

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“Desarrollo e implementación del modelo operacional, orientado a procesos utilizando herramientas tecnológicas de BPA y BPMS, para el proceso de crédito de vivienda de interés social para constructores en el Banco del Estado”

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER
EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS**

**Autor: Ing. Nancy Catalina Rodríguez Salazar
nancyrodsa@hotmail.com**

**Director: Ing. Héctor Santiago Quevedo Espín, MSc.
squevedo@sqecuador.com**

2014

DECLARACIÓN

Yo, Nancy Rodríguez, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

Ing. Nancy Catalina Rodríguez Salazar

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por NANCY CATALINA RODRÍGUEZ SALAZAR, bajo mi supervisión.

Ing. Héctor Santiago Quevedo Espín, MSc.
DIRECTOR DE PROYECTO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Papá Dios por permitirme culminar una meta muy anhelada por mucho tiempo, a mi padre querido Carlos Rodríguez (+) por acompañarme desde el cielo, a mi mamacita Zoila Salazar por darme su apoyo incondicional y comprensión en todo tiempo y a mis profesores que fueron amigos y motivaron a desarrollarme profesionalmente.

Nancy Catalina Rodríguez Salazar

DEDICATORIA

A mi madre, mis pastores espirituales Nelsito y Elizabeth; mi hermana Bachita; hermanos Carlos y Luis; sobrinas Andreita y Keren y sobrinos: Mauricio, Carlitos y Víctor Emilio por estar presentes brindándome su apoyo y estímulo para poder seguir adelante y concluir esta etapa de mi vida.

Nancy Catalina Rodríguez Salazar

INDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	viii
LISTA DE TABLAS.....	x
LISTA DE ANEXOS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiv

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.3 Justificación del proyecto	4
1.3.1 Justificación metodológica	4
1.3.2 Justificación práctica	4
1.4 Objetivos	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos	5
1.5 Hipótesis	5
1.6 Alcance	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Modelo operacional	6
2.1.1 Fundamento de ejecución	8
2.1.2 Tipo de modelo operacional	8
2.1.3 Arquitectura empresarial	11
2.1.3.1 Diagrama core de arquitectura empresarial	12
2.1.3.2 Plataformas y herramientas tecnológicas.....	13
2.1.3.3 Herramienta tecnológica de BPA, ARIS (Architecture of integrated Information Systems)	15
2.1.3.4 Herramienta tecnológica de BPMS (Business Process Management Suite) - Ultimus.....	18
2.2 Integración de las capas BPG y BPE	20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA.....	29
3.1 Situación actual del macroproceso de gestión de financiamiento de crédito de vivienda de interés social.....	29
3.1.1 Antecedentes	29
3.1.2 Direccionamiento estratégico	30
3.1.3 Gestión de financiamiento de crédito de vivienda de interés social implementado a través del programa PROHABITAT	35
3.1.4 Macroproceso de gestión de financiamiento de vivienda de interés social	38
3.1.4..1 Proceso de concesión de financiamiento para vivienda de interés social	39
3.1.4..2 Proceso de administración del financiamiento para vivienda de interés social	42
3.1.4..3 Caracterización gráfica del macroproceso de gestión de financiamiento de vivienda de interés social	45
3.2 Evaluación de elementos claves para el desarrollo del modelo operacional orientado a procesos.	48
3.2.1 Fundamento de ejecución	48
3.2.2 Modelo operacional	49
3.2.3 Arquitectura empresarial	51
3.3 Desarrollo del modelo operacional orientado a procesos.....	52
3.3.1 Desarrollo de la casa de ARIS - BdE	54
3.3.2 Recepción del modelo operacional de la capa de negocio (BPG)	61
3.3.2.1 Modelación de procesos en notación EPC.....	63
3.3.2.1.1 Origenación de crédito	64
3.3.2.1.2 Evaluación de crédito	66
3.3.2.1.3 Consolidación del informe de evaluación	68
3.3.2.1.4 Calificación de crédito	70
3.3.2.1.5 Aprobación de crédito	72
3.3.3 Diseño de arquitectura de workflow y capa de presentación	74
3.3.3.1 Modelación de procesos en notación BPMN 2.0.....	74
3.3.3.1.1 Origenación de crédito	75
3.3.3.1.2 Evaluación de crédito	79
3.3.3.1.3 Consolidación del informe de evaluación	84
3.3.3.1.4 Calificación de crédito	88

3.3.3.1.5	Aprobación de crédito	92
3.4	Implementación del modelo operacional orientado a procesos...	96
3.4.1	Configuración y desarrollo de la solución BPMS.....	96
3.4.2	Mapa del Proceso a implementar.....	116
3.4.3	Especificaciones Técnicas de cada paso.....	117
3.5	Evaluación de los resultados de la implementación del modelo	118
3.5.1	Parámetros de simulación.....	118
3.5.2	Resultados de la primera simulación.....	120
3.5.3	Resultados de la segunda simulación	126
CAPÍTULO IV		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		134
1.1	Conclusiones.....	134
1.2	Recomendaciones.....	136
BIBLIOGRAFÍA		138
GLOSARIO DE TÉRMINOS		139
ANEXOS		142

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.1	Diagrama Ishikawa.....	3
Figura 2.1	Framework del modelo operacional orientado a procesos.....	7
Figura 2.1.2.	Tipos de modelos operativos	10
Figura 2.1.3.	Diagrama core de arquitectura empresarial	13
Figura 2.1.4	Plataformas y herramientas en el contexto de BPM	14
Figura 2.1.5.	ARIS House	17
Figura 2.1.6.	Modelo EPC.....	18
Figura 2.1.7.	Componentes de la herramienta de flujo de trabajo	19
Figura 2.1.8.	Modelo de notación BPMN	19
Figura 2.1.9.	BPMN Framework.....	21
Figura 3.1.1.	Distribución de cartera banca pública	29
Figura 3.1.2.	Objetivos estratégicos BdE	32
Figura 3.1.3.	Mapa de procesos BdE.....	34
Figura 3.1.4.	Organigrama general del Banco del Estado	36
Figura 3.1.5.	Organigrama– Gerencia de División Inmobiliaria	37
Figura 3.1.6.	Macroproceso–Gestión de financiamiento VIS	39
Figura 3.1.6.1.	Caracterización del proceso–concesión de financiamiento VIS..	40
Figura 3.1.6.2.	Cadena de valor del proceso concesión de financiamiento VIS .	41
Figura 3.1.6.3.	Caracterización del proceso–administración de financiamiento VIS	43
Figura 3.1.6.4.	Cadena de valor del proceso administración de financiamiento VIS	44
Figura 3.1.6.5.	Caracterización del macroproceso de gestión de financiamiento VIS	45
Figura 3.1.6.6.	Procesos de VIS de acuerdo a su rol operativo	46
Figura 3.1.7.	Ciclo BPM	47
Figura 3.2.	Modelo operativo de unificación para el proceso VIS	51
Figura 3.2.1.	Diagrama core de arquitectura empresarial proceso VIS.....	52
Figura 3.3.	Framework del modelo operacional para el proceso VIS.....	53
Figura 3.3.1.	Casa de ARIS	54
Figura 3.3.2.	Propuesta de mapa de procesos para la gestión de financiamiento VIS.....	55
Figura 3.3.3.	Propuesta de arquitectura de datos para la gestión de financiamiento VIS	55
Figura 3.3.4.	Propuesta de arquitectura de aplicaciones para la gestión de financiamiento VIS	56
Figura 3.3.5.	Propuesta de arquitectura de infraestructura tecnológica para la gestión de financiamiento VIS.....	57
Figura 3.3.6.	Productos y servicios de la gestión de financiamiento VIS	60
Figura 3.3.7.1.	Modelo EPC de originación de crédito	65
Figura 3.3.7.2.	Modelo EPC de evaluación de crédito	68
Figura 3.3.7.3.	Modelo EPC de consolidación de crédito.....	69
Figura 3.3.7.4.	Modelo EPC de calificación de crédito	71

Figura 3.3.7.5.	Modelo EPC de aprobación de crédito.....	73
Figura 3.3.8.1	Modelo BPMN 2.0 de originación de crédito	75
Figura 3.3.8.2.	Modelo BPMN 2.0 de evaluación de crédito	79
Figura 3.3.8.3.	Modelo BPMN 2.0 de consolidación de crédito.....	84
Figura 3.3.8.4.	Modelo BPMN 2.0 de calificación de crédito.....	88
Figura 3.3.8.5	Modelo BPMN 2.0 de aprobación de crédito.....	92
Figura 3.4.1.	Modelo Ultimus de proceso de crédito	116
Figura 3.5.1.	Reporte de tiempo de tareas.....	121
Figura 3.5.2.	Reporte de costo del proceso	122
Figura 3.5.3.	Reporte de tiempo transcurrido de tareas.....	123
Figura 3.5.4.	Reporte de Balance de Proceso	124
Figura 3.5.5.	Mapa del proceso VIS con la mejora propuesta	128
Figura 3.5.6.	Reporte de tiempo de tareas con la mejora propuesta	129
Figura 3.5.7.	Reporte de costo del proceso con la mejora propuesta	130
Figura 3.5.8.	Reporte de tiempo transcurrido de las tareas con la mejora propuesta	131
Figura 3.5.9.	Reporte de tiempo transcurrido de las tareas con la mejora propuesta	132

LISTA DE TABLAS

Tabla 2.2.1.	Mapeo de notación EPC a notación BPMN 2.0	22
Tabla 3.2.2.1.	Disponibilidad de información para el proceso VIS	49
Tabla 3.2.2.2.	Estandarización de procesos para el Proceso VIS	50
Tabla 3.3.1.	Proyectos a implementar	62
Tabla 3.3.3.1.	Cuadro resumen	74
Tabla 3.3.8.1.1.	Descripción de reglas de negocio- originación de crédito	76
Tabla 3.3.8.1.2.	Descripción de aplicaciones	76
Tabla 3.3.8.1.3.	Descripción de roles	76
Tabla 3.3.8.1.5.	Descripción de actividades	77
Tabla 3.3.8.1.5.	Descripción de indicador	78
Tabla 3.3.8.2.1.	Descripción de reglas de negocio - evaluación de crédito	80
Tabla 3.3.8.2.2.	Descripción de aplicaciones	80
Tabla 3.3.8.2.3.	Descripción de roles	80
Tabla 3.3.8.2.4.	Descripción de actividades	81
Tabla 3.3.8.2.5.	Descripción de indicador	82
Tabla 3.3.8.3.1.	Descripción de reglas de negocio- consolidación de crédito	85
Tabla 3.3.8.3.2.	Descripción de aplicaciones	85
Tabla 3.3.8.3.3.	Descripción de roles	85
Tabla 3.3.8.3.4.	Descripción de actividades	86
Tabla 3.3.8.3.5.	Descripción de indicador	87
Tabla 3.3.8.4.1.	Descripción de reglas de negocio-calificación de crédito	89
Tabla 3.3.8.4.2.	Descripción de aplicaciones	89
Tabla 3.3.8.4.3.	Descripción de roles	89
Tabla 3.3.8.4.4.	Descripción de actividades	90
Tabla 3.3.8.4.5.	Descripción de indicador	91
Tabla 3.3.8.5.1.	Descripción de reglas de negocio- aprobación de crédito	93
Tabla 3.3.8.5.2.	Descripción de aplicaciones	93
Tabla 3.3.8.5.3.	Descripción de roles	93
Tabla 3.3.8.5.4.	Descripción de actividades	94
Tabla 3.3.8.5.5.	Descripción de indicador	95
Tabla 3.4.1.1.	Mapeo de tareas del proceso de originación a automatizar en la herramienta BPMS	97
Tabla 3.4.1.2.	Mapeo de tareas del proceso de evaluación a automatizar en la herramienta BPMS	100
Tabla 3.4.1.3.	Mapeo de tareas del proceso de consolidación a automatizar en la herramienta BPMS	104
Tabla 3.4.1.4.	Mapeo de tareas del proceso de calificación a automatizar en la herramienta BPMS	108
Tabla 3.4.1.5.	Mapeo de tareas del proceso de aprobación a automatizar en la herramienta BPMS	113
Tabla 3.5.1.	Parámetros para simulación del flujo del proceso	118
Tabla 3.5.2.	Escenario de simulación del proceso	120
Tabla 3.5.3.	Resumen de corrida de simulación del proceso	120
Tabla 3.5.4	Resumen de segunda corrida de simulación del proceso mejorado	127
Tabla 3.5.5.	Análisis costo/beneficio de la simulación del proceso mejorado	133

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A – ESPECIFICACIONES PARA IMPLEMENTACIÓN DE FLUJO DE TRABAJO	142
--	-----

RESUMEN

En la actualidad las organizaciones deben responder en forma ágil y eficiente a los cambios constantes de sus procesos que exige la globalización, para lo cual es necesario que cuenten con metodologías y herramientas ágiles que les permita ejecutar la implementación de los cambios en los procesos de una forma oportuna y confiable.

