

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO



**FACULTAD DE AMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA FINANCIERA
Y COMERCIO EXTERIOR
CARRERA DE INGENIERIA EN FINANZAS**

MEMORIA TECNICA

Previa a la obtención del título de:

INGENIEROS EN FINANZAS

TEMA:

**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A IMPLEMENTARSE EN
EL INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS (IECE)
REGIONAL 3, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.**

**LUIS RAMIRO CAIZAGUANO BUÑAY
DIANA VALERIA JARA VERA**

RIOBAMBA – ECUADOR

2010

CERTIFICACION

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación.

DIRECTOR DE MEMORIA TECNICA

PRESIDENTE TRIBUNAL

MIEMBRO TRIBUNAL

AUTORIA

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de los autores.

**LUIS RAMIRO CAIZAGUANO BUÑAY
DIANA VALERIA JARA VERA**

DEDICATORIA

La presente memoria técnica se la dedico a mis padres por brindarme los recursos necesarios, además estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre, a mi esposo por darme su amor, apoyo, confianza y compartir los momentos más inolvidables de mi vida.

DIANA

A mi **Madre** que a pesar de todas las complicaciones que le he dado siempre me ha cuidado y ha visto por mí, por todo su cariño, felicidad y amor, las enseñanzas que día a día me inculca.

A mi **Padre** le dedico con todo mi respeto, amor y admiración, por haberme dado el apoyo en mis estudios y educación, el legado que me deja para vivir en este mundo actual.

LUIS

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de corazón a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en especial a la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería Financiera, por brindarnos la oportunidad de convertirnos en buenos profesionales al servicio del País.

LUIS RAMIRO CAIZAGUANO BUÑAY
DIANA VALERIA JARA VERA

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCION	02
CAPITULO I	
1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	02
1.2. RESEÑA HISTÓRICA	02
1.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA	04
1.3.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	04
1.3.2 MANUAL DE FUNCIONES.	05
1.4. OBJETIVOS	11
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	11
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.5. MISIÓN	13
1.6. VISIÓN	13
1.7. VALORES	13
1.8. POLÍTICAS INSTITUCIONALES	13
CAPITULO II	
2.1.1 DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES ESTRATÉGICOS.	16
2.2 ANALISIS EXTERNO	17
2.2.1 MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS POLITICO - ECONOMICO	17
2.2.2 MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS SOCIALES	19
2.2.3 MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS TECNOLOGICOS	20
2.2.4 MATRIZ DE FACTORES ESTRATEGICOS EXTERNOS	21
2.2.4.1 FACTORES ECONOMICOS	21
2.2.4.2 FACTORES SOCIALES	22
2.2.4.3 FACTORES TECNOLOGICOS	23
2.2.5 MATRIZ DE PERFILES ESTRATÉGICOS EXTERNOS.	24
2.2.6 CAPACIDAD DE RESPUESTA A FACTORES EXTRATEGICOS EXTERNOS	26
2.3 ANALISIS INTERNO	27
2.3.1 BASE LEGAL	27
2.3.2 FACTORES CLAVES DEL MICROENTORNO.	31

2.3.3	DETERMINACION DE FACTORES ESTRATEGICOS INTERNOS	32
2.3.4	PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO	33
2.3.5	CAPACIDAD DE RESPUESTA A LOS FACTORES DEL MICROENTORNO	34
2.4	FODA	35

CAPITULO III

PROPUESTA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD A IMPLEMENTARSE EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS (IECE) REGIONAL 3 RIOBAMBA.

	INTRODUCCION	43
	PREAMBULO	44
1	COMPROMISO DEL IECE	45
1.1	MISION DEL IECE	45
1.2	VISION DEL IECE	45
1.3	POLITICA DE CALIDAD	46
1.4	VALORES INSTITUCIONALES	46
1.5	OBJETIVO DE CALIDAD	47
2	ALCANCE	47
2.1	NORMAS PARA CONSULTA	48
3	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS REGIONAL 3 RIOBAMBA.	48
3.1	REQUISITOS GENERALES	48
3.1.1	GENERALIDADES	48
3.1.2	PROCESOS	49
3.1.3	ESTRUCTURA	50
3.1.3	PROPOSITO	51
4.3.1.4	APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD	51
3.4	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.	51
3.4.1	DESCRIPCION DE LOS PROCESOS A SEGUIR.	60

4	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION	63
4.1	GENERALIDADES	63
4.2	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	64
4.2.1	GENERALIDADES	64
4.2.2	APROBACION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS	64
4.2.3	CAMBIOS Y MODIFICACIONES A LOS DOCUMENTOS DEL SGC	64
5	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCION	65
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCION	65
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	65
5.2.1	GENERALIDADES	65
5.2.2	PRESTACION DE SERVICIOS	66
5.3	POLITICA DE CALIDAD	66
5.4	PLANIFICACION	66
5.4.1	OBJETIVOS DE CALIDAD	66
5.4.2	PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DEL CALIDAD	67
5.5	RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	67
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	67
5.5.2	REPRESENTATES DE LA DIRECCION	67
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA	68
5.6	REVISION POR PARTE DE LA DIRECCION	68
5.6.1	GENERALIDADES	68
5.6.2	INFORMACION PARA LA REVISION	68
5.6.3	RESULTADOS DE LA REVISION	69
6	GESTION DE RECURSOS	69
6.1	PROVISION DE RECURSOS	69
6.2	RECURSO HUMANO	69
6.2.1	GENERALIDADES	69
6.2.2	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACION	70
6.3	INFRAESTRUCTURA.	70
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	70
7	REALIZACION DEL PRODUCTO	71

7.1	PLANIFICACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.	71
7.1.1	PROCESOS	71
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.	71
7.2.1	DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	71
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	72
7.3.1	PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO	72
7.3.2	RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	73
7.3.3	REVISION DEL DISEÑO Y DESARROLLO	73
7.3.4	CONTROL DE LOS CAMBIOS EN EL DISEÑO Y DESARROLLO	73
8	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	73
8.1	GENERALIDADES.	73
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICION	74
8.2.1	SATISFACCION DEL CLIENTE	74
8.2.2	SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS.	74
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL SERVICIO.	74
8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	75
8.4	ANALISIS DE DATOS	75
8.5	MEJORA	75
8.5.1	ACCIONES PREVENTIVAS	76
CAPITULO IV		
4.1	CONCLUSIONES	77
4.2	RECOMENDACIONES	78
RESUMEN		79
SUMMARY		80
BIBLIOGRAFÍA		81
ANEXOS		

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS POLITICO - ECONOMICO_____	17
TABLA N° 2	MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS SOCIALES_____	19
TABLA N° 3	MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS TECNOLOGICOS_____	20
TABLA N° 4	FACTORES ECONOMICOS_____	21
TABLA N° 5	FACTORES SOCIALES_____	22
TABLA N° 6	FACTORES TECNOLOGICOS_____	23
TABLA N° 7	MATRIZ DE PERFILES ESTRATÉGICOS EXTERNOS._____	24
TABLA N° 8	CAPACIDAD DE RESPUESTA A FACTORES EXTERNOS_____	26
TABLA N° 9	PERSONAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS REGIONAL 3 SEDE RIOBAMBA_____	28
TABLA N° 10	FACTORES CLAVES DEL MICROENTORNO_____	31
TABLA N° 11	DETERMINACION DE FACTORES ESTRATEGICOS INTERNOS____	32
TABLA N° 12	PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO_____	33
TABLA N° 13	CAPACIDAD DE RESPUESTA A LOS FACTORES DEL MICROENTORNO_____	34
TABLA N° 14	FODA_____	35
TABLA N° 15	MATRIZ DE VALIDACION (FO)_____	37
TABLA N° 16	MATRIZ DE VALIDACION (DA)_____	38
TABLA N° 17	MATRIZ DE VALIDACION (FA)_____	39
TABLA N° 18	MATRIZ DE VALIDACION (DO)_____	40
TABLA N° 19	MATRIZ DE SINTESIS_____	41

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	04
GRAFICO N° 2 PRIMER PROCESO	52
GRAFICO N° 3 SEGUNDO PROCESO	53
GRAFICO N° 4 TERCER PROCESO	54
GRAFICO N° 5 CUARTO PROCESO	55
GRAFICO N° 6 QUINTO PROCESO	56
GRAFICO N° 7 SEXTO PROCESO	57
GRAFICO N° 8 SEPTIMO PROCESO	58
GRAFICO N°9 OCTAVO PROCESO	59

INTRODUCCION

La presente memoria técnica se trata de la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE) Regional 3 Riobamba, La cual se encuentra basada en la ISO 9001:2000. Por lo que permitirá estandarizar los procesos de la Institución, para contribuir a la mejora continua, también para crear conciencia del compromiso con el servicio que se ofrece, y con ello se logre la conformidad del beneficiario y en consecuencia la satisfacción total.

La estructura de este trabajo está integrada por cuatro capítulos.

Primer capítulo se basa en la Identificación de la Institución, así como sus organigramas, compromiso y valores en la que se encuentra fundamentada.

Segundo capítulo tenemos la conceptualización de los factores estratégicos como internos y externo donde se hace referencia a los principales indicadores en el cual se demuestra su comportamiento actual y su impacto en la Institución.

En el capítulo tres se describen nuestra propuesta de Sistema de Gestión de calidad donde hemos optado con la elaboración de un Manual de Calidad que consta de 8 Secciones, en el que se garantizará que el servicio prestado a sus beneficiarios es de excelencia.

Finalmente, el capítulo cuatro se establece las conclusiones y recomendaciones más relevantes de este trabajo de investigación permitiendo así agilizar las funciones que desempeña cada funcionario demostrando la satisfacción en el Beneficiario.

CAPÍTULO I



1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Es una institución que concede a los ecuatorianos créditos educativos, directamente o a través de sus representantes legales, apoderados, o de quien dependa económicamente; estudiantes, profesionales y público en general para financiar en forma total o parcial estudios en el país o en el exterior.

Concede Becas que son ayudas económicas no reembolsables que se otorgan a ecuatorianos de capacidad académica comprobada y de limitados recursos económicos, para que realicen estudios en el país y en el exterior, contribuyendo así a la formación de los recursos humanos ecuatorianos en los diferentes niveles académicos; los fondos provienen de entidades públicas y privadas del Ecuador y de gobiernos de países amigos y organismos internacionales

UBICACION

PROVINCIA: Chimborazo

CIUDAD: Riobamba

DIRECCIÓN: 10 de Agosto N° 2172 y Espejo (esquina, edificio del Correo).

TELEFONO IECE: 03 2942336 / 2942335 / 2961514

E-MAIL: riobamba@iece.fin.ec

1.2. RESEÑA HISTÓRICA

El Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE), es una entidad pública creada el 26 de abril de 1971 por el Presidente de la República Dr. José María Velasco Ibarra, quien firma Decreto N° 601, publicado en el Registro Oficial 212 del mismo año como entidad de derecho público, adscrita a la Junta de Planificación y Coordinación Económica, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio y fondos propios, con sede en la capital de la República, a fin de que

cumpla con los objetivos antes referidos, con la finalidad de que administre y coordine los recursos destinados a apoyar a los estudiantes

El 7 de noviembre de 1972, se publica en el registro Oficial 182, por el cual se reforma el decreto 601 que había creado el Instituto Ecuatoriano De Crédito Educativo, dotándole de una nueva estructura de mayor financiamiento para que pueda cumplir debidamente los propósitos para los que fue creado.

La entidad empezó a funcionar en marzo de 1973, teniendo como su primer Director ejecutivo el señor Doctor Ricardo Muñoz Chávez. Las primeras oficinas del IECE se instalaron en el edificio Alambra, situado entre las calles Salinas y Santiago de ciudad de Quito.

En el año de 1976 el 29 de noviembre se crea la Regional 3 localizada en la ciudad de Riobamba como su Director el Señor Damián Donoso, teniendo en su Jurisdicción a las Provincias de Tungurahua, Pastaza, Chimborazo y Bolívar, desde ese momento se ha otorgado créditos a todo estudiante que lo solicite.

Para cumplir con la misión de financiar la formación académica a las ecuatorianas y ecuatorianos, se firma los siguientes decretos que aseguran su financiamiento:

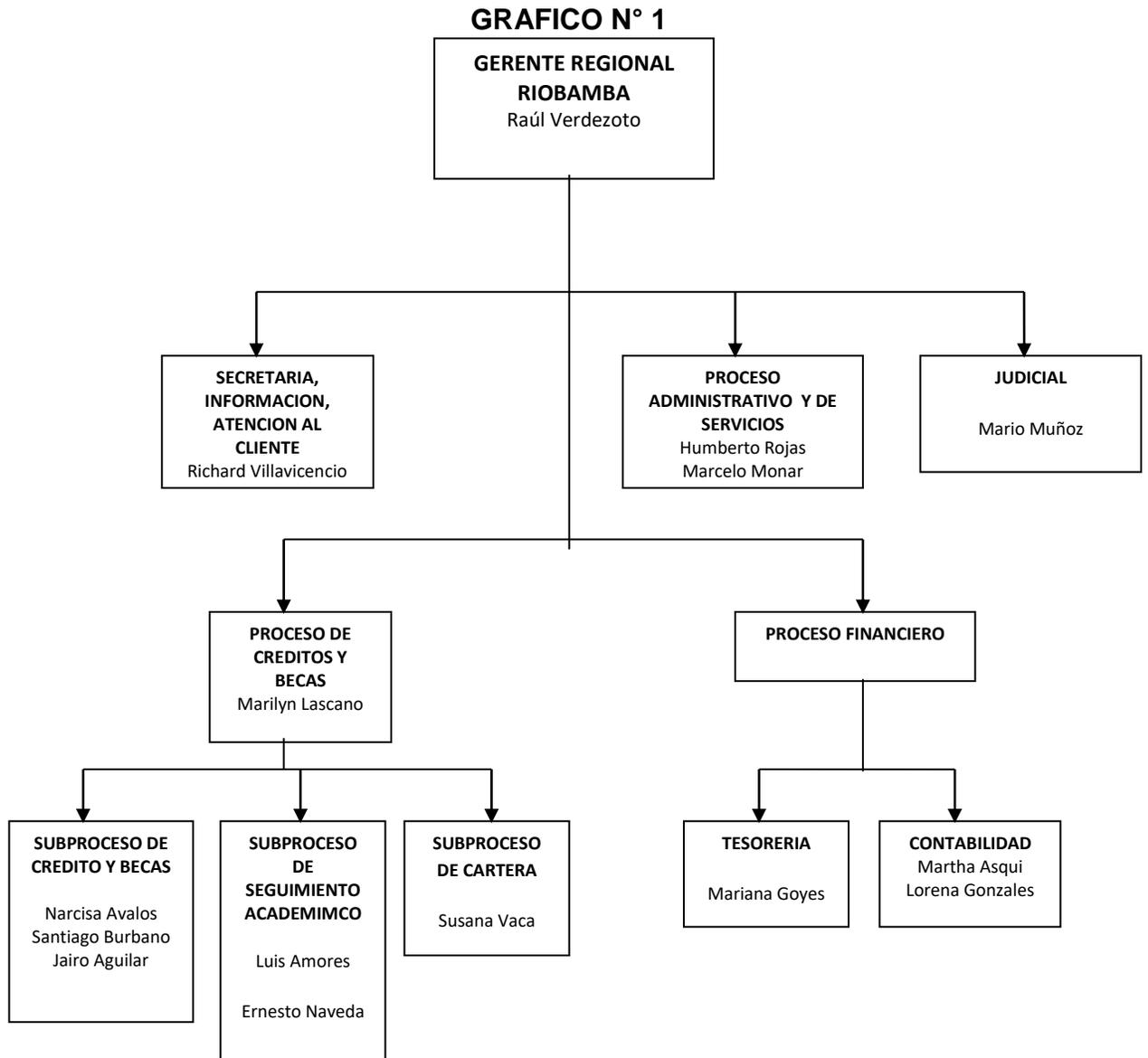
APORTE MINERO: Mediante decreto Supremo N° 101 publicado en registro Oficial 484 de 31 de diciembre de 1974, en su Art. 96 se establece la obligación de los contratistas o asociados, de pagar 10 centavos de sucre por cada tonelada de mineral extraído.

APORTE PETROLERO: Mediante Decreto Supremo N° 982 del 21 de noviembre de 1975, se constituyó el gravamen de 20 centavos de sucre por cada barril de petróleo producido, que fuera destinado al IECE en Decreto de su creación.

La principal fuente de financiamiento del IECE, es la contribución del 0.5% c₃ as planillas de pago al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que realizan las empresas públicas y privadas, transferidos al IECE según decreto Supremo 623-A, de 3 de agosto de 1976.

1.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

1.3.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL GENERAL DEL IECE MATRIZ



Fuente: Instructivo IECE

1.3.2 MANUAL DE FUNCIONES DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y DE BECAS (IECE) REGIONAL 3 RIOBAMBA.

NIVELES JERARQUICOS: La Organización de las Gerencias Regionales del IECE, está conformada por los siguientes niveles:

- ✓ **DIRECTIVO.-** Conformado por las gerencias regionales, bajo cuya responsabilidad se encuentra la ejecución de los procesos gobernantes. Integran también este nivel las oficinas Especiales.
- ✓ **ADMINISTRATIVO.-** conformado por la Unidad Administrativa financiera y la Unidad de Coactivas, bajo cuya responsabilidad se encuentra la ejecución de los procesos habilitantes de apoyo.
- ✓ **OPERATIVO.-** Conformado por la Unidad de Crédito y Becas, bajo cuya responsabilidad se encuentra la ejecución de los procesos productivos.

GERENTE REGIONAL

MISION.- “Observar y ejecutar las políticas generales de crédito educativo y becas, en la colocación de créditos y la administración y concesión de becas, así como ejercer la representación de la regional y la jurisdicción coactiva, por delegación del Gerente General.

Cuyas atribuciones y responsabilidades son las siguientes:

- ✓ Administrar de manera eficiente, efectiva y económica, los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos asignados para la ejecución de las actividades bajo su control de conformidad con las disposiciones vigentes.
- ✓ Aprobar, ampliar, negar o suspender los créditos, de acuerdo con el reglamento de crédito educativo y su correspondiente manual de procedimientos.
- ✓ Ejercer la representación de la Regional y la jurisdicción coactiva para la cobranza de los créditos, por delegación del Gerente General.

- ✓ Legalizar los contratos de créditos y de becas que corresponde a su respectiva jurisdicción.
- ✓ Vigilar porque el seguimiento académico de los beneficiarios y becarios de su regional, se lleve de manera eficiente y eficaz.
- ✓ Legalizar las resoluciones por suspensiones temporales y definitivas de los desembolsos, vencimiento de la obligación, prorrogas académicas, así como las modificaciones de contrato de los clientes de su respectiva regional.
- ✓ Mantener actualizado el inventario de bienes de la regional.
- ✓ Administrar de manera eficiente y eficaz los sistemas de gestión de crédito, becas y financiero.
- ✓ Preparar el programa de movilización del personal de la Regional y Presentarlo para la aprobación a Gerente General.

SECRETARIA REGIONAL

MISION: dirigir las actividades de correspondencia y archivo a nivel regional que permita la planificación, organización, control, supervisión y coordinación con las demás Unidades Administrativas de la Regional; y, los servicios de información y atención al cliente.

- ✓ Dar fe a la autenticidad de las resoluciones, así como de la documentación generada dentro de la regional.
- ✓ Orientar los trámites ingresados a la Regional, a las diferentes unidades administrativas.
- ✓ Determinar la política de recepción de documento que ingresen para su trámite en la entidad, asegurando su despacho dentro de los términos establecidos
- ✓ Controlar el flujo normal de documentos y garantizar su conservación
- ✓ Efectuar el seguimiento y control del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por Directorio, Gerente y los comités establecidos en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- ✓ Coordinar que las unidades administrativas remitan oportunamente los requerimientos de información solicitada por la Gerencia General.

