



“Responsabilidad con pensamiento positivo”

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

TEMA

**ELABORACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES DEL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE MUTUALISTA
PICHINCHA**

Autor

Rubén Darío Herrera Lozada

Tutor

Mgs. Boris Mesa

Quito – Ecuador

Enero 2014

Dedicatoria

Gracias a Dios a mi Esposa a mis
Hijas por ser un soporte permanente
de comprensión y amor.

Rubén.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a la Universidad Tecnológica Israel a sus autoridades y docentes quienes transmitieron sus conocimientos, enseñanzas los que han sido fundamentales para lograr el éxito, también Agradezco a Mutualista Pichincha a sus colaboradores por la confianza depositada para ser un instrumento de mejora en favor de la institución y del área de Operaciones.

A toda mi familia y amigos gracias por su apoyo.

Rubén.

CERTIFICADO DE AUTORÍA

El documento de tesis con título **“ELABORACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE MUTUALISTA PICHINCHA”** ha sido elaborado por Rubén Darío Herrera Lozada con Cedula de Identidad # 170916886-6, como estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, informo que poseo los derechos de autoría del mismo, declaro que los contenidos de este documento, son originales, auténticos y de exclusiva responsabilidad del autor.

Quito, Enero 2014

AUTOR

Rubén Darío Herrera Lozada
CI # 170916886-6

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA “ISRAEL”

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación certifico:

Que el Trabajo de Graduación **“ELABORACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE MUTUALISTA PICHINCHA”** presentado por el señor por Rubén Darío Herrera Lozada, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado, que se designe, para su correspondiente estudio y calificación, y que es autor intelectual del mismo.

Quito, Enero 2014

TUTOR

Mgs. Boris Mesa

Contenido

Informe Final De Resultados Del TT	8
Introducción	9
El Problema	11
Objetivos Generales	11
Objetivos Específicos.....	11
Fundamentación Teórica y Metodológica.....	12
Marco Metodológico.....	16
Metodología Seis Sigma	17
Encuestas (anexos).....	18
Presentación y Descripción del Producto	19
Gerencia Operaciones	19
Estructura De Activos	21
Supervisor de Cartera.....	22
Oficial Operativo Cartera.....	24
Asistente Operativo Cuadres	25
Oficial de Operaciones Cartera	27
Asistente Operativo Cuadres.....	29
Estructura De Pasivos Y Servicios.....	31
Supervisor de Control de Ahorros y Servicios.....	31
Asistente Operativo Cuadres Monetarios.....	33
Oficial Operativo Sénior Nóminas y Transferencias	34
Oficial Operativo Impresión de Tarjetas	36
Asistente Operativo cuadros.....	37
Oficial Operativo Control de Ahorros.....	38
Oficial Operativo Control de Ahorros.....	40
Auxiliar de Oficina Control de Ahorros.....	42
Estructura de servicios compartidos.....	43

Oficial Sénior Custodia.....	43
Oficial Junior Operaciones.....	45
Asistente Operativo Custodia.....	47
Oficial Sénior Seguros	48
Control Interno	50
Tarjeta De Crédito	51
Supervisor de Tarjeta de Crédito.....	51
Oficial Estándar T/C	53
Oficial Estándar T/C	55
Organigrama Funcional	56
Conclusiones	57
Recomendaciones	58
Bibliografía.	59
Anexo 1.....	60
Anexo 2.....	60
Anexo 3.....	61
Anexo 4.....	64
Anexo 5.....	65
Glosario	66

Informe Final De Resultados Del TT

1. Datos generales:

Carrera:	Administración de Empresas
Autor/a del TT:	Rubén Darío Herrera Lozada
Tema del TT:	Elaboración de manual de funciones del departamento de Operaciones de Mutualista Pichincha
Articulación con la Línea de Investigación Institucional:	Productividad y sociedad
Sublínea de Investigación Institucional:	Optimización de productividad de Estructuras Financieras
Fecha de presentación:	Enero 2014

Introducción

Las Mutualistas fueron creadas bajo decreto presidencial en el Gobierno del Dr. José María Velasco Ibarra en el año de 1962 la que nace con el sentido social de lograr ser entidades enfocadas en el otorgamiento de vivienda a sus socios, para este efecto posee su área financiera y una área de mandato reguladas por la SBS, capta recursos de los clientes a través de Depósitos y otorga créditos de consumo, vivienda, comercial y microcrédito. (Financieras, REGISTRO OFICIAL No. 250 DE 23 DE ENERO2001)

La Mutualista Pichincha es una empresa financiera regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros de acuerdo al artículo 321 de la Constitución de la República del Ecuador , que en el tercer inciso del artículo 2 de la Ley orgánica de la Economía Popular y Solidaria establece que las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda “se regirán por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” , (Ecuador, 26 enero 2012) la institución está conformada por personas, organizaciones, grupos, sectores que confían en la institución entregando sus recursos financieros, los mismos que son entregados a las mismas personas y organizaciones como prestamos dinamizando el aparato productivo en el campo de la construcción y proporcionando a los clientes bienestar al poseer una vivienda

Los objetivos principales de la Mutualista Pichincha son:

- Estimular y promover el ahorro a través de las distintas modalidades permitidas por la Ley.
- Destinar sus recursos principalmente al financiamiento de vivienda, construcción y el bienestar familiar de sus asociados.
- Realizar todas las operaciones financieras permitidas a las mutualistas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- Los demás contemplados en la Ley, Reglamentos y Estatutos. Para el cumplimiento de sus objetivos, la “Mutualista Pichincha podrá celebrar toda clase de actos y contratos e intervenir como parte en toda clase de juicios por intermedio de su Representante Legal

La Mutualista Pichincha” tiene una duración indefinida. Podrá fusionarse o asociarse con otra u otras Asociaciones Mutualistas, conformar empresas y compañías mercantiles, subsidiarias o afiliadas, participar en ellas, invertir en fideicomisos o cualquier otro tipo de inversión que la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero le permite; participar en alianzas comerciales o intervenir en cualquier forma de asociación temporal o accidental, transformarse, disolverse o liquidarse por las causas y motivos determinados en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Reglamentos y este Estatuto, para

cuyo efecto se sujetará a los requisitos y procedimientos que la indicada Ley y la Superintendencia de Bancos y Seguros y demás disposiciones legales o reglamentarias aplicables.

“La Mutualista Pichincha” a más de las facultades sobre el destino de sus recursos podrá invertir los mismos en cualquier proyecto orientados al desarrollo de la vivienda, construcción, bienestar familiar de sus asociados e invertir en el capital de empresas previstas en la Ley de Mercado de Valores y las que permitan la Ley el Reglamento, las Resoluciones dictadas o que dicte la Junta Bancaria, la Superintendencia de Bancos y Seguros o lo dispuesto por éste Estatuto.

En los servicios que presta la institución tiene el otorgamiento de créditos de consumo, microcrédito, comercial y vivienda para ofrecer viviendas de mejor calidad y a precios competitivos posee la unidad de mandato la que tiene sus unidades de construcción y comercialización, las construcciones se basan en principios de otorgar a los clientes vivienda, estas deben ser hogares para los clientes por lo que los conjuntos habitacionales poseen servicios comunitarios para los condóminos.

Los servicios financieros cuentas de ahorros depósitos a plazo tarjeta de crédito compra de cartera de consumo a empresas especialistas en la generación de créditos y venta de cartera hipotecaria a instituciones financieras.

Bajo las regulaciones de la Superintendencia de Bancos la Superintendencia de Compañías y la Bolsa de Valores se genera una titularización de cartera de vivienda la que es comprada por la Corporación de Titularización Hipotecaria , en este devenir de compras y venta de cartera el objetivo es lograr obtener rentabilidad por los fondos de créditos de consumo y en la venta de cartera y en la titularización es lograr obtener recursos nuevos para rotar el capital a partir de este año mediante Ley publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 659, de 12 de marzo del 2012, (Oficial) se expidió la Ley Reformatoria a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en la que faculta a las mutualistas el captar recursos de capital en las que los socios pueden ser socios de la institución

Debido a los continuos cambios que se presentan en un entorno global de las empresas, más los cambios propios que se dan al interior de las organizaciones en sus diferentes dimensiones: los procesos, la tecnología, la estructura organizacional y el personal; es importante que los Organizaciones revisen sus procesos con el objetivo de optimizarlos y encontrar oportunidades de mejora en dichos procesos.

Para la Institución, es vital que sus procesos de negocio, operativos y tecnológicos funcionen de manera eficiente, maximizando el uso de sus recursos y prestando un excelente servicio a sus clientes; sin embargo suele suceder en algunas empresas que los procesos internos, la operatividad, la información y la tecnología que las soportan con frecuencia son poco entendidos. (Certo, 2001)

Al igual que todas las organizaciones de negocio y servicios la Institución que se apoya fuertemente en los procesos operativos y tecnológicos para lograr sus objetivos estratégicos a mayor cantidad de clientes el volumen de transacciones, servicios y productos se elevan de forma acelerada y en la misma proporción ocasiona que el área de Operaciones enfrente retos nuevos los que crecen sin respaldo formal. En este contexto al igual que en otras áreas se hace imprescindible contar con manuales de funciones de las actividades del personal que delimiten sus responsabilidades, controles, cuadros, procesamiento y actividades sensibles que afecten de manera importante y que puedan generar un riesgo operativo al área y a la institución, el área de operaciones está conformada por sub áreas como Cartera, Control de Ahorros y Tarjeta de Crédito.

El Problema

El crecimiento acelerado de la institución no contempló la diversidad de actividades y funciones que se desempeñan en el área de operaciones las que requieren sean normadas con un proceso de levantamiento en in situ de cada colaborador del área

Objetivos Generales

Implementar un manual que describa las responsabilidades, secuencia, servicios y actividades que realiza el área de Operaciones de Mutualista Pichincha

Objetivos Específicos

Garantizar la Operatividad del Negocio Financiero de la Mutualista Pichincha, asegurando el control de los procesos operativos a nivel nacional en cumplimiento con las políticas y procedimientos establecidos para la Mutualista Pichincha.

- Delimitar las competencias y conocimientos requeridos para los cargos a desempeñar
- Identificar los indicadores con los que se evalúa las actividades y los controles que se aplicaran
- Enunciar la descripción Funcional el Perfil y las Responsabilidades de los puestos
- Identificar actividades que por su relación pueden señalarse como duplicadas
- Determinar back up de las actividades y sus respectivos niveles de supervisión

Fundamentación Teórica y Metodológica

En hallazgos realizados por investigadores y arqueólogos se descubrió que mucho antes de la aparición de la moneda, en algunos lugares se realizaba el truco que puede considerarse como una actividad bancaria que sirvió para negociar. Lugares como Mesopotamia en el templo de Uruk año 3400 a.C y en Babilonia año 2250 a.C, se destacaron por la creación de actividades y documentos que utilizaron para actividades bancarias. En el siglo V a.C se utilizaban una especie de libros de diario y mayor llamados Efemérides con los que mejoraron sus procesos contables y sustituyeron las tablas de arcilla. Los griegos en el siglo IV a.C para el buen desempeño de sus actividades se regían por el derecho Mercantil y crearon algunas normas las que se incorporaron al derecho Romano , debido a que el interés por prestamos era muy elevado los Romanos crearon algunas leyes que se aplicaron a través del tiempo

- Ley de las doce tablas (Prohibía el cobro excesivo de interés de 12 % incluso el 4%)
- Ley Genucia (Prohibía prestamos con interés)
- Ley Onciarum Foenus (Fijo un interés máximo del 12 %)

Destaca también el colegio de Flamens la que tiene el mérito de ser la creadora del Fideicomiso

En el siglo XII al XIV se crearon gran variedad de operaciones , depósitos a interés , prestamos , anticipos , giros , inversiones , así como el respaldo y perfeccionamiento de la contabilidad , sistema de partida doble , por experiencias nefasta se realiza las separación de las actividades financieras de las comerciales , con lo cual se mejora sus beneficios , prácticas que son ejercidas hasta la actualidad.

En el año 1844 se establece la primera centralización bancaria en Inglaterra como el primer banco central. Como aportaciones se tiene el cheque, las notas de caja, las letras de cambio, los pagarés y las obligaciones. En 1791 se creó el primer banco de los EEUU el First Bank of de United States, cesó en el año de 1811, en 1913 se divide el país en doce distritos cada uno con federal reserve y luego de varios problemas se declara un feriado bancario para reorganizar al sistema y la creación de régimen de seguros a los depositantes.