El modelo operacional es una metodología divulgada desde el año 2006 por Jeanne W. Ross, Peter Weill y David C. Robertson, publicada por la Escuela de Negocios de Harvard, desde su aparición las empresas han optado por su implementación ya que les permite implantar la estrategia organizacional y la arquitectura empresarial vinculados a los requerimientos institucionales.

La realización de este proyecto de titulación nace de la necesidad de automatizar el proceso de crédito de vivienda de interés social (VIS) en el Banco del Estado, basados no sólo en la información del proceso, sino también de la información referente a clientes, estrategia organizacional y arquitectura empresarial que proporcione soporte para asegurar el cumplimiento de los requerimientos institucionales al momento de automatizar el proceso y optimizar la utilización de los recursos financieros y humanos en el proceso. Para cumplir con lo anteriormente mencionado, el presente proyecto se ha estructurado de la siguiente forma:

El Capítulo I, considera el planteamiento del problema, objetivos, propósitos real de la investigación y justificación de la misma.

El Capítulo II, comprende una revisión de la teoría referida al estudio, que va desde lo general hasta lo particular. En este capítulo se incluyen aspectos teóricos que se relacionan con la implementación del modelo operacional.

El Capítulo III, describe en forma detallada cómo se dio solución al problema planteado, se incluye los procedimientos empleados y sustentados en sus

respectivos autores. Los pasos que se llevaron a cabo para cumplir con el propósito del proyecto de investigación son:

- Revisión del direccionamiento estratégico de la organización
- Desarrollo del modelo operacional
- Implementación del modelo operacional
- Presentación de los primeros resultados obtenidos

El Capítulo IV, comprende las conclusiones de la presente investigación, describe los logros alcanzados y las conclusiones generales del tema central seleccionado. Adicionalmente detalla las recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos durante la ejecución de este proyecto.

ABSTRACT

At present the Organizations must answer in agile and efficient form to the constant changes of your processes that demands the globalization, for which it is necessary that they have methodologies and agile tools that allows them to execute the implementation of changes in the processes of an oportune and reliable form.

The Operational Model is a methodology spread from the year 2006 by Jeanne W. Ross, Peter Weill and David C. Robertson, published by the Harvard Business School, from its appearance the companies have chosen for its implementation because it allows them to implant the strategy organizational and the enterprise architecture linked to the institutional requirements.

The execution of this project of qualification arises from the need to automate the process of credit of social housing in the State Bank, based not only on the process, but also the information about customers, organizational strategy and enterprise architecture to provide support that to ensure compliance with the institutional requirements at the moment of automating the processes and optimize the use of financial and human resources in the process. To comply with the above mentioned, the present project has been structured in the following way:

The Chapter I, considers the approach of the problem, objectives, purposes of the actual research and justification of the same.

The Chapter II, includes a review of the theory concerning the study, ranging from the general to the particular. This chapter covers theoretical aspects related to the implementation of the operational model.

The Chapter III, describes in detail the solution to the problem, including the procedures used and supported by their respective authors. The steps were carried out to comply with the purpose of the research project are:

- Review of the strategic direction of the organization
- Development of operational model
- Implementation of the operational model
- Presentation of the first results obtained

The Chapter IV, it comprises the conclusions of the present investigation, describes the reached achievements and the general conclusions of the chosen central topic. Additionally it details the recommendations derived from the results obtained during the execution of this project.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Todas las organizaciones se construyen, básicamente, siguiendo una misma arquitectura, ya sean grandes o pequeñas, o se encuentren en Europa, Asia o América. Todas cuentan con un modelo de negocio, procesos y aplicaciones informáticas. El modelo de negocio describe los productos y servicios que se producen así como los mercados de destino, los clientes y partners del negocio, y el plan de futuro de la organización.

Los procesos, sin embargo, se crean para cada organización en función de su modelo de negocio. Los procesos de un banco, por ejemplo, son distintos de los de una empresa química o de bienes de consumo. Sin embargo, todos los procesos, independientemente del sector o de la empresa, existen para respaldar el modelo de negocio. Cada proceso tiene un distinto nivel de madurez: desde procesos “ad-hoc” y manuales, hasta procesos bien documentados y automatizados.

El problema es que esta adaptación no es muy fluida en muchas organizaciones, porque el modelo de negocio, la capa de procesos y las aplicaciones de TI no están bien conectadas. De hecho, a menudo suele existir una desconexión enorme. Si la estrategia cambia, es difícil identificar los procesos que se ven afectados y el modo de cambiarlos. Si se necesita cambiar un proceso, resulta complicado predecir los sistemas de TI que se verán afectados, así como el modo de proceder para soportar el nuevo proceso. Una vez que el proceso está definido y funcionando en la capa de aplicaciones, es prácticamente imposible para la mayor parte de las organizaciones, probar que estos procesos respaldan la nueva estrategia. Ante esta desconexión entre estrategia, procesos y aplicaciones, es

difícil, cuando no imposible, adaptarse a los cambios de modelo de negocio y a las nuevas condiciones del mercado.

Es así que surge un “Modelo operacional orientado a procesos”, por (Ross, Well, & Robertson, 2006), con el que se consigue unos procesos más explícitos y manejables, este modelo es la clave para mantener la capacidad de adaptación del negocio, porque interconecta directamente la estrategia, los procesos y TI. Su objetivo es ayudar al negocio a adaptarse continuamente a las nuevas condiciones del mercado. Utilizando una suite integrada de software de BPM, basada en tecnología líder en la industria, se implementará el “Modelo operacional orientado a procesos” que permitirá actualizar la estrategia corporativa, la arquitectura empresarial; y, luego modelar, analizar, ejecutar y controlar los procesos para mejorar el rendimiento continuamente.

1.2 Planteamiento del problema

Por parte del gobierno central se ha dispuesto trasladar la competencia de otorgar crédito de vivienda de interés social (VIS) del Banco Ecuatoriano de la Vivienda para constructores, hacia el Banco del Estado con el objetivo de optimizar el proceso, debido a que cuenta con una certificación de calidad ISO 9001 para el proceso de crédito de inversión pública, lo cual demuestra que existe una madurez de sus procesos.

El Banco del Estado cuenta con las herramientas tecnológicas BPA (Business Process Analysis) y BPMS (Business Process Management Suite) para la gestión por procesos.

Sin embargo de existir éstas dos herramientas es importante articularlas entre sí, para poder mapear la planificación estratégica, estructura organizacional, cadena de valor, mapa de procesos, que se definen en el BPA con el proceso automatizado en la herramienta BPMS, y tener una visión sistémica de todos sus componentes debidamente integrados.

La falta de acoplamiento entre estas dos capas, origina que muchas empresas sólo lleven a cabo la implementación de los procesos en herramientas BPMS,

dejando de lado la modelación de los procesos del negocio alineado a la estrategia de la empresa, por lo que el usuario pierde algunos requerimientos al momento de implementar el proceso. En la figura 1.1 se muestra el diagrama de ishikawa.

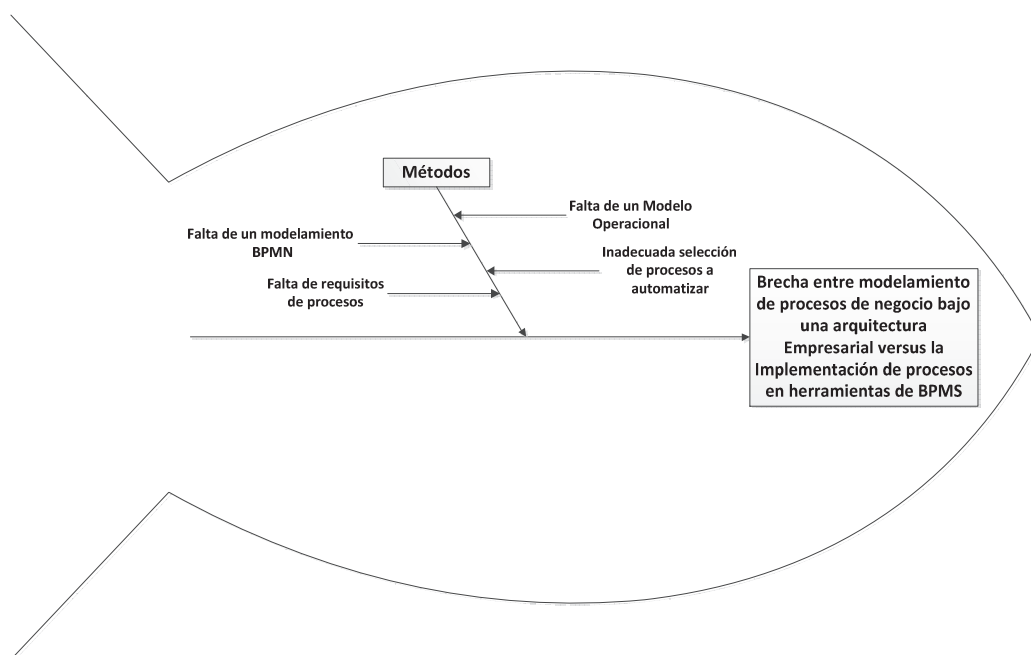


Figura 1.1- Diagrama Ishikawa

(BdE, 2012) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Según la Asociación internacional de profesionales de BPM (2009) la Gestión por procesos, es un enfoque sistemático para identificar, levantar, documentar, diseñar, ejecutar, medir y controlar tanto los procesos manuales como automatizados, con la finalidad de lograr a través de sus resultados en forma consistente los objetivos de negocio que se encuentran alineados con la estrategia de la organización. Por lo cual se empleará este marco metodológico, en el cual se encuentran dentro de sus componentes el Business Process Governance (capa BPG) y el Business Process Management Suite (capa BPE),

como actores importantes para el desarrollo e implementación del modelo operacional orientado a procesos.