- ✓ Las demás actividades que le fueren asignadas por las normativas legales vigentes y por el Gerente Regional.
- ✓ Registro de información u orientación sobre los servicios de crédito y becas a los usuarios.
- ✓ Reporte de recepción y atención de quejas y denuncias relacionadas con los clientes del IECE.
- ✓ Plan de visitas a potenciales clientes y reporte de resultados.
- ✓ Plan anual de actividades.
- ✓ Informe de charlas diarias.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS GENERALES

Este departamento es responsable de generar los siguientes productos:

- ✓ Plan anual de disposiciones
- ✓ Programa de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, equipos de oficina y vehículos;
- ✓ Registro de proveedores calificados.
- ✓ Informes trimestrales de ejecución del plan anual de adquisiciones.
- ✓ Informes trimestrales de ejecución del programa anual de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, equipos de oficina y vehículos.
- ✓ Inventarios físicos de bienes muebles, inmuebles, equipos informáticos y vehículos.
- ✓ Constatación física de inventarios de bienes muebles e inmuebles, suministros y materiales.
- ✓ Plan de actividades de la unidad.

DEPARTAMENTO JUDICIAL

Este departamento es el encargado de generar los siguientes productos

- ✓ Instaurar los juicios de coactivas para la cobranza de los créditos vencidos, contra los deudores y codeudores morosos del Instituto, de acuerdo con las disposiciones pertinentes del código de Procedimientos Civil, el registro de

Coactivas del IECE y más normas legales conexas, por delegaciones al Gerente Regional.

- ✓ Establecer mecanismos prejudiciales para el cobro de la cartera
- ✓ Patrocinio y agilitación de los juicios de coactivas
- ✓ Proceso para lograr el embargo oportuno de las citaciones y notificaciones.
- ✓ Inventario de bienes encargados
- ✓ Aplicación oportuna de las medidas precautelatorias establecidas en el Código de Procedimiento Civil.
- ✓ Aplicación oportuna del proceso de remate de los bienes embargados de acuerdo a la ley.
- ✓ Informe de la recuperación de cartera.
- ✓ Presentación de informes trimestrales de las actividades realizadas al Gerente de Asesoría Jurídica.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Misión: administrar eficientemente los recursos económicos y financieros de la entidad.

- ✓ Estados Financieros de la Regional
- ✓ Pro forma presupuestaria y reformas presupuestarias
- ✓ Registro contables
- ✓ Conciliación bancarias
- ✓ Informes financieros
- ✓ Informes de implementación de recomendaciones de auditoría interna y externa
- ✓ Plan de actividades de la Unidad
- ✓ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, reglamentos y administrativas que rigen para la entidad

DEPARTAMENTO DE TESORERIA

Este departamento es responsable de generar los siguientes productos:

- ✓ Emisión y pago de cheques

- ✓ Reemplazo en caja
- ✓ Gestiones para recuperar los ingresos
- ✓ Retención en la fuente
- ✓ Informes de IVA e Impuesto a la Renta
- ✓ Reemplazo en Contabilidad
- ✓ Gestiones para transferencias
- ✓ Ingresar el número de cuenta de los beneficiarios de crédito antiguos para iniciar el pago a través del SPI
- ✓ Responsable de las actividades necesarias para los pagos por el SPI.
- ✓ Cualquier actividad relacionada con las funciones de tesorería.
- ✓ Flujo de caja
- ✓ Informes de Recaudaciones
- ✓ Plan de actividades de la unidad
- ✓ Custodia de las pólizas de seguros.

DEPARTAMENTO DE CREDITO

Misión: Formulación y Ejecución de las públicas de crédito educativo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

- ✓ Formulación, ejecución y evaluación del plan de negocios
- ✓ Reporte de análisis de crédito con recomendaciones sobre la aprobación o negativa de solicitudes
- ✓ Modificaciones de contratos y reportes por cambios de cuantías de rubros
- ✓ Dase de datos actualizada de centros docentes, áreas de estudio, carreras, especialidades y títulos académicos
- ✓ Plan de actividades de la unidad.
- ✓ Información proporcionada a los clientes externos sobre los servicios de crédito y becas
- ✓ Solicitud de crédito y de becas receptadas en ingresadas
- ✓ Proyectos de contratos de crédito y de becas
- ✓ Sistema de crédito y de becas actualizados.
- ✓ Base de datos actualizados de centros educativos, carreras, especialidades y títulos académicos.

- ✓ Información continua y permanente y proporciona al cliente externo sobre las obligaciones académicas que contrae.
- ✓ Cálculos para determinar la anualidad constante como utilizando tablas de amortización.
- ✓ Cálculos de Interés de Mora
- ✓ Inventario de cartera actualizada.
- ✓ Tablas de amortización actualizadas
- ✓ Reportes para el registro del contingente, interés, pago de seguros, transferencia de cuentas a recuperación, de cartera normal a vencida y viceversa.
- ✓ Certificaciones para los clientes.

DEPARTAMENTO DE COORDINACION DE CREDITO

- ✓ Cumplir y hacer los reglamentos de crédito y sus correspondientes manuales de procedimientos
- ✓ Dirigir de manera eficiente el sistema de gestión crediticia
- ✓ Establecer mecanismos de control que permitan disminuir los índices de morosidad de la cartera de crédito en recuperación, en el marco de las disposiciones vigentes.
- ✓ Mantener actualizado el sistema de seguimiento ocupacional de los beneficiarios de los créditos en la entidad.
- ✓ Proponer reformas a los reglamentos de crédito y sus correspondientes manuales de procedimientos, con el propósito de mejorar la gestión.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que rigen para la entidad.

DEPARTAMENTO DE CARTERA

Este Departamento es responsable de generar los siguientes productos:

- ✓ Sistema de cartera de crédito en desembolsos y recuperación
- ✓ Liquidación de créditos
- ✓ Cuentas individuales por beneficiario
- ✓ Tablas de amortización de las operaciones de crédito

- ✓ Reportes de comportamiento de la cartera normal, vencida y en coactivas
- ✓ Reportes para el registro del contingente, inventarios de cartera, intereses; pago de seguros, transferencias de cuentas a recuperación, transferencia de cartera normal a coactivas y viceversa.
- ✓ Administración de las pólizas de seguros de los beneficiarios de crédito de la entidad
- ✓ Notificaciones a beneficiarios de acuerdo a morosidad
- ✓ Certificaciones a beneficiarios
- ✓ Proyecciones de cuentas en desembolso y recuperación
- ✓ Resoluciones por vencimiento de la deuda
- ✓ Plan de actividades de la unidad.

DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO ACADEMICO

Este departamento es responsable de generar los siguientes productos:

- ✓ Resoluciones y reportes por suspensiones temporales y definitivas de los beneficiarios de crédito, cuando corresponda
- ✓ Resoluciones por cambio de Institución Educativa, programa de estudios, prórrogas académicas y otros cambios en las características de los estudios o en las condiciones particulares del beneficiario del crédito;
- ✓ Modificaciones de contratos y reportes por cambios de Institución Educativa, programa de estudios y prórrogas académicas.
- ✓ Reportes de seguimiento académico;
- ✓ Registro de reportes académicos y direcciones domiciliarias y laborales de beneficiarios de crédito, garantes y apoderados;
- ✓ Notificaciones a los beneficiarios;
- ✓ Plan de actividades de la Unidad.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Promover la admisión, permanencia y culminación de estudios, de los ecuatorianos a los diferentes niveles de educación en el país y en el exterior a través de la concesión del crédito educativo y becas;

- ✓ Fortalecer la capacidad rectora del IECE en la administración y ejecución directa de becas nacionales e internacionales
- ✓ Mejorar continuamente la administración del IECE, para optimizar y entregar servicios de calidad
- ✓ Mejorar la administración de la cartera para disminuir la morosidad;
- ✓ Fortalecer la estructura económica – financiera de la Entidad y generar nuevas fuentes de financiamiento para los productos del IECE
- ✓ Fortalecer y actualizar las tecnologías de información institucional, logrando el enlace tecnológico a nivel nacional y brindando tecnología de punta a los usuarios

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Mantener y ampliar la cobertura de los servicios institucionales en todas las provincias.
- ✓ Fortalecer las áreas prioritarias definidas por SENPLADES a nivel nacional.
- ✓ Incrementar el número de becas nacionales que administra y ejecuta el IECE nivel nacional.
- ✓ Incrementar la oferta de becas internacionales
- ✓ Contar con una estructura orgánica y normatividad actualizada
- ✓ Implementar un plan de capacitación adecuado a las necesidades institucionales.
- ✓ Contar con instrumentos de planificación para la gestión institucional.
- ✓ Incorporar a la administración integral de riesgos a la Entidad.
- ✓ Generar mecanismos de comunicación intra e inter institucional que permitan el posicionamiento de los productos que oferta el IECE.
- ✓ Establecer alianzas estratégicas que permitan el fortalecimiento institucional
- ✓ Contar con mecanismos eficientes para una mejor recuperación de cartera
- ✓ Gestionar permanentemente ante las entidades que proveen al IECE para lograr oportunamente los recursos financieros
- ✓ Conseguir nuevas fuentes de financiamiento.
- ✓ Contar con sistemas integrados acorde a la nueva tecnología.
- ✓ Proveer a la institución del parque informático suficiente.

1.5. MISIÓN

Somos una Institución financiera pública, dedicada a invertir en la formación del talento humano ecuatoriano, a través de la administración de recursos económicos, para la concesión de crédito educativo y becas.

1.6. VISIÓN

El IECE será una Institución líder en la concesión del crédito educativo y becas, para conseguir el desarrollo del país; con reconocido prestigio, confianza y credibilidad a nivel nacional e internacional, basada en una administración transparente, con personal altamente calificado y tecnología de vanguardia.

1.7. VALORES

- ✓ **Compromiso.-** Sentir a la Institución, vivirla y llevarla en todos nuestros actos para alcanzar los objetivos institucionales.
- ✓ **Lealtad.-** Ser consecuentes con nuestros principio de servicio.
- ✓ **Responsabilidad.-** Aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos, promoviendo a su desarrollo profesional, midiendo los impactos de nuestra gestión.
- ✓ **Respeto.-** Valorar a la Institución y al servicio que la misma otorga.
- ✓ **Excelencia.-** Cumplir con eficiencia y eficacia la misión y visión Institucional.
- ✓ **Honestidad.-** Ser coherente y veraces en nuestras acciones.
- ✓ **Solidaridad.-** Ser unidos en base a las metas e intereses de la Institución
- ✓ **Credibilidad.-** Generar confianza al interior y exterior de la Institución.

1.8. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- ✓ Todos los procesos deben ser sujetos de control, de evaluación con indicadores y resultados, de acuerdo con los lineamientos de gestión de calidad y otras herramientas de mejoramiento continuo.

- ✓ La distribución de crédito fortalecerá las áreas prioritarias, definidas por SENPLADES, para el desarrollo del País.
- ✓ Los diferentes procesos del IECE deben estar sustentados y abalizados por manuales Institucionales.
- ✓ El talento humano será el principal eje del IECE, para su gestión y cambios Institucionales.
- ✓ La gestión de recursos humanos deberá sustentarse en una administración por procesos; se debe promover una cultura organizacional que genere y cultive principios y valores éticos.
- ✓ La comunicación interna y externa de la Institución deberá realizarse a través de vínculos y estrategias consensuadas.
- ✓ Los recursos financieros del IECE deberán ser canalizados de forma óptima para dar cumplimiento a lo planificado.
- ✓ Las tasas de interés serán diferenciadas considerando la excelencia académica, carreras y centros de estudio.

CAPITULO II

DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES ESTRATÉGICOS.

Respecto a los factores externos nos referiremos a índices, características, y situaciones del medio en el que desenvuelve sus actividades la organización, estos factores se analizan desde el punto del Macroentorno y Microentorno, y así determinaremos su comportamiento actual y su impacto respecto a la organización.

Microentorno

El entorno inmediatamente fuera de la organización es conocido como Microentorno o medio ambiente específico, en este análisis se identifican y evalúan las fortalezas y debilidades de una organización en sus áreas funcionales, entre ellas:

- Administración.
- Marketing.
- Finanzas.
- Contabilidad.
- Producción.
- Investigación y Desarrollo.
- Ventas.
- Recursos humanos.
- Materia prima utilizada.

Macroentorno

Al identificar el Macroentorno o medio ambiente general estudiaremos las fuerzas que no se puede controlar, es decir que están fuera del alcance de la organización y en lo que ella no tiene ningún grado de intervención, básicamente consideraremos cuatro aspectos que son los siguientes:

- Factor Político - Económico.

- Factor Social.
- Factor Tecnológico.

A continuación se presenta una matriz de factores externos, los cuales representan la situación actual, en el que se desenvolverá la organización y además se indica los implicados en cada factor.

2.1. ANALISIS EXTERNO

TABLA N° 1

2.2.4 MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS POLITICO - ECONOMICO

FACTORES Y SUS DIMENSIONES.	COMPORTAMIENTO	IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN.	IMPLICADOS
E.1 Recesión Económica. Fase del ciclo económico caracterizado por una contracción en las actividades económicas de consecuencias negativas.	Existe una recesión económica atribuible a inapropiadas decisiones políticas, además de factores externos como la escasez de alimentos que ha provocado una ola inflacionaria en la mayoría de regiones de América Latina.	El impacto es directo, ya que por la recesión la mayoría de las personas no quieren endeudarse y prefieren mantener una actitud conservadora	Gobierno
			Clientes
			IFIs
E.2 Inflación. Describe una disminución del valor del dinero en relación a la cantidad de bienes y servicios que se pueden comprar con el mismo.	Su comportamiento se ha mantenido estable, con una leve tendencia al alza, debida a la escasez de productos de primera necesidad y a la especulación.	Afecta directamente ya que el dinero pierde su poder adquisitivo, repercutiendo en el incremento de los precios de actividades de capacitación y estudios.	Gobierno Clientes

E.3 Impuestos. Son las contribuciones obligatorias establecidas en la Ley.	El comportamiento de esta variable ha sido estable ya aun existiendo una nueva ley no han sufrido alzas que afecten, manteniéndose el IVA en el 12% y el impuesto a la renta en un 25% para las Compañías.	No afecta de manera directa ya que la educación esta exenta de estos impuestos	Clientes
			Universidades
			Gobierno
E.4 Tasa Activa Referencial. Es el promedio ponderado semanal de las tasas de operaciones de crédito de entre 84 y 91 días, otorgadas por todos los bancos privados, al sector corporativo.	Esta tasa mantiene un comportamiento estable en relación a otros indicadores, el mismo se ha mantenido por largo tiempo entre 9.9% y 13%	No tiene mayor repercusión en la institución debido a que las tasas ya están previamente fijadas	Gobierno.
			Clientes
			Sector Financiero.
E.5 Riesgo país. Hace referencia a la situación tanto política como económica de un país.	El riesgo país ha ido tomando una tendencia a la alza, ya que el mismo es el reflejo de la situación política del país, la cual no se encuentra en sus mejores tiempos, lo que afecta a la inversión extranjera.	Afecta ligeramente ya que el riesgo país alto, es un problema a la hora de negociar becas	Gobierno.
			Clientes
E.6 PIB Producto Interno Bruto	Esta variable en los últimos 2 años se encuentra con una tendencia a la alta, a pesar de la recesión	No tiene mayor impacto en la organización	Clientes

Realizado por: Luis Caizaguano y Diana Jara, 2010.

TABLA N° 2

2.2.2. MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS SOCIALES

FACTORES Y SUS DIMENSIONES.	COMPORTAMIENTO.	IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN.	IMPLICADOS.
<p>S.1 Migración Interna. Traslado de personas de un lugar a otro para residir en el.</p>	<p>Existe una amplia tendencia a la migración interna en nuestro país, la gente está saliendo a la ciudad para residir en ella y abandona el campo.</p>	<p>Esta variable impacta de una buena manera debido a que se puede colocar créditos en las personas que tratan de prepararse, y que por ese motivo migran internamente</p>	<p>Clientes.</p>
<p>S.2 Clase social. Alta. Media. Media – baja. Baja</p>	<p>Existe en el Ecuador una gran brecha entre las clases sociales, al existir una alta concentración de dinero en manos de unos pocos, y las diferencias con las demás clases son muy amplias.</p>	<p>La variable clases sociales no tiene un impacto determinante a la organización por el hecho de que el producto está dirigido a todas las clases sociales.</p>	<p>Clientes.</p>
<p>S.3 Desempleo. Muestra el paro forzoso o desocupación de los asalariados que pueden y quieren trabajar pero no encuentran puesto de trabajo</p>	<p>El comportamiento de esta variable desde principio del año hasta junio tiene una tasa promedio del 7% que se la considera alta afectando a un gran segmento de la población.</p>	<p>Repercute de mala manera a la hora en que los clientes tienen que pagar su crédito</p>	<p>Clientes Gobierno IFIs</p>

S.4 Crecimiento de la población	El comportamiento de esta variable es Ascendente con un crecimiento del 1,5% anual	Mayor cantidad de personas que pueden demandar los servicios que ofrece la institución.	Clientes
--	--	---	----------

Realizado por: Luis Caizaguano y Diana Jara, 2010

TABLA N° 3

2.2.3. MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS TECNOLOGICOS

FACTORES Y SUS DIMENSIONES	COMPORTAMIENTO	IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	IMPLICADOS
T.1 Telecomunicaciones. Son las compañías que prestan servicios de comunicación necesarios para el funcionamiento de una organización	El comportamiento de esta variable es favorable al existir precios descendentes debido a la fuerte competencia existente en el mercado	Facilita la comunicación de la organización con proveedores, clientes.	Proveedores
			Clientes
			Empleados
T.2 Avance de la tecnología. Dado por el avance tecnológico a nivel mundial	La mayoría de las organizaciones siempre están apuntando a la automatización y aumento de tecnología de sus plantas, lo que hace que existan más proveedores de tecnología y precios más provechosos.	Impacta de buena manera en la organización ya que le brinda posibilidades de automatización y aumento de tecnología.	Proveedores de tecnología
			Gobierno.

Realizado por: Luis Caizaguano y Diana Jara, 2010

2.2.4. MATRIZ DE FACTORES ESTRATEGICOS EXTERNOS

TABLA N° 4

2.2.4.1. FACTORES ECONOMICOS

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Alta	E.1 E.2 E.5		E.3 E.4
	Media			E.6
	Baja			
		Alto	Medio	Bajo
		PROBABILIDAD DE IMPACTO		

Realizado por: Luis Caizaguano y Diana Jara, 2010

E.1 Recesión Económica

E.2 Inflación

E.3 Impuestos

E.4 Tasas de Interés

E.5 Riesgo país

E.6 Producto Interno Bruto

Se observa que todos los factores económicos tienen una probabilidad de ocurrencia alta, pero no así su impacto en la organización, debido a que algunos ítems como las tasas de interés y los impuestos no le afectan en ningún sentido a la organización pero en cambio ítems como el riesgo país, la inflación y las recesión económica tienen un alto impacto en la misma.

TABLA N° 5

2.2.4.2. FACTORES SOCIALES

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Alta	S.1 S.3 S.4		S.2
	Media			
	Baja			
		Alto	Medio	Bajo
		PROBABILIDAD DE IMPACTO		

Realizado por: Luis Caizaguano y Diana Jara, 2010

S.1 Migración Interna

S.2 Clase social

S.3 Desempleo

S.4 Crecimiento de la población

Dentro de los aspectos sociales se observa que estos factores tienen una gran probabilidad de ocurrencia y dos de sus ítems tienen gran impacto como son la migración interna y el desempleo, no así la clase social que no tiene mayor incidencia en la organización.

TABLA N° 6

2.2.4.3. FACTORES TECNOLOGICOS

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Alta	T.1		
	Media	T.2		
	Baja			
		Alto	Medio	Bajo
		PROBABILIDAD DE IMPACTO		

Realizado por: Luis Caizaguano y Diana Jara, 2010

T.1 Telecomunicaciones

T.2 Avance de la tecnología

Estos factores son de gran importancia para la organización, ya que impactan de buena manera permitiéndole abaratar los costos de comunicación y dado que el avance de la tecnología tiene gran probabilidad de ocurrencia, esto repercute en accesibilidad y proporcionará mayores ventajas a la organización.

TABLA N!° 7

2.2.5. MATRIZ DE PERFILES ESTRATÉGICOS EXTERNOS.

FACTOR	CLASIFICACION DEL IMPACTO				
	AMENAZA		NORM AL	OPORTUNIDAD	
	Gran amenaz a	Amenaza	E	Oportunidad	Gran oportunida d
Recesión económica.		★			
Inflación.		★			
Desempleo.	★				
Impuestos.			★		
Tasas de interés.			★		
PIB			★		
Riesgo país.		★			
Crecimiento de la población				★	
Migración interna.				★	
Clase social.			★		
Avance de la tecnología.				★	
Telecomunicacion es.				★	
PORCENTAJE	8%	25%	33%	33%	0%

Realizado por: Luis Caizaguano y Diana Jara, 2010

Análisis:

Se puede observar un grupo considerable de situaciones normales que deberán ser aprovechadas, al igual que las oportunidades, pero es necesario llevar a cabo acciones que permitan neutralizar las amenazas o minimizar su impacto.

