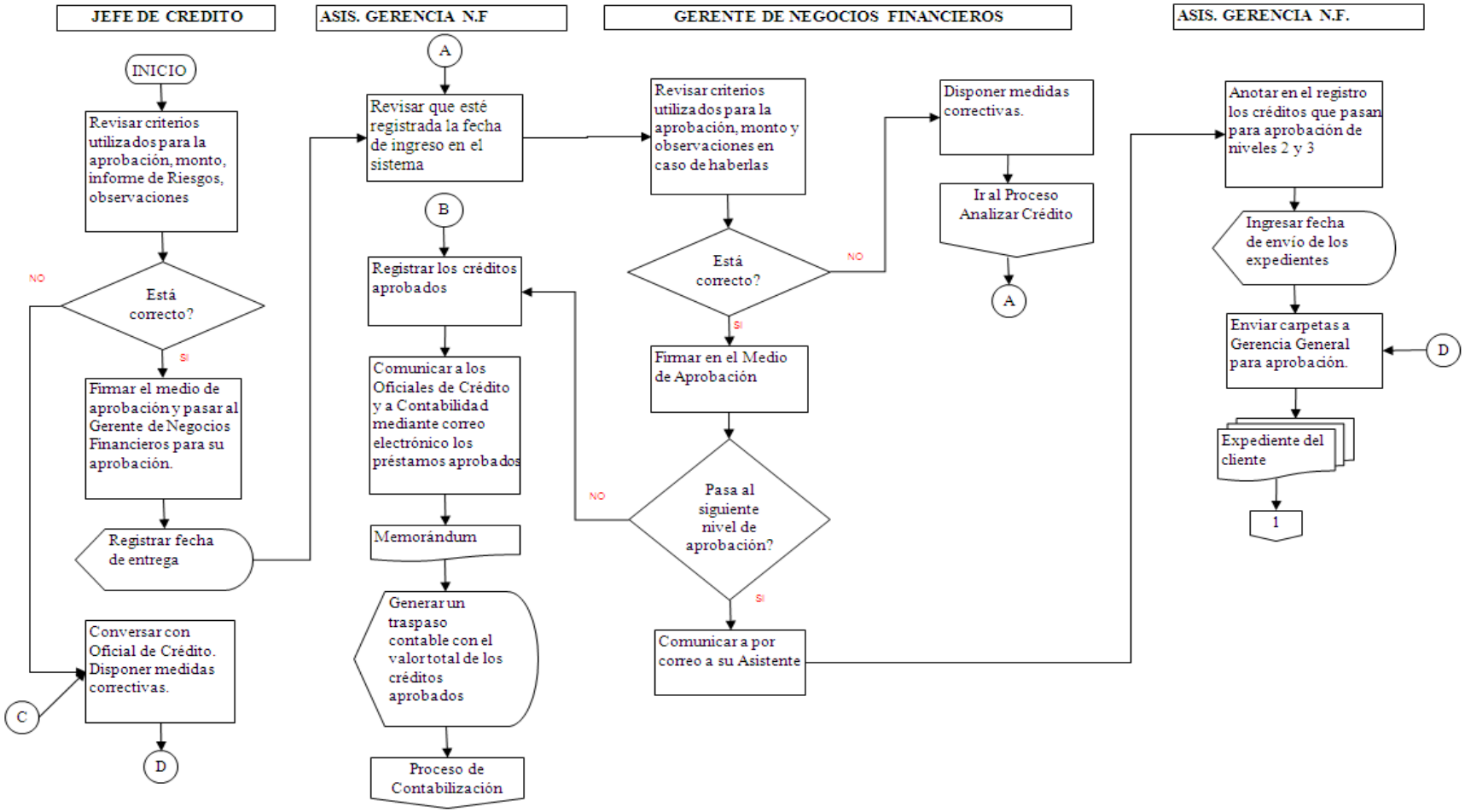
PRODUCTO	CRÉDITO
PROCESO	OTORGAR CRÉDITO DE CONSUMO
SUBPROCESO	ANALIZAR EL CREDITO

Pág. 3/3



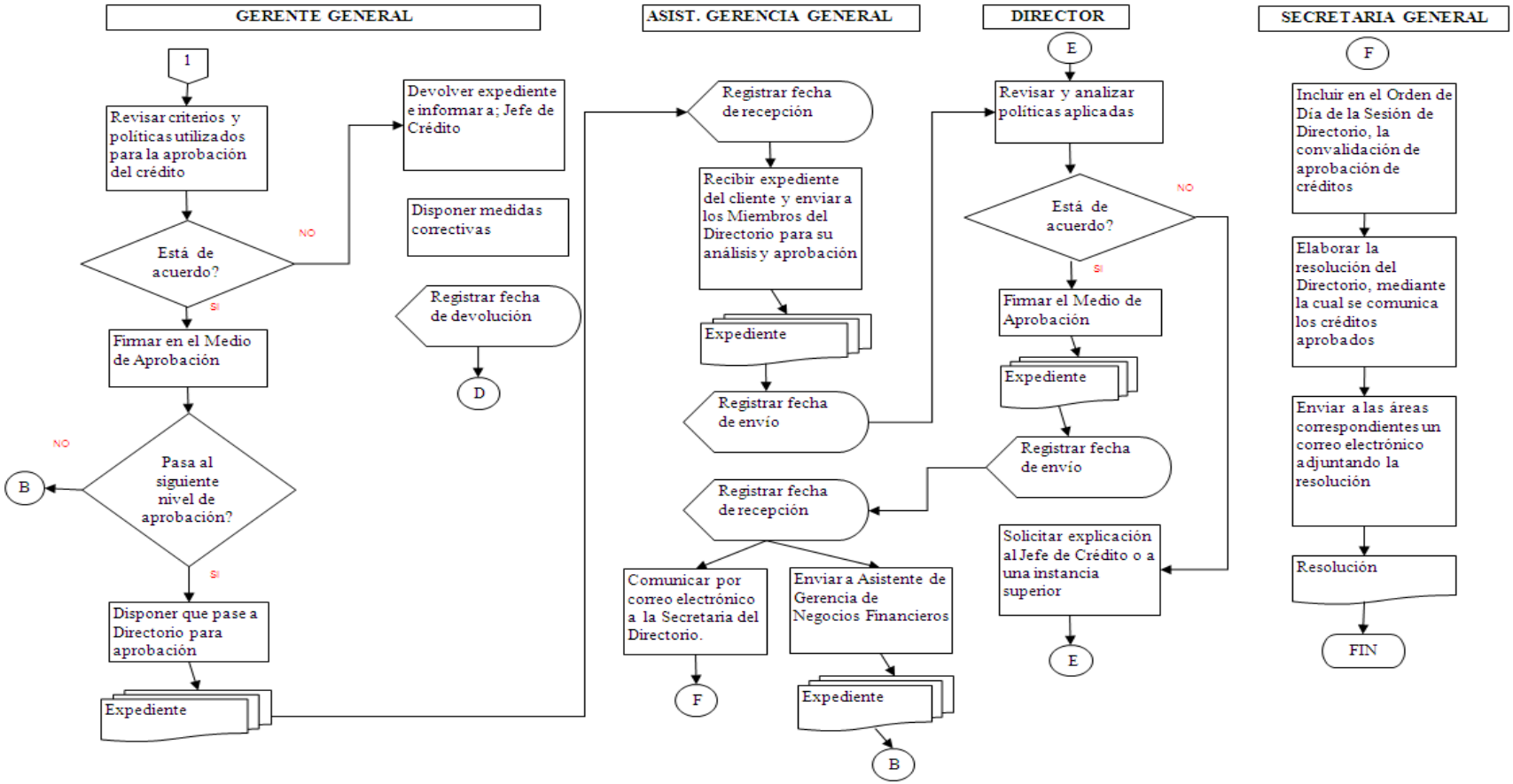
PRODUCTO	CRÉDITO
PROCESO	OTORGAR CRÉDITO DE CONSUMO
SUBPROCESO	APROBAR EL CREDITO

Pág. 1/2



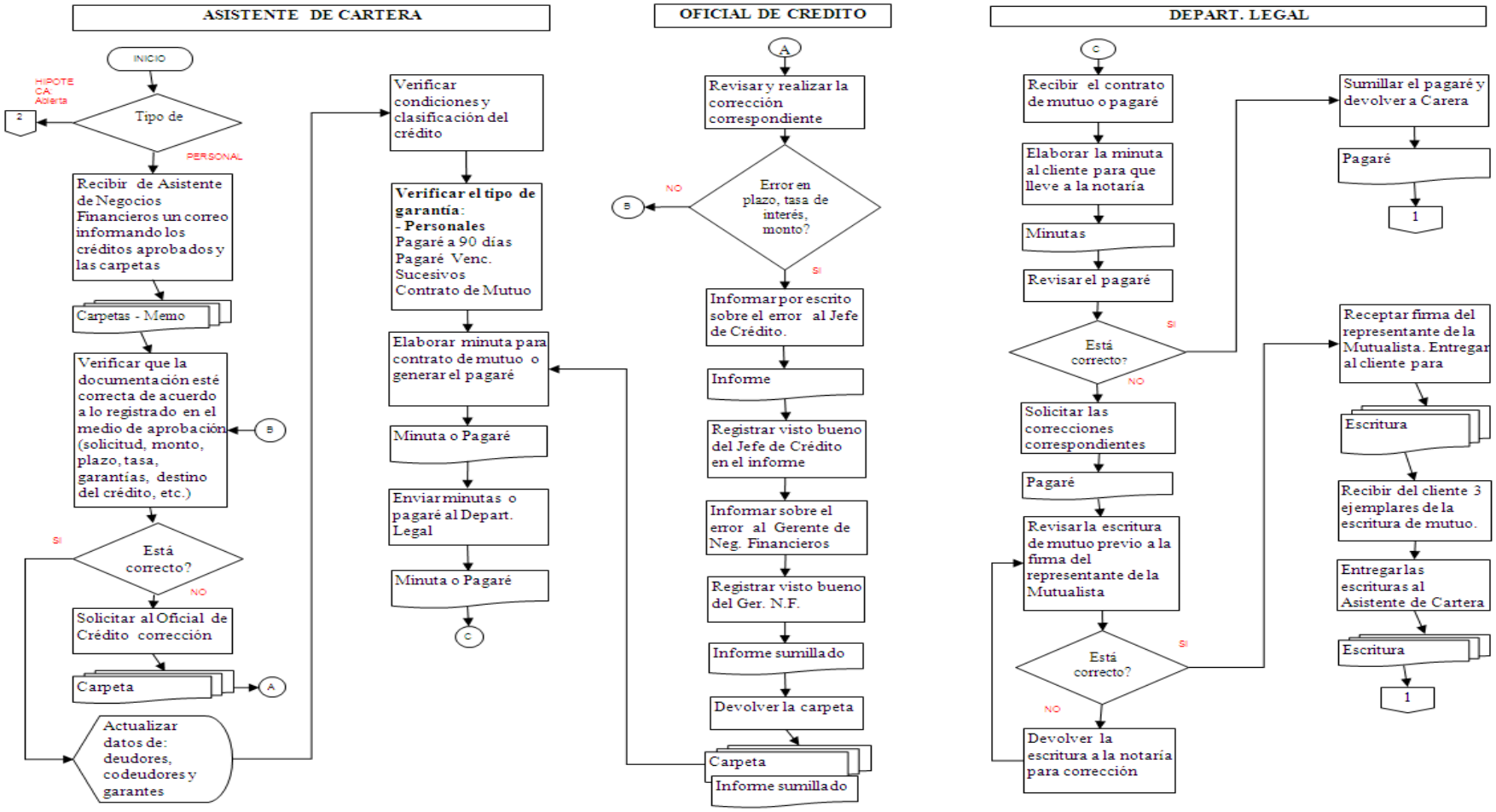
PRODUCTO	CRÉDITO
PROCESO	OTORGAR CRÉDITO DE CONSUMO
SUBPROCESO	APROBAR EL CREDITO