BPM abarca el apoyo creciente de tecnología con el objetivo de mejorar, innovar y gestionar los procesos de principio a fin, que determinan los resultados de negocio, crean valor para el cliente y posibilitan el logro de los objetivos de negocio con mayor agilidad, es por ello que se utilizarán las dos herramientas tecnológicas:

1. Capa BPG: HERRAMIENTA TECNOLÓGICA BPA, ARIS
2. Capa BPE: HERRAMIENTA TECNOLÓGICA BPMS, ULTIMUS

1.3 Justificación del proyecto

1.3.1 Justificación metodológica

BPM (Business Process Management) no es un concepto simple y no es fácil de implementar, es extremadamente complejo y difícil (Nelis & Jeston, 2008), pero crea valor para los clientes y el negocio. En el mercado existe una diversidad de opciones tecnológicas tanto de BPA como de BPMS, van desde muy sencillas hasta las más sofisticadas. El Banco del Estado cuenta con herramientas tecnológicas de BPA (Aris) y de BPMS (Ultimus) de prestigio internacional, que le permiten operativizar la Gestión por procesos, sin embargo el mapeo 1:1 entre estas dos capas no existe, por ello es importante efectuar su integración a través del desarrollo e implementación de un modelo operacional basado en una propuesta metodológica BPMN 2.0, recientemente publicada en el año 2012 que facilita la Gestión por procesos en forma sistémica.

1.3.2 Justificación práctica

BPM además responde a los desafíos de los mercados globales con un impacto en el logro de los objetivos empresariales (eficacia). Por lo que el desarrollo e implementación del modelo operacional se puede replicar a otras organizaciones sean públicas o privadas.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Desarrollar e implementar un modelo operacional orientado a procesos utilizando herramientas tecnológicas de BPA y BPMS para el proceso de crédito de vivienda de interés social (VIS) para constructores en el Banco del Estado.

1.4.2 Objetivos específicos

1.4.2.1 Determinar la situación actual de los procesos del Banco del Estado con respecto al crédito de vivienda de interés social.

1.4.2.2 Evaluar los elementos claves para el desarrollo del modelo operacional

1.4.2.3 Desarrollar e Implementar el modelo operacional

1.4.2.4 Evaluar los resultados de la implementación del modelo operacional

1.5 Hipótesis

Al terminar la presente investigación, el Banco del Estado contará con un modelo operacional orientado a procesos, apoyado en herramientas tecnológicas de BPA y BPMS que se puede replicar en otras organizaciones ya sean públicas como privadas.

1.6 Alcance

El modelo operacional orientado a procesos, genera varios proyectos tecnológicos que se deberán implementar por el área de IT, para el presente trabajo de investigación se escogió el proyecto prioritario y se realizó el levantamiento de las especificaciones funcionales junto con el mapa del proceso diagramado en notación BPMN, para que sea ensamblado y puesto en producción por el área de IT.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Modelo operacional

La investigación se basará en desarrollar e implementar un modelo operacional orientado a procesos con apoyo de las herramientas tecnológicas de BPA y BPMS. Para lo cual según (Ross, Well, & Robertson, 2006), se debe primero plasmar la estrategia de una empresa en los procesos críticos para introducir BPM en organizaciones basado en un marco de arquitectura empresarial. La idea principal de este concepto es identificar el tipo de modelo operacional de procesos que tiene la empresa.

Para la construcción de un exitoso modelo operacional, es importante no sólo seleccionar los procesos críticos sino también los sistemas tecnológicos que se van a estandarizar e integrar con los procesos. Para lo cual es importante identificar todas las actividades operativas de negocio que son rutinarias y que ya tienen un soporte tecnológico, caso contrario de no ser el caso, se deberá primero estandarizar e integrar éstos procesos con sistemas tecnológicos que los soporten.

El entregable de esta fase es el llamado “Modelo operacional”, que según (Ross, Well, & Robertson, 2006) es el fundamento y al mismo tiempo el input para definir una arquitectura empresarial adaptada a la empresa.

La siguiente fase de esta metodología es la “Implementación del modelo operacional orientado a procesos”, como se muestra en la figura 2.1 el framework para esta implementación.

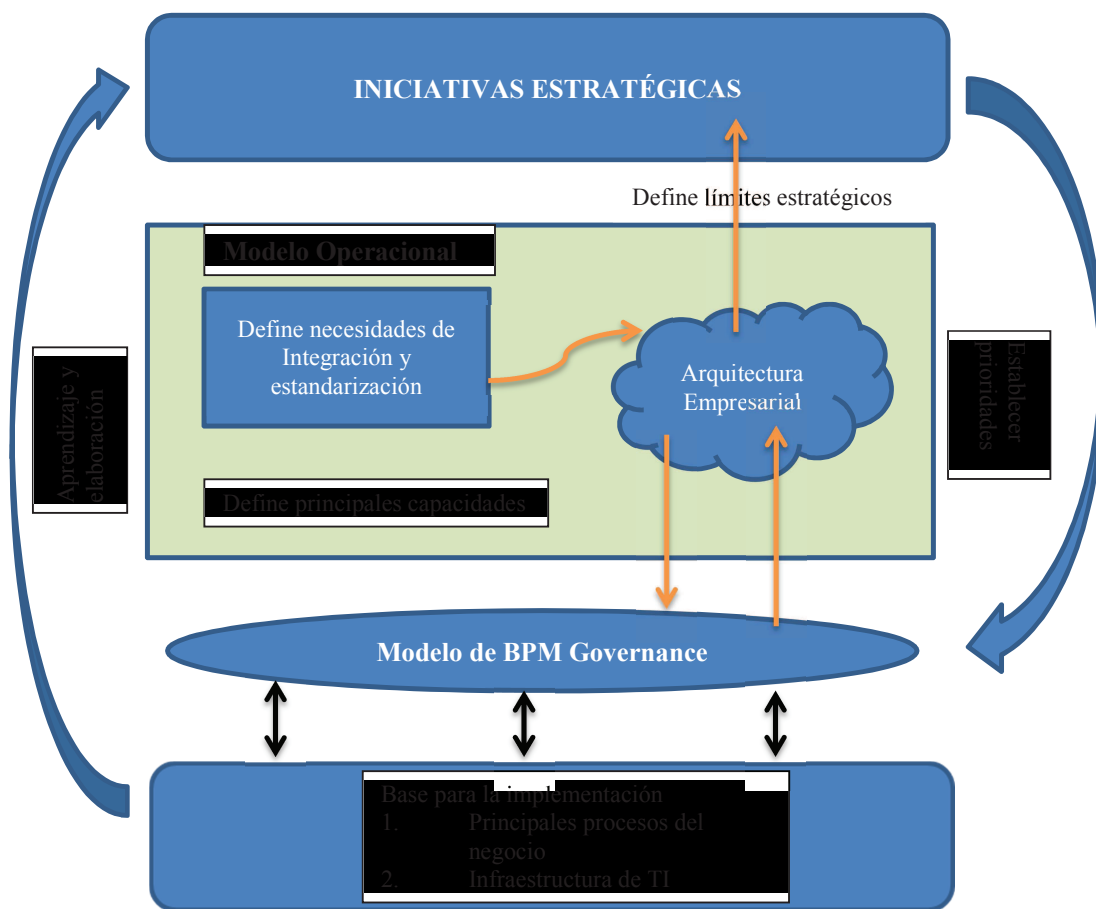


Figura 2.1- Framework del modelo operacional orientado a procesos
(Ross, Well, & Robertson, 2006)

El modelo presentado en esta figura consta de tres disciplinas o conceptos claves que (Ross, Well, & Robertson, 2006) se definen de la siguiente forma:

1. Modelo operacional: Representa el compromiso de cómo la empresa quiere realizar su modelo de negocio. Representa el nivel de necesidades de integración y estandarización de los procesos de negocio para la creación de valor de sus clientes.

2. **Arquitectura Empresarial:** Representa la lógica organizacional para los procesos de negocio y la infraestructura de TI especificando los requerimientos de integración y de estandarización de los procesos de negocio definidos en el modelo operacional.
3. **Modelo de BPM Governance:** Es un modelo que define los mecanismos de gobernanza que asegure que los proyectos de BPM y de TI cumplan con los objetivos de negocio en todos los niveles de la organización.

2.1.1 Fundamento de ejecución

Según, (Ross, Well, & Robertson, 2006) el fundamento de ejecución es la infraestructura de tecnología informática y procesos automatizados del negocio, que apoyan las actividades importantes de la empresa.

Por lo general se comienza con los servicios básicos como por ejemplo: sistema de RRHH, soporte de mesa de ayuda y telecomunicaciones, para luego contar con un sistema de cuentas por cobrar, ventas. Es importante que la definición del fundamento de ejecución, permita un crecimiento rentable de la empresa en un largo plazo, por ello su importancia.

2.1.2 Tipo de modelo operacional

Se deberá escoger un sólo modelo operativo para guiar el pensamiento administrativo e implementaciones del sistema. La administración puede organizar las responsabilidades para las unidades de negocio y de IT basado sobre principios acerca de cómo la empresa operará en el largo plazo, según (Ross, Well, & Robertson, 2006) existen cuatro tipos:

1. Diversificación: Bajo grado de estandarización e integración de procesos de negocio. Ejemplo: Holding que agrupa diferentes empresas de un rubro o negocios complementarios, que tienen necesidad de integración en su logística de transacciones, pero que son independientes en sus operaciones y modelos de negocio.
2. Coordinación: Alto grado de integración de la información que se requiere compartir y bajo grado de estandarización en los procesos de negocio. Ejemplo: Rubro financiero en el cual se concentran alrededor del cliente múltiples canales de venta de diferentes productos.
3. Replicación: Alto grado de estandarización de los procesos de negocio y bajo grado de integración entre ellos. Ejemplo: empresas de un holding que operan en mercados independientes, es decir se caracteriza por la ausencia de clientes y proveedores globales.
4. Unificación: Alto grado de estandarización e integración de los procesos de negocio. Ejemplo: Industria química.

Como se muestra en la figura 2.1.2:



Figura 2.1.2 Tipos de modelos operativos

(Ross, Well, & Robertson, 2006)

Para identificar a qué modelo pertenece una empresa se debe contestar dos preguntas:

1. Para que se alcance un completo éxito en las transacciones de las unidades de negocio, se depende de disponibilidad, exactitud y oportunidad de los datos de otras unidades de negocio?

Esta pregunta determina los requerimientos de integración de los procesos

2. Para que la Institución alcance un beneficio, las unidades de negocio ejecutan sus operaciones en la misma manera?

Esta pregunta determina los requerimientos de estandarización de los procesos.

2.1.3 Arquitectura empresarial

Una vez definido el modelo operacional, se lo debe implementar, y el mecanismo a través del cual se puede alcanzar este objetivo es mediante la Arquitectura empresarial.

Según, (Ross, Well, & Robertson, 2006) la Arquitectura empresarial es la organización lógica de procesos de negocio y de infraestructura IT que refleja la integración y requerimientos de estandarización del modelo operacional de la empresa.

La clave para una arquitectura empresarial efectiva es identificar los procesos, datos, tecnologías e interfaces de clientes que llevan el modelo operativo desde la visión hacia la realidad.