Los cambios tecnológicos, las comunicaciones, el transporte auxilian a los EEUU para lograr éxito en la Banca y en la Economía. (<http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GuerraMC/cap1.pdf>, 2003)

Así la Banca Mundial evoluciona por las necesidades del ser humano. La mayoría de instituciones financieras recurren a fusiones que resultan alternativa de crecimiento, la tecnología es un elemento que desequilibra entre los que la adquieren y la utilizan a tiempo.

Las instituciones financieras dependen mucho de la tecnología, de modo que existe competencia tecnológica que permite la permanencia en el mercado, la reducción de costos operativos y mitigar los riesgos que permiten el mejoramiento continuo.

Para la definición de un diseño de los cargos motivo por el cual se realizara el levantamiento de la información, es adecuado conocer cómo fueron sus inicios y en base a que teoría nos vamos apoyar. Tenemos que los pioneros del movimiento de la administración científica a comienzos del siglo XX Taylor y sus seguidores Gantt y Gilbreth, realizaron un intento sistemático por aplicar ciertos principios para un desempeño óptimo del individuo en un cargo. Los métodos científicos solo permitían la eficiencia máxima de un cargo, mientras que Taylor buscaba la cooperación entre la administración y los obreros para lograr aumentar la productividad y repartir los beneficios entre las dos partes se determinan la mejor manera de desempeñar un cargo. La utilización de incentivos salariales, premios a la producción, la adhesión del empleado al trabajo, se establecía una separación entre el pensamiento y la actividad, los cargos proyectaban un modelo de hacer y no pensar, el gerente mandaba y el obrero simplemente obedecía y ejecutaba, el entrenamiento se limitaba a las habilidades específicas para la ejecución de las tareas. Desde otro punto de vista cuanto más simples y repetitivas fueran las tareas mayor sería la eficiencia del trabajador, de ahí se derivó la fragmentación de las tareas la simplificación extrema de las actividades y la especialización del trabajador.

En el modelo clásico de diseño de cargos tenemos las siguientes etapas.

Se parte de un supuesto en que un hombre es un recurso productivo se busca racionalidad técnica y tecnológica, el proceso es óptimo cuando el sujeto cumple estos supuestos.

El trabajo se fragmenta se divide en partes de manera que cada personas solo realiza una parte del trabajo de manera sencilla y rutinaria, cada persona recibe una responsabilidad parcial y fragmentada teniendo como referencia el tiempo estándar de ejecución así sus labores deben ser rítmicas coordinadas y armoniosas.

El diseño se basa en la estabilidad la presunción de la permanencia lo que implica que el cargo puede ser definitivo no se ha previsto cambios.

Se hace énfasis en la eficiencia el trabajo se mide mediante estudios de tiempos y movimientos para definir los tiempos de ejecución llamados tiempos estándar, el objetivo de aumentar la productividad desemboca en los premios

De esta lógica fría y mecanicista el resultado esperado es la eficiencia máxima, aumentar las utilidades de la organización gracias a los incentivos salariales en los trabajadores serán mayores sí ambos ganan, de ahí nace la expresión LO QUE ES BUENO PARA LA ORGANIZACIÓN ES BUENO PARA EL TRABAJADOR (Chiavenato i. , 2006), este enfoque desarrolló el concepto de línea de montaje la gran innovación en su época.

El modelo Humanista de las relaciones humanas surge en los años de 1930 en oposición a la administración científica que representaba el estándar de la época contra un mecanismo predominante, las relaciones humanas hizo a un lado los factores de la administración científica, las ciencias sociales sustituyeron a la ingeniería industrial el liderazgo sustituyo a la jefatura, la persuasión ocupó el lugar de las ordenes, las recompensas sociales reemplazaron a las salariales, apareció la fatiga psicológica en lugar de la fisiológica, el nuevo enfoque sintonizó con el espíritu democrático.

Con la teoría de las relaciones humanas se inician los primeros estudios de liderazgo, motivación, comunicaciones, y aspectos relacionados con las personas. Sin embargo el cambio de mentalidad de concepto en el diseño del cargo No cambio del modelo clásico la teoría de las relaciones humanas no se propuso un cambio del modelo. En este enfoque para motivar a los empleados se destaca el diseño de los puestos y el entorno organizacional en general, los empleados aprecian la flexibilidad en las disposiciones laborales, el permanecer en una empresa depende si el empleado percibe como justo y equitativo. (Hellriegel&jackson&slocum, 2002, pág. 376) La única diferencia radica en las implicaciones humanas, a continuación se muestra un cuadro comparativo de los modelos analizados para el diseño de un cargo

Modelo Clásico	Modelo Humanista
Énfasis en la tarea y la tecnología	Énfasis en la persona y el grupo social
Concepto del hombre económico	Concepto de hombre social
Recompensas salariales y materiales	Recompensas sociales simbólicas
Mayor eficiencia gracias al métodos de trabajo	Mayor eficiencia gracias a las satisfacción de las personas
Preocupación por el contenido del cargo	Preocupación por el contexto del cargo
El gerente imparte ordenes	El gerente es líder
Ordenes e imposiciones	Comunicación e información
Obediencia estricta	Participación en la decisiones

Cuadro del texto de (Chiavenato, 2006)

Por lo antes mencionado, al conocer que se requieren resultados óptimos y que estos se enmarcan en los modelos de conceptualización de cargos este debe poseer factores de medición para lo que es adecuado tomar en consideración que la “Medición del

desempeño la forma en la cual se calcula la medida del desempeño en la práctica varía mucho. La ley de Little dice que hay una relación matemática entre la tasa de rendimiento, el tiempo de rendimiento y la cantidad de inventario de producción en proceso se define así:”

$\text{T tiempo de rendimiento} = \frac{\text{Producción en proceso}}{\text{Tasa de rendimiento}}$
--

(Chase-Jacobs-Aquilano, (2004), Administración de la Producción, MEDICION DEL DESEMPEÑO POR PROCESOS, 10ma edición, McGraw-Hill, p.125)
 (Chase&Jacobs&Aquilano, Adminstracion de la Produccion, 10ma edicion, 2004, pág. 310)

La globalización implica tecnología, adaptación al cambio, emprender y mirar al futuro en favor de los clientes para alcanzar resultados óptimos en los cuales el desarrollo de procesos claros y eficientes toman un rol importante. Podemos llegar a concluir que si desarrollamos “Un proyecto puede definirse como una serie de actividades relacionadas entre sí están dirigidas hacia resultado en común y cuyo desempeño requiere un periodo, la administración de proyectos puede definirse como planeación, dirección y control de recursos (personas, equipo material) para para cumplir con las restricciones técnicas de costos y de tiempo de un proyecto” (Chase-Jacobs-Aquilano,(2004) Administración de la Producción, ADMINSTRACION DE PROYECTOS, 10ma edición, McGraw-Hill ,pag.74)

Por lo expuesto anteriormente se ha realizado un compendio que comprende una reseña histórica de la creación de la entidades financieras las que centran su actividad en la prestación de bienes capital en favor de los que no poseen este bien para lograr mejorar el buen vivir en un concepto de solidaridad. Se analizó brevemente la conceptualización de los diseños de cargos su historia porque se toman los parámetros clásico y los humanistas que logran armonía en la aplicación de las funciones actuales y medición con la ley de Little y se consolida en una visión general, porque es importante en un Proyecto sus definiciones y alcance, los que apalancan la elaboración de manuales y procedimientos para actividades realizadas por grupos de personas que requieren conocer con claridad y objetividad sus responsabilidades en pro de la persona y de la institución.

Marco Metodológico

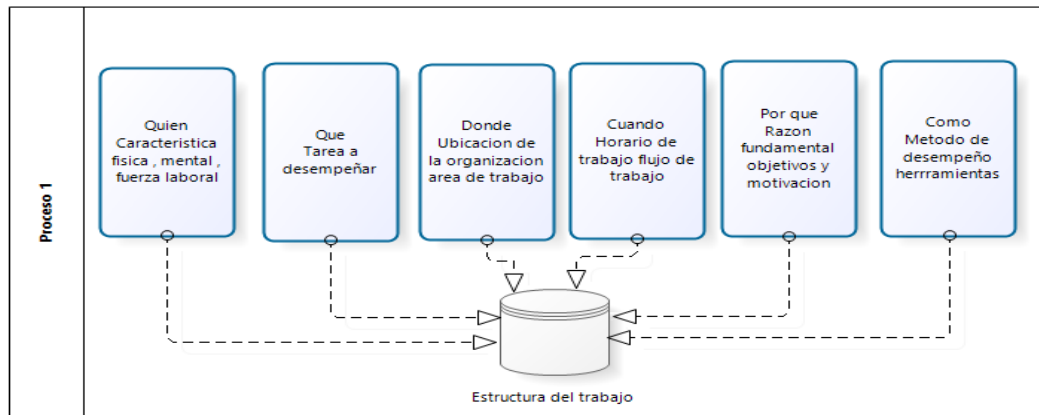
El método analítico – sintético. Permitió realizar el estudio del problema descomponiendo las actividades diarias de cada funcionario e integrando a una matriz en la que se describen las responsabilidades, funciones principales y secundarias,

El método histórico – lógico. En el diagnóstico del problema y al presentar la propuesta de solución nos permite identificar el origen del problema, las causas e impactos de manera cronológica, logrando obtener el sustento a este proyecto investigativo.

El método hipotético – deductivo. Inverso al método inductivo nace de los supuestos generales hacia los particulares, llevándonos a realizar predicciones y plantear supuestos que nos dan lugar a la creación de hipótesis y diseño de los objetivos de investigación específicos

El método sistémico. Se Plantean varias alternativas de forma ordenada con proyección a diferentes componentes como actividades, funciones, perfil y controles los que progresivamente se mejoran con la información recabada para llegar a una propuesta fácil viable y razonable.

Método de aplicación Analítico sintético. Nos permite identificar el problema tomando en consideración el modelo del trabajo cuestionado, Quién, Qué, Dónde, Cuándo, porqué y Cómo. Estas interrogantes y la falta de manuales de funciones y manuales individuales por actividades y servicios hacen que se requiera esta información para el área de Operaciones la que garantice la operatividad de Mutualista Pichincha. (Chase&Jacobs&Aquilano, Administracion de la Produccion y Operaciones,Diseño del producto y Selecccion del Proceso, 2004, pág. 140)



Powered by
bizagi
Modeler

Metodología Seis Sigma

Se refiere a la filosofía y los métodos que utilizan las compañías para eliminar los problemas en sus procesos, los que tiene cabida en este levantamiento de funciones ya que el enfoque estándar es el que se describe a continuación: (Chase&Jacobs&Aquilano, Administración de la Producción y Operaciones, Diseño del producto y Selección del Proceso, 2004, pág. 310)

- Definir (D) Identificar, características, necesidades de impacto.
- Medir (M) cuantificar y determinar cómo se desempeña
- Analizar (A) determinar la causas, identificar variables
- Mejorar (I) confirmar variables medir desviaciones
- Controlar (C) como mantener las mejoras, determinar herramientas para asegurar variables

Las Descripciones del método Seis Sigma se encuentra ajustada al levantamiento de actividades y funciones del área Operaciones los que concuerdan en la forma conceptual con la aplicación de este método logrando presentar un símil, así tenemos los siguiente

- (D) levantamiento de actividades
- (M) cuantificar tiempos por actividad
- identificar actividades que provocan cuellos de botella
- (M) actividades de mejora que disminuyan carga manual
- Mejorar los controles y crear Círculos de calidad con Kwins de fácil aplicación.

Encuestas (anexos)

Para fortalecer el estudio realizado de un manual de funciones se aplica la técnica de la encuesta de opinión de los colaboradores, la que se basa en el llenado de un formulario que contiene 15 preguntas las que se refieren a temas de las actividades del área y el obtener una visión de la interacción con el cliente y el negocio. (Likert, 2014) (Hellriegel-Jackson-Slocum, 2002)

Los objetivos de la encuesta son:

- Determinar el estado actual de las operaciones financieras
- Identificar los principales problemas
- Identificar los niveles de riesgo de los procesos

La mayoría de preguntas se las debe responder escogiendo una de las opciones del formulario

En el Anexo 3 consta un resumen de los resultados obtenidos de la encuesta.