Pág. 2/2

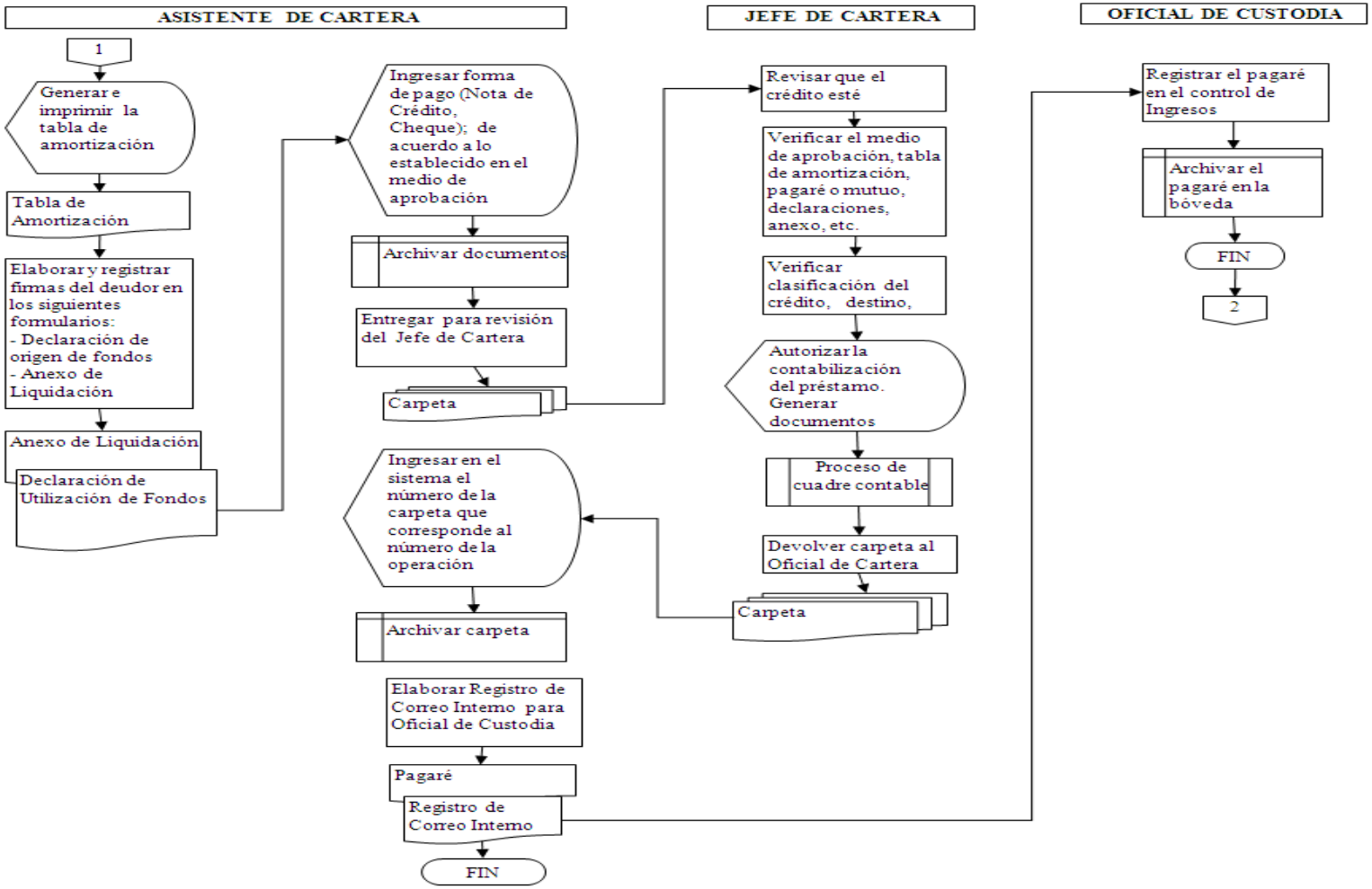


PRODUCTO	CRÉDITO
PROCESO	OTORGAR CRÉDITO DE CONSUMO
SUBPROCESO	INSTRUMENTAR Y DESEMBOLSAR

Pág. 1/4

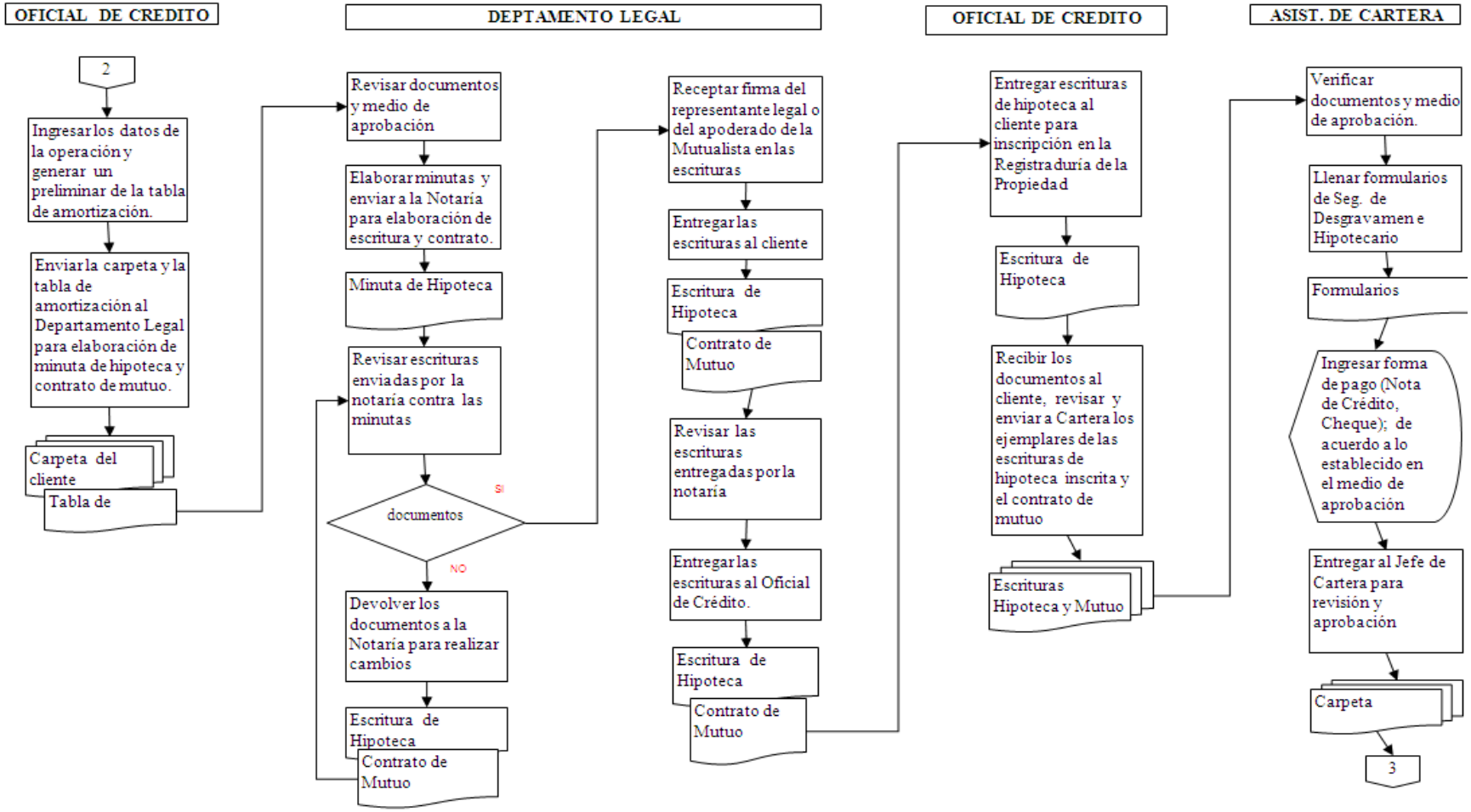


PRODUCTO	CRÉDITO
PROCESO	OTORGAR CRÉDITO DE CONSUMO
SUBPROCESO	INSTRUMENTAR Y DESEMBOLSAR



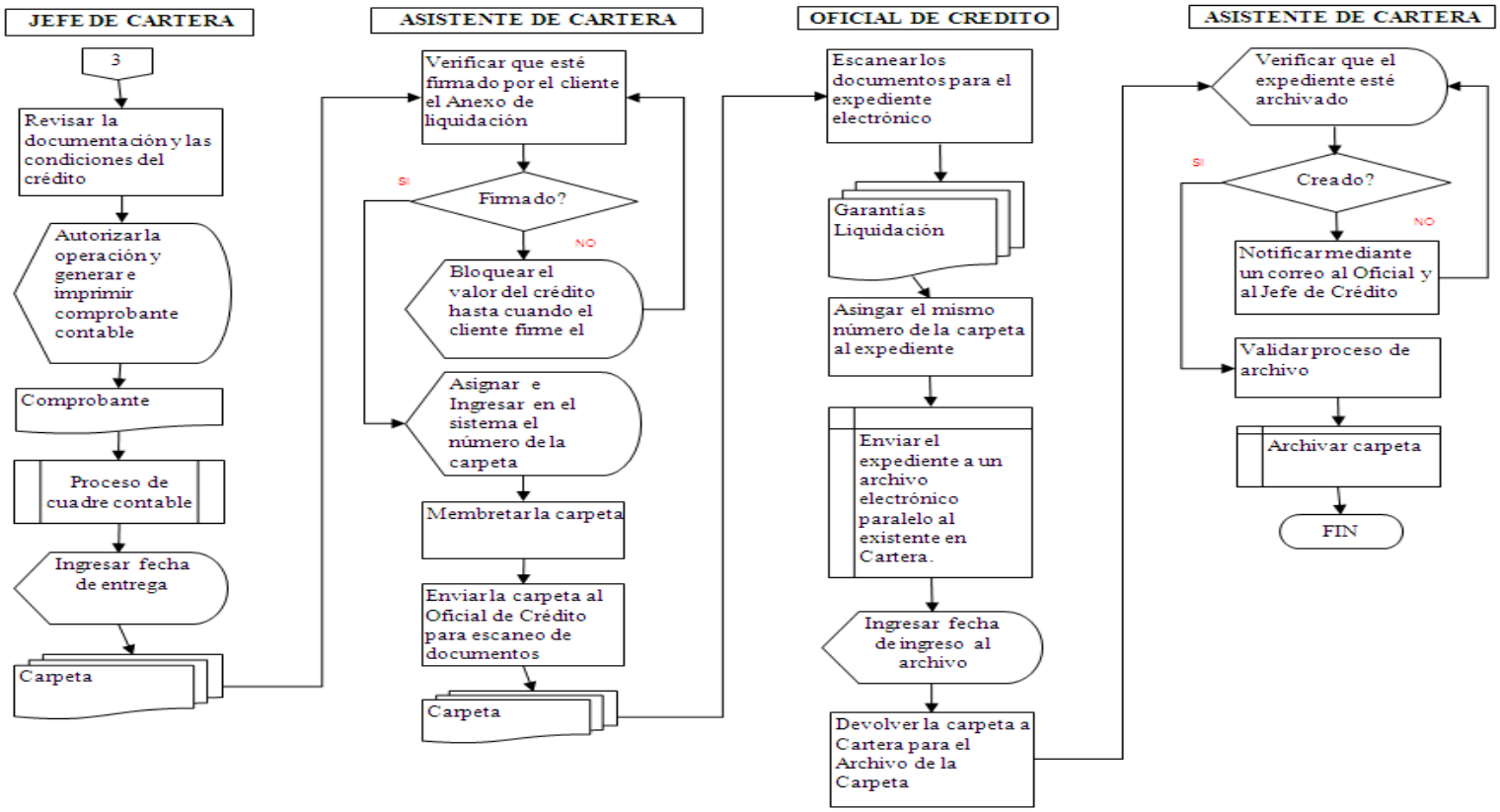
PRODUCTO	CRÉDITO
PROCESO	OTORGAR CRÉDITO DE CONSUMO
SUBPROCESO	INSTRUMENTAR Y DESEMBOLSAR

Pág. 3/4



PRODUCTO	CRÉDITO
PROCESO	OTORGAR CRÉDITO DE CONSUMO
SUBPROCESO	INSTRUMENTAR Y DESEMBOLSAR

Pág. 4/4



CONCLUSIONES

- Asociación Mutualista Azuay es una institución financiera bien posicionada en el mercado financiero que si bien se le identifica principalmente con el financiamiento de vivienda, también tiene un importante mercado en el otorgamiento de créditos de consumo; pero que debido a la legislación a la que está sujeta, se ve limitada en cuanto a ofrecer los mismos productos que tienen los bancos; sin embargo, gran parte de su fortaleza radica en 47 años de servicio con una imagen de solvencia y honestidad, lo que es reconocido por sus asociados y por la comunidad en general.

- Luego de hacer la medición del tiempo del ciclo del proceso de un crédito de consumo, se consolida la opinión de los clientes que fueron encuestados, en el sentido de que es necesario que se reduzca el tiempo de otorgamiento de un préstamo, por lo que se ha tomado como referencia el 53.33% de los créditos cuyos tiempos han sido considerados normales y demorados para justificar una acción inmediata de mejoramiento, a pesar de que una buena parte de la demora es atribuible a factores externos a esta área de Negocios como ya se analizó anteriormente.

- Sin embargo, para el cliente lo realmente importante es el tiempo en el que recibe el desembolso del dinero, base predominante al momento de opinar y calificar la calidad del servicio que recibió, y más aún, cuando otras entidades ofertan los mismos productos en igual o menor tiempo.

- Dentro de los procesos a mejorar, los mismos que ya se definieron en la propuesta, será necesario determinar si las deficiencias corresponden a agentes individuales o podría resultar una combinación de los siguientes factores: personas, procesos o tecnología, en cuyo caso la Institución podría optar a su vez por: capacitar al personal (profesionalización – motivación), optimizar los procesos (mejoramiento continuo – reingeniería), o mejorar la tecnología (implementación de herramientas – cambio de software)

Para concluir, considero que este trabajo podría ser de utilidad, puesto que las investigaciones llevadas a cabo mediante las observaciones, las entrevistas realizadas a los funcionarios y empleados y los resultados de las encuestas, han permitido conocer más profundamente el desarrollo del proceso de otorgamiento de un crédito; así como, ha hecho factible diagnosticar argumentadamente los problemas más críticos; lo que permite que las recomendaciones a plantear tengan una base debidamente fundamentada.

Como este trabajo es una Propuesta de Mejoramiento, espero que sea de utilidad para la Institución y que tenga acogida, en vista de que ha sido realizada principalmente con este objetivo.