Para determinar el grado de respuesta de la IECE a cada uno de los factores considerados es necesario establecer una metodología que nos permita calificar el impacto que tendrán las variables en la organización según la siguiente escala:

5. Alto
4. Sobre lo normal
3. Normal
2. Bajo lo normal
1. Pobre

La suma de calificaciones recibidas por cada factor, refleja su importancia ponderada.

Ejecución:

1. Se suma la importancia ponderada.
2. El peso específico se logra dividiendo cada uno de los factores para la sumatoria total de la importancia ponderada, consiguiendo un 100% en el total.
3. El valor ponderado de la respuesta se ha logrado, multiplicando el peso específico por el valor de la calificación, consiguiendo de esta manera la ponderación de las respuestas, la misma que ubica a estas en un grado aceptable de reacción de la institución sobre los factores externos.

TABLA N° 8

2.2.6. CAPACIDAD DE RESPUESTA A FACTORES EXTRATEGICOS EXTERNOS

FACTORES	PESO DE IMPACTO		Valor de calificación de respuesta	Valor ponderado de la respuesta
	Importancia ponderada	Peso específico		
Recesión económica.	4	0,10	2	0,20
Inflación.	4	0,10	2	0,20
Desempleo.	5	0,13	2	0,25
Impuestos.	1	0,03	4	0,10
Tasas de interés.	2	0,05	4	0,20
PIB	2	0,05	4	0,20
Riesgo país.	3	0,08	1	0,08
Crecimiento de la población	5	0,13	5	0,63
Migración interna.	4	0,10	5	0,50
Clase social.	2	0,05	5	0,25
Avance de la tecnología.	4	0,10	4	0,40
Telecomunicaciones.	4	0,10	3	0,30
TOTAL	40	1	41	3,30

ELABORADO POR: Luis Caizaguano y Diana Jara, 2010

Análisis:

Al tener la institución una calificación de 3,30 quiere decir que la organización está en capacidad de contrarrestar la mayoría de las amenazas, se ubica dentro de un parámetro normal que le permite reaccionar de forma efectiva ante estas circunstancias.

2.3. ANALISIS INTERNO

2.3.1 BASE LEGAL

Mediante Decreto Supremo 601, publicado en el Registro Oficial 212, de 28 de abril de 1971, se crea el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, como una entidad de derecho público, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio y fondos propios, con sede en la capital de la República y jurisdicción en todo el territorio nacional;

Que la Ley Sustitutiva a la Ley del IECE, publicada en el Registro Oficial 179, de 3 de enero de 2006, establece en su Art. 1. Que, el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, IECE, es una entidad financiera de derecho público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio y fondos propios, con domicilio principal en la ciudad de Quito y jurisdicción en todo el territorio nacional.

Que mediante resolución N° 003-D-IECE-2006, publicada en el Registro Oficial N° 353 de 11 de septiembre del 2006, se aprueba el Reglamento Orgánico de Procesos del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, que se torna imperativo fortalecer administrativa, técnica y financieramente de la entidad, dotándose de una estructura orgánica, con atribuciones, responsabilidades y procesos alineados a su misión, visión, objetivos y situación actual que propenda al cumplimiento de sus fines.

I.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA.

En la actualidad el IECE, cuenta con un orgánico estructural y funcional bien definido el mismo le permita conocer claramente el flujo de información, y las actividades que se desarrollan en cada nivel; por otro lado no se ha reformulado la misión y visión que le permita a la organización orientar las actividades hacia el éxito.

I.2. RECURSOS HUMANOS.

Un valor indispensable en el que se fundamenta la estructura administrativa del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas es la calidad humana de los funcionarios (15), que con su voluntad, su esfuerzo y compromiso coadyuvan al cumplimiento de los objetivos, en beneficio de los Estudiantes y preparándose para nuevos desafíos en el Mercado Financiero complejo y competitivo.

En La Estructura Orgánica-Funcional del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, conforma el personal sujeto a: la Estructura Orgánica del IECE suscrita en el Registro Oficial N° 353. En diciembre de 1999 existían 299 personas, en diciembre del 2000 subió a 305 personas y finalmente lo integran 328 funcionarios distribuidos según el siguiente cuadro:

TABLA N° 9

PERSONAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS REGIONAL 3 SEDE RIOBAMBA

CARGO	NOMBRE
Gerente Regional	Dr. Raúl Verdezoto
Secretaria	Dr. Richar Villavicencio
Proceso Administrativo y de Servicios	Sr. Heriberto Rojas
Informática	Ing. Marcelo Monar
Judicial	Dr. Mario Muñoz
Procesos de Créditos y Becas	Ing. Marilyn Lascano
Ejecutivos Subprocesos de Créditos y Becas	Dr. Santiago Burbano Lic. Narcisa Avalos

	Sr. Jairo Aguilar (Temporal)
Seguimiento Académico	Sr. Luis Amores Sr. Ernesto Naveda
Cartera	Dra. Susana Vaca
Contabilidad	Lic. Martha Asqui Tcg. Lorena González (Nombramiento Provisional)
Tesorería	Lic. Mariana Goyes

ELABORADO POR: Luis Caizaguano y Diana Jara, 2010

De acuerdo a este cuadro todos los miembros de esta Regional son profesionales con nombramiento fijo que en años anteriores aprobaron las pruebas psicológicas, merecimientos, oposición para ser merecedores de cada uno de este puesto público. De allí que el Sr. Jairo Aguilar se encuentra con contrato temporal mientras que la Señorita Lorena Gonzales se encuentra con nombramiento provisional desde el mes de noviembre del año 2009.

El ambiente de trabajo que existe en la organización es tranquilo, hay compañerismo y amabilidad entre empleados y socios; las actividades que desarrollan los empleados les permiten relacionarse con personas de diferentes caracteres.

El personal que labora en la organización durante el tiempo de trabajo no ha recibido capacitación debido a la falta de interés de los dirigentes y a la falta de asignación de presupuesto necesario.

I.3. INSTALACIONES.

Son acondicionadas a la actividad financiera, son amplias y brindan la comodidad requerida para el efecto de transacciones financieras.

I.4. CLIENTES

CLIENTES INTERNOS

Dentro del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE, los clientes internos lo constituyen todos los funcionarios y empleados que integran las diferentes áreas del mismo que son 15 personas.

En toda entidad financiera el recurso humano constituye el pilar fundamental para su éxito en el ámbito en el que se desarrolla

CLIENTES EXTERNOS

El Instituto ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, los clientes externos se les considera todos aquellos Estudiantes de diferentes Centros Educativos a Nivel Nacional de interés para la actividad de la Institución.

En tal sentido sus expectativas, puntos de vista, valores y deseos con respecto a la Institución deben ser tomados en cuenta para un adecuado Sistema de Gestión de calidad del IECE.

Para el análisis FODA del Instituto Ecuatoriano de Crédito educativo y Becas tomaremos en cuenta las funciones más importantes de la misma a fin de determinar sus fortalezas y debilidades.

I.5. PROVEEDORES

En la provincia de Chimborazo existen proveedores para suministros de oficina, equipos de cómputo, materiales de construcción, de seguros, entre otros, los proveedores locales deben esmerarse en ofrecer productos de excelente calidad y atender los pedidos con agilidad si desean conservar este cliente.

TABLA Nº 10

2.3.2. FACTORES CLAVES DEL MICROENTORNO.

FACTORES Y SUS DIMENSIONES	COMPORTAMIENTO	IMPACTO EN LA ORGANIZACION	IMPLICADOS
I.1. Organización	Cuenta con un orgánico estructural y funcional bien definido.	Tiene un impacto positivo al reconocer quien depende de quien	Gerente. Empleados.
I.2. Recursos Humanos	La mayoría de los empleados y directivo están conformes dentro de la organización	Tiene un impacto positivo dentro de la empresa, ya que se genera un buen ambiente de trabajo	Empleados Gerentes
I.3. Instalaciones.	La distribución de las instalaciones tal vez podría ser un poco más operativa.	No tiene mayor impacto dentro de la organización ya que los clientes internos se encuentran conformes	Gerentes empleados
I.4. D. Clientes	Manifiestan que los servicios que proporciona la organización son buenos. Clientes desconocen algunos de los servicios que se ofrecen como las becas	Los clientes y socios tienen: comodidad y tranquilidad al realizar sus transacciones lo que beneficia a la imagen de la institución, por otro lado el desconocimiento de el factor becas, no permite ampliar la visión del cliente de la institución	Empleados. Gerente. Clientes

I.5. Proveedores	Las adquisiciones se realizan a través del portal de compras publicas	Facilita y beneficia a la institución	Proveedores. Gerente.
-------------------------	---	---------------------------------------	------------------------------

ELABORADO POR: Luis Caizaguano y Diana Jara, 2010

TABLA Nº 11

2.3.3 DETERMINACION DE FACTORES ESTRATEGICOS INTERNOS

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Alta	I.1. I.2. I.4.	I.3. I.5.	
	Media			
	Baja			
		Alto	Medio	Bajo
		PROBABILIDAD DE IMPACTO		

TABLA Nº 12

2.3.4 PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

FACTOR	1.1 CALIFICACIÓN DEL IMPACTO				
	FORTALEZA		NORMAL	DEBILIDAD	
	Gran Fortaleza	Fortaleza	E	Debilidad.	Gran Debilidad
Organización		X			
Recursos Humanos		X			
Instalaciones			X		
Clientes		X			
Proveedores.			X		

ELABORADO POR: Luis Caizaguano y Diana Jara, 2010

Análisis:

Un grupo predominante de impactos normales se presentan al interior de la organización, por otro lado las fortalezas hay que mantenerlas y de ser posible mejorarlas.

TABLA Nº 13

2.3.5 CAPACIDAD DE RESPUESTA A LOS FACTORES DEL MICROENTORNO

FACTORES	PESO DE IMPACTO		Valor de calificación de respuesta	Valor ponderado de la respuesta
	Importancia ponderada	Peso específico		
Organización	4	0,22	4	0,89
Recursos Humanos	4	0,22	4	0,89
Instalaciones	4	0,22	2	0,44
Clientes	4	0,22	3	0,67
Proveedores.	2	0,11	4	0,44
TOTAL	18	1	17	3,33

ELABORADO POR: Luis Caizaguano y Diana Jara, 2010

Análisis:

La cuantificación de los factores internos permite conocer la capacidad de respuesta que el IECE posee hacia los factores que tiene que enfrentar; es de 3.33, siendo una capacidad normal de respuesta, es decir que la organización de forma medianamente efectiva responde a las condiciones cambiantes del medio, de ahí la necesidad de la formulación de estrategias que permitan enfrentar un futuro mediato.

TABLA Nº 14

2.4.FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. La agencia Riobamba tiene la solvencia y cobertura financiera y logística de la matriz2. Entidad financiera del sector publico operadora de sistema financiera nacional reconocido patrimonio e ingresos propios.3. La institución tiene mucho tiempo bajo la cobertura de crédito educativo Experiencia de más de 34 años, con producto posesionado en el mercado.4. Facilita ofrece varias opciones de asistencia financiera donde se ofrece crédito educativo a largo plazos y a bajas tasas de intereses.5. Personal técnico bajo el perfil requerido con conocimiento adecuado.6. Alianzas estratégicas con otras instituciones del país atreves del convenio marco	<ol style="list-style-type: none">1. Demanda creciente de crédito educativo y becas.2. Confianza de clientes hacia el IECE.3. El nuevo sistema de desarrollo está fundamentado en la TISS.4. Apoyo gubernamental, respaldo del Ministerio de la coordinación política y Económica.5. La Educación es objetivo estratégico dentro del plan nacional de desarrollo.6. Convenios - cooperación Internacional.(BECAS)

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de procesos documentados, normatividades actualizadas y falta de manuales de procedimiento. 2. Inadecuada estructura organizacional, duplicidad de funciones. 3. Falta equipos y tecnología informática actual. 4. La coordinación interna y externa es deficiente. 5. Problemas con la administración de cartera vencida. 6. Falta de capacitación de personal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de autonomía financiera y administrativa. 2. Pocas posibilidades de inserción al aparato productivo por los beneficiarios de crédito por la crisis económica, lo que incide en la capacidad de pago del crédito. 3. La crisis mundial reflejada disminución de la oferta de becas internacionales y captación de recursos económicos. 4. Recortes del presupuesto del estado. 5. Creciente competencia del sector privado con el financiamiento del crédito. 6. Demanda excesiva en torno a las becas nacionales ofertadas.

TABLA N°15
MATRIZ DE VALIDACION (FO)

MAXI-maxi Ofensivo Potenciar las Fortalezas para potenciar las Oportunidades

		OPORTUNIDADES					
		Demanda creciente de crédito educativo y becas.	Confianza de clientes hacia el EICE.	Las nuevas tecnologías.	Apoyo gubernamental, respaldo del ministerio de la coordinación Política y Económica.	La Educación es objetivo estratégico dentro del plan nacional de desarrollo.	Convenios- cooperación Internacional.
F O R T A L E Z A S	Cobertura a nivel nacional, presencia de la matriz en Quito 6, agencias regionales y 9 oficinas especiales.	5	5	3	3	5	3
	Entidad financiera del sector publico con patrimonio e ingresos propios.	5	3	5	5	1	1
	Experiencia de más de 36 años, con producto posesionado en el mercado.	5	3	5	3	3	3
	Se ofrece crédito educativo a largo plazos y a bajas tasas de intereses.	5	1	1	1	3	1
	Personal técnico con conocimiento adecuado.	5	3	1	1	3	1
	Alianzas estratégicas atreves del convenio marco	5	5	5	3	3	3

IMPACTO ALTO: 5 / MEDIO: 3 / BAJO: 1

TABLA N°16
MATRIZ DE VALIDACION (DA)

Mini-mini Supervivencia Superar las Debilidades para minimizar las Amenazas

		AMENAZAS					
		Pérdida de la autonomía financiera y administrativa.	Los beneficiarios de crédito por la crisis económica no tendrán acceso al mercado laboral, lo que incide en la capacidad de pago del crédito.	La crisis mundial refleja disminución de la oferta de becas internacionales y captación de recursos económicos.	Recortes del presupuesto del estado.	Creciente competencia del sector privado con el financiamiento del crédito.	Demanda excesiva en torno a las becas nacionales ofertadas
D E B I L I D A D E S	Ausencia de procesos documentados, normatividad des actualizadas y falta de manuales de procedimiento.	5	5	1	3	5	5
	Inadecuada estructura organizacional, duplicidad de funciones	3	1	1	1	3	3
	Falta de programas y equipos informáticos.	1	1	3	3	5	3
	La comunicación interna y externa es deficiente.	3	1	5	3	5	5
	La cartera vencida.	5	5	3	5	1	1
	Falta de capacitación de personal, 2007	1	1	1	1	5	3

IMPACTO ALTO: 5 / MEDIO: 3 / BAJO: 1

TABLA N°17
MATRIZ DE VALIDACION (FA)

Maxi--mini Defensivo Potenciar las Fortalezas para minimizar las Amenazas

		AMENAZAS					
		Pérdida de la autonomía financiera y administrativa.	Los beneficiarios de crédito por la crisis económica no tendrán acceso al mercado laboral, lo que incide en la capacidad de pago del crédito.	La crisis mundial refleja disminución de la oferta de becas internacionales y captación de recursos económicos.	Recortes del presupuesto del estado.	Creciente competencia del sector privado con el financiamiento del crédito.	Demanda excesiva en torno a las becas nacionales ofertadas
F O R T A L E Z A S	Cobertura a nivel nacional, presencia de la matriz en Quito 6, agencias regionales y 9 oficinas especiales.	5	1	1	5	5	3
	Entidad financiera del sector público con patrimonio e ingresos propios.	5	3	5	3	3	3
	Experiencia de más de 36 años, con producto posesionado en el mercado.	5	1	5	3	5	3
	Se ofrece crédito educativo a largo plazos y a bajas tasas de intereses.	3	3	1	1	5	1
	Personal técnico con conocimiento adecuado.	3	3	3	3	5	3
	Alianzas estratégicas a través del convenio marco	3	3	5	3	5	3

IMPACTO ALTO: 5 / MEDIO: 3 / BAJO: 1

TABLA N°18
MATRIZ DE VALIDACION (DO)

Mini-Maxi

Adaptivo

Superar las Debilidades para aprovechar las Oportunidades

		AMENAZAS					
		Demanda creciente de crédito educativo y becas.	Confianza de clientes hacia el EICE.	Las nuevas tecnologías	Apoyo gubernamental, respaldo del ministerio de la coordinación Política y Económica.	La Educación es objetivo estratégico dentro del plan nacional de desarrollo.	Convenios-cooperación Internacional.
D E B I L I D A D E S	Ausencia de procesos documentados, normatividad des actualizadas y falta de manuales de procedimiento.	3	1	5	1	3	3
	Inadecuada estructura organizacional, duplicidad de funciones	1	1	3	1	1	3
	Falta de programas y equipos informáticos.	5	3	5	3	1	3
	La comunicación interna y externa es deficiente.	5	5	1	5	3	5
	La cartera vencida.	3	1	1	3	1	1
	Falta de capacitación de personal, 2007	3	3	3	1	1	3

IMPACTO ALTO: 5 / MEDIO: 3 / BAJO: 1

**TABLA N°19
MATRIZ DE SINTESIS**

	FA (FORTALEZAS – AMENAZAS)	FO (FORTALEZAS – OPORTUNIDADES)	
	Potenciar las fortalezas para minimizar las amenazas	Potenciar las fortalezas para potenciar las oportunidades	
F	Entidad financiera del sector publico con patrimonio e ingresos propios	Cobertura nacional, presencia de la matriz en Quito, 6 Gerencias Regionales y 9 oficinas Especiales	F
F	Experiencia de más de 36 años, con producto posicionado en el mercado	Experiencia de mas de 36 años, con producto posicionado en el mercado	F
F	Alianzas estratégicas a través del convenio marco	Alianza estratégicas a través del convenio marco	F
A	Perdida de la autonomía financiera y administrativa	Demanda creciente de crédito educativo y becas	O
A	La crisis mundial se ve reflejada en una disminución de la oferta de becas internacionales y captación de recursos económicos.	Confianza de clientes hacia el IECE	O
A	Creciente competencia del sector privado con el financiamiento del crédito.	Las nuevas tecnologías	O
	DA (DEBILIDADES – AMENAZAS)	DO (DEBILIDADES – OPORTUNIDADES)	
	Superar las debilidades para minimizar las amenazas	Superar las debilidades para aprovechar las oportunidades	
D	Ausencia de procesos documentados, normatividades actualizadas y falta de manuales de procedimiento.	Ausencia de procesos documentados, normatividades actualizadas y falta de manuales de procedimiento.	D
D	La comunicación interna y externa es deficiente	Falta de programas y equipos informáticos	D
D	La cartera vencida	La comunicación interna y externa es deficiente	D
A	Perdida de la autonomía financiera y administrativa	Demanda creciente de crédito educativo y becas	O
A	Creciente competencia del sector privado con el financiamiento del crédito	Las nuevas tecnologías	O
A	Demanda excesiva en torno a las becas nacionales ofertadas	Convenios – cooperación Internacional	O

CAPITULO III

PROPUESTA

**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD A
IMPLEMENTARSE EN EL INSTITUTO
ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y
BECAS (IECE) REGIONAL 3 RIOBAMBA.**

INTRODUCCION

El mundo de hoy se caracteriza por cambiar, la única constante actualmente es el cambio. Los cambios en lo político, económico, social y tecnológico se dan diariamente a lo largo de todo el mundo. Existen ciertas tendencias como la globalización de los Servicios Financieros, los cambios rápidos en el entorno están afectando la forma de como son, se hacen y se administran los recursos.

De esta manera el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas Regional 3 Riobamba ha tomado como una decisión estratégica la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001, versión 2000. Esta decisión se debe a la necesidad de buscar la satisfacción total de nuestros beneficiarios, cumpliendo y excediendo sus expectativas, mejorando continuamente cada uno de los procesos.

Por tal motivo para el desarrollo de la propuesta de Sistema de Gestión de Calidad hemos optado con la elaboración de un Manual de Calidad para ser implementado en el IECE Regional 3 Riobamba.