Además se realiza un levantamiento de los conocimientos requeridos para el área y se adjunta un Anexo 1 en que se muestra el Pareto de conocimientos, en Contabilidad, Normas y políticas y manejo de herramientas informáticas y un Anexo 2 formato de actividades críticas, esta información es requerida cuando se va realizar la incorporación de un colaborador y ayuda a medir procesos de riesgo elevado.

Presentación y Descripción del Producto

A continuación se detallan cada una de las actividades y funciones de cada persona del área de Operaciones, encontrarán una Matriz que se aplicó a todos los funcionarios, basado en lo que menciona Hellriegel en la teoría de las características del puesto, sobre variedad de habilidades, identidad con las tareas, significado de las tareas, experiencia en el trabajo, responsabilidad por los resultados, conocimiento de los resultados, motivación interna en el trabajo, desempeño y satisfacción con el trabajo. (Hellriegel&jackson&slocum, 2002, pág. 386)

Esta matriz acoge varias de estas características y está compuesta por: El nominativo del cargo, descripción funcional, perfil, responsabilidades, controles, indicadores y Back up, Además en cada sub área se enuncia a que área pertenecen. (Bohlander-Snell_Sherman, 2001)

Gerencia Operaciones

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles	
Tipo de Agrupamiento: Gerentes	Unidad Organizativa: Operaciones
Cargo: Gerente Operaciones	Posición: Gerente de Operaciones
Supervisión personas a cargo : 21	Reporta a : Dirección de Operaciones
PERFIL	
<p>Descripción: Planifica, organiza y controla de manera eficiente la operatividad del Negocio Financiero de la Mutualista Pichincha, en coordinación con las Oficinas Locales y Regionales, buscando un nivel adecuado de servicio, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos generales establecidos.</p> <p>Tiene a su cargo el área de Control de Ahorros y servicios, Cartera, Seguros, Tarjeta de Crédito Custodia y Gestión Documental, así como también la coordinación con los Jefes Operativos de las Oficinas locales y Regionales.</p> <p>Atribuciones</p> <p>Administrar eficaz y eficientemente el procesamiento de las operaciones Financieras, ejerciendo estricto control y vigilancia de la Operatividad y la orientación de los recursos disponibles.</p> <p>Dar seguimiento oportuno a los requerimientos de Organismos de Control y proyectos</p>	

de innovación o mejora tecnológica.

Evaluar la gestión del departamento, supervisando cierres diarios y mensuales de las operaciones, así como también asegurar la entrega oportuna de reportes generados por el área de Operaciones a Organismos de control.

Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD COMPLETA	5 AÑOS	Finanzas, o Ing. Empresas o afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	5 AÑOS	Experiencia en entidades Financieras
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar el plan operativo del departamento en coordinación con la Dirección de Operaciones. - Proponer mejoras integrales en los procesos operativos que aseguren un servicio de calidad a los usuarios. 		
Operativas	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar que se realicen los controles de los procesos operativos de los productos y servicios que realizan en las áreas operativas del Negocio Financiero. - Verificar que en las Áreas de: Control de Ahorros, Cartera, Custodia, Seguros y Tarjetas de Crédito se supervise la administración y procesamiento de las Operaciones de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes. - Apoyar en la gestión de las Oficinas a nivel nacional en cuanto a sus actividades operativas. 		
De Control	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar al personal a su cargo. - Supervisar la ejecución de los procesos operativos internos, identificando las oportunidades de mejora e implantarlas. - Supervisar que se realice el seguimiento preventivo de las operaciones que se efectúan en las agencias y oficinas regionales. - Verificar y asegurar la correcta aplicación de lo establecido en los documentos normativos. - Cumplir las políticas, procedimientos y las disposiciones dictadas por la SBS. - Administrar los riesgos relacionados al logro de sus objetivos. - Llevar a cabo las acciones correspondientes para 		

	<p>implementar las medidas de control establecidas por el Órgano de Control.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atender las observaciones de los Departamentos Internos.
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> - Participar como Líder del Área en los proyectos relacionados al ámbito de su responsabilidad. - Elaborar plan anual de capacitación del personal a su cargo y solicitar su ejecución al Responsable de capacitación del Departamento de Recursos Humanos. - Revisar y proponer las mejoras continuas en los procesos operativos y de sistemas que impacten en beneficio de los usuarios así como actualizaciones de los documentos normativos. - Cumplir con las demás funciones que le asignen, dentro del ámbito de su responsabilidad.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
Balances	Cierre oportuno del Balance dentro de los tiempos establecidos
Organismos de Control	Generación de información oportuna para Organismos de Control
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas
INDICADOR	
Calificación de auditoría Interna e Informes auditoría Externa	
BACK UP	
SUPERVISORES DEL AREA	

Estructura De Activos

Supervisor de Cartera

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Jefes Coordinadores		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Supervisor Operaciones		Posición: Supervisor de Cartera	
Supervisión personas a cargo : 4		Reporta a : Gerente de Operaciones	
PERFIL			
<p>Descripción: Supervisa y controla que las operaciones y procesos operativos realizados en el área de Cartera se cumplan de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la institución y normas de los Organismos de control.</p>			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD COMPLETA	5 AÑOS	Finanzas, Administración de Empresas.
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	2 AÑOS	Experiencia en entidades Financieras
EXPERIENCIA	ESPECIFICA	2 AÑOS	Administración de Cartera.
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Brinda soporte oportuno a la Gerencia de Operaciones identificando alertas tempranas en sus procesos y proponer acciones correctivas. - Supervisa el correcto procesamiento de las operaciones registradas en el sistema. - Reporta los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar oportunidades de mejora. - Cumple con las demás funciones que le asignen, dentro del ámbito de su responsabilidad. - Supervisa que se realice el correcto desembolso de las operaciones de crédito con sus respectivas garantías para la Mutualista bajo las disposiciones vigentes. 		

	- Supervisa al personal a su cargo.
Capacitación	Capacita continuamente al personal de los procesos a cargo.
Asesoramiento	Brinda Soporte Operativo a todas las Oficinas sobre los distintos procesos tanto de reportes, abonos, cancelaciones y liquidaciones de ventas, titularización y recompras de cartera.
Castigos	Revisa información de castigos para Superintendencia de Bancos e IFIS Administradas.
Operaciones de Créditos en proceso	Brinda Soporte en Venta, Recompra de cartera y envió de estructuras SBS.
Implementación	Apoya la implementación de mejoras y nuevos procesos en compras, ventas de cartera y titularizaciones.
Reportes	Genera reportes Organismos de control
Ejecución	Ejecuta liquidaciones de procesos de ventas, compras, recompras de cartera al sistema financiero.
Directivas Contables	Coordina con el Área Contable la creación de directivas que afectan a sus procesos.
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
REPORTERIA	Envío oportuno y confiable de Estructuras a SIBS
CUADRES	Cuadre diario de Cartera Propia, Administrada y Vendida
CUENTAS CONTABLES	Partidas pendientes dentro de la normativa interna vigente.
INDICADOR	
Calificación de auditoría Interna del Activo	
Proyectos de Mejoramiento Propuestos / Proyectos implementados	

Optimización de capacidad Instalada (Personas, tiempos, tecnología)
BACK UP
Oficial Senior Cartera

Oficial Operativo Cartera

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Oficial Operativo Sénior		Posición: Oficial Operativo Cartera (Originación)	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Supervisor de Cartera	
PERFIL			
Descripción: Realiza desembolso de créditos de agencias locales conforme a normas y procedimientos establecidos, gestiona revisión de operaciones para levantamiento de garantías.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	2 años	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
CONOCIMIENTO	MANUAL DE CREDITO		
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Contabilización de Créditos	Recepta, revisa y verifica documentos de Agencias Locales para contabilización de Créditos, conforme a check list de créditos para realizar desembolso.		

Envío de documentos a Custodia	Genera archivo de contabilizaciones, valida contra documentos de la Operación y envía a Custodia.
Levantamiento de Garantías	Recibe requerimiento de la unidad de Crédito para levantamiento de garantías de agencias locales y regionales, revisar y validar información en sistema y sumilla.
Soporte operativo	Brinda soporte a los requerimientos sobre desembolsos a oficinas locales y Regionales
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
REPORTES	Reporte de créditos devueltos por inconsistencias.
Créditos desembolsados	Informes de Auditoría sin observaciones
INDICADOR	
Calificación de auditoría Interna del Activo Carpetas rechazadas en Ventas de Cartera	
BACK UP	
SUPERVISOR DE CARTERA	

Asistente Operativo Cuadres

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles	
Tipo de Agrupamiento: Oficiales	Unidad Organizativa: Operaciones
Cargo: Oficial Operativo Estándar	Posición: Asistente Operativo Cuadres
Supervisión personas a cargo: ninguna	Reporta a : Supervisor de Cartera
PERFIL	
Descripción: Realiza estructuras del área de Cartera y Control de Ahorros, gestiona	

ventas, compras y recompras de cartera en coordinación con Supervisor de Cartera.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	2 años	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
CONOCIMIENTO	MANUALES SBS - ESTRUCTURAS		
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Estructuras	Elabora estructuras de Cartera y Operaciones, generación, cuadro contable, seguimiento errores y envío, brinda soporte Institucional.		
Ventas de Cartera	Recibe instrucciones de créditos a venderse para liquidación de operaciones y posterior Venta de Cartera y contabilización.		
Elaboración de la venta de Cartera	Realiza contables: Débitos de cada institución y créditos a las diferentes cuentas de maduración.		
Recompra cartera consumo, comercial, vivienda	Realiza contables.		
Atención de Requerimientos	Atiende requerimientos de Entidad Financieras y Organismos de Control de Operaciones de Crédito de los clientes de cartera administrada. Al igual que requerimientos de Auditoria Externa en coordinación con Jefe y Supervisor de Operaciones.		
Reportes	Entrega de reporte Créditos en Garantía MUPI CFN Y BEV.		
Cartera Vencida	Para Peruzzi, Recsa, Prenus. Genera y cruza información, contabiliza saldos de capital, interés ganado y acuado, seguros para gestión de cobranza.		
Conciliación de cartera	Cuadra reporte de cartera contra estructura R04		
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.		

CONTROLES	
Área temática	Descripción
Cuadros	Cuadre diario de estructura R04
INDICADOR	
Calificación de Informes de auditoría Interna Estructuras enviadas sin errores en los tiempos establecidos	
BACK UP	
OFICIAL OPERATIVO CARTERA	

Oficial de Operaciones Cartera

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Oficial Operativo Estándar		Posición: Oficial de Operaciones Cartera	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Supervisor de Cartera	
PERFIL			
Descripción: Realiza la administración del portafolio de las IFIS y CTH; Abonos, Reportes, Cancelaciones, Recuperación diaria, Facturación.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	2 años	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
CONOCIMIENTO	MANUALES DE COMPRA VENTA DE CARTERA		
RESPONSABILIDAD			

Área temática	Descripción
Cuadros Cartera IFIS.Binter, Iess, Iess adm, Rumiñ, Prod, Pichi adm, Arquitech II	Extrae reporte de movimiento por cuenta, compara saldos de cada IFI, gestiona diferencias.
Reportes	Envía de reportes IFIS Administradas sobre cambios de situación.
Abonos y Cancelaciones CTH	Recibir oficinas locales y regionales sobre abonos y cancelaciones. Realiza el contable.
Levantamientos de Prenda	Recibe solicitud de levantamiento de prenda por parte del oficial, solicita a custodia la información de la documentación existente. Realiza la carta de prenda o gestiona firma y envía al oficial de la oficina solicitante.
Condonaciones	Recibe solicitud de Peruzzi o MUPI aprobada, realiza contable y archiva.
Pruebas departamentales	Elabora Pruebas departamentales de Cartera y da seguimiento a las partidas pendientes.
Elaboración del archivo de saldos de cartera Arquitech II	Extrae información de las operaciones, elabora y envía formato para Arquitech.
Emisión de Facturas	Banco Internacional, Rumiñahui, Produbanco e IFIS.
Elaboración Estructura D01 (Sistema de Depósitos Garantizados)	Compara totales contra datos de balance cuentas de monetarios, valida contra balance y envía al Organismo de Control.
Sincronización de Ventas de Cartera	Gestiona corrección de diferencias generadas por sincronización de Ventas de Cartera con Contabilidad y notifica a las IFIS.