Ninguna persona de tecnologías de información debe estar envuelta en el desarrollo de la arquitectura empresarial, sin embargo ellos necesitan proveer suficiente detalle de cómo ejecutarán los procesos y qué datos procesarán, para desarrollar soluciones actuales que cumplan las necesidades a largo plazo.

La unidad de tecnología de información típicamente direcciona 4 niveles de arquitectura debajo de la arquitectura empresarial y son:

Arquitectura de procesos de negocio (las actividades o tareas que componen los procesos core del negocio identificados por los responsables de los procesos)

Arquitectura de datos o información (comparten definición de datos)

Arquitectura de aplicaciones: (aplicaciones individuales y sus interfaces)

Arquitectura de tecnología (servicios de infraestructura y estándares de tecnología que ellos han construido).

El término de arquitectura empresarial puede ser confundido porque la unidad de Tecnología de Información en algunas empresas se refiere a una de estas arquitecturas o al conjunto de las 4 arquitecturas. El uso del término arquitectura empresarial se refiere al nivel lógico alto de los procesos de negocio y capacidades de IT.

2.1.3.1 Diagrama core de arquitectura empresarial

La arquitectura empresarial es a menudo representada en principios, políticas y tecnología, el concepto es dificultoso para los administradores. Un simple cuadro de una página con una vista de alto nivel del proceso, datos y tecnologías que constituyen el fundamento deseado para ejecución, es lo que llamamos el "Diagrama core", que de acuerdo a (Ross, Well, & Robertson, 2006) está enfocado sobre la comunicación entre los procesos principales (core) y requerimientos tecnológicos del modelo operativo de la empresa.

El Diagrama core provee una política para los administradores responsables de construir y explotar la arquitectura empresarial. El rol del diagrama de una página es ayudar a facilitar discusiones entre administradores de negocios y personal de Tecnología de Información para clarificar requerimientos del fundamento de ejecución de la compañía y entonces comunicar la visión.

El Diagrama core se visualiza en la figura 2.1.3:

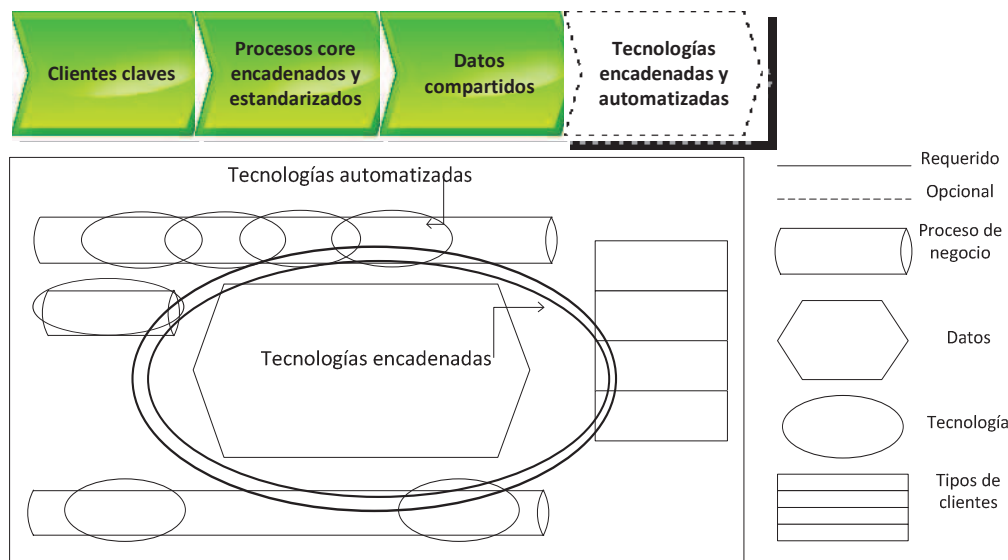


Figura 2.1.3 Diagrama core de arquitectura empresarial

(Ross, Well, & Robertson, 2006)

2.1.3.2 Plataformas y herramientas tecnológicas

El marco estructural de arquitectura empresarial, propone separar en el ámbito de BPM las actividades empresariales en tres niveles:

1. La capa BPG (Business Process Governance) que abarca todos los procesos analíticos y de dirección de una organización.
2. La capa BPE (Business Process Execution) que abarca la implementación, ejecución, medición y monitoreo de procesos en operaciones.
3. La capa de SOA (Service Oriented Architecture) que abarca el diseño de la arquitectura de software y de servicios, la ejecución, medición y monitoreo de servicios. (Hitpass, 2012)

Cada una de estas capas requiere de plataformas tecnológicas especializadas. La figura 2.1.4 muestra el esquema propuesto.

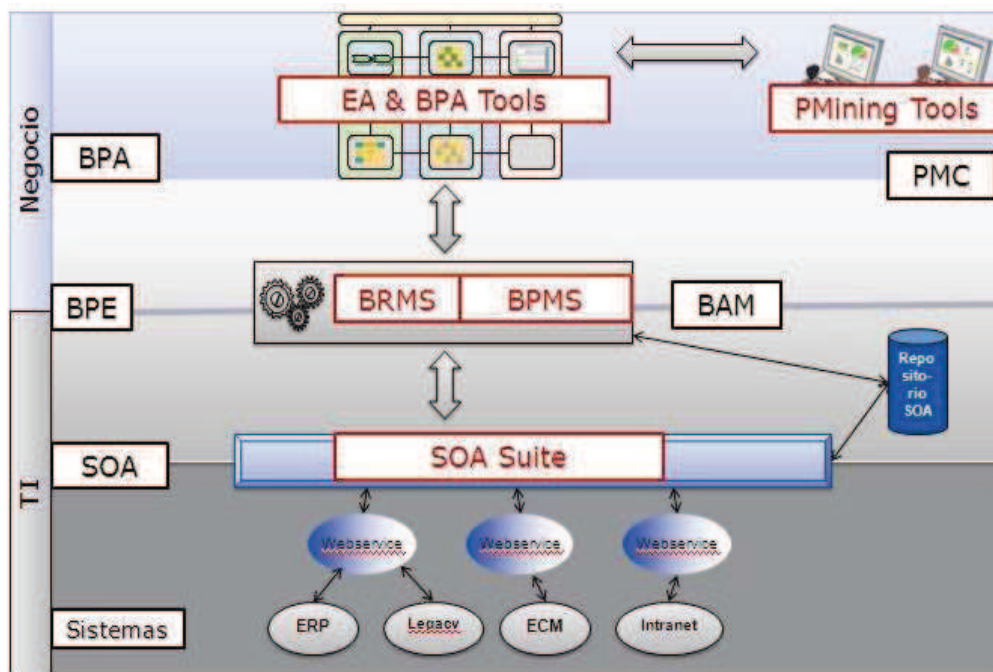


Figura 2.1.4 Plataformas y herramientas en el contexto de BPM
(Hitpass, 2012)

Capa BPG: Es apoyada por herramientas llamadas del tipo BPA (Business Process Analysis). Herramientas BPA son en primer lugar como su nombre lo indica herramientas analíticas que deben permitir:

1. Modelar y documentar la organización de acuerdo a la arquitectura empresarial escogida sobre un repositorio común.
2. Poder llevar a cabo los procesos de alineamiento, modelar y documentar los modelos y procesos de negocio.
3. Llevar un control de cambio y versiones
4. Las herramientas BPA son un instrumento para la dirección de la empresa y para todas las áreas de negocio como operaciones, calidad, riesgo y tecnología, las cuales deben integrarse con los modelos de negocio y los objetivos de la organización.

Capa BPE: Es apoyada tecnológicamente por sistemas de software o herramientas de workflow que implementan y ejecutan los procesos en operaciones. Uno de los objetivos en BPM es finalmente automatizar los

procesos por medio de software. En el mercado se utilizan varios términos para sistemas que implementan procesos: sistema de workflow, Business Process Management Suite (BPMS), motor de workflow, motor de procesos y Process Engine. Por lo general la Suite de BPM (BPMS) es la plataforma más completa porque trae todos los componentes integrados (modelador técnico, motor de workflow, panel de control, interfaz de usuario, APIS de integración y en algunos casos Enterprise Service Bus (ESB)).

Capa SOA: Interactúa a través de un bus de servicios (ESB) con el motor de procesos. En este modelo de arquitectura el usuario no tiene contacto directo con las aplicaciones, sólo por medio del BPMS. Las plataformas y herramientas que se emplean en la capa de SOA son un instrumento para arquitectos de software e ingenieros de integración. Se trata de ambientes muy técnicos y complejos.

2.1.3.3 Herramienta tecnológica de BPA, ARIS (Architecture of integrated Information Systems)

Para la Capa BPG, se utilizará la herramienta tecnológica ARIS, que es un marco estructural desarrollado por (Scheer, 2000) a principios de los años 90, cuyo foco principal fue el desarrollo de una arquitectura que permita relacionar y describir procesos de negocio y sistemas de información en forma integrada. Adicionalmente en ARIS son los procesos los elementos centrales que se alinean con la estrategia corporativa y determinan el corte de los sistemas de información.

Scheer presenta en su concepto estructural la descomposición de modelos en niveles y vistas en el marco de una arquitectura llamada “**ARIS House**”, que distingue:

Cinco vistas:

1. Vista organizacional: Se encuentran los objetivos estratégicos, la misión, visión de la empresa

2. Vista de datos: Contiene toda la información que se encuentra almacenada en las bases de datos de la infraestructura tecnológica.
3. Vista funcional: Contiene todos los sistemas informáticos que se encuentran funcionando en la infraestructura tecnológica.
4. Vista de control: Contiene la base legal, indicadores, normativa, reglamentos que controlan los procesos.
5. Vista de productos y servicios: Contiene los productos y servicios que generan los procesos.

Tres niveles: Para cada vista se tiene los siguientes niveles

1. Definición de requerimientos: permite expresar formalmente el requerimiento del negocio, es decir que sirva como especificación para el diseño de un sistema de información.
2. Diseño y especificación: representa el diseño de modelos técnicos, independiente de la tecnología en que será implementada.
3. Implementación: representa el diseño de implementación en las componentes tecnológicas de software y hardware seleccionadas.

ARIS fue sin duda uno de los mejores conceptos de arquitectura empresarial orientado a procesos que se desarrollaron en los años 90. El éxito y la cobertura de mercado que logró lo demuestra y hasta hoy día sigue liderando los cuadrantes de firmas analistas como Gartner y Forrester.

La figura 2.1.5 muestra el esquema del ARIS House con sus cinco vistas y tres niveles.