MANUAL DE CALIDAD DEL IECE – RIOBAMBA.

PREAMBULO

La prosperidad del IECE, solo se puede asegurar a partir de la continua satisfacción de sus clientes. Por esto, la calidad y confiabilidad de sus servicios son elementos esenciales para el cumplimiento de sus objetivos.

El IECE en la ciudad de Riobamba tiene más de 34 años de experiencia en la prestación del servicio de otorgación de crédito educativo a diferentes estudiantes de los Centros Educativos. El nivel de éxito logrado hasta la fecha en la otorgación de créditos solo se puede mantener la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Aunque los procedimientos de calidad se pueden especificar, su efectividad depende de las actitudes del personal en todos los niveles dentro de la estructura organizacional. Por lo tanto la meta es despertar conciencia de la importancia de la calidad por todos los medios que estén en nuestra disposición.

El Manual de Calidad, describe el alcance del SGC del IECE Regional 3 donde se garantizara que el servicio prestado a sus posibles beneficiario es de excelencia.

1 COMPROMISO DEL IECE

1.1 MISION DEL IECE

Somos una Institución financiera pública, dedicada a invertir en la formación del talento humano ecuatoriano, a través de la administración de recursos económicos, para la concesión de crédito educativo y becas.

1.2 VISION DEL IECE

El IECE será una Institución líder en la concesión del crédito educativo y becas, para conseguir el desarrollo del país; con reconocido prestigio, confianza y credibilidad a nivel nacional e internacional, basada en una administración transparente, con personal altamente calificado y tecnología de vanguardia.

1.3 POLITICA DE CALIDAD

- ✓ *Todos los procesos deben ser sujetos de control, de evaluación con indicadores y resultados, de acuerdo con los lineamientos de gestión de calidad y otras herramientas de mejoramiento continuo.*
- ✓ *El talento humano será el principal eje del IECE, para su gestión y cambios Institucionales.*

1.4 VALORES INSTITUCIONALES

- ✓ **Compromiso.-** Sentir a la Institución, vivirla y llevarla en todos nuestros actos para alcanzar los objetivos institucionales.
- ✓ **Lealtad.-** Ser consecuentes con nuestro principio de servicio.
- ✓ **Responsabilidad.-** Aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos, promoviendo a su desarrollo profesional, midiendo los impactos de nuestra gestión.
- ✓ **Respeto.-** Valorar a la Institución y al servicio que la misma otorga.
- ✓ **Excelencia.-** Cumplir con eficiencia y eficacia la misión y visión Institucional.
- ✓ **Honestidad.-** Ser coherente y veraces en nuestras acciones.
- ✓ **Solidaridad.-** Ser unidos en base a las metas e intereses de la Institución
- ✓ **Credibilidad.-** Generar confianza al interior y exterior de la Institución.

1.5 OBJETIVO DE CALIDAD

Mejorar continuamente la administración del IECE, para optimizar y entregar servicios de calidad

2 ALCANCE

Este manual de Gestión de calidad está escrito de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, que contiene 8 secciones.

El Manual de Calidad describe cada una de las secciones de la Norma ISO 9001:2000 y enumera la final de cada sección los procedimientos aplicables a la misma.

Este manual es distribuido en el Instituto Ecuatoriano de crédito Educativo y Becas como sigue:

- a) Gerencia Regional
- b) Secretaria e Información al Cliente
- c) Departamento de Proceso de Créditos y Becas
- d) Departamento de Subproceso de Créditos y Becas
- e) Departamento de Subproceso de Seguimiento Académico
- f) Departamento de Subproceso de Cartera
- g) Departamento de Tesorería
- h) Departamento de Contabilidad
- i) Departamento de Proceso Administrativo y de Servicios
- j) Departamento Judicial

2.1 NORMAS PARA CONSULTA

1. Norma Técnica Ecuatoriana NTE ISO 9001:2001 Sistema de Gestión de la Calidad, Conceptos y Vocabulario INEN
2. Norma Técnica Ecuatoriana NTE ISO 9004:2001 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. INEN
3. Norma Técnica Ecuatoriana NTE ISO 9004:2001 Sistema de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño. INEN

3 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS REGIONAL 3 RIOBAMBA.

3.1 REQUISITOS GENERALES

3.1.1 GENERALIDADES

El IECE, establecerá, documentara, implementara y mantendrá un Sistema de gestión de Calidad para asegurarse que el Servicio que presta a sus Beneficiarios cumple con las especificaciones de calidad en los servicios Financieros y que la documentación del Sistema de calidad cumple con los estándares de la norma ISO 9001:2000.

La adopción de un sistema de gestión de calidad debe ser una decisión estratégicas que tome la alta dirección de la Empresa. Por lo incluirse:

Objetivos particulares que la Institución persigue para que se cumpla con lo establecido en el sistema de calidad son los siguientes:

- ✓ Promover la admisión, permanencia y culminación de estudios, de los ecuatorianos a los diferentes niveles de educación en el país y en el exterior a través de la concesión del crédito educativo y becas;
- ✓ Mejorar la administración de la cartera para disminuir la morosidad;

- ✓ Fortalecer la estructura económica – financiera de la Entidad y generar nuevas fuentes de financiamiento para los productos del IECE
- ✓ Fortalecer y actualizar las tecnologías de información institucional, logrando el enlace tecnológico a nivel nacional y brindando tecnología de punta a los usuarios

El producto que proporciona es la otorgación del crédito educativo a los diferentes estudiantes de Centros Docentes, Academias entre otros.

3.1.2 PROCESOS

El Instituto Ecuatoriano de crédito Educativo y Becas utilizará 8 procesos en los cuales consta desde:

- ✓ Informar y receptar la solicitud de crédito
- ✓ Calificación del crédito y contratación de contrato
- ✓ Seguimiento académico
- ✓ Ejecución del desembolso
- ✓ Recuperación
- ✓ Contabilidad

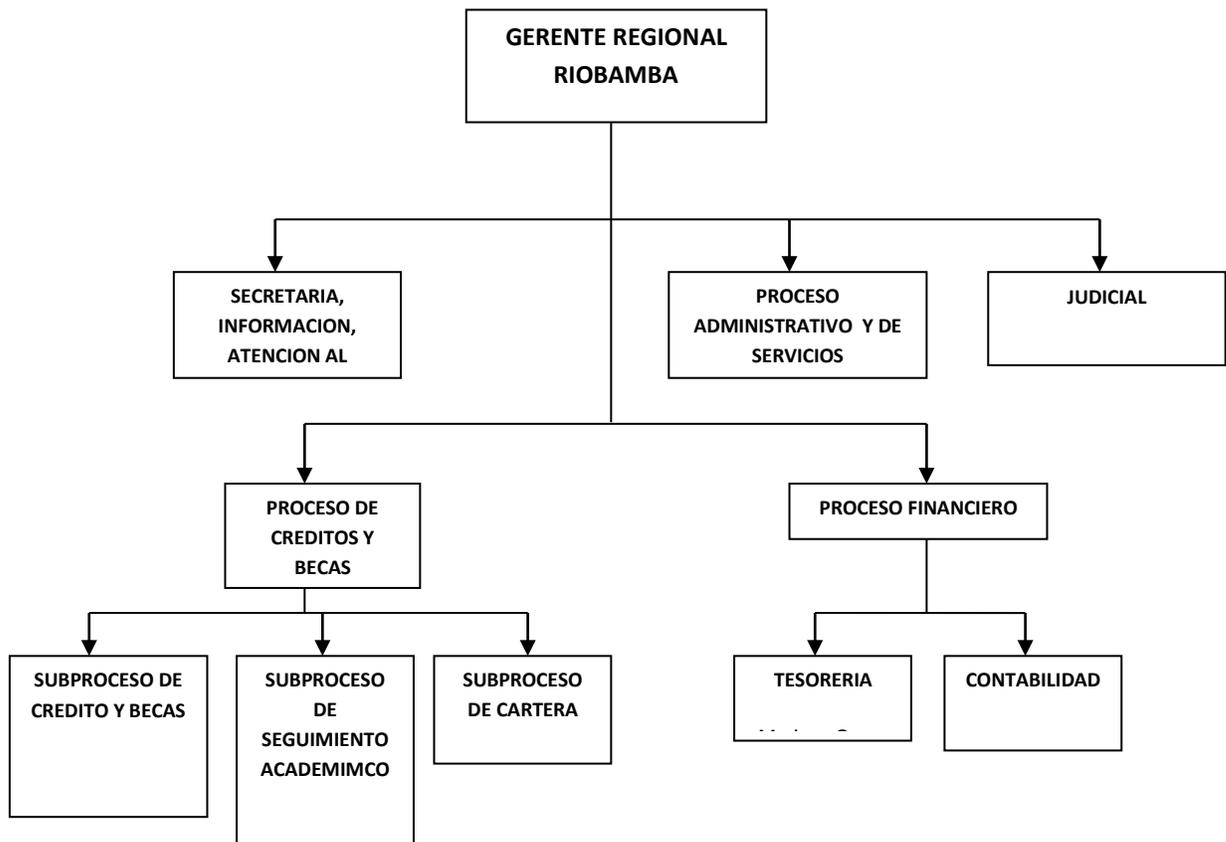
Y los dos último proceso ya se lo realiza cuando el beneficiario de crédito no ha cumplido con el pago mensualmente de sus cuotas. Lo denominaremos:

- ✓ Acciones Extrajudiciales
- ✓ Acciones Judiciales

Los mismos que se manejaran a través del “enfoque basado en procesos”, y que posteriormente se detallaran. Indicaremos que departamento es responsable y cuáles son las funciones que desempeña cada uno de los procesos.

3.1.3 ESTRUCTURA

El IECE Regional 3 se encuentra estructurado de la siguiente manera, demostrando así tener una organización eficiente ya que cada uno de los integrantes de este organigrama son profesionales capaces de cumplir con cada una de las funciones encaminadas dentro de su departamento.



Fuente: Organigrama de la Institución.

3.1.3 PROPOSITO

El propósito que persigue esta Institución es la otorgación de créditos a los estudiantes de escasos recursos económicos con el compromiso de que al final de su carrera estudiantil pueda cancelar el crédito en forma mensual con un intereses bajos a comparación con otras Instituciones Financieras.

4.3.1.4 APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD.

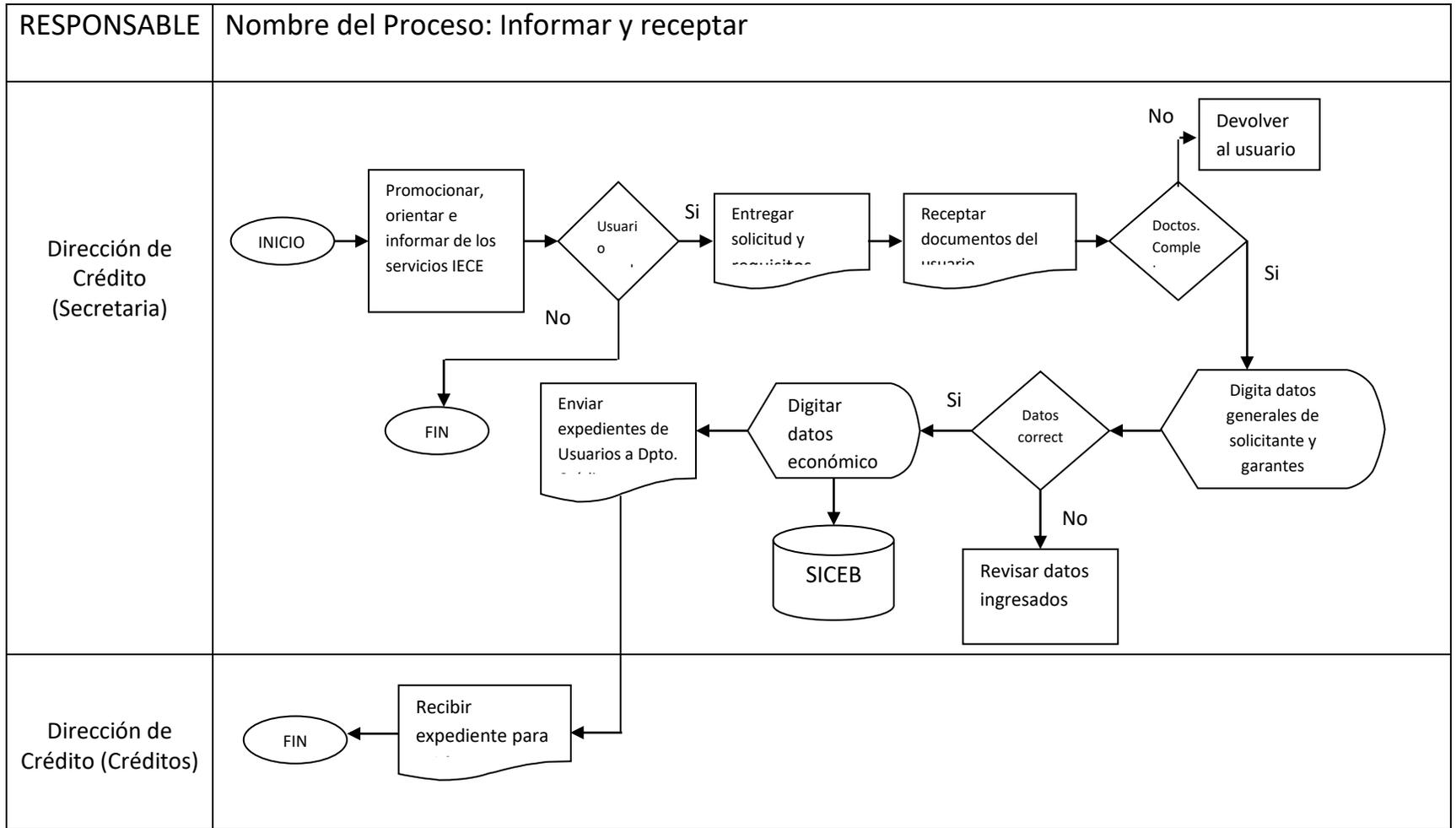
Proporcionan: Fidelidad del cliente, participación en el mercado, manejo eficiente y eficaz de los recursos.

3.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.

El IECE cuenta con 8 procesos que va desde la información al posible beneficiario hasta los pagos del crédito otorgado:

GRAFICO N° 2

PRIMER PROCESO



SEGUNDO PROCESO

GRAFICO N° 3

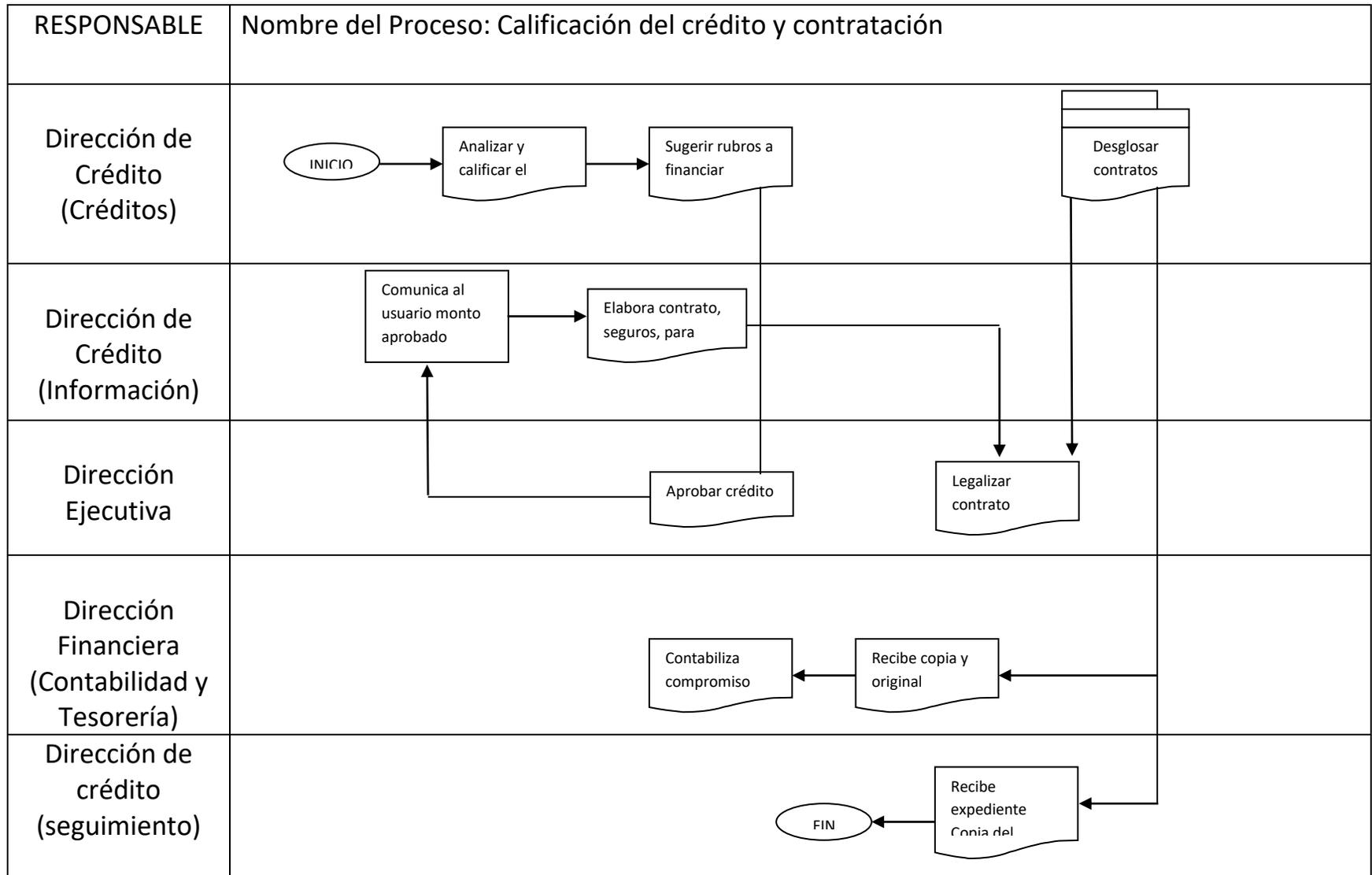


GRAFICO N° 4

TERCER PROCESO

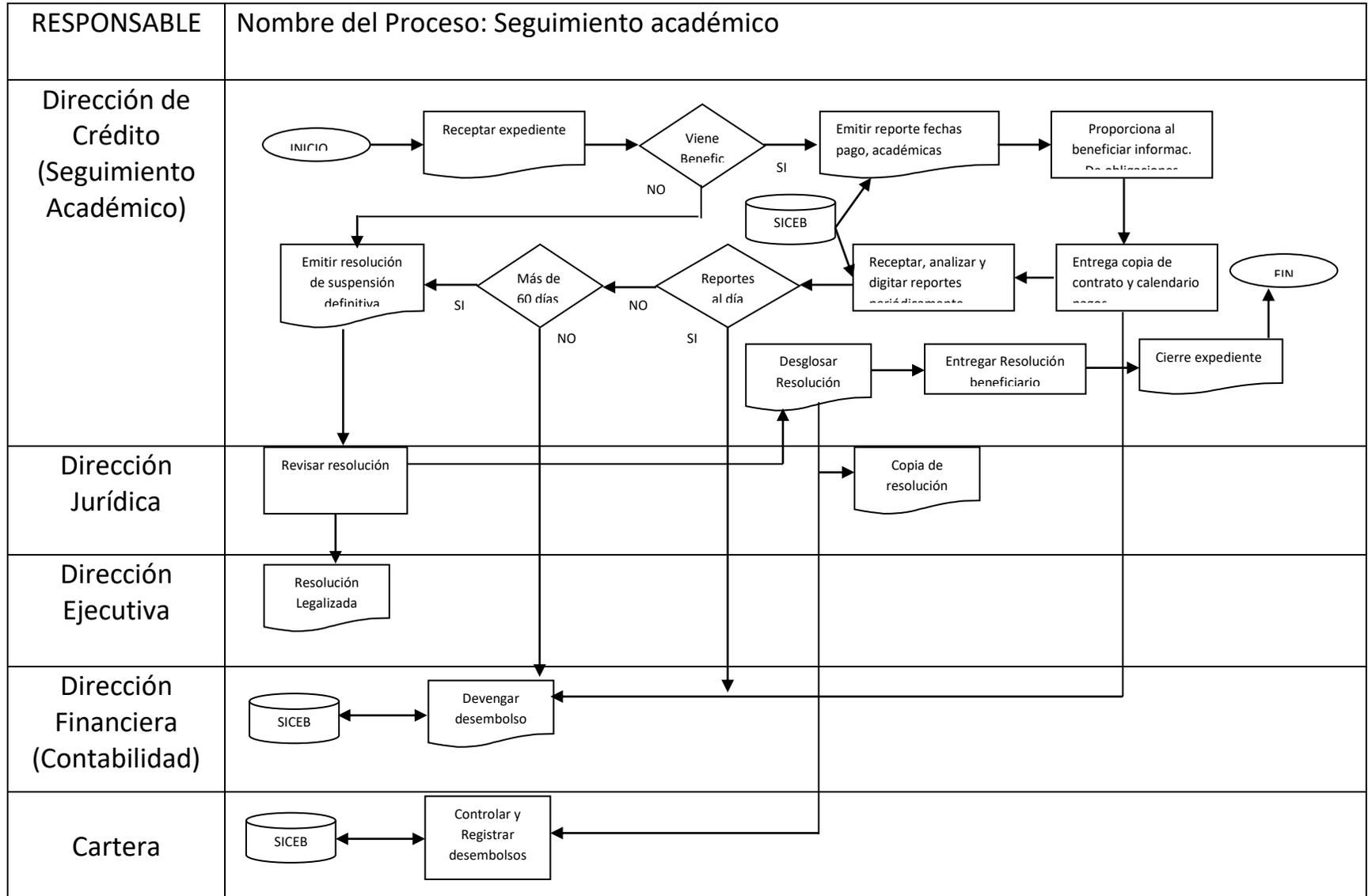


GRAFICO N° 5

CUARTO PROCESO

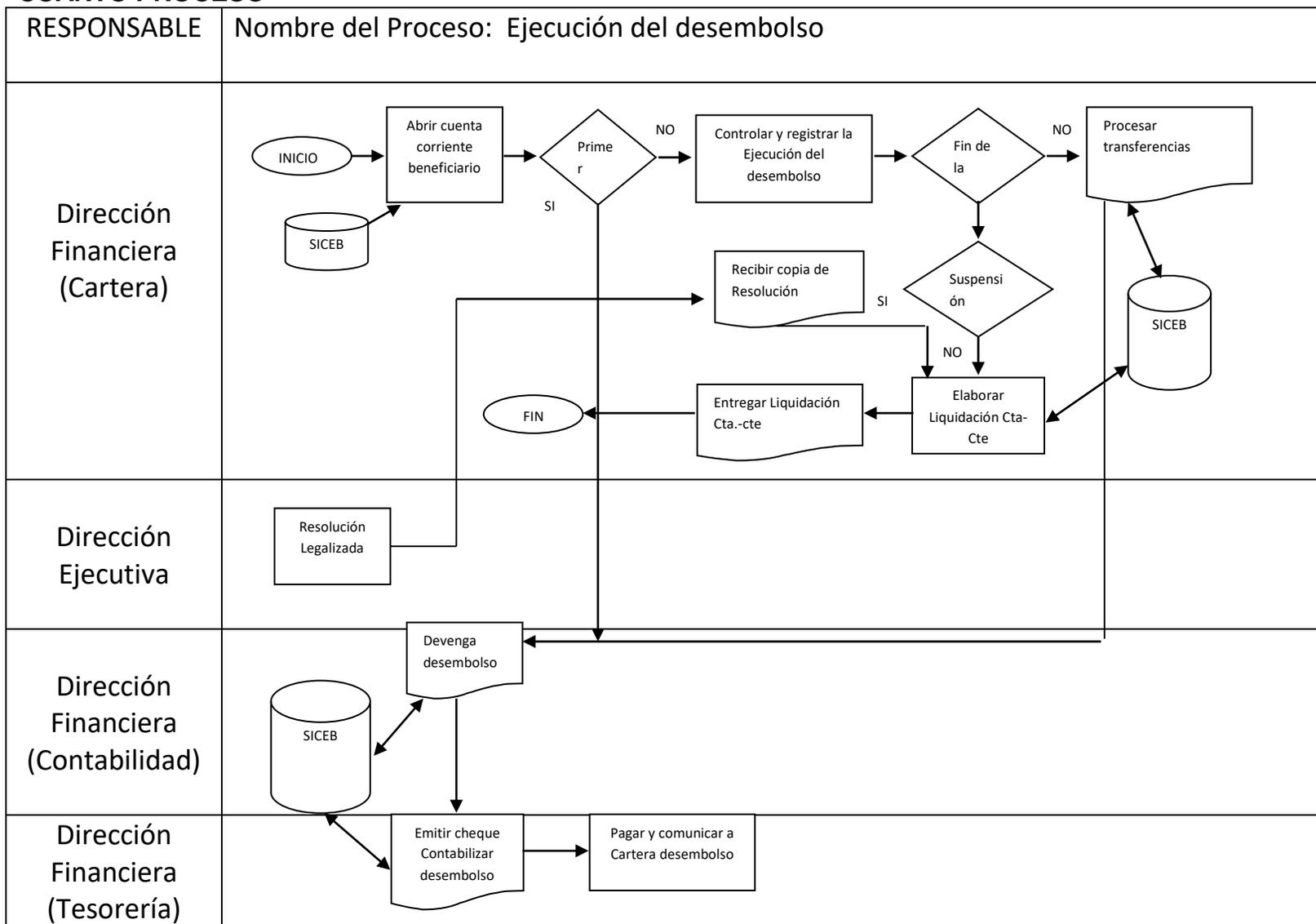


GRAFICO N° 6

QUINTO PROCESO

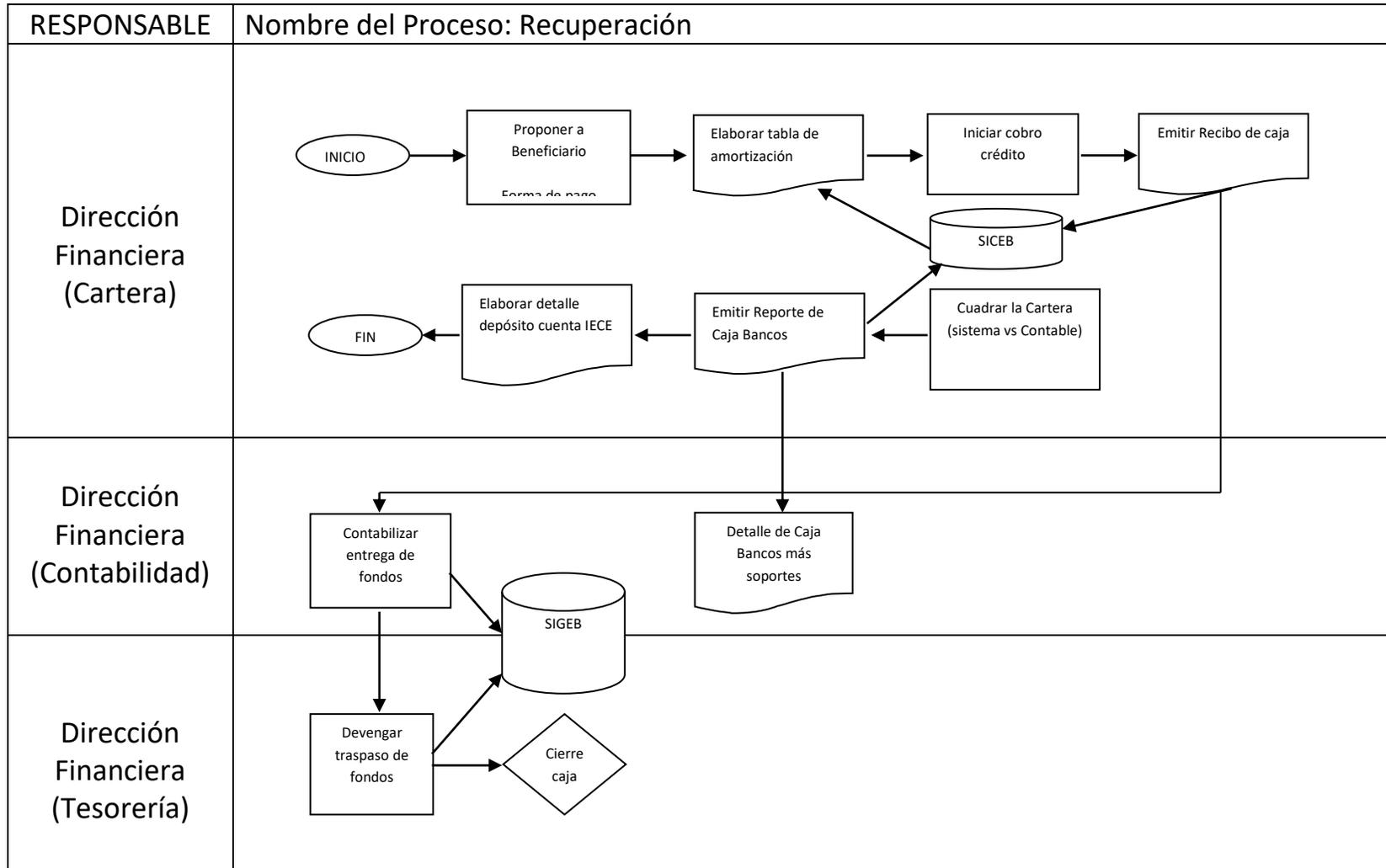


GRAFICO N° 7

SEXTO PROCESO

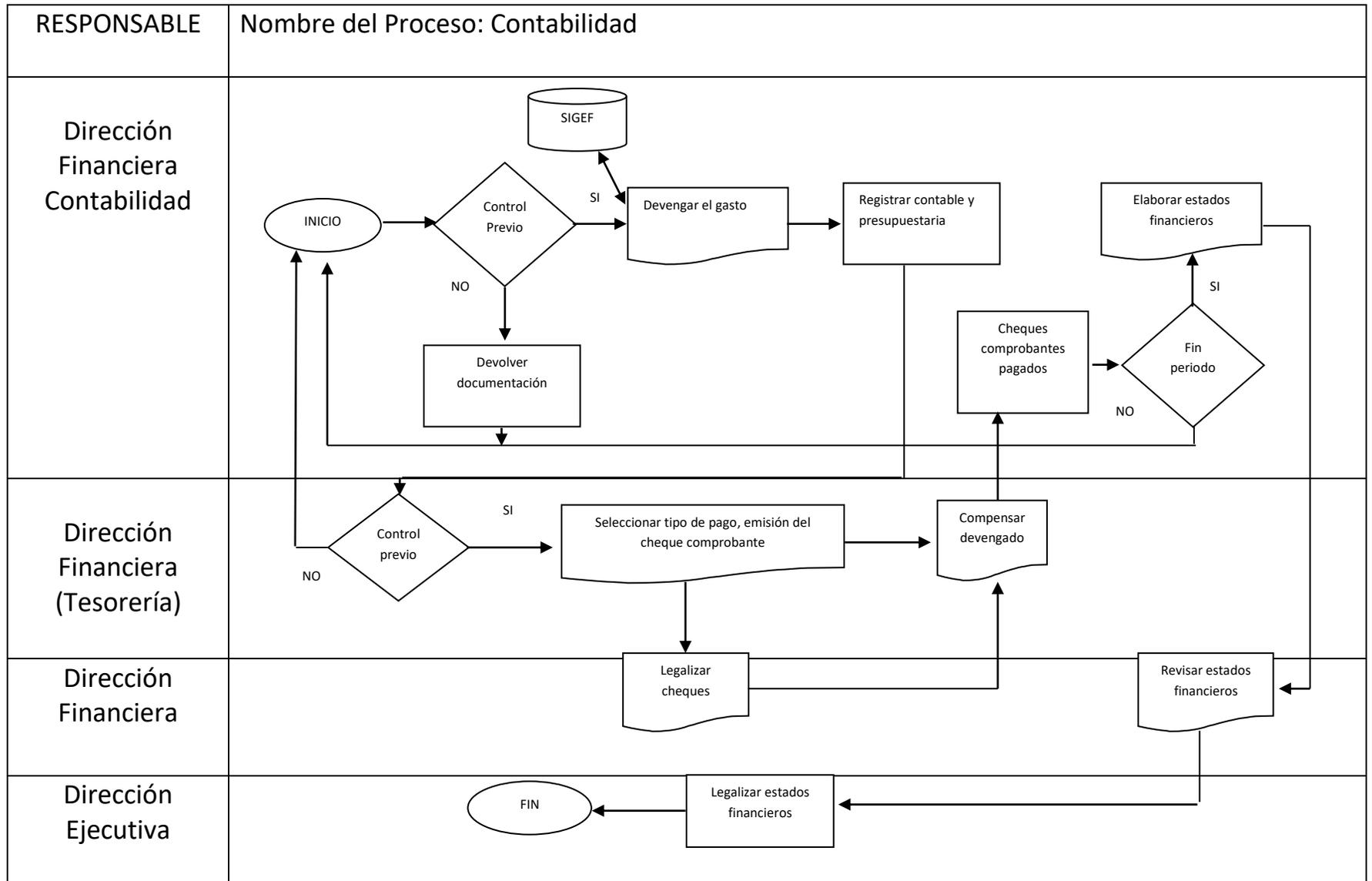


GRAFICO N° 8

SEPTIMO PROCESO

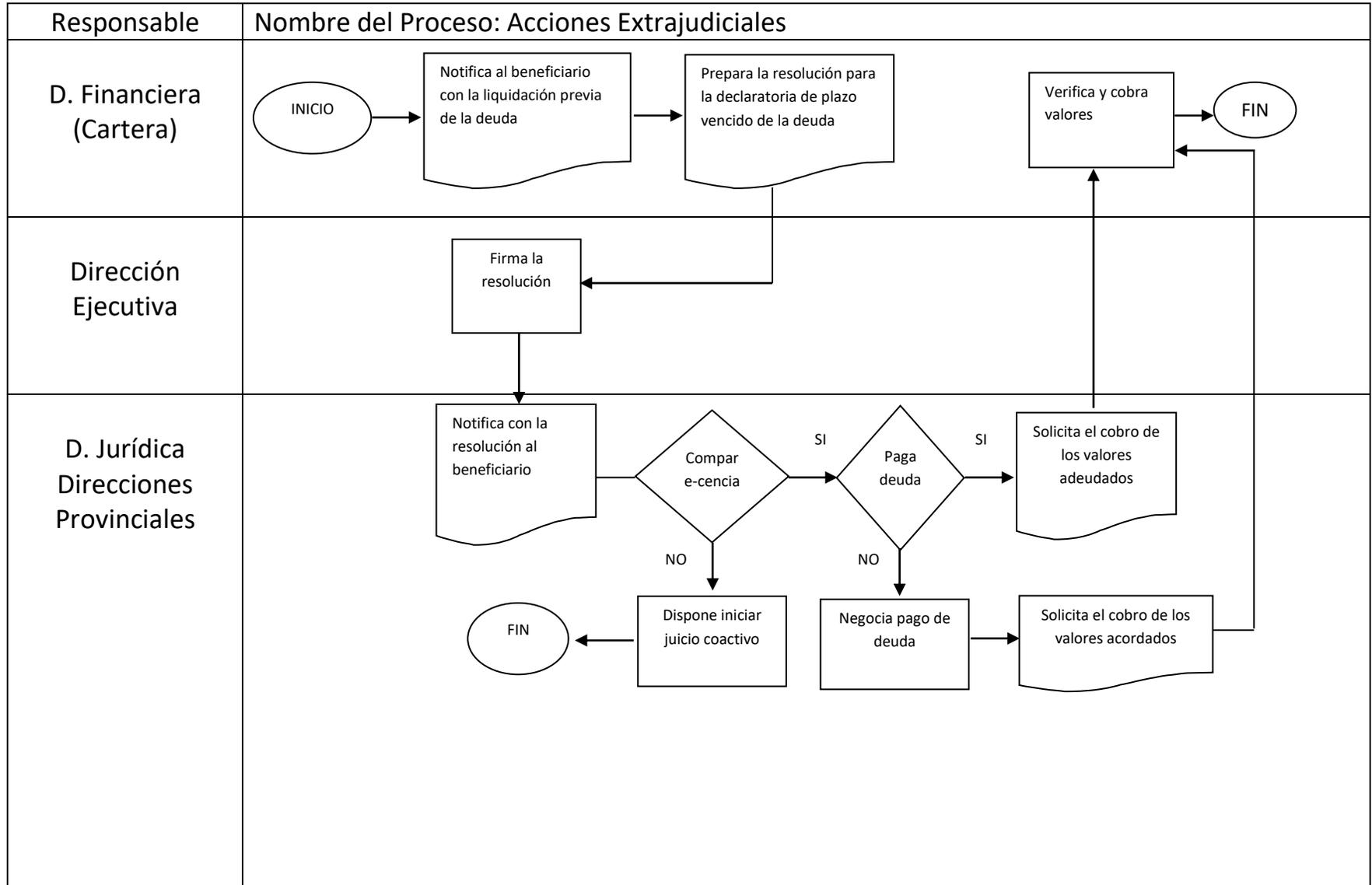
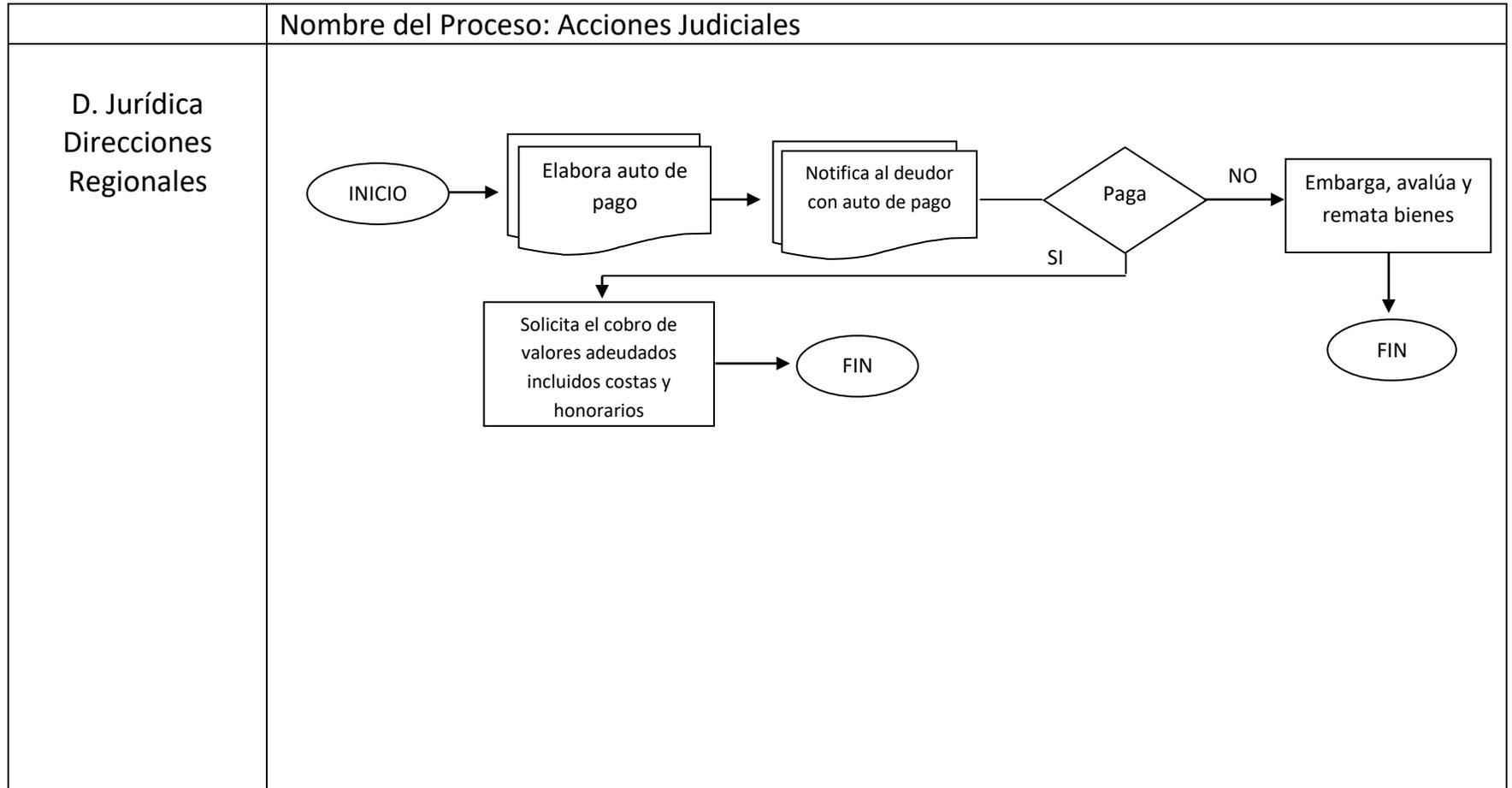


GRAFICO N° 9

OCTAVO PROCESO



3.4.1 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS A SEGUIR.