Soporte Operativo	Soporte operativo a oficinas, Peruzzi, Arquitec e IFIS, sobre requerimientos de cancelaciones, saldos, condonaciones, revisión de saldos en cuentas ahorros, estado de cuentas.
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
Pruebas Departamentales	Pruebas departamentales (depuración partidas pendientes)
Transferencias	Envío oportuno de información y transferencias a las IFIS según contratos.
INDICADOR	
Calificación de Informes de auditoría Interna	
Estructuras enviadas sin errores en los tiempos establecidos	
Facturación a bancos en los tiempos establecidos	
BACK UP	
OFICIAL OPERATIVO DE CARTERA	

Asistente Operativo Cuadres

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles	
Tipo de Agrupamiento: Oficiales	Unidad Organizativa: Operaciones
Cargo: Oficial Junior Operaciones	Posición: Asistente Operativo Cuadres
Supervisión personas a cargo: ninguna	Reporta a : Supervisor de Cartera
PERFIL	
Descripción: Realiza la administración del portafolio de las FIMUPIS, abonos, reportes cancelaciones, recuperación diaria y genera estructuras.	

Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	2 años	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
CONOCIMIENTO	TITULARIZACION DE CARTERA		
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Abonos y Cancelaciones excepto CTH	Recibe, revisa, confirma y aplica solicitudes de Abono de créditos de agencias locales y Regionales.		
Precancelaciones de Cartera Comprada	Recibe, verifica y gestiona reliquidación de tasa de descuento para pre cancelaciones de cartera comprada.		
Cobranza Cartera FIMUPIS	Genera y totaliza archivo cuadro de cartera, realiza contable y valida información previo envío a la CTH.		
Cancelaciones BIESS	Realiza contabilización.		
Gestiona e Innovare	Pago de trámites legales, cruza información entre Contabilidad vs Trámites Legales por No. Operación.		
Facturación CTH	Recibe archivo y actualiza la información de lo recaudado por cada Fimupi.		
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.		
CONTROLES			
Área temática	Descripción		
Cobranza Cartera FIMUPIS	Cuenta contable transitoria con saldo del día anterior.		

INDICADOR
% de reclamos recibidos de Fimupis Envío de estructuras Fimupis en los tiempos establecidos.
BACK UP
OFICIAL OPERATIVO DE CARTERA

Estructura De Pasivos Y Servicios

Supervisor de Control de Ahorros y Servicios

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Jefes Coordinadores		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Supervisor Operaciones		Posición: Supervisor de Control de Ahorros	
Supervisión personas a cargo: 6		Reporta a: Gerente de Operaciones	
PERFIL			
Descripción: Supervisa y controla que las operaciones realizadas en el área de Control de Ahorros y Servicios se cumplan de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la Institución y Organismos de control a fin de asegurar un buen servicio a los clientes.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD COMPLETA	5 AÑOS	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	ENTIDADES FINANCIERAS	5 AÑOS	Financiera
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
CONOCIMIENTO	MANUALES DE OPEARATIVIDAD DEL NEGOCIO FINANCIERO		
RESPONSABILIDAD			

Área temática	Descripción
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar soporte oportuno a la Gerencia de Operaciones, identificando alertas tempranas en sus procesos y proponer acciones correctivas. - Supervisar el correcto procesamiento de las operaciones registradas en el sistema y la correcta administración de las cuentas transitorias vigilando su regularización de acuerdo a las normas establecidas. - Reportar los riesgos inherentes a las funciones que desempeña. - Cumplir con las demás funciones que le asignen, dentro del ámbito de su responsabilidad. - Supervisar que se realice el correcto procesamiento y control de las transacciones - Supervisar al personal a su cargo y controlar el adecuado archivo de los documentos de su competencia. - Supervisar que se realice el seguimiento preventivo de las operaciones que se efectúan en las agencias y oficinas regionales.
Capacitación	Capacitación continua al personal sobre los procesos a cargo.
Procesamiento	<p>Coordinar y ejecutar los procesos operativos internos y externos con Banco Central del Ecuador.</p> <p>Coordinar la ejecución del proceso de cobros y pagos con terceros.</p> <p>Identificar oportunidades de mejora en el procesamiento de las transacciones y proponer acciones correctivas.</p>
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
BCE	Cuadre de cuentas transitorias bajo su responsabilidad, BCE, Transferencias, Cash Managment.
Administración de Personal.	Control adecuado del personal a cargo.
Plazos Fijos	Control de cuentas contables y ajustes realizados a fin de mes de Plazo Fijo.
INDICADOR	
Calificación Informes de Auditoría Interna (Captaciones)	

Proyectos de mejora implementados
BACK UP
OFICIAL OPERATIVO SENIOR CONTROL DE AHORROS Y SERVICIOS

Asistente Operativo Cuadros Monetarios

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Oficial Jr. Operaciones		Posición: Asistente Operativo Cuadros Monetarios	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Supervisor de Control de Ahorros	
PERFIL			
Descripción: Realiza el cuadro de las cuentas Contables.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	2 años	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Cuadros	Cuadre de Cuentas Inmóviles, grupo 21013502		
	Cuadre de Depósitos Monetarios Regionales y Matriz , grupo 21013502		
	Cuadre de Faltantes de Cajeros, cta. 19.90		
	Cuadre de Plazos Fijos, grupo 2103		
	Cuadre de Sobrantes de cajeros , cta. 29.90		
Cuentas Contables	Revisa cuentas contables y ajustes fin de mes de Plazo Fijo		
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así		

	como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
Cuadros	Cuadre diario de cuentas contables Depósitos Monetarios
Control de cuentas	Seguimiento y regularización de partidas pendientes
INDICADOR	
Pruebas departamentales sin partidas pendientes Calificación Informes de Auditoría Interna (Captaciones)	
BACK UP	
OFICIAL OPERATIVO SENIOR CONTROL DE AHORROS Y SERVICIOS	

Oficial Operativo Sénior Nóminas y Transferencias

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Oficial Operativo Local		Posición: Oficial Operativo Sénior Nóminas y Transferencias	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Supervisor de Control de Ahorros	
PERFIL			
Descripción: Garantiza el adecuado procesamiento y cuadro de las transacciones de Cash Managment, Servipagos y Transferencias del y al Banco Central.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	3 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	2 años	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	

RESPONSABILIDAD	
Área temática	Descripción
Gestión Servipagos	Mantener un adecuado procesamiento de las transacciones de Servipagos tanto en efectivo como en cheques y cuadre de Consep.
Cuadros Soat	Realizar cuadre del Soat.
Cuadros y Conciliaciones	Consolidación y cuadre de recaudaciones Swich ORM y Punto Mático.
Estadísticas Planer	Consolidar información para envío de estadísticas.
Reportes	Reporte Especies Monetarias Falsificadas
Soporte Operativo	Soporte Operativo a todas las Oficinas sobre los distintos procesos del área de Control de Ahorros.
Remesas BCE	Consolidación información trimestral para envío al BCE
Uniteller	Cuadre transferencias recibidas del exterior.
Cuadre Contable	Elaboración de Pruebas departamentales BCE.
Cheques devueltos	Realiza y lleva el control del proceso de cheques devueltos a nivel local.
Transferencias SPI	Apoyo a la supervisión en la gestión de recepción y envío de archivos SPI, SPL BCE,OPE,SCI
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
Cuentas contables	Pruebas departamentales (SPI-BCE)
Reportes	Control de entrega de reportes oportunos
Soat	Liquidaciones mensuales con proveedor (QBE)
INDICADOR	
Pruebas departamentales sin partidas pendientes	
Calificación Informes de Auditoría Interna (Captaciones)	

BACK UP
OFICIAL OPERATIVO CONTROL DE AHORROS Y SERVICIOS

Oficial Operativo Impresión de Tarjetas

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Oficial Operativo Estándar		Posición: Oficial Operativo Impresión de Tarjetas	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Supervisor de Control de Ahorros	
PERFIL			
Descripción: Realiza impresión personalizada de Tarjetas de Débito, maneja inventario de tarjetas, realiza mantenimiento de clientes y cuentas a nivel nacional.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	2 años	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Impresión de Tarjetas	Personalización de Tarjetas de débito a nivel nacional		
Destrucción de Tarjetas	Recepción de tarjetas de agencias locales y regionales no entregadas a clientes para destrucción.		
Kardex tarjetas	Control de existencias tarjetas a nivel nacional		
Mantenimiento de cuentas	Atención a requerimientos de mantenimiento de cuentas de clientes, eliminación, adición de firmas, combinaciones, cambios representantes legales.		
Recargas SMS Celulares	Cuadre transacciones Mupi Vs transacciones Yellow Peper, contabilizaciones.		
Diferidos	Habilitación cajero diferido		
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones		

	sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
Kardex	Control de Inventario de Tarjetas entregadas a Oficinas y en custodia
Mantenimiento de Cuentas.	Verificación de la idoneidad de la información del requerimiento de mantenimiento de cuentas y actualización de base de clientes.
INDICADOR	
Reclamos recibidos de oficinas Entrega de tarjetas emitidas en los tiempos establecidos Calificación Informes de Auditoría Interna (Captaciones) Cuadre inventario tarjetas sin novedades	
BACK UP	
OFICIAL OPERATIVO CONTROL DE AHORROS Y SERVICIOS	

Asistente Operativo cuadros

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Oficial Jr. Operaciones		Posición: Asistente Operativo Cuadros Monetarios	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Supervisor de Control de Ahorros	
PERFIL			
Descripción: Brinda soporte a la Gerencia de Operaciones y Supervisores en proyectos de mejora continua.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN	2 años	Experiencia en

	POSICIONES SIMILARES		entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Mejora Continua	Apoyo permanente en la implementación de proyectos de mejoramiento del área de Operaciones		
Diferidos	Habilitación de Cajeros Diferidos		
Miscelaneos	Actividades operativas y administrativas delegadas por la Gerencia de Operaciones.		
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.		
CONTROLES			
Área temática	Descripción		
Proyectos	Seguimiento a los proyectos de mejora del área de Operaciones		
INDICADORES			
Proyectos implementados en los tiempos establecidos			
Pruebas departamentales de acuerdo a la normativa			
BACK UP			
OFICIAL JUNIOR DE CONTROL DE AHORROS			

Oficial Operativo Control de Ahorros

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles	
Tipo de Agrupamiento: Oficiales	Unidad Organizativa: Operaciones
Cargo: Oficial Operativo Estándar	Posición: Oficial Operativo cuadros ATM's
Supervisión personas a cargo: ninguna	Reporta a : Supervisor de Control de

	Ahorros		
PERFIL			
Descripción: Realiza cuadro y atiende requerimientos y reclamos de AtM's			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	2 años	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Compensaciones	Realiza compensación de transacciones de ATM's a nivel nacional con Pacificard , Banred , Cirrus		
Cuadre Compensaciones	Verifica el cuadro de transacciones Muliservice y Banred		
Cuadre de efectivos ATM's (Flujo de Caja)	Cuadre de efectivo diario ATM's (Flujo de caja) a nivel nacional.		
Cobro y Pago Facturas Banred	Cuadre de Facturas contra verificación de registros y transacciones y contabiliza.		
Atención de reclamos y Requerimientos	Analiza requerimiento o reclamo referente a transacciones realizadas en ATM's, verifica y solventa (incluye reclamos de transacciones de TC en ATM's).		
Pruebas departamentales	Realiza Pruebas Departamentales faltantes y sobrantes ATM's		
Elaboración de PYG ATM's (Ingresos y Gastos)	Consolida la información de la facturación realizada en Pacificard y Banred. (Incluye arriendo).		
Reporte de Incidencias de Seguridad de ATM's de otros Bancos	Consolidar reporte recibido de posibles vulnerabilidades en ATM's y gestiona bloqueos.		
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones		

	sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
Requerimientos y Reclamos ATM's	Verificación de la idoneidad de los reclamos recibidos de clientes por transacciones fallidas.
Cuadros	Cuadre diario de flujo de efectivo de ATM's
Cuadros Compensaciones	Control diario de cuadro transaccional entre Cirrus y Banred
INDICADORES	
Requerimientos y reclamos atendidos en los tiempos establecidos Reporte actualizado de flujo de efectivo ATM's	
BACK UP	
OFICIAL OPERATIVO DE CONTROL DE AHORROS	

Oficial Operativo Control de Ahorros

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Oficial Operativo Estándar		Posición: Oficial Operativo	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Supervisor de Control de Ahorros	
PERFIL			
Descripción: Gestiona requerimientos de SIB referentes a providencias Judiciales, bloqueo y desbloqueo de fondos de cuentas de clientes.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES	2 años	Experiencia en entidades