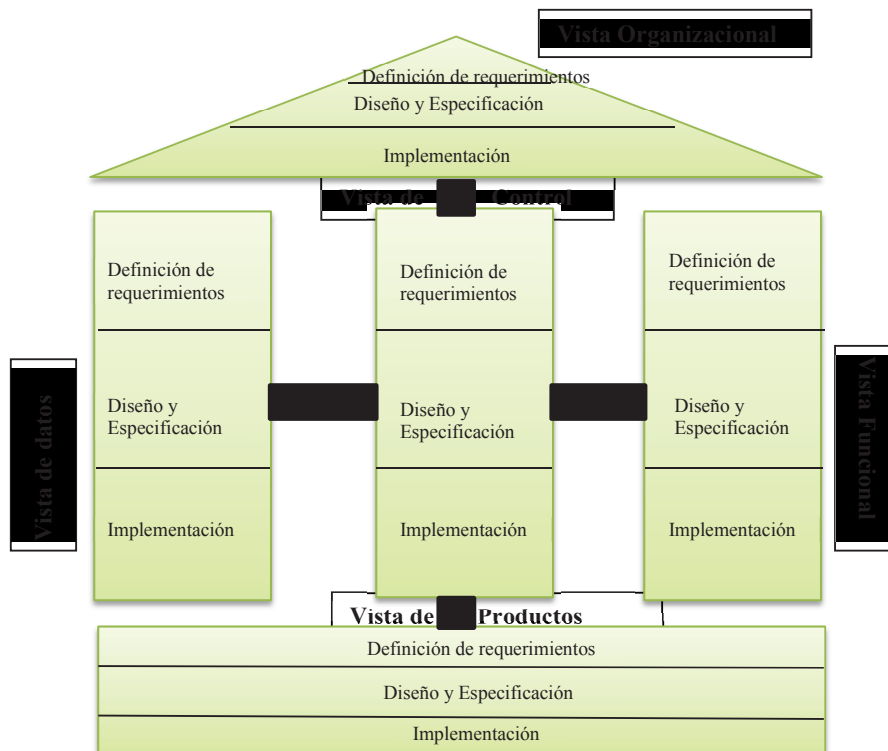


Figura 2.1.5 ARIS House

(Scheer, 2000)

El fundamento de ARIS es una técnica para modelar procesos llamada EPC (Event driven Process Chains), fue desarrollado por Scheer en Alemania en el contexto de integrarlo en su concepto de una arquitectura de procesos de negocio y sistemas de información.

A continuación se expresa en la figura 2.1.6 un ejemplo de modelo EPC, el mismo que se utilizará para modelar el proceso de crédito de vivienda de interés social para esta capa.

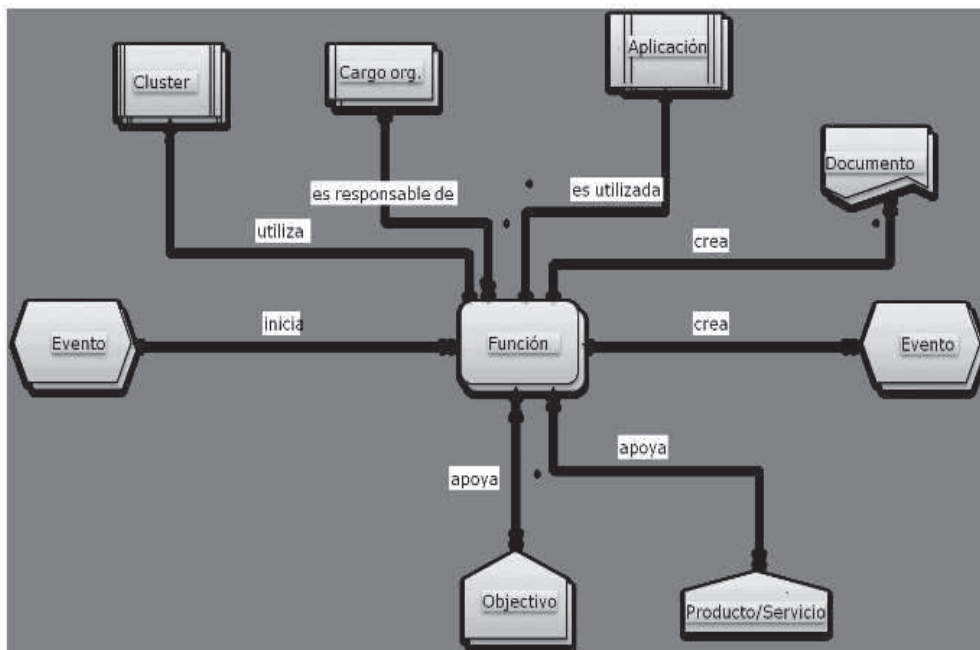


Figura 2.1.6 Modelo EPC
(Scheer, 2000)

Una función es implementada o es “utilizada” por una aplicación o sistema de información. Ha de considerarse que algunos de los tipos de objetos relacionados en este metamodelo no pertenecen a la vista EPC. Así por ejemplo el tipo de objeto “objetivo” y “producto o servicio” son objetos de sus respectivas vistas, es decir del modelo de objetivos y del modelo de productos y servicios. En el metamodelo EPC solo se muestran las relaciones de negocio que existen entre estos tipos de objetos.

2.1.3.4 Herramienta tecnológica de BPMS (Business Process Management Suite) - Ultimus

Para la capa BPE, se utilizará la herramienta tecnológica ULTIMUS, que es una Suite de BPM con un motor de flujos de trabajo, modelador de flujos, modelador de reglas, modelador de formularios y un repositorio de servicios SOA. Como se muestra en la figura 2.1.7.

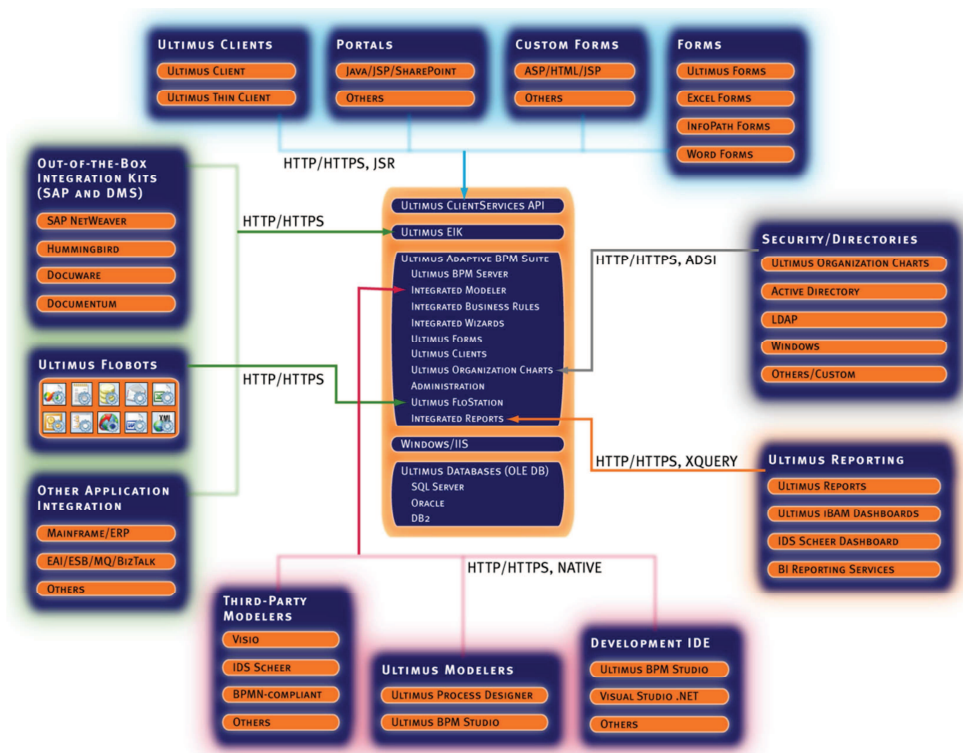


Figura 2.1.7. Componentes de la herramienta de flujo de trabajo (Ultimus, 2012)

Para este tipo de herramientas tecnológicas el modelo del proceso se lo realiza en una notación BPMN, que es un lenguaje técnico para la implementación del proceso como se indica en el siguiente ejemplo, de la figura 2.1.8.

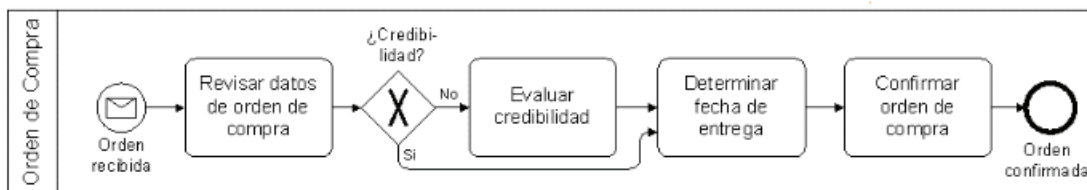


Figura 2.1.8 Modelo de notación BPMN (Freund, Rucker, & Hitpass, 2013)

2.2 Integración de las capas BPG y BPE

Para que el modelo operacional orientado a procesos, sea una especificación técnica para su implementación en la herramienta tecnológica BPMS, se seguirá la siguiente metodología de (Hitpass, 2012) y es la siguiente:

1. Recepción del modelo operacional de la capa de negocio (BPG)
2. Diseño de arquitectura, de workflow y capa de presentación
3. Configuración y desarrollo de la solución BPMS
4. Fase de pruebas y puesta en marcha
5. Capacitación
6. Traspaso a producción

Esta metodología parte de los siguientes supuestos: la selección de herramienta BPMS se ha realizado; el equipo técnico de implementación tiene dominio y experiencia suficiente con la plataforma, como no pasar por una fase incierta de exploración y aprendizaje; la especificación del modelo de procesos, no sufre alteraciones mayores al pasar al diseño técnico y es comprendido por el equipo técnico; el analista de procesos, responsable del diseño de los modelos de negocio, tiene la prioridad de apoyar al equipo técnico cuando éste lo necesite.

El primer punto de ésta metodología, es la más importante, para las empresas, ya que se debe garantizar que el traspaso sea 1:1 y se pueda ejecutar la lógica del modelo operacional, es decir la especificación de la lógica de negocio entregada no sea cambiada en el diseño técnico. En el manual de referencia y guía práctica de (Freund, Rucker, & Hitpass, 2013) se presenta un marco metodológico, llamado BPMN Framework que orienta hacia el traspaso 1:1 al diseño técnico y se muestra en la figura 2.1.9.