RECOMENDACIONES:

Para reducir el tiempo del ciclo del Proceso de Otorgamiento de un Crédito de Consumo, se recomienda:

- Revisar la carga de trabajo de los funcionarios y empleados de las áreas en donde los tiempos de demora se vuelven críticos.

- Implementar de formularios automatizados que ahorren tiempo en la ejecución de informes.

- Implementar un sistema que permita crear expedientes de crédito que se manejen a través del correo electrónico, lo que eliminaría los tiempos de traslado y recolección de firmas

- Establecer tiempos promedios de ejecución y cumplimiento de tareas.

- Ser efectivos en el control de tiempos de ejecución de los procesos, lo que podría ser una medida de evaluación al desempeño.

- Brindar apoyo a la gestión de Crédito para que sea más ágil el proceso de otorgamiento de un crédito, conformando un pull de empleados que en ciertos momentos puedan brindar soporte a las áreas con sobrecarga de trabajo.

- Establecer mecanismos de mejoramiento continuo de los procesos, en vista de que los factores externos e internos no son estáticos sino dinámicos y cambian frecuentemente.

BIBLIOGRAFÍA

EDICIONES LEGALES. Régimen Financiero y Monetario Tomo I. Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Título XII. Art. 175.

EDICIONES LEGALES. Régimen Financiero y Monetario. Codificación de las Resoluciones Bancarias. Primera Parte. Título X

JAZMIER. J. Leonard. Estadística Aplicada a la Administración y a la Economía. Mac. Graw Hill. Tercera Edición.

JUNTA BANCARIA. Resolución JB-2005-834. Art. 2. No. 2.4. Octubre 2005.

HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Mc. Graw Hill. (1986)

MUTUALISTA AZUAY. Plan Estratégico 2010-2015

MUTUALISTA AZUAY. Reglamento Orgánico por Procesos. Diciembre 2009.

MUTUALISTA AZUAY. Manual Integral de Riesgo de Crédito Mayo 2008.

MUTUALISTA AZUAY. Manual de Procesos de Prevención de Lavado de Activos. Diciembre 2009.

MUTUALISTA AZUAY. Manual de Procesos de Crédito. Julio 2010.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY. Material de Apoyo. Investigación Aplicada a la Gestión de la Organización. Ing. Com. Pablo Rosales H. Septiembre 2010

Direcciones en Internet:

http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Reglamento%20Ley%20de%20Inst.%20Financieras.pdf. Consulta realizada el 07.03.2011

ANEXOS

No 1.

SIMBOLOGíA UTILIZADA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	
Inicio/Fin	Este símbolo se utiliza para indicar el principio o la finalización de un proceso
Proceso	Se emplea esta figura para indicar una actividad
Decisión	Figura conocida como Diamante, se utiliza en aquel punto del proceso en donde es necesario tomar una decisión
Proceso Predeterminado	Se utiliza para indicar que es un proceso ya establecido, dentro de la organización
Documento	Este simbolo se utiliza para indicar que la salida de una actividad incluye información registrada en papel.
Multidocumento	Se utiliza para indicar varios documentos
Círculo Pequeño	Indica a través de una letra o número que el proceso por algún motivo se interrumpe pero coninúa en otro lugar del mismo proceso.
Conector de página	Es un indicador de que el proceso graficado en una hoja ha terminado pero que continúa en la hoja siguiente.
Archivo	Se utiliza para indicar que los documentos pasan a custodia o archivo.
Pantalla	Indica que es un proceso que se ingresa a través de la pantalla al sistema.
Flechas conectaras	Se utilizan para indicar la dirección del flujo y el orden que corresponden a los pasos del proceso.

ANEXO 2: Formularios de Información

1-I Formulario de Transparencia (cotización del crédito)
2-I Solicitud de crédito
3-I Detalle de requisitos: quirografario-hipotecario
4-I Tabla de amortización (previa)

ASOCIACION MUTUALISTA " AZUAY "

LIQUIDACION DE CREDITO - ANEXO 1

NOMBRE: ORTEGA MATAILO ESTHER **FECHA** 02/03/2011

CREDITO HIPOTECARIO DE CONSUMO **PLAZO** 48 MESES

VALIDEZ: 5 DÍAS excepto cuando el Banco Central modifique la tasa activa referencial máxima.

MONTO FINANCIADO

CONCEPTO	VALORES EN U.S.A.		EXPLICACION
MONTO DE CREDITO		$ 9.000,00	VALOR DEL CREDITO
TASA DE INTERES EFECTIVA	15,30%		VER DEFINICION
TASA DE INTERES NOMINAL	14,320%		VER DEFINICION
TASA DE INTERES MORA	15,75%		VER DEFINICION
MINUTAS		$ -	APROXIMADO
MONTO LIQUIDO		$ 9.000,00	VALOR ACREDITADO
SUMA DE CUOTAS		$ 12.049,20	TOTAL DIV.CON SEG
CARGA FINANCIERA		$ 3.049,20	TOTAL MENOS VALOR ACREDITADO

DEFINICIONES:

MONTO DE CREDITO : Valor de crédito a financiar

MONTO LIQUIDO: Valor recibido por el cliente

CARGA FINANCIERA : Es la sumatoria de todo tipo de cargos reales asociados al crédito, pagadero directa o indirectamente, impuestos por la institucion financiera acreedora como una condición para el otorgamiento del crédito. Para este cálculo se excluye los gastos a pagar a terceros, esto es: avalúo del inmueble, gastos notariales e impuestos

SUMA TOTAL DE CUOTAS: El valor total que en el plazo del crédito paga el prestatario.

TASA DE INTERES EFECTIVA : Es la tasa nominal que se ve afectada por el número de pagos en el año.

TASA DE INTERES NOMINAL : La tasa fijada se reajustará automáticamente cada noventa días, a la tasa efectiva pasiva ref. de 61 a 90 ds.que resulte de agregar 13 puntos porcentuales a la echa de inicio del periodo de reajuste. La tasa reajustada no podrá ser superior a la tasa de intrés efectiva máxima para el segmento de vivienda.

TASA DE INTERES DE MORA: Cuando el deudor incurre en mora pagará un recargo del 10% en la tasa de interés vigente a esa fecha. Desde la fecha de vencimiento de cada dividendo

PAGOS PROGRAMADOS

FECHAS	N° DE PAGOS	V.DIVIDENDO	V.SEGUROS	VALOR TOTAL MENSUAL
CINCO DE CADA MES	48	$ 247,39	$ 6,72	$ 254,11

SEGUROS OBLIGATORIOS

CONCEPTO	COSTO	PERIODICIDAD	JUSTIFICACION
Seguro Desgravamen (0.0053664)	$ 2,30	TRIMESTRAL	PROTECCION DE VIDA
Seguro Hipotecario (0.00279552)	$ 4,42	TRIMESTRAL	PROTECCION INMUEBLE

Forma de cálculo de Seguro Desgravamen el factor 0.00536640 x Monto de Crédito dividido para 12

forma de cálculo de Seguro Hipotecario el factor 0.002795520 x Monto de Crédito dividido para 12

COMISIONES VOLUNTARIAS (No existen)

SEGUROS VOLUNTARIOS (No existen)

GASTOS POR CUENTA DE TERCEROS

CONCEPTO	COSTO		JUSTIFICACION
GASTOS DE AVALUO MAXIMO	URBANO	$ 60,00	HONORARIOS DE PERITO
GASTOS DE AVALUO MAXIMO	RURAL	$ 80,00	HONORARIOS DE PERITO
GASTOS DE COBRANZA (MORA)	10% DEL VALOR ADEUDADO		HONORARIOS DEL ABOGADO

Declaro(amos) conocer y expresamente acepto(amos) los costos que constan en el presente documento.

F..... F.....

SOLICITUD DE CRÉDITO

SOLICITUD No.
OFICIAL No.
FECHA RECEPCIÓN:

Deudor: ☐ Codeudor: ☐ Garante: ☐ NOMBRE DEL DUEDOR: Visa: ☐

DATOS PERSONALES

Cuenta de ahorros No.: | Recibiré mi correspondencia: Domicilio ☐ Trabajo ☐ Casilla No. ☐ Retener en el Banco ☐

Objeto del Crédito:

Monto: | Plazo:

Forma de Pago: | Lugar y Fecha:

Documento de Identidad No.	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombres	Sexo M ☐ F ☐	Nacionalidad

Domicilio Actual (Calle número, intersección) | Parroquia | Ciudad

Teléfono Domicilio	Teléfono Celular	Email:	Fecha de Nacimiento (aa/mm/dd)	Edad

Profesión	En caso de ser extranjero: Residente ☐ No residente ☐ Visa Tipo ☐	Estado Civil Viudo ☐ Casado ☐ Divorciado ☐ Soltero ☐ Unión libre ☐	Separación de Bienes: Si ☐ No ☐	No. de Cargas

Vivienda Propia ☐ Arrendada ☐ Familiar ☐ Otra ☐ Especifique _____	Tiempo de domicilio actual: Años _____ Meses_____	Nivel de educación: Primaria ☐ Secundaria ☐ Técnicos ☐ Superior ☐ Maestría ☐ Título Obtenido _____

ACTIVIDAD ECONÓMICA Y/O RELACIÓN LABORAL

Nombre de la empresa / Lugar de trabajo: | Actividad de la empresa: | Dirección de la empresa:

Teléfono: | Fax No. | Posición / Cargo:

Fecha de ingreso: | Antigüedad | Nombre de la empresa anterior (si tiempo de antigüedad es anterior a 2 años) | Teléfono: | Fax:

Ciudad: | Posición / Cargo: | Antigüedad:

CÓNYUGE

Documento de Identidad No.	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombres	Sexo M ☐ F ☐	Nacionalidad

Email: | Telf. Celular | Fecha de Nacimiento (aa/mm/dd) | Edad

Profesión	En caso de ser extranjero: Residente ☐ Visa Tipo ☐ No residente ☐	Nivel de educación: Primaria ☐ Secundaria ☐ Técnicos ☐ Superior ☐ Maestría ☐ Título Obtenido _____

ACTIVIDAD ECONÓMICA Y/O RELACIÓN LABORAL

Nombre de la empresa / Lugar de trabajo: | Actividad de la empresa: | Dirección de la empresa:

Teléfono: | Fax No. | Posición / Cargo:

Fecha de ingreso: | Antigüedad | Nombre de la empresa anterior (si tiempo de antigüedad es anterior a 2 años) | Teléfono No. | Fax No

Ciudad: | Posición / Cargo: | Antigüedad:

INGRESOS MENSUALES FAMILIARES		GASTOS MENSUALES FAMILIARES	
Sueldo mensual:	US$	Arriendo:	US$
Negocio propio / Profesión:	US$	Alimentación:	US$
Utilidades / Acciones:	US$	Educación:	US$
Sueldo Mensual Cónyuge:	US$	Gastos negocio / Profesión:	US$
Otros ingresos:	US$	Préstamo (pago mensual):	US$
Total de Ingresos:	US$	Otros Gastos:	US$
Especificación(otros ingresos)		Total de Egresos:	US$

Ingreso Disponible: (Total ingreso familiar - total gastos mensuales familiares) US$

ACTIVOS				Hipotecada o Prendada	Valor
Casa ☐ Dpto. ☐ Terreno ☐ Otros ☐	Dirección:			Si ☐ No ☐	US$
Casa ☐ Dpto. ☐ Terreno ☐ Otros ☐	Dirección:			Si ☐ No ☐	US$
Casa ☐ Dpto. ☐ Terreno ☐ Otros ☐	Dirección:			Si ☐ No ☐	US$
Vehículo: Marca	Modelo:	Año:	Placa:	Si ☐ No ☐	US$
Vehículo: Marca	Modelo:	Año:	Placa:	Si ☐ No ☐	US$
Depósitos / Inversión / Acciones:	Institución:			Fecha de vencimiento:	Valor:
Muebles y enseres:					Valor:
Otros activos (Maquinaria , Mercadería):	Descripción:				Valor:
				Total Activo:	

CRÉDITO CON INSTITUCIONES FINANCIERAS Y OTRAS OBLIGACIONES

Banco / Institución / Otros	Propósito / Destino	Plazo Pendiente	Pago Mensual	Saldo
			US$	US$
			US$	US$
			US$	US$
			Total Créditos (1)	

TARJETAS DE CRÉDITO

Nombre del Emisor	Número de Tarjeta	Plazo Pendiente	Pago Mensual	Saldo Total
			US$	US$
			US$	US$
			Total tarjetas de crédito (2)	US$
			Total pasivo (1+2)	US$
			Patrimonio = (Total Activo - Total Pasivo)	US$

REFERENCIAS BANCARIAS

Nombre de la Institución	Nombre del Titular de la Cta.	Cta. Corriente #	Cta. Ahorros #

REFERENCIAS COMERCIALES

Nombre / Institución	Dirección / Ciudad	Teléfono (1)	Teléfono (2)

REFERENCIA FAMILIAR

FAMILIAR CERCANO QUE NO VIVA CON USTED

Nombre	Parentesco	Dirección	Teléfono
Empresa / Lugar de Trabajo		Dirección	Teléfono

Tiene(n) Ud (s). relación de parentesco o vínculo de negocios con algún directivo, empleado o funcionario de Mutualista Azuay Si ☐ No ☐