	SIMILARES		Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Gestión de Providencias	Recibe y gestiona requerimientos del Organismo de Control en cuanto a información, bloqueo o desbloqueo de fondos por retenciones judiciales en cuentas de clientes.		
Cuentas Contables	Revisa ctas contables y realiza contabilizaciones.		
Soporte Operativo a clientes Internos y Externos Providencias.	Atiende requerimientos sobre información de Retenciones Judiciales en cuentas de clientes.		
Archivo	Garantiza el adecuado archivo generado por la gestión de Providencias Judiciales		
IESS	Atención de requerimientos Jubilados		
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.		
CONTROLES			
Área temática	Descripción		
Providencias	Validación información archivo Matelcoa.		
Cuentas contables	Verificación diaria de los saldos contables de las cuentas a su cargo		
INDICADORES			
Providencias atendidas oportunamente			
Requerimientos y reclamos atendidos en los tiempos establecidos			
BACK UP			
OFICIAL OPERATIVO DE CONTROL DE AHORROS			

Auxiliar de Oficina Control de Ahorros

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Oficial Operativo Junior		Posición: Auxiliar de Oficina Control de Ahorros	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Supervisor de Control de Ahorros	
PERFIL			
Descripción: Gestiona requerimientos de SIB referentes a providencias Judiciales, bloqueo y desbloqueo de fondos de cuentas de clientes.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	1 año	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	1 año	Experiencia en entidades Financieras
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Gestión de Providencias	Recibe y gestiona requerimientos del Organismo de Control en cuanto a información, bloqueo o desbloqueo de fondos por retenciones judiciales en cuentas de clientes.		
Archivo	Manejo del archivo pasivo de Operaciones.		
Soporte Operativo a clientes Internos y Externos Providencias.	Atiende requerimientos sobre información de Retenciones Judiciales en cuentas de clientes.		
Archivo físico de Providencias	Realiza el adecuado archivo generado por la gestión de Providencias Judiciales		
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones		

	sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
Archivo	Verificación del archivo correcto de documentos
Providencias	Validación de información de clientes solicitado en Providencias.
INDICADORES	
Providencias atendidas oportunamente	
Requerimientos atendidos en los tiempos establecidos	
BACK UP	
OFICIAL ESTANDAR DE CONTROL DE AHORROS	

Estructura de servicios compartidos

Oficial Sénior Custodia

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Oficial Operativo Estándar		Posición: Oficial Operativo Cartera	
Supervisión personas a cargo: 2		Reporta a : Jefe de Operaciones	
PERFIL			
Descripción: Garantiza la adecuada administración de los documentos recibidos en Custodia, supervisa el resguardo, cuadro, conservación y organización del patrimonio documental del archivo de garantías en custodia.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	5 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES	2 años	Entidades

	SIMILARES		Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
GESTION DOCUMENTAL	ADMINISTRACION DOCUMENTAL	40 HORAS	
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Supervisión	<p>Brindar soporte oportuno a la Gerencia de Operaciones, identificando alertas tempranas en sus procesos y proponer acciones correctivas.</p> <p>Cumplir con el correcto procesamiento de las operaciones registradas en el sistema y la correcta administración de los documentos en Custodia vigilando su regularización de acuerdo a las normas establecidas.</p> <p>Cumplir con las demás funciones que le asignen, dentro del ámbito de su responsabilidad.</p> <p>Supervisar al personal a su cargo y controlar el adecuado archivo de los documentos de su competencia.</p> <p>Supervisar que se realice el seguimiento preventivo de las operaciones que se efectúan de Custodia en las agencias y oficinas regionales.</p>		
Carga Masiva de Compras de Cartera Y egreso masivo de Ventas de Cartera	<p>Genera información en sistema, confirma documentos físicos para el ingreso en Custodia / Valida operaciones en sistema para egreso de documentos de Custodia en caso de Venta de cartera.</p>		
Operaciones Canceladas Cartera	<p>Generar información para egreso de documentos de Bóveda de Custodia y respectivo envío.</p>		
Control de Kardex	<p>Administra la custodia de Tarjetas de Débito y Crédito Vírgenes de Operaciones.</p>		
Pruebas departamentales	<p>Revisión y cuadro cuentas de Orden-Custodia.</p>		
Informes de Auditoría Interna, Externa y Organismos de Control	<p>Contestación de Informes de Auditoría Interna, Externa y Organismos de Control</p>		
Inventario Anual de Custodia	<p>Realiza el inventario anual de las garantías Mupi en custodia, y tarjetas de Crédito, elaboración del informe.</p>		

Manejo de Claves Bóveda	Apertura la bóveda en coordinación con Asistente de Custodia.
Soporte Operativo	Atención a requerimientos de Oficinas Regionales sobre procesos de Custodia.
Reportes	Diseño de Reporte de estatus de carteras, (Cartera vigente y cancelada).
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
Inventario	Control y verificación de Inventario físico de documentos a nivel Nacional
Compras de Cartera	Control del reporte de rotación y frecuencia de Carteras Compradas
Ventas de Cartera	Confirmación de la documentación a egresar de Custodia contra el portafolio aprobado por Tesorería.
Documentos	Verificación y validación de documentos y garantías que ingresan en custodia.
Excepciones	Control y seguimiento de regularización de excepciones.
Seguridades	Verificación del Cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Administración de Personal	Control adecuado del personal a cargo.
INDICADORES	
<p>Informes de Auditoría sin novedades</p> <p>Requerimientos atendidos en los tiempos establecidos</p> <p>Seguimiento y Monitoreo Cartera Comprada conforme a Contratos suscritos.</p>	
BACK UP	
OFICIAL JUNIOR DE CUSTODIA	

Oficial Junior Operaciones

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles	
Tipo de Agrupamiento: Oficiales	Unidad Organizativa: Operaciones

Cargo: Oficial Jr. Operaciones		Posición: Oficial Operativo Custodia	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Oficial Senior Custodia	
PERFIL			
Descripción: Garantiza la adecuada gestión en la recepción, entrega y registro en el Sistema de los documentos en Custodia.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	1 año	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Ingreso de Documentos	Recibe documentos de Créditos MUPI, Contratos, Garantías. Solicitudes de TC, Compras de cartera, coordina digitalización de documentos específicos, ingresa en el sistema y entrega a bóveda para archivo.		
Egreso de documentos	Recibe requerimiento del Área Legal, Oficinas locales y Recuperaciones, valida existencia, Coordina con Supervisor de Custodia, y gestiona la entrega de la documentación junto con Asistente de Bóveda.		
Soporte Operativo	Atención de requerimientos Oficinas Regionales		
Inventario de Custodia	Realiza un inventario de las garantías Mupi en custodia y tarjetas de crédito.		
CONTROLES			
Área temática	Descripción		
Ingreso de Documentos	Validación de documentos y Garantías ingresadas en Custodia		
Egreso de documentos	Validación de documentos y Garantías a egresar contra requerimiento.		
INDICADORES			
Informes de Auditoría sin novedades			

Requerimientos atendidos en los tiempos establecidos
BACK UP
OFICIAL SENIOR DE CUSTODIA

Asistente Operativo Custodia

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Asistentes		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Asistente Operativo Custodia		Posición: Asistente Operativo Custodia	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Oficial Senior Custodia	
PERFIL			
Descripción: Garantiza la adecuada gestión en la recepción, entrega y registro en el Sistema de los documentos en Custodia.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	1 año	Experiencia en entidades Financieras
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Ingreso de Documentos	Recepta documentos físicos para archivo de Custodia, gestiona la digitalización de Garantías.		
Egreso de documentos	Recopila documentación física de garantías solicitadas.		
Inventario anual físico de Custodia	Realiza un inventario de las garantías Mupi en custodia y tarjetas de crédito.		
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.		
CONTROLES			

Área temática	Descripción
Ingreso de Documentos	Verificar documentos y Garantías físicas contra documento de ingreso
Egreso de documentos	Verificar documentos y Garantías físicas contra documentos de egreso.
INDICADORES	
Informes de Auditoría sin novedades Requerimientos atendidos en los tiempos establecidos	
BACK UP	
OFICIAL JUNIOR DE CUSTODIA	

Oficial Sénior Seguros

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Oficial Operativo Estándar		Posición: Asistente Operativo Cuadros	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Jefe de Operaciones	
PERFIL			
Descripción: Garantiza la adecuada coordinación y administración de los rubros de seguros generados por Operaciones de Crédito y Cuentas de la Mutualista Pichincha con las Aseguradoras.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	5 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	1 año	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Gestión de Seguros	Brindar soporte oportuno a la Gerencia de Operaciones, identificando alertas tempranas en sus procesos y proponer acciones correctivas.		

	<p>Cumplir con el correcto procesamiento de las operaciones registradas en el sistema y la correcta administración de los seguros. Cumplir con las demás funciones que le asignen, dentro del ámbito de su responsabilidad.</p> <p>Controlar el adecuado archivo de los documentos de su competencia. Controlar que se realice el seguimiento preventivo de las operaciones que se efectúan en las agencias y oficinas regionales.</p>
Reportes	Elabora y envía reportes a las aseguradoras
Facturación	Coordina la elaboración de facturas por gestión de recaudación
Conciliación	Revisa las cuentas contables diarias y valida contra balance por cada tipo de seguro
Siniestros	Revisión de solicitudes de siniestros que cumplan con las condiciones establecidas y abrir caso y coordinar con Aseguradora para el pago, recibe pago y contabiliza.
Cancelación de Seguros	Envío diario de cancelaciones seguros de vida Ahorro Protección
Soporte Operativo a Clientes internos y externos	Atención a requerimientos de Oficinas locales y regionales así como también clientes externos.
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
Facturación	Verificación y cuadro de reporte a facturar contra cheques emitidos.
Conciliación	Control de cuentas contables
INDICADORES	
<p>Informes de Auditoría sin novedades</p> <p>Pruebas departamentales con partidas de acuerdo a la normativa</p> <p>Requerimientos atendidos en los tiempos establecidos</p>	
BACK UP	
OFICIAL ESTANDAR DE CONTROL DE AHORROS	

Control Interno

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Supervisor Operaciones		Posición: Supervisor Control Interno	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Gerente de Operaciones	
PERFIL			
Descripción: Planifica, controla y evalúa que las operaciones Negocio Financiero, se realicen de acuerdo con las políticas y Procedimientos aplicados a la Mutualista Pichincha en línea con las metas y objetivos planteados del Área de Operaciones.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	5 años	Finanzas, Administración, Auditoría o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	2 años	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS	
CONOCIMIENTO	SISTEMAS DE GESTION		
NORMATIVOS	LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO		
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Plan anual de Control Interno	Diseño del plan anual de Control Interno.		
Gestión	Establecer un sistema de control interno para asegurar el logro de objetivos del Área de operaciones y de la operatividad de las oficinas a nivel nacional, así como también garantizar la confiabilidad de la información.		
Informes de Auditoría	Realiza seguimiento y corrección de las observaciones realizadas por el Área de Auditoría Interna.		
Apoyo a la Gerencia	Brinda apoyo a la Gerencia de Operaciones en el proceso de toma de decisiones a fin que se obtengan los resultados esperados.		
Gestión	Elaboración de Informes resultantes de sus labores sobre las novedades encontradas para su debida gestión y retroalimentación		

	que contribuyan al mejoramiento continuo de la Operatividad del Negocio Financiero, así como también las sanciones que correspondan.
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
Procesos Operativos	Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades Operativas, se cumplan por los responsables de su ejecución.
Cuentas Contables	Revisión y control de los procesos operativos y cuentas contables que se afecten tanto en el área de Operaciones y a nivel nacional.
Control preventivo	Ejercer el control preventivo en la transaccionalidad de las oficinas, con el propósito de contribuir a la mejora de la gestión y seguimiento de medidas correctivas.
INDICADORES	
<p>Informes de Auditoría sin novedades</p> <p>Cuentas contables con partidas de acuerdo a la normativa</p> <p>Implementación de Proyectos de mejora propuestos.</p>	
BACK UP	
Supervisores de Área	

Tarjeta De Crédito

Supervisor de Tarjeta de Crédito

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles	
Tipo de Agrupamiento: Jefes Coordinadores	Unidad Organizativa: Operaciones
Cargo: Supervisor Tarjeta de Crédito	Posición: Supervisor de tarjeta de Crédito

Supervisión personas a cargo : 4		Reporta a : Gerente de Operaciones	
PERFIL			
Descripción: Supervisa y controla que las operaciones y procesos operativos realizados en el área de tarjeta de crédito se cumplan de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la Marca MasterCard Internacional la institución y normas de los Organismos de control.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	4 AÑOS	Finanzas, Administración de Empresas.
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	2 AÑOS	Experiencia en entidades Financieras
EXPERIENCIA	ESPECIFICA	2 AÑOS	Manejo Operativo , cargos , contra cargos , erradicación en tarjetas de crédito
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Brinda soporte oportuno a la Gerencia de Operaciones identificando alertas tempranas en sus procesos y proponer acciones correctivas. - Supervisa el correcto procesamiento de las transacciones registradas en el sistema AS 400 y MPSIS - Reporta los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar oportunidades de mejora. - Cumple con las demás funciones que le asignen, dentro del ámbito de su responsabilidad. - Supervisa que se realice la correcta administración de las operaciones de tarjeta de crédito con sus respectivas garantías para la Mutualista bajo las disposiciones vigentes. - Supervisa al personal a su cargo. 		
Capacitación	Capacita continuamente al personal de los procesos y actualizaciones del producto a cargo.		