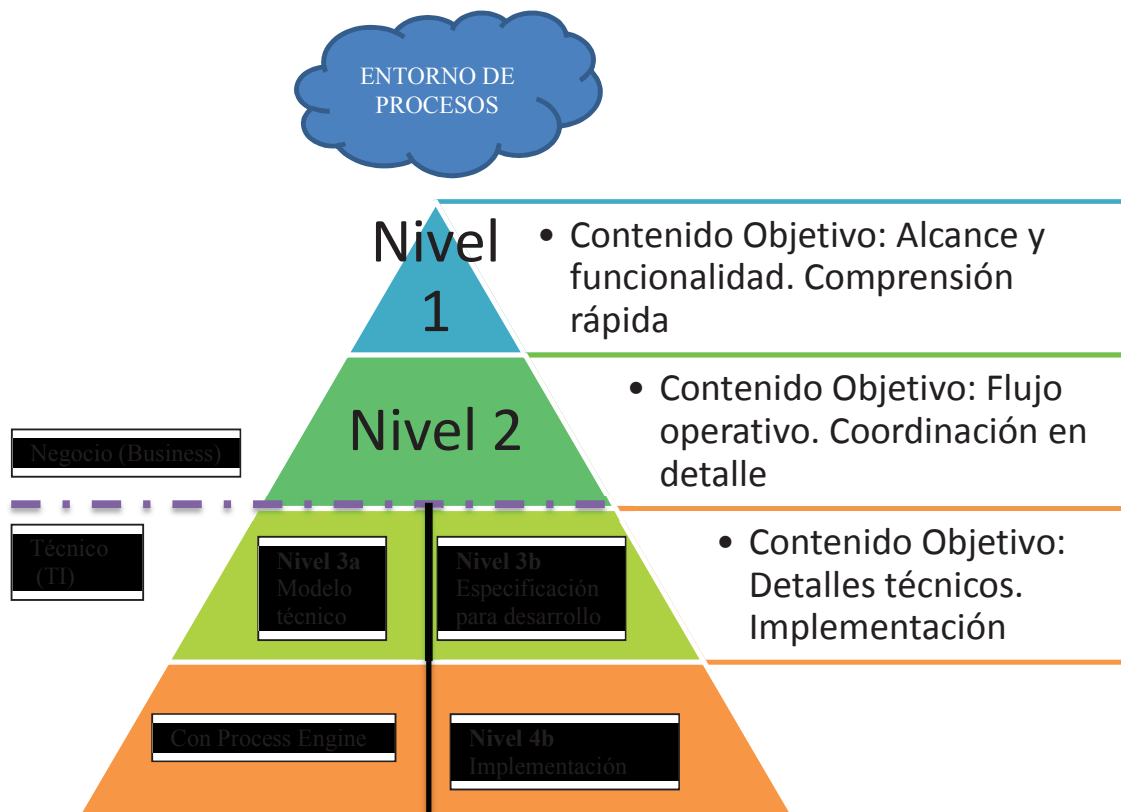


Figura 2.1.9. BPMN Framework
(Freund, Rucker, & Hitpass, 2013)

Entorno de procesos: El framework fue desarrollado desde la perspectiva de un proyecto y se refiere siempre a un proceso o a un grupo de procesos (proceso de negocio) que están relacionados entre sí.

Nivel 1: Procesos descriptivos.- En este nivel se define el contexto de los procesos que se deben levantar, modelar, documentar y eventualmente rediseñar. El objetivo de este nivel es además validar el alcance y la funcionalidad principal de los procesos que deben levantarse.








Nivel 2: Procesos operacionales.- En este nivel se desarrolla toda la lógica de los procesos en su máximo detalle, incluyendo los casos de excepción, fallas e interrupciones que pueden ocurrir a nivel de negocio. La habilidad del analista de procesos consiste en desarrollar un modelo en el nivel 2 que abarque toda la






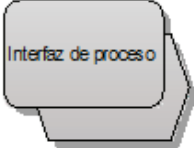
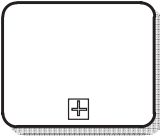






lógica a nivel de negocio y que sea transferible al siguiente nivel de implementación.












Nivel 3a: Modelo Técnico.- El modelo técnico es la representación del modelo operacional en un Process Engine, pero adaptando el proceso de negocio a un modelo ejecutable y enriqueciéndolo con aspectos técnicos. Como en realidad no siempre se implementan los modelos de negocio con un Process Engine, se divide este nivel en un modelo técnico (3a), en el cual en un principio se sigue detallando el modelo de negocio en un BPMS y la opción de un desarrollo propio (3b). En BPMN se puede especificar el modelo técnico directamente en un Process Engine a partir de BPMN 2.0












Una vez que se han definido los modelos en notación EPC, es importante mapearlos a la notación BPMN 2.0 para integrar las capas BPG y BPE, para lo cual se ha presenta la tabla 3.3.3.1 de equivalencias, de acuerdo a la (ISO/IEC 19510, 2013).














Tabla 2.2.1. Mapeo de notación EPC a notación BPMN 2.0



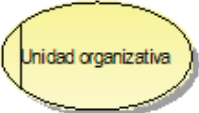

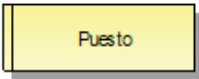

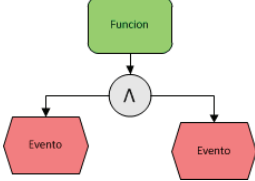
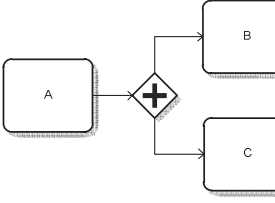
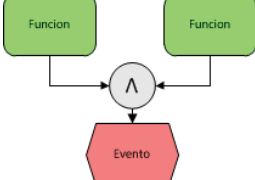
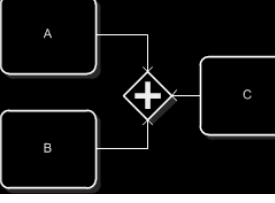
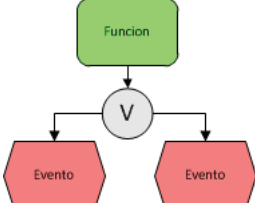
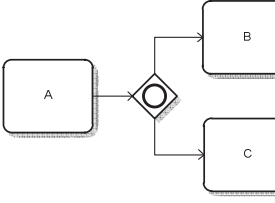
No.	Notación EPC	Notación BPMN 2.0	Descripción BPMN 2.0
1			Genérica o Indefinida
			Enlace algún tipo de servicio (WS o aplicación)
			Una típica tarea de workflow donde un humano lleva a cabo la tarea
			Una tarea no automatizada que el humano ejecuta fuera del workflow
			Una tarea que ejecuta una regla del negocio
			Ejecuta un script definido en el modelador

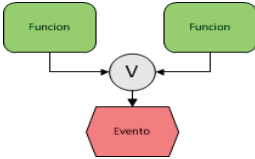
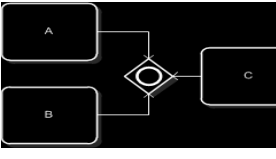
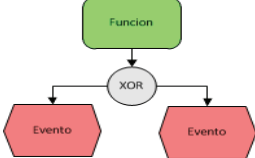
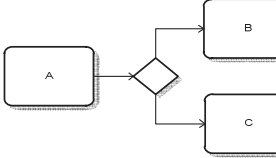
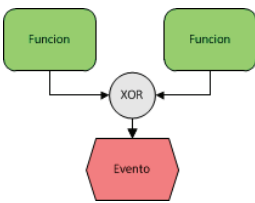
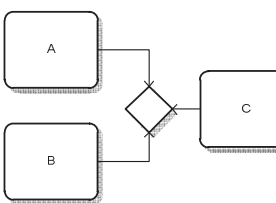
No.	Notación EPC	Notación BPMN 2.0	Descripción BPMN 2.0
			Espera que un mensaje arribe desde un participante externo
			Despacha mensaje a un participante externo
			Tarea con un lazo interno que se ejecuta más de una vez
			Actividad ejecutada muchas veces con diferentes conjuntos de datos.
			Actividad que se relaciona con deshacer el trabajo que ha sido realizado.
2			Es un subproceso, se visualiza como subproceso colapsado, su detalle está en otro proceso.
			Es un subproceso con un lazo interno que se ejecuta más de una vez
			Es un subproceso que se ejecuta muchas veces con diferentes conjuntos de datos.
			Es un subproceso que se relaciona con deshacer el trabajo que ha sido realizado
3			Evento de Inicio del workflow, ningún trigger es definido.
			Evento intermedio del workflow, se dispara inmediatamente sin activador y no interrumpe el flujo.

No.	Notación EPC	Notación BPMN 2.0	Descripción BPMN 2.0		
			Evento de fin del workflow, sin resultado.		
4		EVENTOS DE INICIO			
			Emite un token cuando un mensaje específico es recibido.		
			Emite un token cuando la condición de temporalidad se cumple		
			Inicia un Subproceso para manejar un error en el proceso que lo contiene y siempre interrumpe		
			Activa un subproceso para "deshacer"		
			El activador es una expresión de condición que debe cumplirse para que el proceso arranque		
			Emite un token cuando una señal específica es recibida.		
			Define dos o más activadores que pueden ser cualquier combinación de mensajes, temporizadores, condiciones o señales (cualquiera de estos inicia el proceso).		
			Se deben ejecutar una serie de triggers antes de empezar el proceso		
		EVENTOS INTERMEDIOS			Espera por un mensaje y si interrumpe el flujo.

No.	Notación EPC	Notación BPMN 2.0	Descripción BPMN 2.0
			Envía un mensaje y no interrumpe el flujo
			Se dispara cuando la condición de tiempo se cumple y si interrumpe el flujo
			Define un evento que requiere corrección y si interrumpe el flujo.
			Envía una solicitud de corrección en el flujo y no interrumpe el flujo.
			Usado para cancelar un subproceso transacción y si interrumpe el flujo.
			Envía una solicitud para cancelar un subproceso transacción y no interrumpe el flujo.
			Usado para establecer el comportamiento requerido para actividades tipo "deshacer"
			Usado para enviar un requerimiento de deshacer.
			Define una regla que debe cumplirse a fin de que el proceso continúe y si interrumpe el flujo.
			Crea un mecanismo visual "ir hacia" recibe el enlace. No interrumpe el flujo
			Crea un mecanismo visual "ir hacia", envía el enlace. No interrumpe el flujo.

No.	Notación EPC	Notación BPMN 2.0	Descripción BPMN 2.0	
			Espera por una señal y si interrumpe el flujo	
			Envía una señal y no interrumpe el flujo	
		EVENTOS DE FIN		
			Termina el flujo y envía un mensaje a otra entidad o participante.	
			Un estado final que interrumpirá el proceso o que requiere corrección.	
			Causa la cancelación del subproceso "Transacción"	
			Termina el flujo y envía una señal a otros procesos.	
			Termina todos los flujos del proceso.	
			Define dos o más resultados de mensaje, error, compensación o señal.	
5			Permite expresar una decisión exclusiva, sólo una condición es verdadera	
6			Permite expresar una decisión en la cual uno o más condiciones son verdaderas	
			Permite expresar varias decisiones en la cual todas son verdaderas.	

No.	Notación EPC	Notación BPMN 2.0	Descripción BPMN 2.0
7			Permite expresar paralelismo
8			Pool representa a un participante del proceso, una Organización o unidad dentro de la Organización. Actúa como un contenedor gráfico para dividir un conjunto de actividades
9			Es una subpartición de un Pool
10			Separar Simple (Gateway paralelo AND)
11			Unir Múltiple (Gateway paralelo AND)
12			Separar Simple (Gateway inclusivo OR)

No.	Notación EPC	Notación BPMN 2.0	Descripción BPMN 2.0
13			Unir Múltiple (Gateway inclusivo OR)
14			Separar Simple (Gateway exclusivo XOR)
15			Unir Múltiple (Gateway exclusivo XOR)

(ISO/IEC 19510, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Nivel 3b: Especificación para desarrollo.- Si no se utiliza un Process Engine, la lógica de negocio tiene que ser desarrollada en algún lenguaje de programación. En estos casos hay que elaborar una especificación técnica, que no tiene mucha relación con BPMN.

Nivel 4b: Implementación.- Luego de la especificación del nivel 3b es necesario implementar técnicamente el proceso en una plataforma tradicional. Si se utiliza un Process Engine no es necesario elaborar una especificación para el desarrollo, razón por la cual el esquema de la pirámide se muestra en forma asimétrica.

Sin embargo, el desafío metodológico es el traspaso o el mapeo sin variaciones de aquella parte de la lógica de negocio que se quiere implementar por un sistema workflow, esto es el traspaso del nivel 2(diseño lógico) al nivel 3 (diseño técnico).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Situación actual del macroproceso de gestión de financiamiento de crédito de vivienda de interés social

3.1.1 Antecedentes

El Banco del Estado es una institución financiera de la banca pública de desarrollo que financia proyectos de infraestructura y de provisión de servicios públicos; obras de interés social que promueven el desarrollo de las economías locales, que mejoran la calidad de vida de la población.