PROCESO N° 1.

NOMBRE DEL PROCESO: Informar y receptar

Este es el primer proceso que se persigue consta en la información veraz de la otorgación de crédito a los posibles beneficiarios, es desde este punto donde el cliente acepta o no el crédito.

En este proceso se encuentra constituido por dos departamentos como lo son: SECRETARIA Y CREDITO, desde allí que cada uno constituye un parte fundamental ya que la secretaria informa al cliente y el departamento de crédito es el encargado de calificar tanto al beneficiario como a su garante. Posterior del análisis se le ingresa el Sistema que posee el IECE denominado SICEB digitando los datos personales y el monto que persigue el cliente adquirir.

PROCESO N° 2

Nombre del Proceso: Calificación del crédito y contratación

En este proceso intervienen tres departamentos como lo son:

CREDITOS, SECRETARIA, DIRECCION EJECUTIVA, CONTABILIDAD Y TESORERIA Y SEGUIMIENTO ACADEMICO. Por lo tanto luego de informar y receptar la carpeta esta se la analiza y se propone el valor a financiar el estudiante, de allí que se aprueba por parte el Jefe de Crédito y el Gerente Regional que da el visto bueno y aprobado la otorgación del crédito, finalmente en este proceso se realiza la firma del contrato y sus copias que son enviadas a secretaria, a contabilidad y tesorería que serán las encargadas de procesar el desembolso y por último el departamento de Seguimiento Académico que se encargará del rastreo que el estudiante realice en sus años de estudio.

PROCESO N° 3

Nombre del Proceso: Seguimiento académico

En este proceso intervienen los siguientes departamentos: SEGUIMIENTO ACADEMICO, DIRECCION JURIDICA, DIRECCION EJECUTIVA, CONTABILIDAD Y CARTERA.

En este proceso el departamento de seguimiento académico es el encargado de revisar cómo va la marcha de cada uno de los beneficiarios de créditos. También es la persona que designa si se paga o no los diferentes rubros dando así la autorización a contabilidad para que sean debitados a las cuentas bancarias. Si el beneficiario no cumple en totalidad con lo expuesto en el contrato el departamento de seguimiento académico se encargara de emitir una resolución de suspensión de contrato que se le envía el departamento jurídico y de allí a ejecutivo para la pronta recuperación de los fondos otorgados al beneficiario.

PROCESO N° 4

Nombre del Proceso: Ejecución del desembolso

En este proceso intervienen los siguientes departamentos:

CARTERA, DIRECCION EJECUTIVA, CONTRABILIDAD Y TESORERIA.

El departamento de cartera es la encargada de abrir la cuenta al posible beneficiario dentro del programa del IECE (SICEB), si existe algún cambio en el contrato este departamento recibe una resolución por parte del Dep. Ejecutivo para la suspensión definitiva del contrato, de otra forma si el beneficiario nunca se acerco a realizar el desembolso se dará como finalizado el contrato y se emite una liquidación y entregar dicha liquidación. Si no existe ninguna novedad se procede en comunicar al departamento de contabilidad y tesorería para que realice el desembolso de fondos a los beneficiarios.

PROCESO N° 5

Nombre del Proceso: Recuperación

En este proceso intervienen los siguientes departamentos:

CARTERA, CONTABILIDAD Y TESORERIA.

En este proceso es ya la recuperación del fondo entregado al beneficiario. El departamento de cartera es el encargado de emitir la tabla de amortización e iniciar el cobro del dinero de forma mensual. Los departamentos de contabilidad y tesorería son los encargados de contabilizar los fondos adquiridos por recuperación y cierre de caja diariamente.

PROCESO N° 6

Nombre del Proceso: Contabilidad

En este proceso intervienen los siguientes departamentos:

CONTABILIDAD, TESORERIA Y DIRECCION EJECUTIVA.

El en este proceso el departamento de contabilidad se encargara de realizar los Estados Financieros con soportes que sean entregados por parte del departamento de Tesorería y la Dirección Ejecutiva se encargara de revisar y enviar a la Casa Matriz del Quito.

PROCESO N° 7

Nombre del Proceso: Acciones Extrajudiciales

En este proceso intervienen los siguientes departamentos:

CARTERA, EJECUTIVA, DIRECCIONES PROVINCIALES.

Cuando los beneficiarios de créditos no cumplen con sus pagos el departamento de cartera emite una notificación informando el valor que se debe cancelar para no proceder con el juicio, esta notificación es revisada por parte del departamento ejecutivo y posteriormente enviadas a las diferentes provincias de donde sean los beneficiarios. Si se llega a un acuerdo solo se cancelará el valor que adeuda sin gastos judiciales.

PROCESO N° 8

Nombre del Proceso: Acciones Judiciales

En este proceso interviene el siguiente departamento:

DIRECCION JURIDICA.

En este proceso si la persona no cancela su deuda se procede al acto judicial que es una notificación que se la denomina auto-pago, donde se le cobra por medio del embargo y remate de los bienes del beneficiario donde cubran la totalidad de la deuda adquirida más los gastos judiciales que este genere.

4 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

4.1 GENERALIDADES

El Sistema de gestión de calidad del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas Regional 3 contará con el siguiente documento:

1. Manual de Calidad del Instituto Ecuatoriano de crédito Educativo y Becas Regional 3 Riobamba

Este documento ha sido diseñado en función del tamaño, tipo de actividad, la complejidad de los procesos, la interrelación de los procesos del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas Regional 3 Riobamba.

Manual de Procedimientos

Todos los procedimientos de trabajo son enfocados en función del servicio al cliente y en función con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 donde este documento debe ser controlado y revisado cuando sea necesario.

Toda persona encargada de un departamento específico tiene la autoridad y responsabilidad de conocer los procedimientos aplicables. Así mismo, todas las personas que son afectadas por estos procedimientos deben aprobar o desaprobar dichos procedimientos y en su caso proponer cambios en las reuniones de Calidad que fomente el IECE.

4.2 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

4.2.1 GENERALIDADES

El Instituto Ecuatoriano de crédito educativo y becas establecer y mantendrá procedimientos para controlar los documentos del SGC y la información relacionada con la norma ISO 9001:2000, así mismo las especificaciones de sus beneficiarios.

4.2.2 APROBACION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS

El documento utilizado en el SGC del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas Regional 3 Riobamba debe ser revisado y aprobado antes de que se distribuya. Este documento es el siguiente:

1. Manual de Calidad del Instituto Ecuatoriano de crédito Educativo y Becas Regional 3 Riobamba

Los controles utilizados permitirán que:

- ✓ La distribución del documento sea solo al personal y departamentos indicados en los procedimientos.
- ✓ Que se conserve solo la última revisión.

4.2.3 CAMBIOS Y MODIFICACIONES A LOS DOCUMENTOS DEL SGC

Los cambios que se generen en el documento deben ser registrados y aprobados por las personas involucradas en el documento. El documento que sea reemplazado se considerara como obsoleto.

Este documento será marcado con la leyenda “OBSOLETO” y removido de los documentos vigentes.

Un documento no puede ser liberado para su uso en el SGC sin contener las sus respectivas aprobaciones.

5 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCION

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

La Gerencia del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas se compromete con el desarrollo e implementación de Gestión de Calidad dentro de la organización. Para lo cual fomenta la interiorización de la Misión, Visión y los Objetivos de calidad empresariales y garantiza la disponibilidad de recursos para la implementación y mejoramiento continuo del mismo.

Además la Gerencia se compromete a:

- ✓ Comunicar en el interior de la organización la importancia de satisfacer los requisitos de nuestros beneficiarios.
- ✓ Promover el establecimiento de objetivos de calidad.
- ✓ Revisar periódicamente el Sistema de gestión de Calidad.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

5.2.1 GENERALIDADES

Todos los procesos que fueron expuestos anteriormente se encuentran orientados a satisfacer las necesidades y exceder las expectativas de los beneficiarios internos como externos.

El IECE Regional 3 Riobamba determinará la satisfacción del servicio y las expectativas de sus beneficiarios a través de encuestas periódicas aplicadas a los mismos, además de la instalación de un buzón de sugerencias.

5.2.2 PRESTACION DE SERVICIOS

El IECE Regional 3 Riobamba prestará sus servicios en función de un contrato establecido con sus beneficiarios.

El IECE revisará todas las actividades de la Institución periódicamente para asegurar que el servicio cumpla con los requisitos de calidad especificados en los documentos.

Además se revisará todos los contratos contraídos con los beneficiarios para asegurar que la Institución tiene la capacidad de cumplir con los requisitos que exigen los clientes y en el tiempo que lo requieren.

5.3 POLITICA DE CALIDAD

La misión, visión, políticas y objetivo de calidad se publicará en todas las formas posibles con el fin de que la Institución, sus beneficiarios tanto internos como externos conozcan que el IECE se encuentra comprometido con la Calidad Total.

Las políticas de calidad establecida deberá ser entendida en todos los niveles de la organización para lo cual, se llevara a cabo sesiones con todos los colaboradores, en las cuales comunicarán los requisitos de los beneficiarios así como política del IECE

5.4 PLANIFICACION

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

Todo el personal del IECE debe contribuir con el logro de los objetivos de calidad. Los objetivos se revisarán sistemáticamente y periódicamente, donde se les podrá modificar en el caso que sea necesario.

5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DEL CALIDAD

La planificación del SGC del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, será sistemática y parte de un proceso de revisión continuo cuyo objetivo sea lograr cero errores a través de una estrategia de mejoramiento que nunca termine.

5.5 RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las responsabilidades, autoridades y funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran definido dentro del organigrama estructural de la Institución. Además se define la responsabilidad y autoridad en los respectivos procedimientos del Sistema De gestión de calidad dentro del numeral 4.2 de procesos.

5.5.2 REPRESENTATES DE LA DIRECCION

La persona encargada de nombrar la dirección de la Institución es por parte del Gerente General de la Casa Matriz del IECE que se encuentra en la ciudad de Quito. Esta designación se realiza de acuerdo a un memorando enviado por el Gerente General.

El Representante de la Institución tendrá entre otras las siguientes funciones:

- ✓ Será el responsable de que el SGC sea establecido, implementado y mantenido de acuerdo a la norma ISO 9001:2000
- ✓ Deberá promover en todos los niveles de la organización la importancia de cumplir con los requisitos establecidos para mantener la Calidad dentro de la Organización.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

El Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas contara con los siguientes enlaces de comunicación para poder mantener el SGC:

- ✓ Comunicación conducida por la Gerencia en las áreas de trabajo
- ✓ Reuniones periódicas informativas en equipo
- ✓ Tablero de noticias
- ✓ Correos electrónicos
- ✓ Encuestas a empleados y buzón de sugerencias.

5.6 REVISION POR PARTE DE LA DIRECCION

5.6.1 GENERALIDADES

La dirección del IECE, con una frecuencia semestral, revisará el grado del avance del SGC, con la finalidad de asegurar la continuidad y efectividad de la implementación de la norma. Esta revisión incluirá la evaluación de las políticas de calidad así como los objetivos, tomando en cuenta los resultados de la Investigación del Mercado a realizarse de acuerdo a la que se indica el punto 7.3.1.

5.6.2 INFORMACION PARA LA REVISION

La información para la revisión por parte del Gerencia incluirá:

- ✓ Resultados de reuniones de calidad
- ✓ Registro de información retroalimentada por encuestas de los beneficiaros de créditos.
- ✓ Desarrollo de los procesos
- ✓ Cambios que puedan afectar al SGC.
- ✓ Recomendaciones para la mejora.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISION

Como resultado de las revisiones por parte del Gerencia se emitirá mediante acta en la cual se incluirá las principales conclusiones obtenidas, con sus respectivas recomendaciones.

6 GESTION DE RECURSOS

6.1 PROVISION DE RECURSOS

El IECE dotara de los recursos que sean necesarios para implementar y mantener su SGC, así como aumentar la satisfacción del los beneficiarios.

6.2 RECURSO HUMANO

6.2.1 GENERALIDADES

Los funcionarios del IECE deben ser personas idóneas para sus cargos así como el cumplimiento de los requisitos laborales para ejercer su cargo. Además la gerencia implementara programas para el desarrollo del personal para satisfacer los requisitos del puesto que desempeña.

El perfil de los funcionarios del IECE de acuerdo al puesto estará determinado en función de:

- ✓ Educación
- ✓ Formación
- ✓ Competencia
- ✓ Experiencia.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACION

Con el fin de determinar la competencia, toma de conciencia y formación de los funcionarios el IECE desarrollara las siguientes actividades:

- ✓ Listar todas las actividades funcionales donde estableceremos las necesidades de cada función que se desempeñe
- ✓ Realizará encuestas para determinar el nivel de conocimientos, habilidades y experiencia del personal.
- ✓ Elaborar programas de capacitación
- ✓ Tomar conciencia por parte del personal sobre las actividades que está realizando.

6.3 INFRAESTRUCTURA.

El IECE no cuenta con un lugar propio para su funcionamiento. En la actualidad se encuentra ubicado en la parte alta del Edificio de Correos del Ecuador. Cuenta con 12 departamentos decididos en secciones para cada uno de los funcionarios.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Uno de los objetivos principales del IECE es lograr la satisfacción del beneficiario mediante el cumplimiento de todos los requisitos establecidos. Por este motivo se gestionara un ambiente de trabajo apropiado dentro de la Institución, que el personal se encuentre motivado cumpliendo con su trabajo. Para esto se ha solicitado la implementación de un buzón de sugerencias para cuando exista secciones de trabajo sobre calidad estos puntos de vista del personal sean tomados en cuenta y solucionados.

7 REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

El IECE cuenta ya con un proceso que es necesario para la prestación de este servicio.

7.1.1 PROCESOS

Haciendo referencia a la sección 3.4 del presente manual. El IECE utilizará los 8 procesos en la Gestión de calidad del servicio que son:

- ✓ Informar y receptar la solicitud de crédito
- ✓ Calificación del crédito y contratación de contrato
- ✓ Seguimiento académico
- ✓ Ejecución del desembolso
- ✓ Recuperación
- ✓ Contabilidad
- ✓ Acciones Extrajudiciales
- ✓ Acciones Judiciales

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

El IECE cuenta con requisitos ya establecidos por parte de la Casa Matriz del IECE que es la encargada de emitir y enviar a cada una de las Regionales lo que el beneficiario necesita para acceder al crédito.

Estos requisitos según la percepción de sus beneficiarios deben tener las siguientes características:

- ✓ Excelencia
- ✓ Economía
- ✓ Confiabilidad

Además se contará con la realización conjuntamente con el beneficiario un contrato de prestación del dinero que es el servicio que presta la Institución, en el cual se detallará los siguientes aspectos.

- ✓ Partes contratantes
- ✓ Tiempo de prestación del servicio.
- ✓ Valor monetario
- ✓ Tasa de interés
- ✓ Especificaciones especiales
- ✓ Firmas

Por último la comunicación con el cliente debe ser clara, precisa y repetitiva cuantas veces sea necesario para llegar a un acuerdo mutuo y exceder las expectativas del mismo.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El IECE considera al Diseño y Desarrollo en el proceso de concesión de créditos comprendidos en los procesos de:

- ✓ Informar y receptar la solicitud de crédito
- ✓ Calificación del crédito y contratación
- ✓ Seguimiento académico.- para lo cual realizaremos una investigación de mercado, donde se podrá observar el grado de satisfacción en el servicio o los cambios a realizarse.

En estos procesos se considera la etapa de Diseño y Desarrollo, las revisiones, verificaciones y validaciones respectivamente, así como las responsabilidades y autoridades que intervienen en las mismas.

7.3.2 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los resultados del Diseño Y desarrollo deben ser documentados y expresarse en términos que puedan verificarse y validarse contra los requisitos de entrada del diseño.

7.3.3 REVISION DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Las etapas en las que se realiza la revisión formal del diseño determinan la capacidad para cumplir con los requisitos y además permite la solución a tiempo de cualquier inconveniente. En estas revisiones intervienen las funciones determinadas y se mantienen registros de dichas revisiones.

7.3.4 CONTROL DE LOS CAMBIOS EN EL DISEÑO Y DESARROLLO

Todos los cambios y modificaciones al proceso ya establecidos deben ser identificados, documentados, revisados y aprobados por personal autorizado de su implementación.

8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES.

El IECE realizará la medición, análisis y mejora del SGC a través de:

- ✓ Métodos para demostrar la satisfacción del cliente con el servicio prestado mediante encuestas realizadas.
- ✓ El aseguramiento de la conformidad el SGC
- ✓ Establecimiento de acciones de mejora continua de acuerdo a las sesiones que se realice en tiempos determinados.

Por otra parte el IECE ha identificado la necesidad del uso de técnicas estadísticas como herramientas fundamentales para el monitoreo de los procesos. Estas técnicas

estadísticas aplicadas permitirán recolectar datos, analizarlos y tomar acciones que permitan le mejoramiento del SGC.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 SATISFACCION DEL CLIENTE

El IECE con la finalidad de determinar si nuestros beneficiarios se encuentran satisfechos, realizará encuestas tanto a los estudiantes como a padres de familia de las diferentes Centros Educativos del la Región 3 a la que pertenece el IECE.

Esta información adquirida será periódicamente analizada por el Gerente regional con la finalidad de tomar acciones correspondientes para alcanzar la mayor satisfacción posible de nuestros beneficiarios.

8.2.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS.

El IECE aplicará mediciones del desempeño de los procesos para determinar que se cumplan con las políticas y objetivos de calidad en los cuales tenemos.

- ✓ El rendimiento
- ✓ La eficacia y la eficiencia de los funcionarios de la Organización.
- ✓ La capacidad en los procesos.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL SERVICIO.

El IECE identificara la información de medición requerida para cumplir las necesidades de las partes interesadas en relación a los procesos de la Institución y esta medición se realizará a:

- ✓ Personal del IECE Regional 3 Riobamba.
- ✓ La sociedad en general.

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Para dar cumplimiento a esta cláusula, el IECE considerará como Producto No conforme al no cumplimiento de los requisitos por parte del servicio de prestación del Crédito Educativo.

En el caso de que se detecte insatisfacción por parte del beneficiario con el servicio, se analizará el caso y se tomará las acciones correctivas pertinentes para eliminar la causa de inconformidad detectada. De la misma manera, se procede cuando existen quejas o reclamos por parte de los beneficiarios.

8.4 ANALISIS DE DATOS

El IECE ha establecido la utilización de técnicas estadísticas en los diferentes procesos con la finalidad de demostrar la eficiencia del Sistema de gestión de Calidad.

Este análisis se lo realizará mediante el Control Estadístico de Procesos en el que consta:

- ✓ Índices de satisfacción del cliente.
- ✓ Conformidad del servicio con las expectativas del cliente.
- ✓ Características y tendencias de los procesos.
- ✓ Informe acerca del desempeño de los funcionarios.

Estos datos serán analizados por el Gerente Regional con la finalidad de orientar la Unidad a un mejoramiento continuo de la Eficacia del SGC.

8.5 MEJORA

El IECE implementará un plan de mejoramiento continuo del SGC y de las operaciones en general, a través de la aplicación y los lineamientos de:

- ✓ Las políticas de calidad.
- ✓ El objetivo de calidad
- ✓ Análisis de datos

8.5.1 ACCIONES PREVENTIVAS

Los problemas que se dan como resultados de los análisis de tendencia de quejas de los beneficiarios, procesos no conformes, serán documentados y se tomarán acciones preventivas que permitan la aparición de No – Conformidad y evitar que se vuelvan a suceder.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1 CONCLUSIONES

- ✓ A través de la Investigación y el diagnóstico efectuado en el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE) al personal Directivo, Administrativo y Operativo se puede determinar que no existe un Sistema adecuado de comunicación, participación y ejecución de actividades en equipo, consecuentemente a cumplir la misión y visión Institucional.
- ✓ El IECE como parte del Sistema Financiero se acoge a los Organismos de vigilancia y Control, logrando de esta manera brindar mayor seguridad y confianza a sus beneficiarios.(Clientes)
- ✓ Los funcionarios que laboran en la Institución pese a tener el perfil profesional que requiera el puesto, es necesario implementar un sistema de capacitación y de educación continua para brindar un servicio eficiente y eficaz.
- ✓ Poner en consideración el Sistema de gestión de Calidad que se implementará donde se propone mejorar el desempeño de los funcionarios logrando de esta forma la Satisfacción Total en el Beneficiario.