Asesoramiento	Brinda Soporte Operativo a todas las Oficinas sobre los distintos procesos , emisión cancelación , cobranza , refinanciamiento , y ventas de las tarjetas de crédito
Estructuras	Responsable de les estructuras de tarjeta de crédito para la sbs R20, R21.R22
Implementación	Apoya la implementación de mejoras y nuevos procesos , migración de las tarjetas según resolución 2148 sobre obligatoriedad a EMV
Reportes	Genera reportes Organismos de control
Ejecución	Ejecuta refinanciamientos y procesos de ventas por cartera mala ,seguimiento al producto , estados de cuenta
Cumplimiento	Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alertas que permitan identificar las transacciones sospechosas.
CONTROLES	
Área temática	Descripción
REPORTERIA	Envío oportuno y confiable de Estructuras a SIBS
CUADRES	Cuadre diario de Cuentas contables contra SBT y sistema MUPI
CUENTAS CONTABLES	Partidas pendientes dentro de la normativa interna vigente.
INDICADOR	
Calificación de auditoría Interna de tarjeta de Crédito Proyectos de Mejoramiento Propuestos / Proyectos implementados Optimización de capacidad Instalada (Personas, tiempos, tecnología)	
BACK UP	
Oficial Senior Tarjeta de Crédito	

Oficial Estándar T/C

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles

Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Oficiales Estándar T/C (2)		Posición: Tarjeta de Crédito	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Supervisor de tarjeta de Crédito	
PERFIL			
Descripción: Garantiza la adecuada gestión en los ajustes contables, entrega de claves, procesos diarios de T/C. Atención a clientes internos externos, reclamos			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	3 año	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS / MasterCard	
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Ingreso de Ajustes	Proceso de requerimientos socios en sistema AS-400 Contra cargos copias de vale / seguimiento, reportes y estadísticas		
Ejecución	Ingreso desactivación y cambios en órdenes de débito, activación Tarjetas, claves.		
Soporte Operativo	Atención de requerimientos a Nivel nacional, clientes internos, externos, manejo de últimos, reclamos.		
Cuadres	Revisión y pagos de facturación de empresas proveedoras Revisión y control de pagos a establecimientos		
CONTROLES			
Área temática	Descripción		
Documentos	Validación de documentos ingresados en sistema AS400 , MPSIS		
Cuadres	Cuentas y solicitudes de requerimientos al día		
INDICADORES			
<p>Informes de Auditoría y MC internacional sin novedades</p> <p>Requerimientos atendidos en los tiempos establecidos</p>			

BACK UP
OFICIAL ESTANDAR T/C

Oficial Estándar T/C

Descripción Funcional, Perfil, Responsabilidades y Controles			
Tipo de Agrupamiento: Oficiales		Unidad Organizativa: Operaciones	
Cargo: Oficiales Estándar T/C (2)		Posición: Tarjeta de Crédito	
Supervisión personas a cargo: ninguna		Reporta a : Supervisor de tarjeta de Crédito	
PERFIL			
Descripción: Revisión de contratos, verificación, regularización, proveeduría T/C, administración de custodia de T/C. Erradicaciones.			
Tipo de perfil	Descripción	Unidad de tiempo	Opción
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD	2 años	Finanzas, o Afines
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA EN POSICIONES SIMILARES	3 año	Experiencia en entidades Financieras
FORMACIÓN	CONTABLE	40 HORAS / MasterCard	
RESPONSABILIDAD			
Área temática	Descripción		
Contratos	Revisión , Verificación y regularización de contratos con deficiencias		
Proveduría	Administración de proveeduría para agencias a nivel nacional , flyers, contratos, sobres, tulas , plásticos nuevos		
Soporte Operativo	Atención de requerimientos e clientes internos y externos		
Emisiones	Erradicación de tarjetas nuevas, control de la emisión, seguimiento a Pacificard y Courier.		
Cuadres	Kardex de plásticos , arqueo de contratos de ingreso a custodia		
CONTROLES			
Área temática	Descripción		
Documentos	Validación de documentos ingresados en sistema AS400 , MPSIS		

Cuadres	Kardex.
INDICADORES	
Informes de Auditoría , Custodia y MasterCard internacional sin novedades Requerimientos atendidos en los tiempos establecidos	
BACK UP	
OFICIAL ESTANDAR T/C	

Como resultado de las actividades detalladas anteriormente se muestra el siguiente organigrama funcional y la distribución de cargos.

Organigrama Funcional

Para lograr tener una visión más amplia de las actividades macro que se realizan en el área de Operaciones y nos permita conocer las interacciones que existen entre las sub áreas adjunto cuadro que presenta estas funciones.

Se tiene como cabeza de área una Gerencia de Operaciones la que está compuesta por: Áreas de ACTIVO, PASIVO y SERVICIOS COMPARTIDOS las que a su vez poseen sub divisiones como:

Cartera , Tarjeta de Crédito , Control de Ahorros y Canales , Custodia y Gestión Documental , Seguros , además se requiere que todos los supervisores tienen la responsabilidad de proporcionar ayuda y soporte lo que se convierte en Help Desk Operativo para la Mutualista.

Se sugiere visionando el futuro se posea apoyo a la gerencia y un responsable de Control Interno.

Dentro de cada una de las sub áreas se enuncian de manera general las actividades más representativas de cada área se muestra en el organigrama funcional Anexo 4

Distribución de Cargos

Para conocer cuántas personas pertenecen al área de Operaciones y a sus respectivas sub áreas, las denominaciones de cada puesto de trabajo (cargo Actual) y en base al levantamiento realizado de actividades y en especial a las responsabilidades que demanda cada cargo se está proponiendo nuevos cargos que unifican la denominación se muestra en grafico del Anexo 5

Conclusiones

La presente investigación ha logrado un resultado científico obtener un documento que solventa el problema planteado en función de lo antes expuesto se plantean las siguientes conclusiones

- La investigación describe las actividades, funciones, perfil, responsabilidades, controles, indicadores y back up de los puestos del área
- Las funciones del personal serán la base para identificar las mejoras de las actividades descritas la que pueden ser susceptibles de traslape y mejora continua
- El reconocimiento del cargo y de las actividades contribuyen al área en conocer y diferenciar lo esencial de lo accidental, lo adecuado de lo NO pertinente mejorando las labores diarias.
- El manual de funciones aclara los objetivos la finalidad del trabajo su utilidad e importancia, fortalece y da autonomía al trabajo propio logrando sinergia de grupo en alcanzar objetivos generales.
- El levantamiento de funciones logró estandarizar las normas y reglas a seguir para un desempeño óptimo, si las personas conocen que su trabajo tiene valor, se sienten responsables de los resultados.
- El Modelo aplicado nos da las pautas para potenciar las habilidades de acuerdo a la especialización de las personas y lograr aumentar su productividad
- El Perfil de requerimiento de conocimientos adecuados para el desempeño del cargo optimiza el tiempo de aprendizaje y reduce la rotación del personal.
- La descripción de actividades del área temática detalla las funciones a realizar facilitando el Pareto de acciones diarias enfocado en Ahorros, Contabilidad, manejo de Excel, conocimiento de Normas y Políticas Internas. Anexo 1
- Formato que facilita el análisis la interpretación y resume las actividades prioritarias que desempeña el colaborador de Operaciones.
- Documento base que describe las responsabilidades, el área temática a la pertenecen y que son sujeto de riesgo operativo

Recomendaciones

A partir del análisis de los resultados de la investigación se arribó a las siguientes recomendaciones.

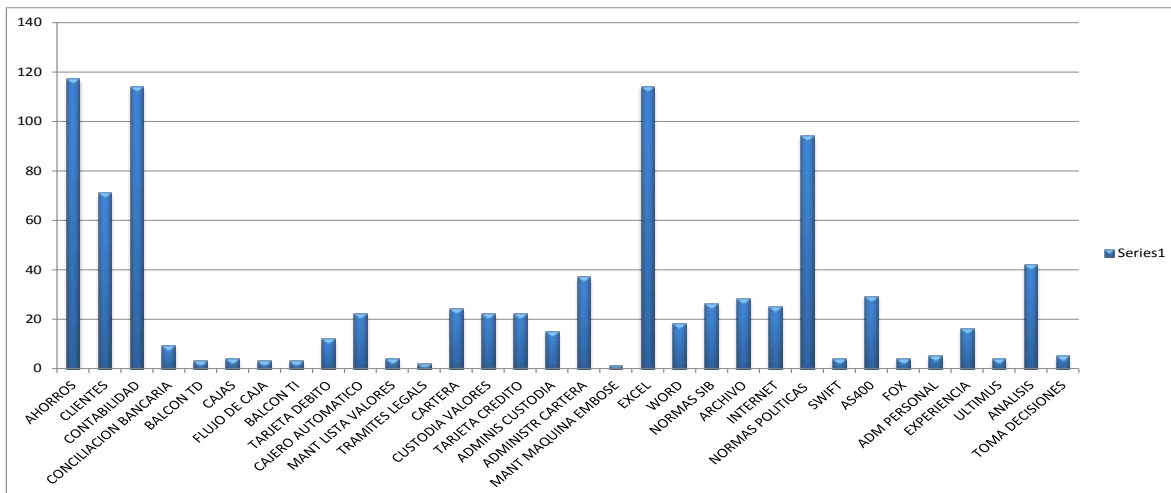
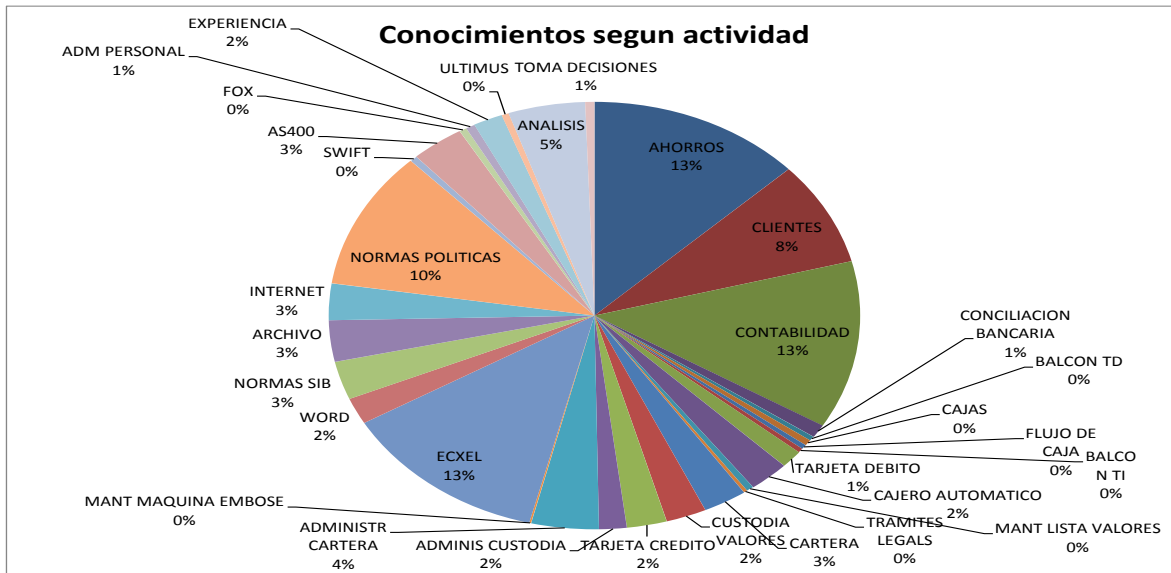
- El área de operaciones debe asumir el reto de evolucionar a la mejora continua como parte fundamental de su vivencia diaria
- Las funciones detalladas facilitaran al personal en convertirse en el motor de cambio e innovación institucional con un crecimiento planificado
- El personal debe conocer claramente lo detallado en los perfiles como el tipo de agrupamiento a que corresponde, el cargo que poseen, a quien reportan, las actividades, responsabilidades, los controles e indicadores por los cuales serán evaluados.
- El personal deberá capacitarse en actividades afines a la que desempeña logrando mayor y mejores aportes al área.
- El área de recursos humanos en base a las habilidades y destrezas identificadas propondrá el plan de carrera interno el que contemple conocimientos, competencias y capacitación que permita al funcionario conocer como crecer en la institución.
- Se deberá crear una matriz de sensibilidad por cargos el que alerte los niveles de riesgo del área
- Las actividades se deberán cruzar con los procesos productivos ya que las funciones son una parte integral de los servicios que se entregan a los clientes.
- La Gerencia y el área de procesos identificarán las tareas manuales y optimizarán con mejoras tecnológicas mitigando riesgos y aumentando la eficiencia.
- El formato creado de actividades facilitara la identificación de las competencias asignadas a los distintos puestos el que posea una estructura por área de trabajo como en Operaciones debe poseer, organización, colaboración, trabajo bajo presión, análisis y perseverancia

Bibliografía.