Actualmente, el Banco del Estado es líder en el financiamiento para la obra de los gobiernos seccionales, tiene cobertura regional y nacional, con seis sucursales ubicadas en Quito, Guayaquil, Portoviejo, Cuenca, Ambato y Loja.

El Banco del Estado agrupa el 36% de la cartera de la banca pública ecuatoriana, como se muestra en la figura 3.1



Figura 3.1.1. Distribución de cartera banca pública

(BdE, 2013)

Desde su creación, el Banco del Estado ha realizado una actividad fecunda en beneficio del país: los desembolsos acumulados durante estos 30 años ascienden a 3.4 miles de millones de dólares, habiendo atendido a todas las provincias y cantones del país, por intermedio de sus gobiernos autónomos descentralizados y sus entidades y empresas públicas, importantes gestores del desarrollo local.

La calidad de los procesos del Banco le ha permitido adjudicarse la certificación de la norma ISO 9001:2008. En cuanto a la sostenibilidad y gestión del riesgo institucional, es pertinente mencionar que el Banco del Estado ha obtenido un incremento en su calificación de riesgo, fijada en "AA-" por dos reconocidas calificadoras. Es una calificación histórica y la más alta dentro de la banca pública, lo que demuestra que el sector público sí puede alcanzar crecimiento con calidad y eficiencia. Con acierto, el Banco del Estado se ha constituido en una de las fuentes de financiamiento más importantes de inversión pública subnacional.

Es así que como resultado del nuevo marco de política pública, el Consejo Sectorial de Política Económica, dispone en abril de 2012 la implementación de la “Política Financiera Pública y Reforma Institucional de la Banca de Desarrollo”, en la cual se establece que el Banco del Estado (BdE) debe impulsar el mejoramiento del hábitat, la efectiva descentralización y la productividad de los territorios, para lo cual se dispone que el Banco asuma la competencia de financiamiento de vivienda de interés social.

Dicho cometido con enfoque en el financiamiento de soluciones habitacionales para la población de menores ingresos entra en armonía con las funciones del BdE, que tiene como objetivo institucional el mejoramiento de las condiciones de vida de los ecuatorianos.

3.1.2 Direccionamiento estratégico

- **Misión**

Impulsar, acorde a las políticas de Estado, la oferta de soluciones de financiamiento de inversión pública y vivienda de interés social con servicios de

asistencia técnica para la recuperación de la inversión, con tasas bajas de interés, aplicando equidad social y regional, destinada a los gobiernos autónomos descentralizados y promotores inmobiliarios para mejorar la calidad de vida de la población.

- **Visión**

En cuatro años convertir al Banco del Estado en un administrador eficaz del financiamiento para la inversión pública y vivienda de interés social con un incremento de liquidez que permita un crecimiento sostenible de obras para la población ecuatoriana.

- **Objetivos estratégicos**

Los objetivos estratégicos están alineados al Plan Nacional del Buen Vivir, y al Plan Estratégico del Banco del Estado, en sus perspectivas de: procesos, talento humano, financiera y clientes. A continuación en la figura 3.1.2 se describen los objetivos estratégicos del Banco del Estado.

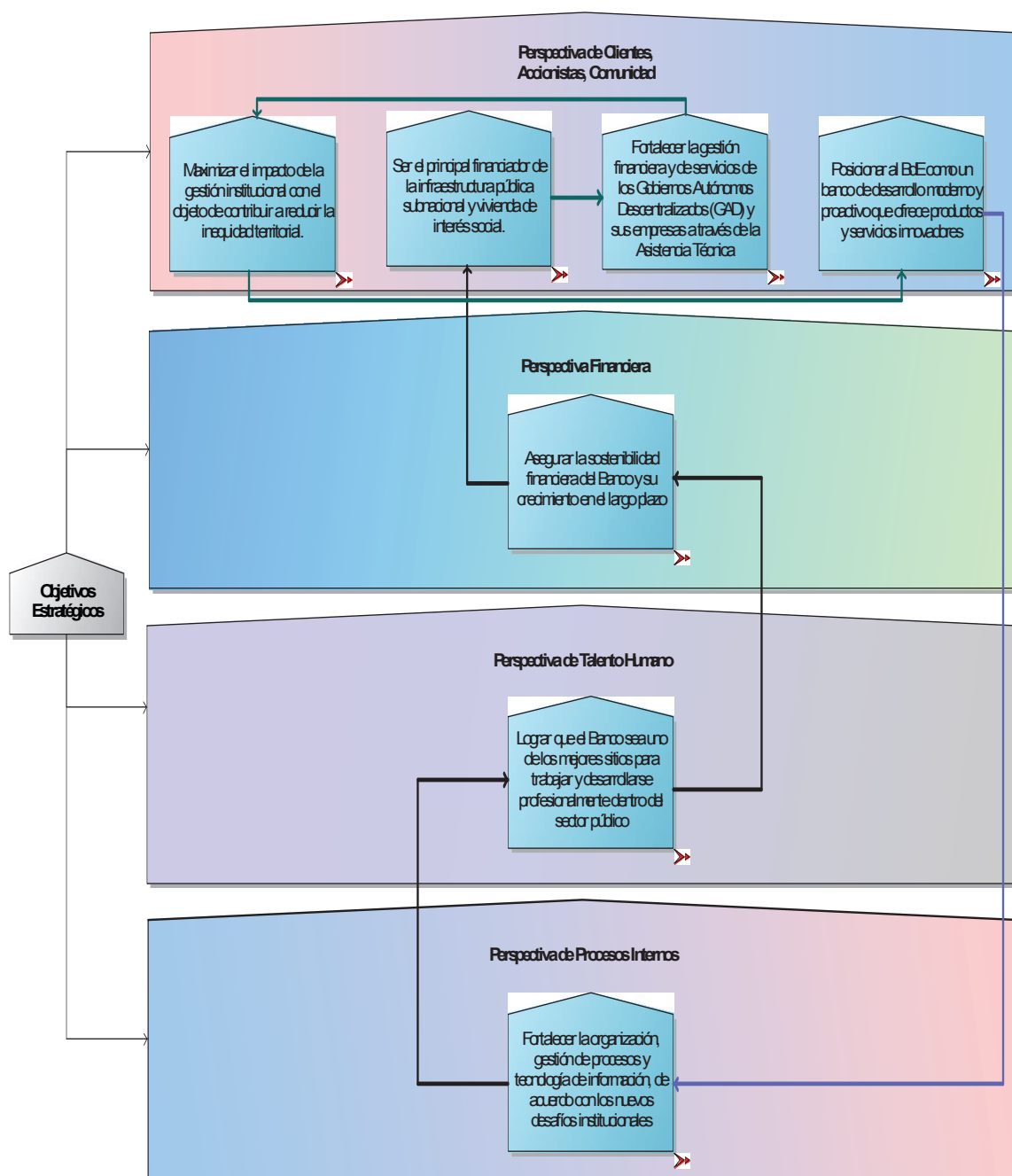
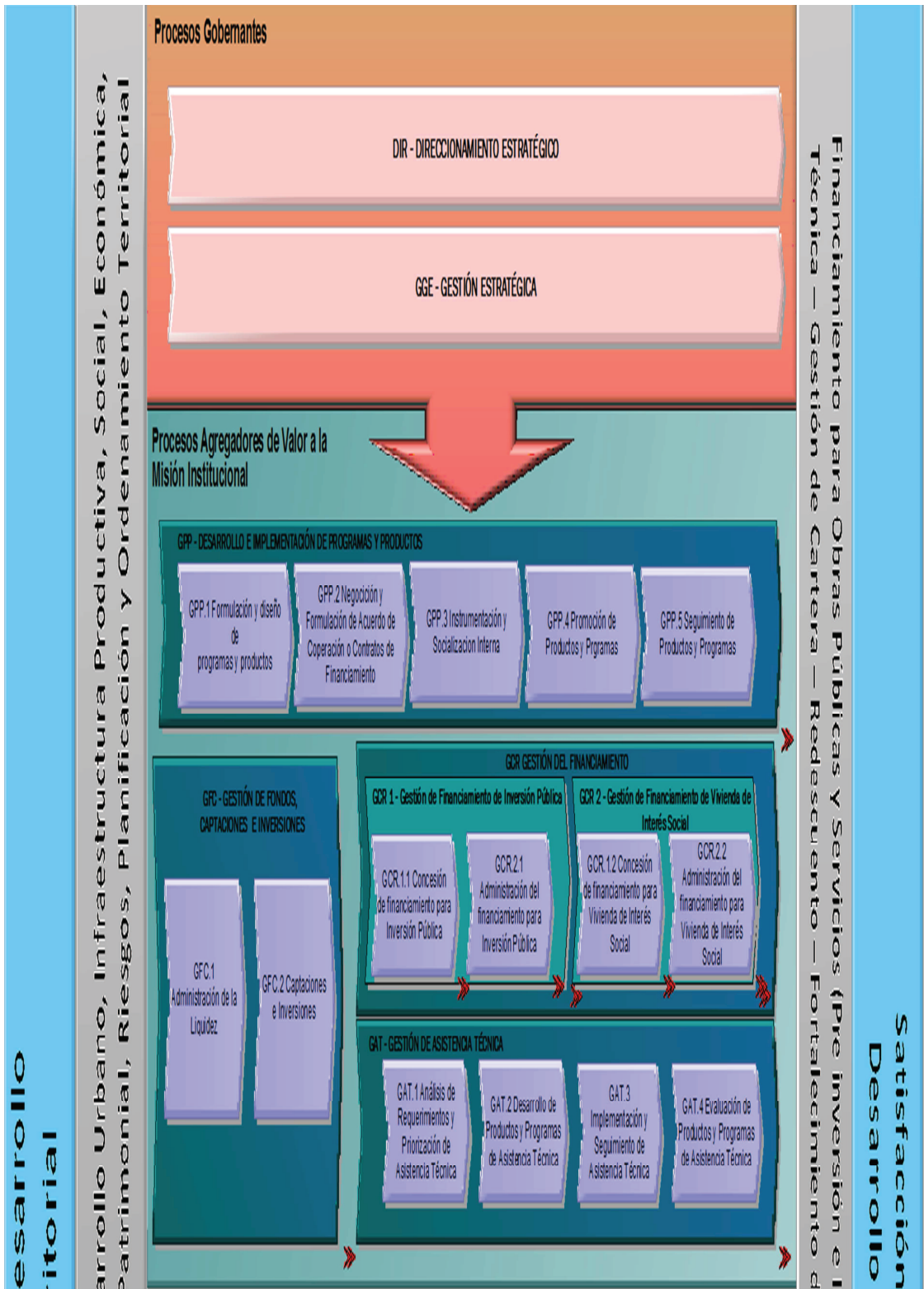


Figura 3.1.2. Objetivos estratégicos BdE

(BdE, 2014)