4.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Por lo cual recomendamos la implementación de este sistema ya que cuenta con un medio de comunicación, participación y ejecución de las actividades de cada uno de los funcionarios brindando un ambiente de trabajo adecuado cumpliendo de esta manera la calidad en el Servicio que se presta.
- ✓ Deberá mantenerse la información actualizada, clara y precisa en el ámbito administrativo y financiero, para solventar los requerimientos de los clientes Internos y Externos.
- ✓ La Institución deberá garantizar el crecimiento y desarrollo profesional del funcionario con un plan de carrera, el mismo que el permitirá mantenerse incentivado y de esta manera poder cumplir satisfactoriamente sus funciones.
- ✓ Este sistema debe ser monitoreado continuamente mediante encuestas al personal y beneficiarios de tal manera que la información recolectada sea clara y útil dentro de la Institución.

RESUMEN

Se propone la elaboración de un sistema de gestión de calidad para implementarse en el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE) Regional 3, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, con la finalidad de que se utilice de base, consulta y guía a los funcionarios de la Institución para el mejor desempeño de sus actividades.

En el proceso de investigación y elaboración de nuestra propuesta se ha utilizado diferentes herramientas e instrumentos de consulta como la observación directa, encuestas, revisión de bibliografía e Investigación virtual.

Hemos propuesto un Sistema de Gestión de Calidad que se encuentra basada en la Norma ISO 9001:2000 donde se enumera 8 secciones con los debidos procedimientos aplicables en la misma.

La implementación de este Sistema permitirá mejorar las actividades y desempeño del personal mediante la capacitación permanente, además brindar un ambiente de trabajo adecuado con la participación de cada uno de los funcionarios para el logro del objetivo de calidad.

Se recomienda al Director del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, cumplir con todas las recomendaciones que se ha propuesto, con el fin de agilizar las funciones que desempeña demostrando la satisfacción total de los Beneficiarios.

SUMMARY

This work purposes the elaboration of a Quality Management System to implement n the Ecuadorian Institute of Education Credit and Scholarships (IECE in Spanish Abbreviation) Region 3, Riobamba Canton, Chimborazo Province. This work means to have a basis for consultation and guidance to the institution´s employees, to make a better performance in their activities.

In the investigation and elaboration process to make this purpose, it has been used different tools and instruments of consultation as direct observation, surveys, bibliographic checking, and virtual investigation.

It has been proposed a Quality Management System which is based on ISO 9001:200 form where there have been numbered 8 sections with the right applicable procedures.

The implementation of this System will allow improving the activities and employees performance trough permanent training, besides it will allow to give an adequate work environment with the participation of each one of the employees for the quality goal achievement.

It is recommended to the IECE Chairman to accomplish these recommendations purposed, leading to make him more diligent in his functions and showing a total satisfaction for the beneficiaries.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ CAMISON, César, Gestión de Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas, Madrid, Pearson Educación, 2007
- ✓ SUMMERS, Donna. Administración de Calidad, México, Pearson Educación, 2006
- ✓ CANTÚ DELGADO, Humberto,. Desarrollo de una cultura de Calidad, México, McGRAW-HILL 1997.
- ✓ INSTITUTO ECUATORIANO DE ESTADISTICAS Y CENSOS, Norma Técnica (NT) ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, Conceptos y Vocabulario INEN, ESPIN, Eduardo, Texto Besico de Ingeniería de Calidad, Riobamba, ESPOCH, 2008
- ✓ INSTITUTO ECUATORIANO DE ESTADISTICAS Y CENSOS, Norma Técnica (NT) ISO 9004:2001 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. INEN, ESPIN, Eduardo, Texto Besico de Ingeniería de Calidad, Riobamba, ESPOCH, 2008

PAGINAS WEB.

<http://www.monografias.com/calidadservicios.shtml>

http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_de_Servicio

<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/calidadserviciocliente.html>

http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_gest_serv_sanit_4.htm

Anexos

**DOCUMENTACION
REQUERIDA EN LOS
PROCESOS DE
ACTIVIDADES**

ANEXO N° 1

INFORMACION

REQUISITOS PARA SOLICITAR CREDITO EDUCATIVO

1. Llenar formulario de solicitud de crédito
2. Copia de las cédulas del solicitante y/o persona de quien depende económicamente, apoderado y garantes y cónyuges y papeleta de votación.
3. Croquis de la dirección domiciliaria del solicitante y/o persona de quien depende económicamente, apoderado y garantes y recibo o copia simple de pago de servicios básicos (agua, luz y teléfono).
4. Rol de pagos de solicitante y/o persona de quien depende económicamente, garante y/o sus cónyuges.
5. Copia simple del contrato de arrendamiento o del pago del impuesto predial.
6. Copia del pago del impuesto a la renta del año inmediato anterior, en caso de que el garante realice actividades económicas por cuenta propia. Copia del RUC o Certificado de movimiento de la cuenta bancaria.
7. Poder legalizado en una notaria, en caso de que el solicitante no pueda presentarse físicamente para el trámite.
8. En caso de que el solicitante sea menor de edad, el representante legal deberá presentar los documentos de los numerales 1 y 4. El representante legal es el padre o la madre del menor. Si no pudieren deben obtener el dictamen del Juez de Menores señalando un tutor para el menor.
9. Certificado de cuenta bancaria habilitada en cualquier institución financiera del país del solicitante, persona de quien depende económicamente, apoderado o representante legal.
10. Admisión o matrícula del solicitante. En original.
11. Certificado de las características de los estudios a realizar: fecha de inicio, fecha de finalización de los estudios y de los dos primeros períodos académicos, costos totales, título o diploma a obtener, pensum o programa de estudios, sistema de evaluación, notas del último período académico aprobado o copia del último título obtenido. En casos especiales se requerirá la malla curricular aprobada.
12. Certificado de la cuenta bancaria habilitada, que maneja el centro docente con copia del RUC.
13. Certificado de la cuenta bancaria habilitada, que maneja la agencia de viajes con copia del RUC.
14. Dos proformas para la adquisición de elementos de estudio.
15. Para financiar tesis: Certificado de egresado, plan de tesis aprobado, certificado de pagos al centro docente, cronograma de inversiones firmado por el director de tesis y fecha de obtención del título.
16. Cuando el IECE requiera una garantía adicional, solicitará documentos adicionales de la nueva garantía.

ANEXO N° 2

SEGUIMIENTO
ACADEMICO

MODELOS DE RESOLUCIONES DE SEGUIMIENTO ACADEMICO

TIPO DE RESOLUCION //// SUSPENSION TEMPORAL JUSTIFICADA

MODELO UNO - RESOLUCIÓN No. SAO-2008

EL INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS-IECE-

Debidamente representado por el: Msc Gustavo Vallejo Fierro, Subgerente General por delegación de funciones por parte del Dr. Fabián Solano Moreno, Gerente General, mediante Resolución No.024.GG-2007 de 29 de noviembre del 2007.

CONSIDERANDO

Que mediante contrato de crédito legalizado el de del, se concedió crédito educativo al (la) señor (srta), portador (a) de la cédula de ciudadanía, para realizar estudios de....., especialidad, a nivel de, en, desde abril del hastadel...., iniciando la recuperación en del

Que con carta receptada elde.....del..... la beneficiaria solicita suspensión temporal del crédito durante el periodo, por problemas de salud, justificado con certificado médico del especialista indica que.....no puede continuar los estudios, adjunta certificados;

Que según el respectivo expediente, el último reporte académico presentado por la beneficiaria es del y corresponde al certificado dedel semestre

Que en tal virtud, el Departamento de Seguimiento Académico de conformidad con lo que determina al Reglamento de Crédito y a las disposiciones del Comité de Crédito, recomienda: autorizar a la beneficiaria la suspensión temporalmente de los estudios durante el periodo....., por considerar que es un caso debidamente justificado, informándole al o (la) beneficiario (a) que puede solicitar, Modificación o Ampliación del crédito, previa presentación de los justificativos correspondientes;

En el ejercicio de las atribuciones que le confieren las disposiciones legales vigentes;

RESUELVE

1. Autorizar la suspensión temporal del crédito durante el periodo
2. Informar al o (la) beneficiario (a) que el IECE le reanudará el crédito a partir del semestre que inicia endel..., pudiendo el o la beneficiario (a) solicitar modificación al contrato de crédito o ampliación a la línea de crédito.
3. Si la beneficiaria incumpliere con lo previsto en la presente Resolución, el IECE procederá a dar por terminado el contrato, declarar vencida la obligación y al cobro inmediato de la deuda, inclusive por la vía coactiva con los respectivos honorarios y costas.
4. Notificar con esta Resolución a la beneficiaria y a los garantes y al Departamento de Cartera del IECE.

Dado en Quito, a

Msc. Gustavo Vallejo Fierro.

SUBGERENTE GENERAL.

Vto.Bno.

TIPO III/CAMBIO DE ESPECIALIDAD Y NO PROLONGA EL TIEMPO DE DURACIÓN DE LA CARRERA DE ACUERDO AL CONTRATO DE CRÉDITO

MODELO DOS - RESOLUCIÓN No. SAO-2008

EL INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS-IECE-

debidamente representado por el : Msc Gustavo Vallejo Fierro, Subgerente General por delegación de funciones por parte del Dr. Fabián Solano Moreno, Gerente General, mediante Resolución No.024.GG-2007 de 29 de noviembre del presente año.

CONSIDERANDO

Que mediante contrato de crédito legalizado el de del, se le concedió crédito educativo al (la) señor, portador (a) de la cédula de ciudadanía, para realizar estudios de, especialidad, a nivel de pregrado, en la Universidad de, desde hasta, iniciando la recuperación en

Que mediante carta receptada el de del el o (la) beneficiario (a) solicita se le autorice el cambio de especialidad de a en donde se encuentra cursando y que finalizará en, adjunta certificados académicos;

Que según el respectivo expediente, el último reporte académico presentado por el o (la) estudiante el de del corresponde a calificaciones del semestre, (nivel) (ciclo) período y certificados de la nueva especialidad;

Que en tal virtud el Departamento de Seguimiento Académico de conformidad con lo que determina el Reglamento de Crédito, recomienda autorizar al o (la) beneficiario (a) el cambio de especialidad de a, informar al estudiante que el resto de cláusulas del contrato de crédito se mantienen invariables, incluida la fecha de recuperación que inicia en del.....;

En el ejercicio de las atribuciones que le confieren las disposiciones legales vigentes;

RESUELVE

1. Aceptar el cambio de especialidad de a debiendo culminar los estudios hasta del....., fecha en la que debe presentar el de.....
 2. Informar al (la) beneficiario (a) que el resto de cláusulas del contrato se mantienen invariables, incluida la fecha de recuperación que inicia en del.....
 3. Si el (la) beneficiario (a) incumpliere con lo previsto en la presente Resolución, el IECE procederá a dar por terminado el contrato, declarar vencida la obligación y al cobro inmediato de la deuda más la indemnización correspondiente, inclusive por la vía coactiva, con los respectivos honorarios y costas.
 4. Notificar con esta Resolución a la beneficiaria, a los garantes.
- Dado en Quito, a

Msc. Gustavo Vallejo Fierro.

SUBGERENTE GENERAL.

Vto.Bno.

TIPO////CAMBIO DE ESPECIALIDAD Y PRORROGA ACADEMICA

MODELO CUATRO - RESOLUCIÓN No. SAO-2008

EL INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS-IECE-

debidamente representado por el : Msc Gustavo Vallejo Fierro, Subgerente General por delegación de funciones por parte del Dr. Fabián Solano Moreno, Gerente General, mediante Resolución No.024.GG-2007 de 29 de noviembre del 2007.

CONSIDERANDO

Que mediante contrato de crédito legalizado del se le concedió crédito educativo, al (la) señor portador (a) de la cédula de ciudadanía para realizar estudios de especialidad a nivel de pregrado, en la desde hasta iniciando la recuperación en

Que con carta del el (la) beneficiario solicita se autorice el cambio especialidad de a y prórroga académica de para finalizar los estudios hasta adjunta certificados;

Que según el respectivo expediente el último reporte académico presentado por el (la) beneficiario es del y corresponde a y los certificados de la nueva especialidad de....., en donde se determina que el (la) estudiante prolongala duración de la carrera;

Que en tal virtud el Departamento de Seguimiento Académico de conformidad con lo que determina el Reglamento de Crédito, recomienda autorizar al o (la) beneficiario (a) el cambio de especialidad de..... a l..... y prórroga académica de un....., e informar al beneficiario (a) que el resto de cláusulas del contrato se mantienen invariables, incluida la fecha de recuperación que iniciará (o) en.....;

En el ejercicio de las atribuciones que le confieren las disposiciones legales vigentes;

RESUELVE

1. Autorizar al (la) beneficiario (a) el cambio de especialidad de a y prórroga académica de un..... para que finalice los estudios hasta fecha en la que deberá presentar el....de....de
2. Informar al (la) beneficiario (a) que el (los) último (s) periodos de estudios deberá financiarse con sus propios recursos económicos y que el resto de cláusulas del contrato se mantienen invariables, incluida la fecha de recuperación que iniciará en.....
3. Si el (la) beneficiario (a) incumpliere con lo previsto en la presente Resolución, el IECE procederá a dar por terminado el contrato de crédito, declarar vencida la obligación y al cobro inmediato de la deuda, inclusive por la vía coactiva, con los respectivos honorarios y costas.
4. Notificar con esta Resolución al (la) beneficiario (a), a los garantes.

Dado en Quito, a

Msc. Gustavo Vallejo Fierro.

SUBGERENTE GENERAL.

TIPO///// PRORROGA ACADEMICA

MODELO TRES - RESOLUCIÓN No. SAO-2008

EL INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS-IECE-

Debidamente representado por el : Msc Gustavo Vallejo Fierro, Subgerente General por delegación de funciones por parte del Dr. Fabián Solano Moreno, Gerente General, mediante Resolución No.024.GG-2007 de 29 de noviembre del 2007.

CONSIDERANDO

Que mediante contrato de crédito legalizado el de del, se concedió crédito educativo al señor (a) (ita), portador (a) de la cédula de ciudadanía, para realizar estudios de, especialidad, en la, desde hasta, iniciando la recuperación en

Que con carta delel (la) beneficiario (a) solicita autorización de prórroga académica de un semestre para finalizar los estudios hasta, argumentando que....., adjunta certificado que corrobora lo enunciado por el o (la) estudiante ;

Que según el respectivo expediente el o (los) últimos reportes académicos presentados por el (la) estudiante es o (son) del y corresponde (n) a,período y certificado del centro docente que indica que el señor (a)..... culminará la carrera hasta.....;

Que en tal virtud el Departamento de Seguimiento Académico de conformidad con lo que determina el Reglamento de Crédito, recomienda autorizar al o (la) beneficiario (a), prórroga académica de unhasta....., fecha en la que deberá presentar elde.....informando al (la) estudiante que el resto de cláusulas del contrato invariables, incluida la fecha de recuperación que inicia (o) endel

En el ejercicio de las atribuciones que le confieren las disposiciones legales vigentes;

RESUELVE

1. Autorizar al (la) beneficiaria (o) prórroga académica de un semestre hasta, fecha en la que deberá presentar el.....de.....de
2. Informar al (la) beneficiario que el último (os) periodos de estudios deberá financiarse con sus propios recursos económicos y que el resto de cláusulas del contrato se mantienen invariables incluida la fecha de recuperación que iniciará en
3. Si el (la) beneficiario (a) incumpliere con lo previsto en la presente Resolución, el IECE procederá a dar por terminado el contrato de crédito, declarar vencida la obligación y al cobro inmediato de la deuda, inclusive por la vía coactiva, con los respectivos honorarios y costas.
4. Notificar con esta Resolución al (la) beneficiario, a los garantes

Dado en Quito, a

Msc. Gustavo Vallejo Fierro.

SUBGERENTE GENERAL.

Vto.Bno.

TIPO//////// PRORROGA ACADEMICA 2DA Y ULTIMA VEZ

MODELO CINCO - RESOLUCIÓN No. SAO-2008

EL INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS-IECE-

debidamente representado por el : Msc Gustavo Vallejo Fierro, Subgerente General por delegación de funciones por parte del Dr. Fabián Solano Moreno, Gerente General, mediante Resolución No.024.GG-2007 de 29 de noviembre del 2007.

CONSIDERANDO

Que mediante contrato de crédito legalizado el, se concedió crédito educativo, al (la) señor, portador (a) de la cédula de ciudadanía, para realizar estudios de, especialidad, a nivel de pregrado, en la, desde hasta, iniciando la recuperación en

Que con Resolución No.....del...de.....del...., el IECE le concedió a al (la) señor (a) (ita)prórroga académica de.....para que finalice los estudios hasta....., fecha en la que debía presentar el.....de.....;

Que con carta receptada el, el (la) beneficiario (a) solicita se autorice una nueva prórroga académica de..... adicional para finalizar los estudios hasta,por, por lo que se postergará la culminación hasta la fecha antes señalada, adjunta certificados que justifican lo enunciado por el (la) estudiante;

Que según el respectivo expediente el último reporte académico presentado por el (la) beneficiario (a) el corresponde al certificado de calificaciones del periodo..... en el que consta la reprobación de materias:

Que en tal virtud el Departamento de Seguimiento Académico conforme determina el Reglamento de Crédito, recomienda: autorizar al (la) estudiante una segunda y última prórroga académica de adicional hasta, fecha en la que debe presentar el de , informándole que el o (los) periodos de estudios se financiará con sus propios recursos económicos y que el resto de cláusulas del contrato se mantienen invariables, incluida la fecha de recuperación que iniciará en

En el ejercicio de las atribuciones que le confieren las disposiciones legales vigentes;

RESUELVE

1. Autorizar al (la) beneficiario (a) una segunda y última prórroga académica de adicional hasta, fecha en la que debe presentar el.....de
2. Informar al (la) beneficiario (a) que los últimos periodos de estudios deberá financiarse con sus propios recursos económicos y que el resto de cláusulas del contrato se mantienen invariables, incluida la fecha de recuperación que iniciará en.....
3. Si el (la) beneficiario (a) incumpliere con lo previsto en la presente Resolución, el IECE procederá a dar por terminado el contrato de crédito, declarar vencida la obligación y al cobro inmediato de la deuda, inclusive por la vía coactiva, con los respectivos honorarios y costas.
4. Notificar con esta Resolución al (la) beneficiario (a), a los garantes.

Dado en Quito, a

Msc. Gustavo Vallejo Fierro.

SUBGERENTE GENERAL.

Vto.Bno.

.....



EL(LA) GERENTE REGIONAL DE RIOBAMBA ENÇ. DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS IECE.

CONSIDERANDO :

Que mediante Contrato de Crédito, suscrito el 26 de Enero del 2005 ,se le concedió un crédito educativo al Sr(a)(ita) ARBOLEDA TORRES GUSTAVO ALBERTO con cédula de ciudadanía nro.0802031336 por un valor de USD.3248.5; iniciando la recuperación el día 1 de Marzo del 2009 .

Que de acuerdo al Contrato de Crédito Educativo, Cláusula Tercera (Plazo de Recuperación), beneficiario ha incumplido con el Art.10. del Reglamento de Crédito Educativo, referente a:

Que el beneficiario ha incurrido en mora en el pago de cuatro dividendos consecutivos; y, En uso de las atribuciones que le confiere el Art. 20, 21 de la Ley del IECE.