- Bohlander-Snell_Sherman. (2001). Requerimientos del puesto y diseño de las organizaciones para lograr Productividad en los Recursos Humanos. En Bohlander-Snell_Sherman, *Administración de Recursos Humanos* (págs. 86,92,96,97). Bogotá: Thomson Learning.
- Certo, S. C. (2001). La Gerencia de la Producción y el Control. En S. C. Certo, *Administración Moderna* (págs. 40,451). Bogotá: Prentice Hall.
- Chase&Jacobs&Aquilano. (2004). *Administración de la Producción y Operaciones, Diseño del producto y Selección del Proceso* (10ma ed.). México: McGraw-Hill.
- Chase&Jacobs&Aquilano. (2004). *Administración de la Producción*, 10ma edición. México: McGraw-hill.
- Chiavenato, i. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mc Graw hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*, parte IV, 5a edición. Bogotá: McGraw-Hill.
- Ecuador, C. d. (26 enero 2012). Ley reformativa a la ley general de instituciones del sistema financiero y ley de reordenamiento de materia económica en el área tributario-financiero. En A. Nacional, *Ley General de Instituciones del Sistema Financiero* (págs. art 321, 133,221). Quito.
- Financieras, L. G. (REGISTRO OFICIAL No. 250 DE 23 DE ENERO2001). *Título I, artículo 2*.
- Hellriegel&jackson&slocum. (2002). *Administración en un Enfoque Básico en Competencias*. México: Thomson Learning.
- <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GuerraMC/cap1.pdf>. (2003). *BREVE RESEÑA HISTÓRICA DEL SURGIMIENTO DE LA BANCA, época antigua capitulol*.
- Likert, C. d. (03 de 02 de 2014). http://www.usfq.edu.ec/programas_academico. Recuperado el 03 de febrero de 2014, de <http://www.usfq.edu.ec>: http://www.usfq.edu.ec/programas_academicos/educacionenlinea/Documents/manuales/spanish_instructor_course_designer_help/learningenvironment/assessment_tools/question_library/creating_likert_questions.htm
- Oficial, L. p. (s.f.). *Registro Oficial Suplemento No. 659 de 12 de marzo del 2012*.

Anexo 1

Matriz de conocimientos según la actividad.



Anexo 2

Matriz de Responsabilidades (actividades críticas)

<input type="checkbox"/> En desacuerdo	
<input type="checkbox"/> No opino	
Los límites de autoridad están claramente definidas	
<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	
<input type="checkbox"/> De acuerdo	
<input type="checkbox"/> Poco de Acuerdo	
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	
<input type="checkbox"/> No opino	
La capacidad instalada del personal es adecuada para el volumen de transacciones	
<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	
<input type="checkbox"/> De acuerdo	
<input type="checkbox"/> Poco de Acuerdo	
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	
<input type="checkbox"/> No opino	
Los procesos operativos son estructurados adecuadamente desde el punto de vista legal	
<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	
<input type="checkbox"/> De acuerdo	
<input type="checkbox"/> Poco de Acuerdo	
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	
<input type="checkbox"/> No opino	
Está comprometido con la estrategia del negocio	
<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	
<input type="checkbox"/> De acuerdo	
<input type="checkbox"/> Poco de Acuerdo	
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	
<input type="checkbox"/> No opino	
Posee indicadores de desempeño adecuados para los procesos operativos	
<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	
<input type="checkbox"/> De acuerdo	
<input type="checkbox"/> Poco de Acuerdo	
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	
<input type="checkbox"/> No opino	
Cree que existe una cultura de servicio al cliente	
<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	
<input type="checkbox"/> De acuerdo	
<input type="checkbox"/> Poco de Acuerdo	
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	

<input type="checkbox"/> No opino	
Cree que existen demasiadas reuniones para aspectos de poca relevancia	
<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	
<input type="checkbox"/> De acuerdo	
<input type="checkbox"/> Poco de Acuerdo	
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	
<input type="checkbox"/> No opino	
Cree que el cumplimiento de requerimientos regulatorios nos trae problemas y exceso de carga operativa	
<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	
<input type="checkbox"/> De acuerdo	
<input type="checkbox"/> Poco de Acuerdo	
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	
<input type="checkbox"/> No opino	
Cree que los procesos operativos tienen nivel de riesgo	
<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	
<input type="checkbox"/> De acuerdo	
<input type="checkbox"/> Poco de Acuerdo	
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	
<input type="checkbox"/> No opino	
Ha recibido suficiente información sobre los objetivos de levantamiento de funciones	
<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	
<input type="checkbox"/> De acuerdo	
<input type="checkbox"/> Poco de Acuerdo	
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	
<input type="checkbox"/> No opino	
Percibe que la Gerencia tomara en cuenta los resultados de este levantamiento	
<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	
<input type="checkbox"/> De acuerdo	
<input type="checkbox"/> Poco de Acuerdo	
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	
<input type="checkbox"/> No opino	

Resumen de resultados

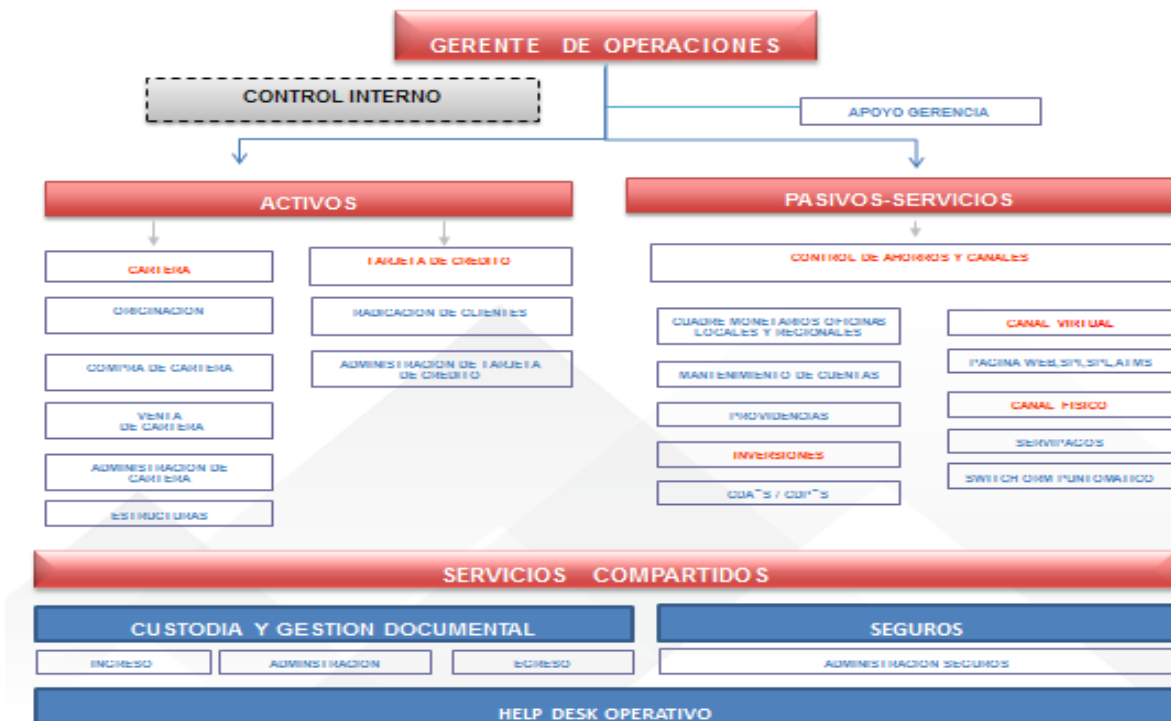
DETALLE	PROMEDIO				
	No Opina	En Desacuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
1 Recibio la capacitacion adecuada para las funciones que realiza	1.5	2.5	31	38.5	26.5
2 Tiene la experiencia para las funciones que realiza	1.5	0	12	29	57.5
3 Cree que Los roles y responsabilidades estan adecuadamente definidos en el proceso que desarrolla	1.5	4	23	57	14.5
4 Se requiere manuales de funciones y responsabilidades que apoyen las actividades diarias	1	1	14	59	25
5 los limites de autoridad estan claramente definidas	0	0	27.5	52.5	20
6 la capacidad instalada del personal es adecuada para el volumen de transacciones	3	1.5	19.5	52	24
7 los procesos operativos son estructurados adecuadamente desde el punto de vista legal	4.5	4	29	48.5	14
8 esta comprometido con la estrategia del negocio	0	0	8.5	40	51.5
9 posee indicadores de desempeno adecuados para los procesos operativos	3	7.5	32	51	6.5
10 cree que existe una cultura de servicio al cliente	0	4	31.5	38	26.5
11 cree que existen demasiadas reuniones para aspectos de poca relevancia	1.5	5	32	49	12.5
12 cree que el cumplimiento de requerimientos regulatorios nos trae problemas y exeso de carga operativa	0	14.5	18	55.5	12
13 cree que los procesos operativos tienen nivel de riesgo	0	0	8.5	64.5	27
14 ha recibido suficiente informacion sobre los objetivos de levantamiento de funciones	1.5	7	20.5	44.5	26.5
15 percibe que la gertencia tomara en cuenta los resultados de este levantamiento	1.5	0	9	53	36.5
TOTALES	1.37	3.40	21.07	48.80	25.37

- Se evidencia que los procesos de aceptación a la encuesta muy de acuerdo y de acuerdo superan el 74%
- La pregunta 13 tiene el valor más alto del 91 % al considerar que existe nivel de riesgo
- La pregunta 2 supera el 86% al informar que la experiencia avala las actividades
- La pregunta 4 el 84 % informa que se requiere de manuales de funciones

Con esta información nos lleva a confirmar que se requiere el levantamiento de funciones en que se delimite responsabilidades, actividades, back up y el perfil requerido.

Anexo 4

Organigrama Funcional



Anexo 5

	Descripción	Cargo Actual	Cargo Propuesto
OPERACIONES	GERENTE	Jefe de Operaciones	Gerente de Operaciones
	CONTROL DE AHORROS Y SERVICIOS	Oficial Operativo Sénior	Supervisor Control Ahorros
		Oficial Estándar (emboce)	Oficial Estándar
		Oficial Junior (cuadros)	Oficial Junior
		Oficial Junior (proyectos)	Oficial Junior
		Oficial Estándar (atm)	Oficial Estándar
		Oficial Estándar (sbs)	Oficial Estándar
		Oficial Junior (sbs)	Oficial Junior
		Oficial Operativo Canales	Oficial Sénior
	CARTERA	Supervisor Cartera	Supervisor Cartera
		Oficial Sénior (desembolsos)	Oficial Sénior
		Oficial Estándar (estructuras)	Oficial Sénior
		Oficial Junior (fimupis)	Oficial Estándar
		Oficial Estándar (administradas)	Oficial Estándar
	CUSTODIA	N/A	Supervisor
		Oficial Estándar (controles)	Oficial Sénior
		Oficial Junior (ingresos)	Oficial Estándar
		Asistente Junior (ingresos)	Oficial Junior
	TARJETA DE CREDITO	Supervisor T/C	Supervisor
		Oficial Estándar (ajustes)	Oficial Sénior
		Oficial Estándar (tarjetas)	Oficial Estándar
		Oficial Estándar (erradicación)	Oficial Estándar
		Oficial Estándar (reclamos)	Oficial Estándar
	SEGUROS	Oficial Estándar	Oficial Sénior
	CONTROL INTERNO	N/A	Oficial sénior(Vacante)

Glosario

Junta Bancaria.- Tendrá como finalidad fundamental de preservar los depósitos intermediando en forma eficiente los recursos captados y adicionalmente prohíbe las prácticas colusorias determinando la responsabilidad de los administradores de las instituciones financieras por la solvencia.