Nombre	Relación

REFERENCIA PERSONAL

Nombre	Dirección	Teléfono
Empresa / Lugar de Trabajo	Dirección	Teléfono

TARJETA DE CRÉDITO VISA

Deseo que mi nombre sea impreso así: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Autorizo debito de mi cuenta Cta. de Ahorros No. _____ Total ☐ Mínimo ☐

Para la utilización en cajeros automáticos y consumos en establecimientos, autorizo a emitir la siguientes tarjetas adicionales Visa con cargo a mi cuenta:

1. Nombres y Apellidos: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Relación: _____ C.C _____

2. Nombres y Apellidos: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Relación: _____ C.C _____

Correspondencia: _____ Cupo Solicitado: _____

TARJETA ADICIONAL

Nombres y Apellidos	Nacionalidad	Sexo M ☐ F ☐	Documentos de Identidad Cédula ☐ Pasaporte ☐	Cédula de Ciudadanía / Pasaporte

Parentesco	Fecha de nacimiento (aa/mm/dd)	Empresa en donde Trabaja	Actividad Propia Si ☐ No ☐

Ciudad	Cargo	Teléfono oficina	Teléfono celular	E-mail

REQUISITOS

- ☐ CONTRATO Y SOLICITUD FIRMADA POR TITULAR
- ☐ CEDULA Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN (Cónyuges)
- ☐ PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS (luz, agua o teléfono)
- ☐ MATRICULA DE VEHÍCULO
- ☐ CARTA DE PAGO DE PREDIO (o escrituras)
- ☐ CERTIFICADO DE INGRESOS O 3 ÚLTIMOS ROLES DE PAGO

DECLARACIÓN

1. Los fondos de esta transacción serán utilizados para: _____
2. Percepción de fondos: Declaro que el origen de los fondos entregados en la Mutualista Azuay, son lícitos y consecuentemente no provienen de ninguna actividad ilícita especificada en la ley 2005 - 13 "Ley para reprimir el lavado de activos " En el Art. 14, publicada el Registro Oficial 127 del 18 de Octubre del 2005.
3. Entrega de fondos: Declaro que los fondos recibidos no serán destinados a ninguna actividad ilícita especificada en el Art. antes indicado.
4. Declaro aceptar y conocer el paquete de productos requerido a través de esta solicitud.

AUTORIZAMOS A MUTUALISTA AZUAY PARA QUE:

1. Efectúe el análisis y verificación de los datos personales proporcionados a efectos de realizar un proceso de pre calificación crediticio.
2. Obtenga de cualquier fuente de información incluida la Central de Riesgos, mis (nuestras) referencias e información personal (es) sobre mi (nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mis (s) cuenta (s), tarjeta (s) de crédito, etc., y en general sobre el cumplimiento de mis (nuestras) obligaciones y demás activos, pasivos y datos personales.
3. Pueda utilizar, transferir o entregar dicha información a autoridad competentes, organismos de control, Burós de información Crediticia y otras instituciones o personas jurídicas legal o reglamentariamente facultadas, así como para que pueda hacer público mi (nuestro) comportamiento crediticio.
4. Realice el análisis que considere pertinente e informar documentadamente a las autoridades competentes en caso de investigación y/o determinación de transacciones inusuales o injustificada.
5. Envíe futuras notificaciones en forma electrónica.

Firma deudor/garante _____ Firma cónyuge _____

Lugar y Fecha _____

PARA USO DE MUTUALISTA AZUAY:

Yo _____ en calidad de empleado(a) de la Mutualista Azuay manifiesto que:

He efectuado razonables indagaciones sobre el (la) Sr. (a): _____

y he llegado ala conclusión de que los fondos que maneja el cliente son de origen lícito.

En la virtud recomiendo a Mutualista Azuay lo vincule como cliente y pueda realizar las operaciones financieras que estime necesario

Fecha _____ Firma _____

Mutualista Azuay

REQUISITOS PARA LA OBTENCION DE UN CREDITO QUIROGRAFARIO

1.- *Obtener y entregar para el trámite de una libreta de ahorros y depositar el _____% del monto solicitado.*

2.- *Presentar debidamente llenada la Solicitud de Crédito, (Deudor y Garante.)*

3.- *Fotocopias que respalden la pertenencia de los bienes declarados(Escrituras, matrículas, carta de pago al predio, etc.)(Deudores y Garantes).*

4.- *Certificado del patrono empresa acerca de la remuneración mensual que percibe el solicitante. En caso de tener actividades económicas independientes: Pago de IVA, Declaración del impuesto a la Renta de los tres últimos ejercicios económicos, deben presentarse RUC o RISE, copias de facturas o certificados de proveedores. (Requisito para deudores).*

5.- *Si mantiene crédito en otras Instituciones Financieras presentar el certificado de estar al día con los pagos de ser necesario.*

6.- *Fotocopia a colores de cédula de ciudadanía y certificado de votación, tanto del solicitante y su cónyugue, como de los garantes y sus cónyugues.*

NOTA: Para créditos futuros se dará especial importancia al movimiento de los saldos que el cliente haya mantenido en su cuenta de ahorros.

IMPORTANTE

INFORMACION ADICIONAL.-

- *El presentar la Solicitud de Crédito, no significa que su préstamo sea aprobado.*
- *El Comité de Crédito, si lo considera necesario, podrá exigir garantías accesorias.*
- *Haga constar su dirección exacta, teléfonos convencionales y celulares.*
- *En caso de cambio de dirección, por favor notificar a su oficial de crédito cuanto antes.*
- ***LOS PAGARES DEBERAN SER FIRMADOS OBLIGATORIAMENTE DENTRO DE LA INSTITUCION PREVIA PRESENTACION DE LAS CEDULAS ORIGINALES***

CODIGO 02-12-10

Mutualista Azuay

REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE UN CREDITO HIPOTECARIO

REQUISITOS GENERALES

- ☐ **1.-** Obtener una libreta de ahorros y depositar el porcentaje que corresponda _____ %.
- ☐ **2.-** Presentar debidamente llenado la solicitud de Crédito.
- ☐ **3.-** Certificado del patrono o empresa acerca de la remuneración mensual que percibe el solicitante y su cónyuge. En caso de tener actividades económicas independientes: Pago de IVA, Declaración del Impuesto a la Renta de los tres últimos ejercicios económicos, debe presentarse RUC, copias de facturas o certificados de proveedores. (Requisito para deudores).
- ☐ **4.-** Si mantiene créditos en otras Instituciones Financieras, presentar un Certificado de estar al día en los pagos, en el que deberá constar: el saldo del capital adeudado, cuota y frecuencia de pago (mensual, trimestral) (deudores).
- ☐ **5.-** Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante y su cónyuge.
- ☐ **6.-** Fotocopia del certificado de votación del solicitante y su cónyuge.
- ☐ **7.-** Copia certificada de la escritura del inmueble a hipotecarse.
- ☐ **8.-** Certificado del registro de la propiedad, en el que conste el historial de dominio de por lo menos, quince años y la constancia de que el inmueble no soporta gravámenes o prohibiciones de ninguna clase (Original).
- ☐ **9.-** Carta de pago del predio actualizada.
- ☐ **10.-** Certificado de Afectación y Licencia Urbanística (Expedido por el Municipio), de ser necesario, o Levantamiento Planimétrico realizado por un profesional o planos aprobados del inmueble.
- ☐ **11.-** En caso de que el inmueble pertenezca a una lotización o subdivisión debe presentarse la aprobación municipal.
- ☐ **12.-** Al tratarse de un departamento deben presentarse copia certificada del reglamento de propiedad horizontal del edificio en que se encuentre situado.
- ☐ **13.-** Certificado, expedido por el Administrador del condominio, indicando que el inmueble no adeuda valores, por concepto de alícuotas.
- ☐ **14.-** Si el crédito es para compra de inmueble, copia de cédula de los vendedores.

REQUISITOS ADICIONALES PARA CONSTRUCCIÓN DE INMUEBLES:

- ☐ **15.-** Planos de la construcción, aprobados por el Municipio, si está en el sector urbano.
- ☐ **16.-** Presupuesto de la construcción.

NOTA: Se dará especial importancia al movimiento de los saldos que el Cliente haya mantenido en su cuenta de ahorros.

IMPRENTA EDITORIAL CUENCA ☎ 2846-039

CÓDIGO: 02.12.24

MUTUALISTA AZUAY
MATRIZ CUENCA
SCHRV004 TABLA DE AMORTIZACION

FECHA PROCESO: 2/03/11 PAG.: 1
FECHA SISTEMA: 2/03/11
HORA SISTEMA: 10:42:05

Producto . . : 2 4 22 Quirografario Mutuo/Pagare
Plazo . . . . : 24 Meses
Cotización . : 50155 QUEZADA AREVALO GLADIS ESPERANZA
Monto Financiado: 2.500,00
Moneda . . . : DOLAR AMERICANO
Titularizado. : N
Monto Líquido: 2.500,00

Div	R	Fecha Vcto.	V Días Prov.	Dividendo	Carga Financiera	Amortización Capital	Saldo Capital	TEA (%)	TIV (%)	Interés al Vencimto
		02MAR2011		0,00	0,00	0,00	2.500,00	16,30	15,200	0,00
1		01ABR2011	30	121,46	31,67	89,79	2.410,21	16,30	15,200	31,67
2		01MAY2011	30	121,45	30,53	90,92	2.319,29	16,30	15,200	30,53
3	*	31MAY2011	30	121,46	29,38	92,08	2.227,21	16,30	15,200	29,38
4		30JUN2011	30	121,45	28,21	93,24	2.133,97	16,30	15,200	28,21
5		30JUL2011	30	121,45	27,03	94,42	2.039,55	16,30	15,200	27,03
6	*	29AGO2011	30	121,45	25,83	95,62	1.943,93	16,30	15,200	25,83
7		28SEP2011	30	121,45	24,62	96,83	1.847,10	16,30	15,200	24,62
8		28OCT2011	30	121,46	23,40	98,06	1.749,04	16,30	15,200	23,40
9	*	27NOV2011	30	121,45	22,15	99,30	1.649,74	16,30	15,200	22,15
10		27DIC2011	30	121,46	20,90	100,56	1.549,18	16,30	15,200	20,90
11		26ENE2012	30	121,45	19,62	101,83	1.447,35	16,30	15,200	19,62
12	*	25FEB2012	30	121,45	18,33	103,12	1.344,23	16,30	15,200	18,33
13		26MAR2012	30	121,46	17,03	104,43	1.239,80	16,30	15,200	17,03
14		25ABR2012	30	121,45	15,70	105,75	1.134,05	16,30	15,200	15,70
15	*	25MAY2012	30	121,45	14,36	107,09	1.026,96	16,30	15,200	14,36
16		24JUN2012	30	121,46	13,01	108,45	918,51	16,30	15,200	13,01
17		24JUL2012	30	121,45	11,63	109,82	808,69	16,30	15,200	11,63
18	*	23AGO2012	30	121,45	10,24	111,21	697,48	16,30	15,200	10,24
19		22SEP2012	30	121,45	8,83	112,62	584,86	16,30	15,200	8,83
20		22OCT2012	30	121,46	7,41	114,05	470,81	16,30	15,200	7,41
21	*	21NOV2012	30	121,45	5,96	115,49	355,32	16,30	15,200	5,96
22		21DIC2012	30	121,45	4,50	116,95	238,37	16,30	15,200	4,50
23		20ENE2013	30	121,45	3,02	118,43	119,94	16,30	15,200	3,02
24	*	19FEB2013	30	121,46	1,52	119,94	0,00	16,30	15,200	1,52
TOTALES:				2.914,88	414,88	2.500,00				414,88

***** FIN DEL LISTADO *****

ANEXO 3: Formularios e informes para Investigación de Crédito

1-A Hoja de Investigación de Crédito: deudor y garante
2-A Informe de Avalúo
3-A Informe Legal
4-A Medio de aprobación: aceptado/negado

Mutualista Azuay

HOJA DE INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO

Fecha: .....

DEUDOR

DEUDOR: ..... Edad: ..... años

Estado Civil: s ☐ c ☐ Otros: ..... Nº de Cargas: ..... Teléfono: .....

INGRESOS

Empresa: ..... Sueldo: ..... Cargo: ..... Tiempo: ..... años

Otros Ingresos: ..... Total: .....

Cónyuge Empresa: ..... Sueldo: ..... Cargo: ..... Tiempo: .....años

Otros Ingresos: ..... Total: .....

TOTAL INGRESOS: ..... INFORMO: ..... Referencia Anterior: .....

BIENES

Vivienda: Propia ☐ Arrendada ☐ Familiares ☐ Tiempo: ..... años Avalúo: .....

Referencia Arrendador: .....

Vehículo: ..... Año: ..... Avalúo: ..... Vehículo: ..... Año: ..... Avalúo: .....

Otros Bienes: ..... Avalúo: .....

OPERACIONES CON MUTUALISTA AZUAY

TIPO	MONTO	SALDO	FEC. CONC.	PLAZO	FECHA CANCE	OBSERVACIONES	DESDE	MORA	CAUTELA
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
VISA:	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

Apertura	Cupo	Cuotas Pendientes		Calificación
.....	.....	.....	.....	A B C D E F G H

GARANTE DE:

1.- ..... ; 3.- .....

....

2.- ..... ; 4.- .....

..... ; .....