RESUELVE:

Art. 1.- Declarar de plazo vencido la totalidad de la deuda y proceder al cobro inmediato, de acuerdo con la liquidación efectuada por el Departamento de Cartera, cortada al 31 de Diciembre del 2009 y que asciende a la suma de USD.2920.75 ,desglosada de la siguiente manera:

Capital:	2,860.89
Interes Amortizacion:	57.32
Interes Mora:	2.54
Interes Desembolso y Gracia:	.00
Honorarios:	.00
Indemnizacion:	.00
Gastos Administrativos:	.00
Seguro Desgravamen:	.00

Decisión que se encuentra amparada por lo dispuesto en el Art.10. del Reglamento de Crédito; al valor señalado deberá adicionarse los intereses vencidos y que se vencieren hasta el pago total de la deuda;

Art 2.- Enviar la presente resolución a coactivas para que inicie el proceso legal del cobro por la vía coactiva y de ser necesario costas y honorarios.

Dado en Riobamba, 4 día(s) del mes de Enero del 2010

Ref.1002
C.c. GARANTES

F. _____
Dr. JORGE RAUL VERDEZOTO VELA
Gerente Regional de Riobamba

ANEXO N° 3

TESORERIA

 **INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS**
10 de Agosto y Eugenio Espejo
Ruc 0660819070001
Recibo #: **57014**
Riobamba 2010-01-21

GUILCAPI CARRILLO YENY PATRICIA

Cédula/Ruc: 0663017765
Contrato: 2754
Banco: 6
Recaudador: SUSANA VACA
Cuota: 1
Cheque: 0

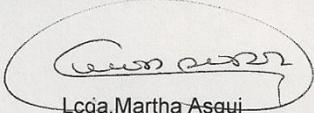
Pago Cuota

Monto Depositado **67.97**
Saldo de capital: **134.53**



ANEXO N° 4

CARTERA Y CONTABILIDAD

CONCILIACION BANCARIA OCTUBRE 2008 BANCO NACIONAL DE FOMENTO RIOBAMBA CTA.CTE.0120002127			
SALDO SEGÚN BANCOS:			826.689,95
CHEQUES GIRADOS Y NO COBRADOS:		-	18.871,70
DEPOSITO EN TRANSITO			
2008/10/31 DEP.010895			9.730,23
TOTAL BANCOS:			\$817.548,48
SALDO SEGÚN LIBROS:			813.748,49
DEPOSITOS NO CONTABILIZADOS:			3.055,87
N/D NO CONTABILIZADAS:			
2008/10/02 NO. 0976485	0,50		
2008/10/02 NO. 0976486	0,50		
2008/10/03 NO. 0035341	3,00		
2008/10/03 NO. 00980880	0,50		
2008/10/13 NO. 00994171	0,50		
2008/10/17 NO. 00036319	3,00		
2008/10/17 NO. 00036318	3,00		
2008/10/21 NO. 00005476	0,50		
2008/10/27 NO. 00036530	3,00		
2008/10/31 NO. 00002127	2,00		
2008/10/31 NO. 20081031	15,52	-	32,02
INTERES BANCARIO			
2008/10/31 NO. 20081031			776,14
TOTAL LIBROS:			\$817.548,48
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Riobamba Noviembre 25 del 2008</p> <p style="text-align: center;"><i>Jorge Guerrero</i></p> <p style="text-align: center;">Ing. Jorge Guerrero GERENTE REGIONAL IECE RIOBAMBA</p> </div> <div style="width: 45%; text-align: center;">  <p>Lcía. Martha Asqui ESPECIALISTA EN CREDITO Y BECAS A</p> </div> </div>			

Contrato:	8218	Tiempo máximo:	48
Monto Contratado:	2,968.62		
Fecha celebración:	14 ENERO 2009		
Fecha de corte:	2010/01/21	Fecha recuperación:	28 ENERO 2010
Capital:	2,709.31	IDG -Recuperación:	2.11
IDG:	147.57	Total IDG:	149.68
Total al día	2,856.88	Total -Recuperación :	2,858.99

Tiempo otorgado por el IECE

Capital :	32
Plazo IDG:	1

IDG Proyectado

Fecha proyección IDG:	2020/12/31
IDG -Proyectado:	1,552.35

Proyeccion Tabla de Amortización de Pagos - Etapa Desembolsos

Cédula:	1804014395	Contrato:	8218	Oficina:	Riobamba
Cliente:	TIRADO PLAZA CARLOS JAVIER				

Nro.	Fecha	Cuotas					Tasa	Saldos			
		Capital	Interes	SDesg	IDG	Apagar		Capital	Interes	Sdesg	IDG
0	2010/01/27	.00	.00	.00	.00	.00	.00	2,709.31	283.53	19.69	149.88
1	2010/01/28	77.76	14.70	19.69	149.88	262.03	6.51	2,631.55	268.83	.00	.00
2	2010/02/28	78.18	14.28	.00	.00	92.46	6.51	2,553.37	254.55	.00	.00
3	2010/03/28	78.61	13.85	.00	.00	92.46	6.51	2,474.76	240.70	.00	.00
4	2010/04/28	79.03	13.43	.00	.00	92.46	6.51	2,395.73	227.27	.00	.00
5	2010/05/28	79.46	13.00	.00	.00	92.46	6.51	2,316.27	214.27	.00	.00
6	2010/06/28	79.89	12.57	.00	.00	92.46	6.51	2,236.38	201.70	.00	.00
7	2010/07/28	80.33	12.13	.00	.00	92.46	6.51	2,156.05	189.57	.00	.00
8	2010/08/28	80.76	11.70	.00	.00	92.46	6.51	2,075.29	177.87	.00	.00
9	2010/09/28	81.20	11.26	.00	.00	92.46	6.51	1,994.09	166.61	.00	.00
10	2010/10/28	81.64	10.82	.00	.00	92.46	6.51	1,912.45	155.79	.00	.00
11	2010/11/28	82.08	10.38	.00	.00	92.46	6.51	1,830.37	145.41	.00	.00
12	2010/12/28	82.53	9.93	.00	.00	92.46	6.51	1,747.84	135.48	.00	.00
13	2011/01/28	81.76	12.15	.00	.00	93.91	8.34	1,666.08	123.33	.00	.00
14	2011/02/28	82.33	11.58	.00	.00	93.91	8.34	1,583.75	111.75	.00	.00
15	2011/03/28	82.90	11.01	.00	.00	93.91	8.34	1,500.85	100.74	.00	.00
16	2011/04/28	83.48	10.43	.00	.00	93.91	8.34	1,417.37	90.31	.00	.00
17	2011/05/28	84.06	9.85	.00	.00	93.91	8.34	1,333.31	80.46	.00	.00
18	2011/06/28	84.64	9.27	.00	.00	93.91	8.34	1,248.67	71.19	.00	.00
19	2011/07/28	85.23	8.68	.00	.00	93.91	8.34	1,163.44	62.51	.00	.00
20	2011/08/28	85.82	8.09	.00	.00	93.91	8.34	1,077.62	54.42	.00	.00
21	2011/09/28	86.42	7.49	.00	.00	93.91	8.34	991.20	46.93	.00	.00
22	2011/10/28	87.02	6.89	.00	.00	93.91	8.34	904.18	40.04	.00	.00
23	2011/11/28	87.63	6.28	.00	.00	93.91	8.34	816.55	33.76	.00	.00
24	2011/12/28	88.23	5.68	.00	.00	93.91	8.34	728.32	28.08	.00	.00
25	2012/01/28	88.37	6.18	.00	.00	94.55	10.18	639.95	21.90	.00	.00
26	2012/02/28	89.12	5.43	.00	.00	94.55	10.18	550.83	16.47	.00	.00
27	2012/03/28	89.88	4.67	.00	.00	94.55	10.18	460.95	11.80	.00	.00
28	2012/04/28	90.64	3.91	.00	.00	94.55	10.18	370.31	7.89	.00	.00
29	2012/05/28	91.41	3.14	.00	.00	94.55	10.18	278.90	4.75	.00	.00
30	2012/06/28	92.18	2.37	.00	.00	94.55	10.18	186.72	2.38	.00	.00
31	2012/07/28	92.97	1.58	.00	.00	94.55	10.18	93.75	.80	.00	.00
32	2012/08/28	93.75	.80	.00	.00	94.55	10.18	.00	.00	.00	.00
Totales:		2,709.31	283.53	19.69	149.88	3,162.41					



INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS IECE
REPORTE DE RECAUDACION

Oficina: Riobamba

Fecha de la recaudación: 20/01/2010 / 20/01/2010

Número de recibo desde 56902 hasta 56996

Número de la cuenta	Descripción	Debe	Haber
110105	Efectivo	10,328.24	.00
1103100106	0120002127 Riobamba	2,805.83	.00
14020506	Riobamba De 1 a 30 días por vencer	.00	3,340.32
14021006	Riobamba De 31 a 90 días por vencer	.00	1,047.57
14021506	Riobamba De 91 a 180 días por vencer	.00	393.23
14022006	Riobamba De 181 a 360 días por vencer	.00	79.63
14022506	Riobamba más de 360 días por vencer	.00	10.64
14120506	Riobamba de 1 a 30 días no devenga intereses	.00	86.57
14121006	Riobamba de 31 a 90 a días no devenga intereses	.00	25.20
14220506	Riobamba de 1 a 30 días vencida	.00	1,718.75
14221006	Riobamba de 31 a 90 días vencida	.00	1,851.58
14221506	Riobamba de 91 a 180 días vencida	.00	172.80
2990900206	Riobamba	.00	218.08
51041001	Desembolso y Gracia	.00	3,214.59
51041002	Interes Recuperación	.00	895.41
510430	De mora	.00	31.64
569006	Honorarios a Abogados	.00	42.06
569009	Varios	.00	6.00
	Totales:	13,134.07	13,134.07

Recaudador

Tesorero



INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS IECE
REPORTE DE RECAUDACION SERVIPAGOS

Oficina: Riobamba

Fecha de la recaudación: 20/01/2010 / 20/01/2010

Número de recibo desde 56901 hasta 57002

Número de la cuenta	Descripción	Debe	Haber
110105	Efectivo	1,643.33	.00
14020506	Riobamba De 1 a 30 días por vencer	.00	268.20
14021006	Riobamba De 31 a 90 días por vencer	.00	71.23
14220506	Riobamba de 1 a 30 días vencida	.00	889.60
14221006	Riobamba de 31 a 90 días vencida	.00	214.08
51041002	Interes Recuperación	.00	197.55
510430	De mora	.00	2.67
Totales:		1,643.33	1,643.33

Recaudador

Tesorero



INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS

NOTIFICACION

Riobamba ,8 enero de 2010

Contrato Crédito: 7090

Beneficiario: RAMIREZ MONTESDEOCA PAOLA ELIZABETH

Dirección: MZ G C 2 Telfs:2943772

AZUAY - (ninguno) - Telfs.

Provincia/Cantón: CHIMBORAZO - RIOBAMBA -CAMILO PONCE

De acuerdo al contrato de crédito, suscrito el 2008/10/07 10:26:57 en el cual consta como fecha de recuperación 2009/08/31. NOTIFICO a usted para que se acerque al departamento de Cartera del IECE y proceda a cancelar dos dividendo(s) vencido(s) hasta la presente fecha, previniéndole que de no hacerlo se aplicará lo dispuesto en el Art. 9, del Reglamento de Crédito Vigente, esto es, " El IECE mediante resolución declarará de plazo vencido la totalidad de la deuda y procederá a su cobro inmediato por la vía coactiva cuando el beneficiario incurriere en mora en el pago de tres dividendos consecutivos".

Además la declaratoria de vencimiento conlleva a la calificación de su crédito como de Riesgo tipo "E", situación que se comunica de inmediato para los fines consiguientes.

De haber realizado la cancelación reciba nuestro reconocimiento y haga caso omiso a la presente.

Atentamente,



13/01/2010

Ramirez Paola
060331828-8

Dr. JORGE RAUL VERDEZOTO VELA

Gerente Regional de Riobamba

Ref Benef. 7090

* Sus pagos puede realizarlos en SERVIPAGOS a nivel nacional

Pg.106 Imp.2010/01/08

ANEXO N° 4

JUDICIAL

- 102 -

- 10 -



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS
- JUZGADO DE COACTIVAS -
Dirección: 10 de Agosto y Espejo (esquina) Edificio El Correo - Telfs.: 03 2961-514 / 2942-336 / 2942-335
RIOBAMBA - ECUADOR

RAZON.- En la ciudad de Riobamba, a los ocho días del mes de abril del dos mil nueve, las 17H00 p.m. Una vez comprobado que la señora **Vinuesa Guevara Paola Estefanía** en su calidad de Deudora principal de la presente causa tiene su domicilio ubicado en la siguiente dirección Cantón Riobamba, Cuba 29-60 y Juan Bernardo León. Al no encontrarlo en persona cité por **BOLETA**, entregándole la copia del Auto de Pago a su hermano el señor **Mariano Vinuesa**, quien manifestó hacer llegar la citación oportunamente. **-LO CERTIFICO.-**



RAZON.- En la ciudad de Riobamba, a los ocho días del mes de abril del dos mil nueve, las 17H00 p.m. Una vez comprobado que el señor **Rubio Vallejo Cesar Humberto** en su calidad de garante de la presente causa tiene su domicilio ubicado en la siguiente dirección Cantón Riobamba, Toronto MZ. 7, C30. Al no encontrarlo en persona cité por **BOLETA**, entregándole la copia del Auto de Pago a su vecino el señor **Mariano Vinuesa**, quien manifestó hacer llegar la citación oportunamente. **-LO CERTIFICO.-**



MODELO DE MINUTA PARA CREDITO HIPOTECARIOS

SEÑOR NOTARIO:

En el Protocolo de escrituras públicas a su cargo, dígnese incorporar una de CONSTITUCION DE HIPOTECA ABIERTA, estipulada en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: INTERVINIENTES.- A la celebración de la presente escritura comparecen por una parte el INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS IECE, legalmente representado por el Dr. Alex Fabián Solano Moreno, en su calidad de Gerente General, conforme se acredita con la copia certificada del nombramiento, que se agrega como documento habilitante; y, por otra parte, a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le denominará el deudor hipotecario.- Los comparecientes, mayores de edad y capaces para obligarse de conformidad con la Ley; libre y voluntariamente convienen en celebrar la presente escritura de HIPOTECA ABIERTA, a favor del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE.

SEGUNDA.- DE LA CONSTITUCIÓN DE HIPOTECA.- El hipotecante constituye especial en primera y preferente hipoteca abierta a favor del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas por las obligaciones contraídas o que contrajere por crédito educativo presentes o futuras, ya como deudor, garante o cualquier otra forma prevista por la Ley, constantes en documentos públicos y privados, inclusive asientos contables, sobre el inmueble de su propiedad de las siguientes características:.....

El inmueble descrito y que se hipoteca en esta cláusula, fue adquirido por el hipotecante, por compra a, mediante escritura de compraventa celebrada el.....de.....de.....,ante el Notario Público.....del Cantónlegalmente inscrita en el Registro de la Propiedad el..... de.....de.....conforme consta del certificado del Registro de la Propiedad que se adjunta como habilitante y del cual se desprende que sobre el inmueble hipotecado en esta cláusula no pesa ningún gravamen.

TERCERA.- CUERPO CIERTO.- No obstante determinarse linderos y superficie, la hipoteca se constituye como cuerpo cierto.- Si dentro de los linderos que se determinan no estuviere comprendida alguna parte cualquiera del predio, se entenderá también hipotecada, porque es la voluntad del hipotecante, hipotecar la totalidad del mismo, incluyéndose todo aquello que de acuerdo con el Código Civil, se considera inmueble por destinación, accesión, incorporación o naturaleza.

CUARTA.- ALCANCE O EXTENSIÓN DE LA HIPOTECA.- La hipoteca a que se refiere la cláusula segunda se constituye en virtud de lo dispuesto por el Art. 2339 del Código Civil, para garantizar todos los préstamos y obligaciones que el deudor hipotecario en calidad de deudor principal o garante o codeudor de los crédito que hubiese contraído o contrajere con el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE, por créditos educativos o becas. La presente hipoteca garantiza también los crédito educativos y becas que contrajere con el mismo Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE, el señor.....con cédula de ciudadanía No.en general, el inmueble que se hipoteca garantiza todas las obligaciones que por cualquier causa o motivo sea directa o indirectamente, individual o conjuntamente, bien sea que los hubiese concedido el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo, o los que le concedieren en el futuro al hipotecante.

QUITA.- El valor del inmueble que se hipoteca, de conformidad con el avalúo suscrito por el perito.....,o el avalúo comercial constante en la carta del impuesto predial actualizado, siempre y cuando supere el 140% del valor contratado, que se agrega en original es de USD.....dólares, valor que el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo lo acepta para establecer la relación préstamo – garantía, en base de él y de la hipoteca constituida mediante el respectivo contrato, dejando a salvo los aumentos que pudiese obtener por la plusvalía en el transcurso del tiempo, todo lo cual incrementará la garantía constituida por este instrumento público y será parte de la presente hipoteca.- Para nuevos préstamos podrá actualizarse el avalúo.

SEXTA.- Expresamente convienen los contratantes que la caución hipotecaria que se constituye mediante la presente escritura, queda sujeta expresamente a la Ley Constitutiva del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo, al Reglamento de Crédito Educativo del IECE, al Código Civil y en general a las leyes que se relacionan con esta materia.

SÉPTIMA.- La cancelación de uno o mas créditos capacitará al hipotecante para contraer otro y otros créditos, siendo facultativo del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo conceder o no tales créditos o convenir en dichas obligaciones con su sola y exclusiva voluntad, pudiendo aceptar ampliaciones, novaciones, etc., a los créditos concedido en base de documentos privados de que habla la Cláusula Cuarta de esta escritura.

OCTAVA.- DE LA PROHIBICIÓN VOLUNTARIA DE ENAJENACIÓN.- El hipotecante en forma libre y voluntaria constituye prohibición de enajenar sobre el inmueble hipotecado, que debe inscribirse conjuntamente con la Hipoteca Abierta.

NOVENA.- DE LAS DECLARATORIA DE VENCIMIENTO ANTICIPADO Y DEL EJERCICIO DE LAS ACCIONES.- Sin perjuicio de las acciones hipotecarias derivadas del presente contrato, el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo podrá ejercer separada y conjuntamente las acciones personales y reales, derivadas de los contratos principales para hacerse pagar con otros bienes de quienes figuren como deudores directos, garante, codeudores en dichos contratos principales. El Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo, aún cuando no estuvieren vencidos los plazos de los préstamos y demás obligaciones que hubiese contraído el deudor podrá exigir en cualquier tiempo lo que estuviere adeudando, y podrá ejercer las acciones personales y o reales (hipotecaria o prendaria) para el caso de que el inmueble que se hipoteca en esta escritura, fuere vendido total o parcialmente o gravado a favor de terceros, todo o en parte, sin conocimiento y consentimiento expreso y por escrito del Instituto Ecuatoriano de Crédito Ejecutivo, o fuere embargado, prohibido de enajenar o intervenido en razón de otros crédito u obligaciones contraídas con terceros. Igual facultad y procedimiento tendrá el IECE, para el caso de que el inmueble hipotecado fuere materia de juicio de reivindicación, rescisión, que afecte su dominio.

DECIMA.- Para la fijación de la cuantía de los préstamos y demás obligaciones, las partes contratantes convienen expresamente, en que será el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo quien lo determinará en forma exclusiva.

DÉCIMA PRIMERA.- GASTOS.- los gastos que ocasionaren esta escritura, su inscripción, copias, etc., así como los de cancelación, gastos judiciales, extrajudiciales, pago de honorarios de abogados por esta minuta, elaborada en seguridad de los intereses de Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo, son de cuenta del deudor hipotecario.

DÉCIMA SEGUNDA.- DE LA JURISDICCIÓN.- Para los efectos de este contrato, el hipotecante se somete a la jurisdicción coactiva que ejerce el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo.

DÉCIMA TERCERA.- DE LA ACEPTACIÓN.- Las partes aceptan el total contenido de este contrato, y la Gerencia General del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo lo hace por se en seguridad de los intereses de la institución que representa.

DÉCIMA CUARTA.- Queda facultado el deudor para solicitar la inscripción de esta escritura y de los gravámenes que contiene, en el Registro de la Propiedad.

DÉCIMA QUINTA.- Se incorpora a esta escritura como documentos habilitantes: a) Copia del nombramiento del Gerente General.- b) Certificado del Registro de la Propiedad.- c) Escritura del Inmueble, carta del impuesto predial o avalúo del perito, copias de las cédulas de los intervinientes.

DÉCIMA SEXTA.- CUANTIA.- La cuantía es indeterminada.

Usted señor Notario, se servirá agregar las demás cláusulas de estilo para la plena validez del presente instrumento.

Dr.

MAT