Superintendencia de Bancos y Seguros.- La Superintendencia de Bancos y Seguros, o SUPERBAN, es el organismo que se encarga de controlar los múltiples temas relacionados con el desarrollo de las actividades bancarias del Ecuador. El Estado provee de leyes y reglamentos especiales para que esta entidad realice sus operaciones.

Bolsa de valores.- Una bolsa de valores es una organización privada que brinda las facilidades necesarias para que sus miembros, atendiendo los mandatos de sus clientes, introduzcan órdenes y realicen negociaciones de compra y venta de valores, tales como acciones de sociedades o compañías anónimas, bonos públicos

Superintendencia de Compañías.- Organismo que tiene por objeto el control de las compañías cuyo domicilio está señalado en el país. Para poder ejercer sus funciones cuenta con leyes y reglamentos específicos. Fue creada el 20 de abril de 1964.

Efemérides.- En el estudio de los cuerpos celestes, una efemérides, efeméride o efemeris (plural: efemérides; del griego ἐφήμερος, ephēmeros, «diario») es una tabla de valores que da las posiciones de los objetos astronómicos en el cielo en un momento o momentos dados. Aunque fue también una de las primeras aplicaciones de las computadoras mecánicas, el término efemérides continúa aplicándose generalmente a una simple tabla impresa.

Mesopotamia.- Mesopotamia (del griego: Μεσοποταμία, meso-potamía, ‘entre ríos’, traducción del antiguo persa Miyanrudan, ‘la tierra entre ríos’, o del arameo beth nahrin, ‘entre dos ríos’) es el nombre por el cual se conoce a la zona del Oriente Próximo ubicada entre los ríos Tigris y Éufrates, si bien se extiende a las zonas fértiles contiguas a la franja entre los dos ríos, y que coincide aproximadamente con las áreas no desérticas del actual Irak y la zona limítrofe del noreste de Siria.

Los nombres de ciudades como Uro Nippur, de héroes legendarios como Gilgamesh, del Código Hammurabi, de los asombrosos edificios conocidos como Zigurats, provienen de la Mesopotamia Antigua. Y episodios míticos como los del diluvio o la pérdida de idiomas de la Torre de Babel ocurrieron en esta zona

Flamens.- El Flamen Dialis era el Alto Sacerdote de Júpiter y, por lo tanto, un cargo importante en la religión del Imperio romano.

Cuando el puesto quedaba vacío, tres personas descendientes de patricios cuyos padres estuvieran casados de acuerdo a la ceremonia del confarreatio (matrimonio tradicional romano) eran nominadas por la Comitia. Uno de los tres era elegido (captus) y consagrado (inaugurabatur) por el Pontifex Maximus.¹

Negocio Financiero.-El negocio financiero se lleva a cabo por las entidades Financieras en las áreas de crédito o de inversión. Independientemente de su actividad, también debe desarrollar un negocio financiero que impulse y apoye su actividad principal como la generación de operaciones de crédito compra y venta de cartera además una buena gestión de los cobros de cartera vencida, recuperaciones el negocio financiero que puede aportar recursos y mejorar la actividad. Las estrategias de planificación financiera, nos referimos a un mínimo control que ayude a optimizar e impulsar la actividad.

Control de Ahorros.-

La Función está orientada a verificar que todos los procesos operativos de los productos de captación se apliquen correcta, oportuna y eficientemente en el sistema informático y contable

Servicios

- Cuadre Cajeros Automáticos
- Representante en cámara Banred
- Cuadre Monetarios Agencias Nivel nacional (Activas , Inactivas)
- Cuadre Servipagos (55 ofc)
- Transferencias SPI
- Transferencias OPE
- Transferencias SCI
- Transferencias del Exterior y Uniteller
- Acreditación transferencias locales Tesorería BCE
- Contestación a MT199 swift y proceso de créditos
- Roles de pago Nominas
- Proceso Cnt
- Proceso diario cheques devueltos, Quito.
- Emboce tarjetas de Débito e Inteligentes
- Destrucción tarjetas a nivel nacional
- Revisión Circulares SIB y reportes
- Mantenimiento Base de Clientes
- Atención de reclamos
- Cuadre Depósitos a Plazo
- Supervisión Diferidos
- Cuadre de sobrantes y faltantes
- Cuadre SMS
- Cuadre Servicios Switch Orm
- Cuadre Punto mático
- Centralización especies Monetarias falsificadas
- Cuadre y conciliación SOAT
- Carga cuadro y acreditación transacciones Cash Management Bco. Pichincha
- Estructuras, B45, B48, B12, C70, D01, A06, E02,C31,C32
- Reportes cuentas Activas e Inactivas a la SIB
- Reportes cuentas del sector público en MUPI
- Reporte trimestral de transferencias recibidas vía Uniteller para el BCE

- Reporte consolidado para Impresos de Riesgos de B45 + B48
- Ingreso Anual en Superintendencia de Compañías de Mercado Bursátil y Extrabursátil de toda la MUPI por un año calendario
- Pago al INNFA y al COSEDE por pasivos Inmovilizados
- Reporte mensual al COSEDE por garantía de depósitos en MUPI

Cartera.- Está constituido por la verificación, proceso, seguimientos, administración de los préstamos concedidos por la MUPI y el control de carteras vendidas a las diferentes instituciones Financieras.

Servicios

- Desembolso de créditos Agencias locales
- Verificación de datos del crédito antes del desembolso
- Administración Fimupis, II. III. IV, V, VI, VII, VIII, IX
- Administración Gestiona
- Administración innovare
- Administración Fiducia
- Envío mensual de monto de Garantía a la CFN según el PT
- Cuadros Peritos (avalúos)

Generación y cuadro de estructuras, R01.R02, R03, R04, R05, R06, R07

Proceso de pre cancelación y abonos de créditos.

Administración de carteras vendidas

- Banco Pichincha
- Banco Rumiñahui
- Produbanco
- IESS
- Banco Internacional
- Arquitech
- Peruzzi
- CTH, Fimupi I

Facturación de administración de carteras vendidas

Compras de Cartera

Proceso de validación de datos

Proceso de contabilización

- Yapa
- Credimétrica
- Credirol
- Microcrédito

Seguros.- Área de acopio y distribución de actividades concernientes a seguros, reclamos, archivos de cobranza, facturación, acreditación por liquidación de siniestros

Tarjeta de Crédito.- Área de procesamiento para tarjetas de Crédito MasterCard, solicitudes, kardex, activación, mantenimiento, contabilización, estructuras, reclamos, refinanciamiento y erradicación.

Custodia.- Es el proceso de recepción, verificación, microfilmación o digitalización, registro contable e ingreso a la bóveda de seguridad, garantías de las operaciones concedidas resguardo de los documentos como Títulos Hipotecarios, contratos, pagares. Letras de cambio, etc.

Administración de Seguros

Facturación de seguros

Envío de reportes a Bróker

Control de ingresos rubro seguros de las Cias

- Colonial
- Colvida
- Panamericana
- Cervantes
- Ace
- Gea
- Equivida
- Armony

Gestión Documental.-Es un conjunto de normas técnicas y prácticas para administrar el flujo de documentos de una organización, permite la recuperación de información desde ellos, determina el tiempo que los documentos deben guardarse, elimina los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía

IFIS Administradas.- la IFI (Institución financiera de Intermediación) a las que se otorga el servicio de cobranza, recuperación, administración de clientes por carteras de crédito vendidas.

Estructuras.- Corresponde a un mecanismo de validación y verificación de datos contables contra los datos del sistema este esquema mejora la visión y capacidad de consulta.

Check list.- formulario que detalla actividades, requisitos, instrucciones, con casilleros para ratificación de recepción.

MUPI.- Mutualista Pichincha

CFN.- Corporación Financiera Nacional

BEV.- Banco Ecuatoriano de la Vivienda

Peruzzi, Ars del Ecuador es una empresa líder del mercado regional que brinda soluciones reales e innovadoras en los campos de administración de cartera y mitigación de riesgos crediticios para el sector corporativo y bancario

Recca, contribuir al desarrollo económico de nuestros clientes mediante la prestación de servicios de cobranzas, compra de cartera, delivery, telemarketing, verificación e información, a través de la aplicación de procesos con altos estándares de calidad y una

estructura tecnológica y administrativa apropiada para satisfacer sus necesidades y expectativas, apoyados en el desarrollo de nuestro capital humano

Prenús.- empresa para la prestación de servicios de cobranzas, compra de cartera,

Arquitech.- Empresa para la prestación de servicios de cobranzas, recuperación de cartera,

CTH.- Corporación de titularización Hipotecaria

FIMUPI.- Fideicomiso Mutualista Pichincha

BCE.- Banco Central del Ecuador

Cash Management.- Plataforma tecnológica en Web para servicios corporativos

Servipagos.- Empresa.- Empresa de servicios transaccionales que permite realizar cobros y pagos a instituciones, públicas, privadas y financieras.

Soat.- Seguro Obligatorio para Accidentes de Transito

Punto matico.- Punto matico. Paga tus servicios básicos: agua, luz, teléfono, Tarjetas de Crédito, MasterCard, Visa, Pacificard, Recargas a tus celulares.

Swich Orm.- Nombre a proceso transaccional que interpreta los lenguajes de sistemas y los decodifica como la las claves que viajan en la red.

SPI.- Sistema de pagos interbancarios

SPL.- Sistema de pagos en Línea

OPE.- Ordenes de pago al exterior

SCI.- Sistema de cobros interbancarios

Uniteller.- empresa remesadora que funciona en los EUU y Canadá con agentes de pago en Latinoamérica

QBE.- La Q en proviene de Queensland Insurance, Bankers' and Traders' and Equitable fusión en 1973 con la nueva sociedad de cartera - La B en proviene de los banqueros y comerciantes Bankers' and Traders' Insurance Company Limited constituida en 1921 - La E en proviene de The Equitable Probate and General Insurance Co. Limited adquirió en 1959

Yellow Peper.- YellowPepper Mobile Financial Solutions, fundada en la ciudad de Boston en 2004, provee soluciones móviles, que permite transacciones monetarias e informáticas entre instituciones financieras, empresas y clientes. También proporciona inclusión financiera al mercado no banca rizada. Operadores de logística, a la vez que responden a las necesidades de más de 500 millones de consumidores latinoamericanos.

Pacificard,- PacifiCard, emisora de las tarjetas de crédito MasterCard y Visa en Ecuador.

Banred.- Red Interbancaria de Cobros y Pagos. Línea de negocios orientada a la gestión de recaudaciones o pagos, soportada en una infraestructura tecnológica y de enlace con las diversas entidades financieras a través de sus canales físicos o electrónicos disponibles.

Cirrus.- Es un tipo de tarjeta que está admitida para cualquier tipo de compras, inclusive el método PayPal. La diferencia que hay entre una tarjeta de Débito (como es tu caso) y las de Crédito, es que en las primeras trabajas con el saldo actual que tienes en tu cuenta de ahorro, y en las otras trabajas con un límite de crédito que te otorga el banco, sin necesidad que tengas disponible en tu cuenta

Multiservice ATM.- empresa que provee servicios de cajeros automáticos software, hardware

Providencias Judiciales. Es una decisión judicial que permite establecer el orden material de un litigio. Este acto que realiza un tribunal posibilita la resolución de alguna petición de una parte o fija el cumplimiento de una cierta medida, para atender estas instrucciones judiciales por la IFIS la SBS posee un portal para este efecto del que se descarga las instrucciones fiscales

Mantelcoa.- Empresa de servicios tecnológicos archivos de providencias judiciales entrega esta data al sistema financiero.