Banco	F. Apert.	S. Prom.	Nº Días	Crédito	Observaciones	Informo
.....	.....	.....	BMA	.....	BMA	.....
.....	.....	.....	BMA	.....	BMA	.....
.....	.....	.....	BMA	.....	BMA	.....

Nº Protestos ..... C. Sobregiros .....

COMERCIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	OBSERVACIONES
.....			
.....			

OBSERVACIONES:

OBSERVACIONES: .....

.....

FIRMA DE RESPONSABILIDAD: .....

CODIGO 02.12.32

Mutualista Azuay

HOJA DE INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO GARANTES

Fecha: .....

GARANTE 1:

Nombre: ..... Est. civil: S ☐ C ☐ Otros: ..... Cargas: ..... Edad: .....

Empresa: ..... Sueldo: ..... Tiempo: ..... Otros Ingresos: ..... Total: .....

Cónyuge: ..... Empresa: ..... Ingresos: .....

Vivienda: Avalúo ..... Tiempo: ..... Otros Bienes: ..... Avalúo: .....

Vehículo: ..... Año: ..... Avalúo: ..... Vehículo: ..... Año: ..... Avalúo: .....

Banco	F. Apert.	S. Prom.	Nº Días	Crédito	Observaciones	Informó
		BMA		BMA		
		BMA		BMA		
		BMA		BMA		

Nº Protestos ..... C. Sobregiros .....

OPERACIONES CON MUTUALISTA AZUAY

TIPO	MONTO	SALDO	FEC. CONC.	PLAZO	FECHA CANCE	OBSERVACIONES	DESDE	MORA	CAUTELA

GARANTE DE:

1. ..... ; 3. .....

2. ..... ; 4. .....

OBSERVACIONES:

Central de Riesgos: .....

Informó: ..... Investigado por: .....

GARANTE 2:

Nombre: ..... Est. civil: S ☐ C ☐ Otros: ..... Cargas: ..... Edad: .....

Empresa: ..... Sueldo: ..... Tiempo: ..... Otros Ingresos: ..... Total: .....

Cónyuge: ..... Empresa: ..... Ingresos: .....

Vivienda: Avalúo ..... Tiempo: ..... Otros Bienes: ..... Avalúo: .....

Vehículo: ..... Año: ..... Avalúo: ..... Vehículo: ..... Año: ..... Avalúo: .....

Banco	F. Apert.	S. Prom.	Nº Días	Crédito	Observaciones	Informó
		BMA		BMA		
		BMA		BMA		
		BMA		BMA		

Nº Protestos ..... C. Sobregiros .....

OPERACIONES CON MUTUALISTA AZUAY

TIPO	MONTO	SALDO	FEC. CONC.	PLAZO	FECHA CANCE	OBSERVACIONES	DESDE	MORA	CAUTELA

GARANTE DE:

1. ..... ; 3. .....

2. ..... ; 4. .....

OBSERVACIONES:

Central de Riesgos / BURO DE CREDITO: .....

Informó: ..... Investigado por: .....

Gráficas "G.Q." Tel.: 2869341 CODIGO 02.12.33

INFORME DE AVALUO: jortiz HOJA 1/4

TIPO DE INMUEBLE

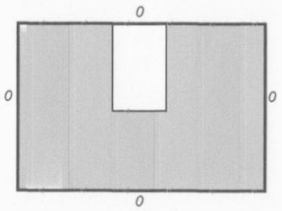
PROPIETARIO:

DESCRIPCION GENERAL DEL INMUEBLE:

UBICACION :

CALLE	
ENTRE	
Y	
PARALELA	
OTROS	
LOTIZACIÒN	
LOTE	
EDIFICIO	
DEPARTAMENTO	
PARROQUIA	
SECTOR	
CUADRICULA	
CANTON	
PROVINCIA	

CROQUIS DE EMPLAZAMIENTO



DATOS DEL TERRENO

INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS:

AGUA POT.	ALCANTARILLADO	ELECTRICIDAD	TELÈFONO	VEREDA	CALLE	CABLE	RECOL. BASURA

ORIENTACION Y LINDEROS

NORTE	long.			Colindante		
				Al medio		
SUR	long.			Colindante		
				Al medio		
ESTE	long.			Colindante		
				Al medio		
OESTE	long.			Colindante		
				Al medio		

FORMA- AREA- CONSIDERACIONES ESPECIALES

FORMA	AREA	CONSIDERACIONES ESPECIALES	RELACION FRENTE- FONDO

ANTECEDENTES LEGALES

TITULO DE PROPIEDAD

Nº DE NOTARIA	FECHA	CANTON

REGISTRO DE LA PROPIEDAD

NUMERO	FECHA

GRAVAMENES O AFECCIONES: .....

.....

NORMATIVA MUNICIPAL

SECTOR DE PLANEAMIENTO	ALT. EDIFICAC.	LOTE MINIMO	LOTE MAXIMO	COS MAX	IMPLANTACION	USO PRINCIPAL

USO COMPLEMENTARIO

EVALUACION DE LA EDIFICACION

		ESTADO DE LA CONSTRUCCION		COSTO	COSTO
DESCRIPCION	ESPECIFICACIONES	(%)	Construido %	UNITARIO	TOTAL
CIMENTACION				0	#¡REF!
SOBREESTRUCTURA				0	#¡REF!
PAREDES				0	#¡REF!
CUBIERTA				0	#¡REF!
CIELORASOS				0	#¡REF!
ENLUCIDOS				0	#¡REF!
REVESTIMIENTOS				0	#¡REF!
PISOS				0	#¡REF!
ESCALERAS				0	#¡REF!
VENTANAS				0	#¡REF!
CERRAJERIA				0	#¡REF!
INST. SANITARIAS				0	#¡REF!
PUERTAS				0	#¡REF!
INST.ELECTRICAS				0	#¡REF!
MUEBLES INCORPORADOS				0	#¡REF!
ELEMENTOS ORNAMENTALES				0	#¡REF!
PINTURA				0	#¡REF!
CERRAMIENTO EXTERIOR				0	#¡REF!
CERRAMIENTO INTERIOR				0	#¡REF!
TOTAL		0		0	#¡REF!

CARACTERISTICAS ESPECIALES DEL INMUEBLE:

ENTORNO ECOLOGICO:

GRADO DE CONTAMINACION ACTUAL:

GRADO DE CONTAMINACION POTENCIAL:

POSIBLES RIESGOS:

VALOR CULTURAL O HISTORICO:

DESCRIPCION DE LA EDIFICACION

AREAS DE CONSTRUCCION

Total	Sótano	P. baja	1ªP.alta	2ªP. alta	3ª P. Alta	4ª P. Alta	Mezannine
0,00	0	0,00	0	0	0		

AMBIENTES

Dormitorios	baños	sala	comedor	cocina	estar	estudio	taller

patio	Otros	comercio

CONSIDERACIONES Y FACTORES DE VALORACION:

TERRENO:

DESCRIPCION	
DEPRECIACION	
FORMA	
TOPOGRAFIA	
CONDICIONES GEOLOGICAS	
DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	
ACCESIBILIDAD	
ENTORNO	
TENDENCIA	
PROYECCION	
COMPARACION	
OTROS	
FACTOR RESULTANTE	0

CONSTRUCCION

DESCRIPCION	
DEPRECIACION	
ESTRUCTURA	
ACABADOS	
UTILIZACION DE ESPACIO	
ENTORNO	
PROYECCION	
COMPARACION	
OTROS	
FACTOR RESULTANTE	0,00

INCLUIR REGISTRO FOTOGRAFICO

HOJA 4/4

AVALUO

DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	P.UNITARIO INICIAL	FACTOR RESULTANTE	P. UNITARIO RESULTANTE	P.TOTAL DOLARES
TERRENO	m2			0,00		
CONSTRUCCION	m2			0,00		
OTROS						

AVALUO TOTAL	
PORCENTAJE DE CUPO	
CUPO DE CREDITO	

PERITO AVALUADOR:	
NUMERO DE REGISTRO:	
LUGAR Y FECHA:	

ASOCIACION MUTUALISTA "AZUAY"
DEPARTAMENTO LEGAL

INFORME LEGAL

10
Cuenca, 14 de enero de 2011

ASOCIADO:
OBJETO: COMPRA DE CASA
MONTO SOLICITADO: $ 150.000,00

SEÑOR GERENTE:

El Asociado en referencia ofrece, en garantía del préstamo que va a concederle la Mutualista, Hipoteca sobre una vivienda emplazada en la calle Río Amarillo, de la parroquia San Sebastián del cantón Cuenca.

He procedido a estudiar la carpeta y puedo señalar las observaciones generales que constan al final del mismo

ABOGADO QUE ESTUDIO LA CARPETA: Ñusta Almeida

REFERENCIA A ESTUDIO ANTERIOR: Ninguna

.....

1.- NOTARIO: SEXTO FECHA DE ESCRITURA: Julio 3 de 2007

Nº y fecha de inscripción: No. 10845 del Reg. De Propiedades Septiembre 25 de 2007

Lugar de inscripción: Cuenca

Otorgantes: Los cónyuges ..... y ....., compran un inmueble a los cónyuges .....y .....

Observaciones:

- Con el número 10846 del Registro correspondiente el veinte y cinco de septiembre del año dos mil siete, se encuentra inscrito el título escriturario autorizado por el notario Sexto del Cantón Cuenca el tres de julio del año dos mil siete de **Capitulaciones Matrimoniales** celebradas entre los cónyuges ..... y ....., por el cual la señora ..... reconoce expresamente que la compra del inmueble en mención la hace su cónyuge ..... con dineros propios de él y que por tanto éste queda a libre disposición y administración del patrimonio propio y personal de .....

.....

OBSERVACIONES GENERALES:

De la documentación revisada se precisan las siguientes observaciones:

- En la carpeta existe una copia simple de una escritura de cancelación de hipoteca y prohibición de enajenar que no corresponde a la del inmueble que se va a vender.
- De la documentación adjunta se entiende que el inmueble ya no se encuentra hipotecado al Banco del Pichincha; pero no existe una copia del levantamiento de hipoteca y prohibición de enajenar del inmueble en la carpeta.

PARA ESCRITURAR:

- Se realizará la compraventa y la constitución de gravámenes a favor de la Institución.
- Se realizará el contrato de mutuo.
- Se debe hacer constar también el área de edificación en la minuta de compraventa.
- No existen codeudores ni garantes en el presente crédito.

- LA DOCUMENTACION LEGAL ES CORRECTA
- EL PRESENTE TRAMITE CUMPLE, EN LA PARTE JURIDICA, CON LOS REQUISITOS SEÑALADOS EN LA LEY Y LOS REGLAMENTOS CORRESPONDIENTES.

.....
.....
Abogada

.....
Abogada

ANEXO 4: Formulario

1-AP Medio de Aprobación instrumentado
2-AP Comunicación de créditos aprobados

Mutualista Azuay

MEDIO DE APROBACION
(CONSUMO Y VIVIENDA)

Solicitud N°	9464	Oficial No.	11	Fecha:	06-Dic-10
Monto U.S.	$ 10.000,00			Clasificación:	[redacted]
Cuota U.S.	$ 494,87			Objeto:	COMPRA DE VEHICULO DE TRABAJO
Otros Créditos U.S.				Nombre:	[redacted]
Créditos otras Instituciones		Total U.S.	$ 494,87	C.I. / R.U.C.:	[redacted] / [redacted]
Plazo:	24 Meses			Ingreso MENSUAL: U.S.	$ 1.750,00
Cuota/Ing.Disponible:	36,66%	Cuota Ingreso:	28,28%	Egresos:	$ 400,00
Tasa Nominal:	17,09%	Tasa Efectiva:	18,50%	Ingreso NETO: U.S.	$ 1.350,00
				Ingreso Anual: U.S.	$ 21.000,00

VISA	SCORT	APERTURA:		Cuenta N° 44941	Saldos Promedios
	CUPO			180 días:	$ 4.325,30
CALIFICACION: A				90 días:	$ 3.006,52
Forma de Pago:	Mensual	Trimestral	Otros	60 días:	$ 4.076,69
	XXX		MIC	30 días:	$ 4.724,72
				Saldo Actual:	$ 6.711,49

Operaciones con la Mutualista: Si XXX No

Tipo	Valor Original	Valor Actual	Plazo	Puntualidad	Fecha de conces.
QUI-3119	S/.4.000.000	$ -	24 MESES	CANCELADO PUNTUAL	01-Abr-96

Crédito Propuesto: (1) Total:	$ 10.000,00
Créditos Vigentes Mutualista: (2) Total:	$ -
Visa Mutualista Azuay (2) Total:	$ -
Garantías Vigentes Mututalista: (3) Total:	$ -
Créditos Vigentes a Cancelarse: (4) Total:	$ -
Total Directas y Contingentes:Total (1)+Total (2)+Total (3)-Total (4):	$ 10.000,00
TOTAL DE RIESGO DIRECTO CON OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	$ 6,00
TOTAL DE RIESGO INDIRECTO CON OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	$ -

Garantía: a 11	Destino: b 01	Activo:	$ 143.000,00	TOTAL	$ 10.006,00
Plazo: c 14	Cuantía: d 04	Pasivo:	$ -		
		Patrimonio:	$ 143.000,00		

REF. BANCO	MUT. AZUAY		
APERTURA	06-Abr-87		
S. PROMEDIO	4B		
S. ACTUAL			
C. VIGENTES			
CTE. OBSERVADO:	NO	CTE. VINCULADO:	NO
C. RIESGOS	DIRECTO $6,00 (1A)		

Total Riesgo/Patrimonio Cliente: 6,99% T. Riesgo/M. Garantía(garantías reales) #¡DIV/0!

Total Riesgo/Patrimonio Técnico de la Institución: mayor al 2% SI NO xxx

Garante N°1	**Nombre:**				**C.I. #**	
Ocupación:	RENTISTA		**Ingreso Mensual: $**			1.160,00
Activo:	$	130.000,00	**Pasivo:**	$	2.184,00	
Operaciones con la Mutualista:	**QUI-3974** S/.5.000.000 CANC.PUNTUAL **QVS-5783** S/.12.000.000 CANC.PUNTUAL **QVS-9683** $4.000 CANC.PUNTUAL **QVS-13464** $4.500 CANC.PUNTUAL **QVS-15093** $4.000 CANC.PUNTUAL **QVS-18782** $6.000 CANC.PUNTUAL **GARANTE DE QMA-21775** SALDO $8.535,87 VGTE.PUNTUAL					
REF. BANCO	MUT.AZUAY					
APERTURA	03-Dic-96					
S. PROMEDIO	1B					
S. ACTUAL						
C. VIGENTES						
CTE. OBSERVADO:	NO		**CTE. VINCULADO:**	NO		
C. RIESGOS	DIRECTO $ 2.184,00 (1A)					
OTRAS REFERENCIAS:			**PATRIMONIO US$**	127.816,00		

Garante N°2	**Nombre:**				**C.I. #**	
Ocupación:			**Ingreso Mensual: $**			-
Activo:	$	-	**Pasivo:**	$	-	
Operaciones con la Mutualista:						
REF. BANCO						
APERTURA						
S. PROMEDIO						
S. ACTUAL						
C. VIGENTES						
CTE. OBSERVADO			**CTE. VINCULADO:**			
C. RIESGOS						
OTRAS REFERENCIAS:			**PATRIMONIO US$**	-		

GARANTIAS HIPOTECARIAS		**GARANTIAS PRENDARIAS**	
Descripción:	XXXX	**Descripción:**	XXXX
Area:		**Año:**	
Informe Técnico:		**Compañía Aseguradora:**	
Informe Legal:		**Póliza:**	
Avalúo:	**Fecha:**	**Avalúo:**	**Fecha:**
Comentario:		**Comentario:**	

Comentarios: CAPACIDAD DE PAGO MAYOR AL MONTO SOLICITADO (28,28%). INGRESOS Y PATRIMONIO DEBIDAMENTE JUSTIFICADOS. BUENA EXPERIENCIA EN PAGOS DEL CREDITO ANTERIOR. NO REGISTRA ENDEUDAMIENTO EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS. RECIPROCIDAD EN EL MANEJO DE LA CUENTA DE AHORROS MUTUALISTA AZUAY (4M). PRESENTA UNA GARANTIA PERSONAL MUY SOLVENTE Y CON BUENAS REFERENCIAS EN CREDITOS CON LA INSTITUCION. RECOMIENDO LA APROBACION DE ESTE CREDITO POR EL PLAZO Y MONTO SOLICITADO.

EL DINERO SE ENTREGARA:		**N/C cuenta #**	44941	
		Monto: U.S. $.	10.000.-	
NIVEL I	**XXXX**	**Cuota: U.S. $.**		**Plazo:** 24m
NIVEL II		**Pagos:**	MENSUALES	
NIVEL III		**Reajuste de Intereses:**	C/90 Días + 15 PTOS. TEPR DE 61 A 90 DIAS	
	SI **NO**	**Tasa Aprobada (nominal)**	17,09%	**Tasa Efectiva** 18,50%
APROBADO:		**Fecha de aprobación:**	06-12-08	

ING. ANTONIO GALAN U.
OFICIAL DE CREDITO

SR. PABLO LOYOLA ALVARADO
JEFE DE CREDITO

ING. ESTEBAN CORDERO DIAZ
GERENTE NEGOCIOS FINANCIEROS

LEGAL

ORDEN DE CONTABILIZAR

Mutualista Azuay

MEDIO DE APROBACION
(CONSUMO Y VIVIENDA)

				Fecha:	09-Mar-11
Solicitud N°	10041	Oficial No.		Clasificación:	VIVIENDA
Monto U.S.	$ 45.000,00			Objeto:	COMPRA DE DEPARTAMENTO
Cuota U.S.	$ 614,28			Nombre:	
Otros Créditos U.S.	$ 1.300,00				
Créditos otras Inst.	$ 1.080,00	Total U.S.	$ 2.994,28	C.I. / R.U.C.:	
Plazo:	120 Meses			Ingreso MENSUAL: U.S.	$ 5.141,00
Cuota/Ing.Disponible:	76,37%	Cuota Ingreso:	58,24%	Egresos	$ 3.600,00
Tasa Nominal:	10,780%	Tasa Efectiva:	11,33%	Ingreso Neto U.S.	$ 1.541,00
				Ingreso Anual: U.S.	$ 61.692,00
VISA	SCORT	CALIFICAC. "A"		Cuenta N° 1020022578	Saldos Promedios
				180 días:	$ 729,94
	CUPO TOTAL	$ 8.000,00		90 días:	$ 280,18
Forma de Pago:	Mensual	Trimestral	Otros	60 días:	$ 668,52
	XXX		HIP	30 días:	$ 605,89
				Saldo Actual:	$ 715,69

Operaciones con la Mutualista: Si XXX No

Tipo	Valor Original	Valor Actual	Plazo	Puntualidad	Fecha de conces.
				Crédito Propuesto: (1) Total:	$ 45.000,00
HIP 19074	$ 80.000,00	$ 64.416,29	120 MESES	VCDO.MORA: 24,65,34,78,47,17 45,46,59,51,21,57,76,68,63,32 54,40,16 DS	17/12/2007
				Créditos Vigentes Mutualista: (2) Total:	$ 64.416,29
				Visa Mutualista (2) Total:	$ 8.000,00
				Garantías Vigentes Mututalista: (3) Total:	$ -

				Créditos Vigentes a Cancelarse: (4) Total:	$ -
				Total Directas y Contingentes:Total (1)+Total (2)+Total (3)-Total (4):	$ 117.416,29
				Riesgo directo con otras Instituciones Financieras	$ 25.968,00
				Riesgo indirecto con otras Instituciones Financieras	$ -
Garantía: a 13	Destino: b 01	Activo:	$ 395.000,00	TOTAL	$ 143.384,29
Plazo: c 14	Cuantía: d 04	Pasivo:	$ 82.500,00		
		Patrimonio:	$ 312.500,00		

REF. BANCO	PICHINCHA	MASTERCARD	MUT.AZUAY		
APERTURA	24-Sep-09	01-Nov-02	31-Oct-07		
S. PROMEDIO	3 ALTAS	3 BAJAS	3 MEDIAS		
S. ACTUAL		BUENA			
C. VIGENTES	NO				
CTE. VINCULADO	NO		CTE. OBSERVADO:	NO	
C. RIESGOS	DIRECTO $94,770.00 (A7)				

OTRAS REFERENCIAS:

Total Riesgo/Patrimonio Cliente: 37,57% T. Riesgo/M. Garantía(garantías reales) 75,79%

Total Riesgo/Patrimonio Técnico de la Institución: mayor al 2% SI NO xxx

Garante N°1	**Nombre:**				**C.I. #**	
Ocupación:			**Ingreso Mensual:** $ -			
Activo:	$ -		**Pasivo:**	$ -		
Operaciones con la Mutualista:						
REF. BANCO						
APERTURA						
S. PROMEDIO						
S. ACTUAL						
C. VIGENTES	NO					
CTE. OBSERVADO	NO		**CTE. VINCULADO**	NO		
C. RIESGOS						
OTRAS REFERENCIAS:			**PATRIMONIO US$:**	-		
Garante N°2	**Nombre:**				**C.I. #**	
Ocupación:			**Ingreso Mensual:**			
Activo:			**Pasivo:**			
Operaciones con la Mutualista:						
REF. BANCO						
APERTURA						
S. PROMEDIO						
S. ACTUAL						
C. VIGENTES						
C. RIESGOS						
OTRAS REFERENCIAS:			**PATRIMONIO US$**	-		

GARANTIAS HIPOTECARIAS				**GARANTIAS PRENDARIAS**	
Descripción:	DEPARTAMENTO			**Descripción:**	
Area:	307,45M2 CONSTRUCCION			**Año:**	
Informe Técnico:	FAVORABLE			**Compañía Aseguradora:**	
Informe Legal:	CORRECTO			**Póliza:**	
Avalúo:	$ 154.927,75	**Fecha:**	24-Feb-11	**Avalúo:**	**Fecha:**
Comentario:	**EL 70% DEL AVALUO ES US$108,449.43**			**Comentario:**	

Comentarios: CLIENTE CON CAPACIDAD DE PAGO MENOR A MONTO SOLICITADO. CUENTA CON ESTABILIDAD LABORAL. EN CREDITO VIGENTE REGISTRA MORA HASTA POR 78 DIAS, EL MISMO QUE SE ENCUENTRA VENCIDO AL MOMENTO. AVALUO DEL INMUEBLE NO CUBRE RIESGO TOTAL EN LA INSTITUCION, SIN EMBARGO CABE INDICAR QUE TARJETA VISA MUTUALISTA AZUAY HA SIDO OTORGADA SIN GARANTIA DE ACUERDO A POLITICAS APROBADAS. CLIENTE ADJUNTA PROMESA DE COMPRAVENTA COMO RESPALDO. POR EL MOMENTO Y CONSIDERANDO EL ENDEUDAMIENTO REGISTRADO POR EL ASOCIADO NO RECOMIENDO LA APROBACION DE ESTA SOLICITUD.

EL DINERO SE ENTREGARA:		**N/C cuenta #**	1020022578	
		Monto: U.S. $.		
NIVEL I		**Cuota: U.S. $.**		**Plazo:**
NIVEL II		**Pagos:**	MENSUALES	
NIVEL III	**XXXXXXX**	**Reajuste de Intereses:**	**C/90 DS+9 PTOS. TEPR 61 A 90 DS**	
	SI NO	**Tasa Aprobada (nominal)**	**10,78%**	**Tasa Efectiva 11,33%**
APROBADO:		**Fecha de aprobación:**		

DR. FERNANDO GONZALEZ CORRAL
GERENTE GENERAL

ING. JUAN MALO JARAMILLO
PRESIDENTE

DR. ALEJANDRO TORRES PEÑA
VICEPRESIDENTE

ING. GERARDO AREVALO IDROVO
VOCAL
LEGAL

ING. CARLOS RODRIGUEZ MOSQUERA
VOCAL

ING. FRANCISCO TORAL AMADOI
VOCAL
ORDEN DE CONTABILIZAR

MEMORANDUM No. 0129-10

DE: GERENCIA DE NEGOCIOS FINANCIEROS
PARA<. DEPARTAMENTOS: CONTABILIDAD, CARTERA, CREDITO
ASUNTO: PRESTAMOS APROBADOS
FECHA: NOVIEMBRE 7 DE 2010

OFICIAL	NOMBRE	VALOR
9	Borja Espinoza Isaac Emiliano	10.920,00
10	Durazno Durazno José Julio	38.000,00
2	TOTAL	48.920,00

Ing. Esteban Cordero D.
GERENTE DE NEGOCIOS FINANCIEROS

ANEXO 5: Formularios para Instrumentación y Desembolso

1 I-D Transparencia de la Información (liqudación, carga financiera)
2 I-D Addendum al contrato de crédito
3 I-D Contrato de Crédito (pagaré/escritura)
4 I-D Solicitud de cobertura de seguros
5 I-D Nota de Crédito

ASOCIACION MUTUALISTA " AZUAY "
LIQUIDACION DE CREDITO - ANEXO 1

NOMBRE: BRAVO CALLE BLANCA **FECHA** 09/12/2010

CREDITO MICROCREDITO DE ACUMULACION *SIMPLE*

VALIDEZ: 5 DÍAS excepto cuando el Banco Central modifique la tasa activa referencial máxima.

MONTO FINANCIADO PLAZO 24 MESES

CONCEPTO	U.S.D		EXPLICACION
MONTO DE CREDITO		$ 10.000,00	VALOR DEL CREDITO
TASA DE INTERES EFECTIVA	18,50%		
TASA DE INTERES NOMINAL	17,09%		VER DEFINICION
TASA DE INTERES MORA	18,80%		VER DEFINICION VARIABLE
MONTO LIQUIDO		$ 10.000,00	VALOR ACREDITADO
SUMA DE CUOTAS		$ 11.876,53	TOTAL DIVIDENDOS
CARGA FINANCIERA		$ 1.876,53	TOTAL MENOS VALOR ACREDITADO

DEFINICIONES:

MONTO DE CREDITO : Valor de crédito a financiar

MONTO LIQUIDO: Valor recibido por el cliente

sumatoria de todo tipo de cargos

institucion financiera acreedora

crédito. Para este cálculo se excluye los gastos a pagar a terceros, esto es: avalúo del inmueble, gastos notariales e impuestos

SUMA TOTAL DE CUOTAS: El valor total que en el plazo del crédito paga el prestatario.

TASA DE INTERES EFECTIVA : Es la tasa nominal que se ve afectada por el número de pagos en el año.

TASA DE INTERES NOMINAL : La tasa fijada se reajustará automáticamente cada noventa días, a la tasa efectiva que resulte de agregar 15 puntos porcentuales a la tasa pasiva referencial de 61a 90 días vigente a la fecha de inicio del período de reajuste. La tasa reajustada no podrá ser superior a la tasa de interés efectiva máxima para el segmento.

TASA DE INTERES DE MORA: Cuando el deudor incurre en mora pagará un recargo del 10% en la tasa de interés vigente a esa fecha. Desde la fecha de vencimiento de cada dividendo

PAGOS PROGRAMADOS

FECHAS	N° DE PAGOS	V.DIVIDENDO	V.SEGUROS	TOTAL
Cada 30 días	24	$ 494,87	$ 0,00	$ 494,87

SEGUROS OBLIGATORIOS

CONCEPTO	COSTO	PERIODICIDAD	JUSTIFICACION
Seguro Desgravamen (0.671)		MENSUAL	PROTECCION DE VIDA
Seguro Hipotecario (0.002795520)		MENSUAL	PROTECCION INMUEBLE

Forma de cálculo de Seguro Desgrava ,

forma de cálculo de Seguro Hipotecario el factor 0.002795520 x Monto de Crédito dividido para 12

GASTOS POR CUENTA DE TERCEROS

CONCEPTO	COSTO		JUSTIFICACIO
GASTOS DE AVALUO MAXIMO	URBANO	$ 0,00	HONORARIOS DE PERITO
GASTOS DE AVALUO MAXIMO	RURAL	$ 0,00	HONORARIOS DE PERITO
GASTOS DE COBRANZA (MORA)	10% DEL VALOR ADEUDADO		HONORARIOS DEL ABOGADO

Declaro(amos) conocer y expresamente acepto(amos) los costos que constan en el presente documento.

F.....

ADENDUM A CONTRATO DE CREDITO Nº **Fecha**

MONTO **Fecha del contrato**

1. Los suscritos, en nuestra calidad de deudores y garantes del crédito antes referido, declaramos que un funcionario de Mutualista Azuay nos ha informado oportunamente y en detalle sobre los siguientes aspectos:

1.1. Siendo potenciales clientes, se nos ha indicado el contrato de crédito (o pagaré) que se suscribiría de perfeccionarse la operación financiera, y se nos ha señalado detalladamente las implicaciones y consecuencias jurídicas de cada una de sus cláusulas. (o contenido).

1.2. Se nos ha señalado cuáles son las acciones jurídicas que podrá seguir en nuestra contra Mutualista Azuay, en el evento de que incumplamos con las condiciones de pago de la deuda previstas en el contrato.

1.3. Quienes suscribimos como garantes hemos sido informados acerca de lo que legalmente significa ser garante, y que hemos sido advertidos de las consecuencias jurídicas de avalizar un título ejecutivo, especialmente en lo que tiene relación con la ejecución de acciones legales de cobro de la deuda y la imposibilidad de alegar el beneficio de excusión.

1.4. Se nos han indicado cuales son los criterios de calificación y clasificación del riesgo que se aplicará a la operación crediticia que se concederá, lo que significan cada uno de ellos, y las implicaciones que ello conlleva para la información crediticia.

Por lo antes expuesto, declaramos haber sido informados y aceptamos las condiciones de la operación crediticia y de los instrumentos jurídicos que suscribimos.

2. Los suscritos, en las calidades en las que comparecemos, autorizamos a Mutualista Azuay a entregar a los burós de crédito MULTIBURO, Información Crediticia S.A.; CALTEC Buró de Información Crediticia, S.A.; CREDIT REPORT C.A. Buró de Información Crediticia; ACREDITA Buró de Información Crediticia S.A. y los que en el futuro autorice la Superintendencia de Bancos y Seguros, la información crediticia de la operación detallada en este documento. Declaramos que se nos ha informado respecto de lo siguiente:

a) La existencia de las bases de datos que administran los burós, su finalidad y los potenciales destinatarios de la información;

b) La identidad y dirección de los burós que receptan la información;

c) Las posibles consecuencias del uso de la información; y,

d) Los derechos que nos asisten.

Deudor:	Deudor:
Codeudor:	Codeudor:
Garante:	Garante:

Página: 001

MUTUALISTA AZUAY

PAGARE A LA ORDEN CON VENCIMIENTOS SUCESIVOS E INTERES REAJUSTABLE

Por US$. 4.000,00 Pagaré No.

Debo (emos) y pagaré (mos), incondicionalmente, a la orden de Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay a quién en adelante se le podrá llamar simplemente como la Mutualista, en sus oficinas en esta ciudad, Cuatro Mil con 00/100 Cents.
dólares de los Estados Unidos de América en concepto de capital y mas los respectivos intereses. El capital y los intereses los pagare (mos) en la misma moneda recibida, esto es en dólares de los Estados Unidos de América, valor recibido en efectivo como préstamo a entera satisfacción, con el interés efectivo anual inicial del 16,30% el que variara con los reajustes de la tasa de interés de referencia (tasa nominal anual 15,20%) Esta cantidad me obligo a pagarla mediante dividendos con vencimientos sucesivos que tendrán los siguientes plazos de vista:

No	PLAZO DIAS VISTA	CUOTAS DE CAPITAL	CAP.REDUCIDO
			4.000,00
1	30	88,39	3.911,61
2	60	89,51	3.822,10
3	90	90,64	3.731,46
4	120	91,79	3.639,67
5	150	92,95	3.546,72
6	180	94,13	3.452,59
7	210	95,32	3.357,27
8	240	96,53	3.260,74
9	270	97,75	3.162,99
10	300	98,99	3.064,00
11	330	100,24	2.963,76
12	360	101,51	2.862,25
13	390	102,80	2.759,45
14	420	104,10	2.655,35
15	450	105,42	2.549,93
16	480	106,75	2.443,18
17	510	108,11	2.335,07
18	540	109,48	2.225,59
19	570	110,86	2.114,73
20	600	112,27	2.002,46
21	630	113,69	1.888,77
22	660	115,13	1.773,64
23	690	116,59	1.657,05
24	720	118,06	1.538,99
25	750	119,56	1.419,43
26	780	121,07	1.298,36
27	810	122,61	1.175,75
28	840	124,16	1.051,59
29	870	125,73	925,86
30	900	127,32	798,54
31	930	128,94	669,60
32	960	130,57	539,03

33	990	132,22	406,81
34	1020	133,90	272,91
35	1050	135,60	137,31
36	1080	137,31	

En la fecha de vencimiento de los antedichos valores, me obligo además, incondicionalmente, a pagar a la Mutualista los intereses que se calcularan sobre el saldo de capital pendiente de pago, a la tasa de interés inicial pactada y sus reajustes.

De conformidad con la Codificación de las Regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador, la tasa de interés inicial será reajustada automáticamente en periodos iguales y sucesivos de 90 días a la tasa de interés efectiva pasiva referencial para las captaciones dentro del rango de plazo de 61 a 90 días mas 14,0 puntos porcentuales. La tasa reajustada no podrá ser superior a la tasa de interés efectiva máxima para el segmento Consumo al que corresponda esta operacion.

Se deja expresa constancia de que como consecuencia de la revisión de los intereses, el pago periódico (cuota de capital más interés) puede incrementarse o reducirse en forma sustancial.

La parte deudora podrá pagar en forma anticipada la totalidad del crédito o realizar prepagos parciales en cantidades no menores a una cuota, los intereses se pagaran únicamente sobre el saldo pendiente.

En el caso de mora en el pago de una o más cuotas o de una parte de ellas, convengo expresamente con el acreedor, la aceleración o anticipación de las cuotas no vencidas, pudiendo la Mutualista declarar de plazo vencido la totalidad de la obligación y proceder a su recaudación por la vía judicial, bastando para ello la simple afirmación que la Mutualista hiciere respecto de la mora en el escrito de demanda, y sin perjuicio de la obligación que como deudor tengo que pagar el máximo interés moratorio vigente a la fecha que produzca el vencimiento de la obligación, de acuerdo a lo que establezca las disposiciones del Directorio del Banco Central del Ecuador, calculándose sobre los valores de capital o fracciones del mismo que estuvieren vencidos y no pagados, desde la fecha en que se hicieron exigibles.

Me obligo a demás a cubrir todos los impuestos, tasas, gastos judiciales, inclusive honorarios profesionales de los abogados de la Mutualista, que ocasione la suscripción de este pagaré y su cobro, siendo suficiente prueba para establecer tales gastos la mera aseveración del acreedor.

Todos los suscriptores de este pagaré se obligan solidariamente. Estipulo que el pago de estas obligaciones no podrá hacerse por partes, ni aún por mis herederos o sucesores.

Autorizo a Mutualista para que al vencimiento de las obligaciones que se deriven del presente documento, acredite como pago parcial o total de las mismas, cualquier deposito que por mi cuenta exista en la Mutualista, así como aquellos documentos o valores que extendieren a mi favor o a mi orden y que existieren en su poder, de cualquier naturaleza que fueren.

Siempre que los suscriptores de éste pagaré en sus calidades de deudores, o garantes sean más de uno, los términos del presente documento se entenderán en plural. Igualmente si el deudor es una persona jurídica, las declaraciones se entienden hechas por su representante legal a nombre de ella.

En caso de controversia, las partes acuerdan someterse a los jueces de lo Civil en la ciudad de Cuenca, en la vía ejecutiva. Sin protesto.- Exímase de presentación para el pago y de avisos por falta del mismo

Cuenca,

F) _____ F) _____

C.C. C.C.

Visto Bueno

Cuenca,

F) _____ F) _____

C.C. C.C.

POR AVAL, garantizo (amos) solidariamente el cumplimiento de las obligaciones del suscriptor, constantes en el pagaré que antecede y en sus términos. Acepto que mi obligación como garante será válida aún cuando la obligación principal fuere nula por cualquier causa. Sin protesto.- Exímase de presentación para el pago, así como de avisos por falta de pago. Fecha ut supra

F) _____ F) _____

C.C. C.C.

F) _____ F) _____

C.C. C.C.

SOLICITUD DE SEGURO No.
DESGRAVAMEN E HIPOTECARIO

DATOS DEL DEUDOR Y SU CONYUGE

Nombre del deudor:
Nombre del Conyugue:

No. Cédula de ID del deudor:
No. Cédula de ID del cónyuge:

Fecha de nacimiento del deudor: 13/06/1982
Fecha de nacimiento del cónyuge:

Estado Civil: SOLTERO

INFORMACION DEL CREDITO:

Saldo reducido del crédito a la fecha: 28.000,00

Duración del crédito 5 AÑOS

UBICACIÓN DEL RIESGO

Cantón: CUENCA **Provincia:** AZUAY
Dirección: VIA A SANTA ANA - ZHIDMAD KM 3
SECTOR CASHUG - GORDELEG
Norte: VIA A SANTA ANA - ZHIDMAD
Sur: RAMON BOLIVAR PACHECO
Este: ROSA PACHECO
Oeste: RAMON BOLIVAR PACHECO

CLASE DE EDIFICIO Y CONSTRUCCION

No. de pisos:
Subsuelo: **mezanine** **penthouse**

Materiales de construcción:
Estructura: **Entrepisos:**
Pisos: **Fachada:**
Techo: **Armazón del Techo:**

OCUPACION DEL EDIFICIO:

Planta baja: **Pisos Altos:**
Subsuelo: **Mezanine:** **penthouse:**

INFORMACION PARA INMUEBLES EN CONSTRUCCION:

Fecha de inicio de construcción:
Fecha del primer desembolso:
Destino de la construcción:
Tiempo estimado para la conclusión meses
Nombre del contratista principal:
Estado actual de la obra:

ELABORADO POR:

ASOCIACION MUTUALISTA DE AHORRO Y CREDITO PARA LA VIVIENDA AZUAY
MUTUALISTA AZUAY
RUC [redacted]47001

No. 49376

Mutualista Azuay

CUENCA, 9 de Diciembre de 2010
CEDULA/RUC . . . . . : 101404440
NOMBRE/RAZON SOCIAL: [redacted]
DIRECCION. . . . . : RICAURTE SECTOR VIA SAN MIGUEL 2 S

ESTIMADO CLIENTE:

POR LA PRESENTE TENEMOS EL AGRADO DE CONFIRMARLE A USTED QUE SE LE HA CONCEDIDO LA SIGUIENTE OPERACION:

PRODUCTO . . . . . :	2 4 63	Micro. Acum. Minorista/Simple
NUMERO DE CREDITO. :		22272-00
FECHA DE CONCESION :		09DIC2010
FECHA VENCIMIENTO. :		09DIC2012
PLAZO. . . . . :		24 Meses
TASA DE INTERES. . :		17.090000%
CAPITAL. . . . . :		10.000.00

10.000.00

TOTAL DESEMBOLSO:
10.000.00 Diez Mil DOLAR AMERICANO con 00/100 Cents.

BASE IMPONIBLE 12% : 0.00 TOTAL IVA COBRADO : 0.00
BASE IMPONIBLE 0% : 0.00

FORMA DE DESEMBOLSO:

Nota de Crédito : 10.000.00
Número de Cuenta : 0000044941

ATENTAMENTE,

ENVIO: CORREO
REF. : FVINTIMILL

MUTUALISTA AZUAY

02.5.4

No. 6 Resultado de la Tabulación de Encuestas

RESUMEN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE CREDITO PARA REALIZAR UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO

Nombre del Cliente: _____

No. de teléfono _____

		Rápido	Normal	Demorado
1	Le parece adecuado el tiempo que se demora la Mutualista para conceder un crédito?	26	30	10
			SI	**NO**
2	Le parece excesivos los requisitos que solicita la Mutualista para créditos?		11	55
3	La información que usted recibe sobre el crédito le parece suficiente y adecuada?		64	2
4	Tuvo dificultad al llenar el formulario de solicitud?		6	59
5	Volvería a solicitar un crédito en la Mutualista?		66	0
6	**De la documentación requerida cuál le parece innecesaria?**			
	Todo es necesario	51		
	No se debe exigir renovación de algunos documentos	3		
	Trámites en las notarías	1		
	Dctos. Relacionados con los garantes	2		
	Certificados bancarios, facturas	2		
	No recuerdan	2		
	Varios	4		
7	**Qué sugeriría usted a la Mutualista para mejorar el otorgamiento de un crédito?**			
	Todo está correcto	29		
	Mayor agilidad en la aprobación de los préstamos	11		
	Nada muy buena atención	6		
	Ampliar el plazo de los préstamos hip de consumo y microcrédito	3		
	Ser más flexibles con las garantías	3		
	No pedir nuevamente documentación en un segundo crédito	1		
	Implementar servicios a través del internet	1		
	Entregar T/C cuando aprueban un crédito	1		
	Ser flexibles con los cupos cuando son clientes con buena experiencia	1		
	Varios	10		

***** Del total de los 75 clientes seleccionados para ser encuestados 9 no fueron localizados

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Licenciatura en Gestión de la Organización

Tema: Propuesta de Mejoramiento del Proceso de Otorgamiento de un Crédito de Consumo en Mutualista Azuay

Diseño del Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión de la Organización

Autor: Catalina Flores Vidal

Director: Ing. Com. Pablo Rosales Heredia

Cuenca, Ecuador

2010

1.- INTRODUCCIÓN

Mutualista Azuay es una Institución fuertemente posicionada en el mercado financiero en las provincias de Azuay y Cañar. Al momento la oferta de productos de crédito hace que las instituciones luchen por ser más eficientes y eficaces en todos sus procesos lo que al final redunda en la calidad de servicio que se brinda al cliente. Por esta razón parte de la estrategia de la Mutualista es incrementar y diversificar la colocación de sus créditos. De ahí que, es de interés institucional que se mejoren los procesos establecidos actualmente para el otorgamiento de préstamos, que permitan tomar acciones tendientes a optimizar dichos procesos.

2.- PROBLEMA GENERAL

El proceso de otorgamiento del Crédito de Consumo debe ser mejorado para hacerlo competitivo en el mercado financiero.

2.1 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- La competencia ofrece los mismos servicios en menor tiempo.
- El cliente debe cumplir con muchos requisitos.
- La Tecnología que se utiliza no cubre las necesidades actuales lo que es un limitante en el desarrollo del producto.

3.- JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Este trabajo que se enfoca en el Mejoramiento del Proceso de Otorgamiento de un Crédito de Consumo, para lo cual definiremos qué es un proceso: "*Es el conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para el cliente, sea interno o externo*"[15]. Por lo tanto, el análisis de los procesos tiene como

[15] Resolución JB-2005-834. Octubre de 2005. Junta Bancaria

objeto tener una visión general y a la vez minuciosa de cómo se están haciendo las cosas dentro de la organización.

Actualmente Mutualista Azuay dispone de Manuales de Procesos; sin embargo, es necesario iniciar una segunda etapa que consiste en el mejoramiento de los procesos existentes, de ahí surge el interés que motiva este trabajo con el desarrollo del tema:

"Propuesta de Mejoramiento del Proceso de Otorgamiento de un Crédito de Consumo en Mutualista Azuay"

El asunto objeto del presente estudio plantea un problema metodológico, puesto que, como se señaló anteriormente, la Mutualista cuenta con manuales de procesos en los que se describen paso a paso las tareas y actividades que se desarrollan; pero, para mejorar cualquier proceso, es necesario revisarlo minuciosamente, luego de lo cual será viable presentar un diagnóstico y una propuesta que brinde un aporte importante para la Institución así como para los clientes.

4.- OBJETIVO GENERAL

Proponer una mejora del proceso de concesión de un crédito de consumo en Mutualista Azuay para optimizar la calidad del producto que ofrece a sus clientes. Para alcanzar este objetivo, es necesario identificar los problemas y las oportunidades de mejoramiento lo que aportará clara ventaja competitiva para la Institución.

4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el proceso actual de otorgamiento de un crédito.
- Eliminar las actividades que no generan valor al proceso; por lo tanto disminuir el tiempo del ciclo del proceso.
- Análisis de la Competencia en el otorgamiento de un crédito de consumo.

5.- MARCO TEÓRICO

"Los procesos de la empresa nacieron en primer lugar como resultado de la necesidad de realizar una determinada tarea empresarial"[16]. En muchas de las empresas esta necesidad se originó cuando éstas estaban en crecimiento, de ahí que los procesos se desarrollaron rápidamente para hacer frente a esta necesidad.

A medida que las empresas crecían, se dificultaba el establecimiento de responsabilidades, por lo que no era posible auditar los procesos ni determinar si lo que se hacía era lo correcto; mientras tanto, la empresa perdía de vista su razón principal: el cliente externo.

Es a partir de la suscripción de los Convenios de Basilea que la Junta Bancaria y la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, a través de la expedición de la Resolución JB-2005-834, para efectos de disminuir los riesgos atribuibles al riesgo operativo, obligó a las entidades del sector financiero a implementar la administración por procesos basados en aspectos relacionados entre sí, como son: las personas, los procesos, la tecnología de la información y los eventos externos.

El desarrollo de este trabajo de investigación se basará en los procesos actuales para desde ahí partir hacia el mejoramiento identificando los problemas con mayor peso e incidencia dentro del otorgamiento de un Crédito de Consumo utilizando la metodología y técnicas adecuadas. A partir de este resultado, se podrán implementar acciones tendientes a: eliminar errores, minimizar demoras y optimizar la utilización de activos, lo que proporcionará ventajas competitivas a la Institución.

La metodología a utilizarse tiene como base conceptual el libro "Mejoramiento de los Procesos de la Empresa" de H. James Harrington[17]; e información obtenida en el

---

[16]. HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Mc. Graw Hill. Pág. 18

[17] HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Mc. Graw Hill.

internet del Ing. Luis Gómez Bravo, “Pasos para el Mejoramiento Continuo de Procesos”, información adicional se recabará mediante observaciones, entrevistas y encuestas directamente con los Oficiales de Crédito, a los ejecutivos con mandos gerenciales en cuyo poder esta la toma de decisiones, así como a los interesados y prestatarios que acuden a la Mutualista.

Se utilizará la técnica conocida como Lluvia de Ideas que es una herramienta mediante la cual los Oficiales de Crédito podrán dar a conocer su criterio para plantear y resolver algunos problemas. Además se podría utilizar el Diagrama de Causa- Efecto o Espina de Pesado para visualizar y analizar los problemas que se presentan en determinado proceso.

Una vez culminados los procesos de: verificación de la situación actual, determinación de problemas y planteamiento de soluciones a los problemas detectados, se realizará una propuesta de mejoramiento a través de una representación gráfica de los pasos o etapas conocido como: Diagrama de Flujo del Proceso.

6.- MARCO CONCEPTUAL

Ciclo del proceso: Tiempo requerido para completar todas las fases de un proceso.

Clientes Directos: Persona u organización a la que se le suministra un bien o servicio directamente.
Clientes Indirectos: Receptor de un bien o servicio a través de intermediarios.

Clientes Externos: Persona u organización que recibe un producto o servicio y que no es parte de la organización que lo provee.

Clientes Internos: Miembro de la empresa que recibe el resultado de un proceso.

Fiabilidad: Probabilidad de buen funcionamiento de algo.

Eficacia: Efectividad: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia: Capacidad para conseguir un efecto determinado.

Encuestas: Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.

Específicas: Que es propio de algo y lo caracteriza y distingue de otras cosas.

Investigaciones: La que tiene por fin ampliar el conocimiento científico.

Mejoramiento: Acción y efecto de mejorar.

Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en una investigación.

Oportunidad: Coyuntura, conveniencia de tiempo y de lugar.

Procesos: Conjunto de fases sucesivas.

Productividad: Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo. Relación entre lo producido y los medios empleados.

Recopilar: Juntar en compendio, recoger o unir diversas cosas.

Valor para un proceso: Actividad que agrega o genera eficiencia a un proceso.

7.- METODOLOGÍA

7.1 MÉTODOS ANALÍTICO Y DESCRIPTIVO

Se utilizará el Método Analítico por cuanto se analizará separadamente cada uno de los procesos y las actividades que se realizan para el otorgamiento de un crédito de consumo; y el Método Descriptivo a través del cual se describirá, registrará e identificará la relación existente entre dos o más procesos con lo cual se presentará la

situación actual y sus resultados, lo que nos permitirá tener una idea clara de los problemas detectados y el efecto que éstos tienen dentro del proceso general.

8.- TÉCNICAS A UTILIZAR

8.1 OBSERVACIÓN

Se aplicará la Técnica Natural de Observación de la que se espera obtener dos tipos de información: 1.- En una jornada habitual de trabajo de un Oficial de Crédito se realizará la observación, desde que se comienza a dar información al cliente, hasta la acreditación del dinero en la cuenta del prestatario. Los resultados de esta observación servirán para realizar una comparación entre lo que se encuentra establecido y la forma en la que se realiza; en este punto se podrán detectar los errores y las dificultades más frecuentes; y 2.- Al momento de la observación se medirá y registrará el tiempo que le toma a un Oficial de Crédito ejecutar cada una de las actividades que implica el proceso. Con este resultado se podrá hacer una comparación entre el tiempo real de ejecución y el tiempo ideal para este proceso.

8.2 ENTREVISTAS

Se realizarán entrevistas a personas calificadas y con vasto conocimiento del área de Crédito y Cartera, de tal manera que la información que nos proporcionen tenga suficientes elementos de juicio como para que aporten opiniones que deban ser consideradas al momento de la evaluación y para la presentación de propuestas de mejoramiento.

8.3 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para desarrollar el presente trabajo, se utilizará como principal referencia los Manuales de Procesos, los libros sobre Mejoramiento de Procesos de la Empresa, Pasos para el Mejoramiento Continuo de Procesos; además se recabará información relacionada con el tema en fuentes calificadas.

9.- ESQUEMA

TEMA:

"MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE UN CRÉDITO DE CONSUMO"

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

1. MARCO REGULATORIO

1.1 Junta Bancaria, Superintendencia de Bancos, Banco Central del Ecuador, otros organismos regulatorios

1.2 Políticas Institucionales

1.3 Estructura Organizacional

CAPITULO II

2 CREDITO

2.1 Concepto de Crédito

2.1.1 El crédito de consumo:

CAPITULO III

3 MEJORAMIENTO DEL PROCESO

3.1 Análisis de la situación actual

3.2 Identificación de los problemas

3.3 Selección del proceso a ser mejorado

3.4 Programación de soluciones.

3.5 Flujo del Proceso de Crédito de Consumo

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

10.- CRONOGRAMA

Número	Actividad	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Aprobación del Diseño de Tesis																								
2	Investigación bibliográfica y obtención de datos																								
3	Desarrollo de la Tesis																								
4	Aprobación de la Tesis																								
5	Sustentación de la Tesis																								

11.- PRESUPUESTO

Descripción	Valor Unitario U.S. $	Cantidad	Valor TotaL U.S. $	Justificación
Cartucho de tinta	35,00	2	70,00	Impresión
Resma de papel A4	5,00	1	5,00	Impresión
Anillado	3,00	5	15,00	
Cd	0,80	5	4,00	Respaldos
Encuadernación	9,00	5	45,00	Ejemplares de la tesis
Imprevistos			50,00	
Gastos de Graduación	60,00		60,00	Costo Universidad
TOTAL			**249,00**	

12.- BIBLIOGRAFÍA:

Codificación de las Resoluciones Bancarias. Titulo X De la Gestión y Administración de Riesgos. Capítulo V De la Gestión de Riesgo Operativo

Diccionario de la Lengua Española. Vigésima Segunda Edición. On Line. http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=cultura. Consultas realizadas: Octubre 5 de 2010

GÓMEZ Bravo, Luis. Pasos para el Mejoramiento Continuo. On Line. http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/admon/15.htm Consulta realizada: Octubre 5 de 1020.

HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Mc. Graw Hill. The International Quality Advisor Ernest Young. San José, California.

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ, y BAPATISTA. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. México. 1991.

LA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA. Noemagico. (Online) http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php. Consulta realizada: Octubre 27 de 2010.

MORENO Aguilar, Joaquín; ROJAS Reyes, Carlos. La Investigación en la Universidad. Julio de 2002.

MUTUALISTA AZUAY. Instructivo para Medir el Tiempo del Ciclo del Proceso. Septiembre 2009

MUTUALISTA AZUAY. Plan Estratégico. Julio de 2010

UNIVERSIDAD DEL AZUAY. Material de Apoyo. Investigación Aplicada a la Gestión de la Organización. Ing. Com. Pablo Rosales H. Septiembre 2010