- **Mapa de procesos Banco del Estado**

En la figura 3.1.3 se indica el mapa de procesos del Banco del Estado



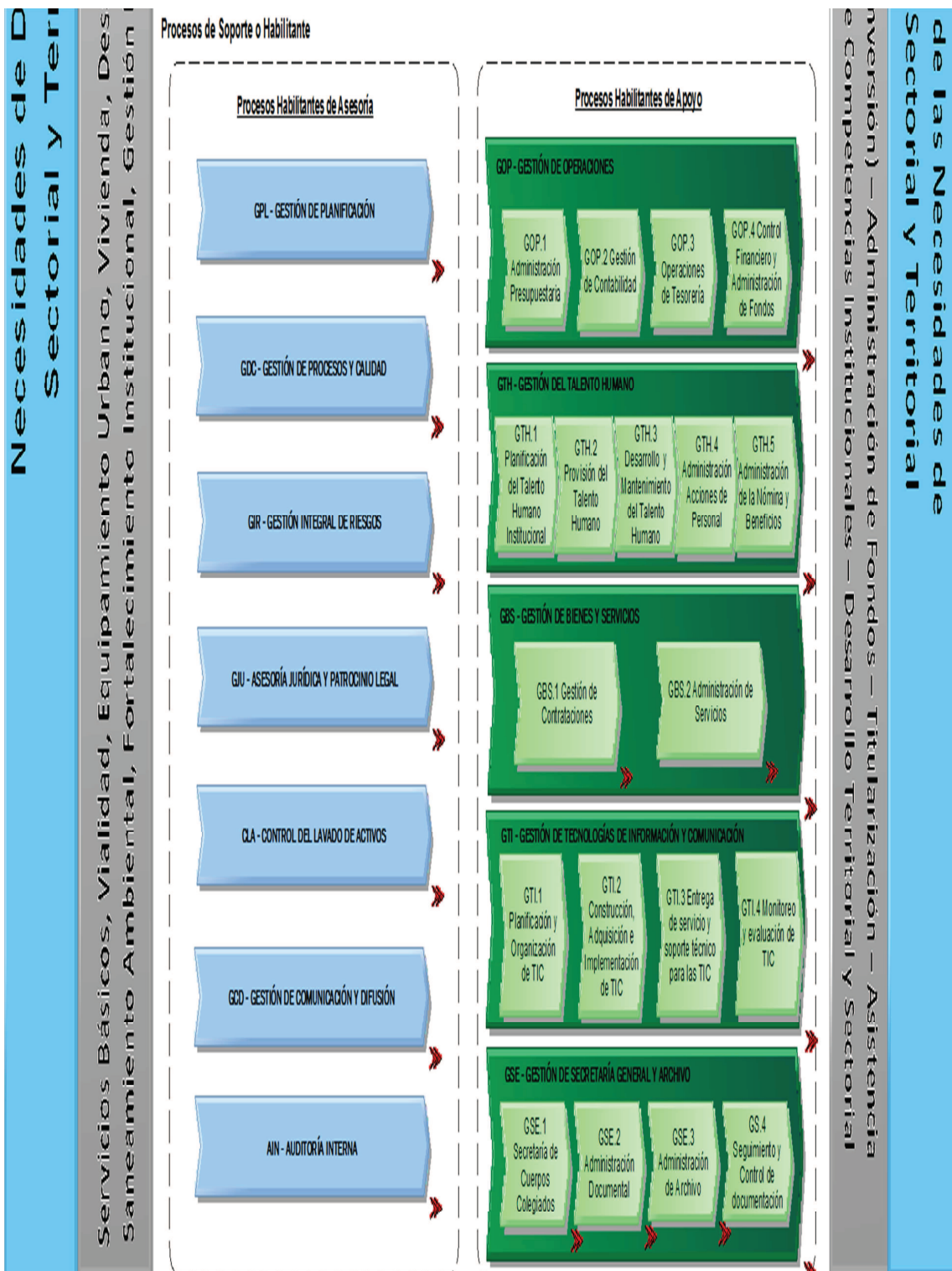


Figura 3.1.3. Mapa de procesos BdE

(BdE, 2014)

3.1.3 Gestión de financiamiento de crédito de vivienda de interés social implementado a través del programa PROHABITAT

Con el propósito de impulsar el mejoramiento del hábitat y la mejora de calidad de vida de la población, el Banco del Estado ha creado un programa de financiamiento a la oferta de vivienda de interés social que contribuya a la provisión de vivienda digna y de un entorno saludable, llamado PROHABITAT VIVIENDA y que fomenta el desarrollo territorial, la generación de espacios de oportunidad, inclusión e interacción social, a través de proyectos habitacionales que vinculan a la vivienda con equipamientos y servicios públicos; y promueven el acceso a vivienda y hábitat bajo los principios de universalidad, equidad e interculturalidad. Entre algunos de los productos y servicios que genera se tiene: portafolio de proyectos inmobiliarios y estrategias de comercialización de proyectos.

El 4 de febrero de 2013, se publica en el registro oficial No. 885 la resolución del directorio del Banco del Estado No. 2013-DIR-004, mediante el cual se aprueba el Programa PROHABITAT VIVIENDA y se solicita al Banco Central del Ecuador la autorización del inicio de las operaciones de financiamiento de vivienda de interés social a favor de los gobiernos autónomos descentralizados y/o empresas públicas y/o personas naturales y/o jurídicas de derecho privado con finalidad pública y dicte las condiciones y normas para dicho financiamiento.

Una vez que fueron comunicadas las condiciones por parte del Banco Central, el 26 de junio del 2013, mediante resolución del directorio No.2013-DIR-033 se expide el “Reglamento para operaciones de financiamiento de vivienda de interés social en el marco del programa PROHABITAT-VIVIENDA”, y se inicia la gestión crediticia del programa PROHABITAT VIVIENDA en sus fases de concesión y administración del financiamiento. A continuación se detallan: el organigrama del banco en la figura 3.1.4; el organigrama específico de la Gerencia de División Inmobiliaria, en la figura 3.1.5; y, atribuciones y responsabilidades de la Gerencia de División Inmobiliaria en la tabla 3.1.3.1

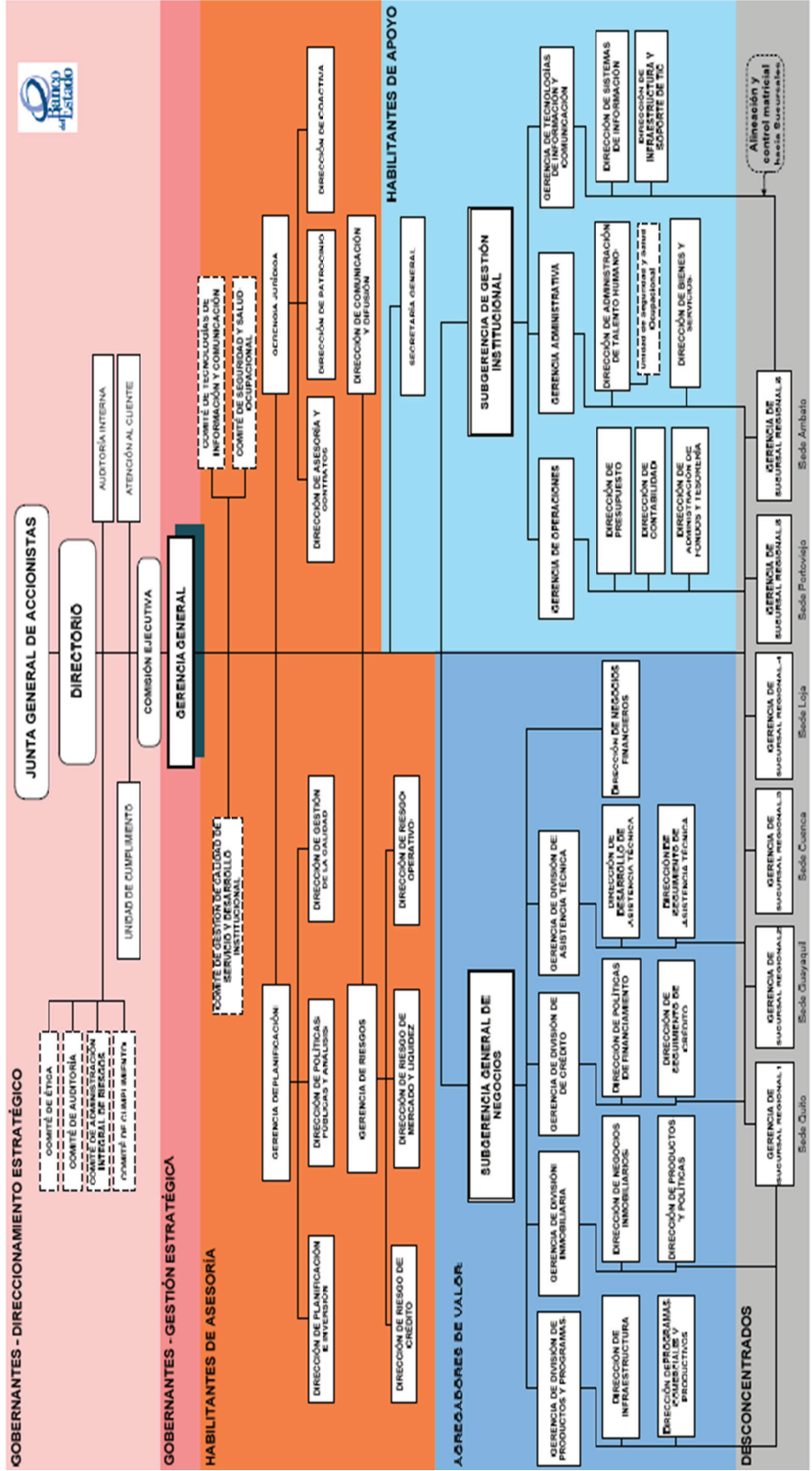


Figura 3.1.4. Organigrama general del Banco del Estado (BdE, 2014)



Figura 3.1.5. Organigrama–Gerencia de División Inmobiliaria
(BdE, 2014)

Tabla 3.1.3.1. Atribuciones y responsabilidades de la Gerencia de División Inmobiliaria

Área	Atribuciones y Responsabilidades
Gerencia de División Inmobiliaria	Proponer, planificar, coordinar, promocionar, dirigir, y dar seguimiento a los productos y proyectos inmobiliarios, estableciendo para ello las directrices y lineamientos pertinentes.
	Proponer estrategias para atender el financiamiento de proyectos inmobiliarios, en particular para lo relacionado con: instrumentación de garantías, avalúos, tratamiento de grupos económicos, garantías cruzadas, seguros, licencias, manejo de conflictos de interés, entre otros
	Participar en la estimación de las necesidades de captación de recursos y fuentes de financiamiento, provenientes de organismos nacionales e internacionales para la implementación de productos y proyectos de su competencia.
	Definir los instrumentos para viabilizar la gestión de financiamiento de productos y proyectos inmobiliarios.
	Coordinar con actores externos, las prioridades nacionales, provinciales, parroquiales, la identificación y desarrollo de proyectos inmobiliarios.
	Definir y velar por la aplicación de estándares de calidad en todas las etapas del proceso de financiamiento de productos y proyectos inmobiliarios, controlando el cumplimiento de las metas de colocación y desembolsos.
	Precautelar por la adecuada calidad crediticia de la cartera gestionada.
	Proponer las programaciones de colocación y desembolsos de los productos y proyectos inmobiliarios, en coordinación con las instancias pertinentes.
	Dar seguimiento a los diferentes instrumentos de planificación y seguimiento pertinentes.

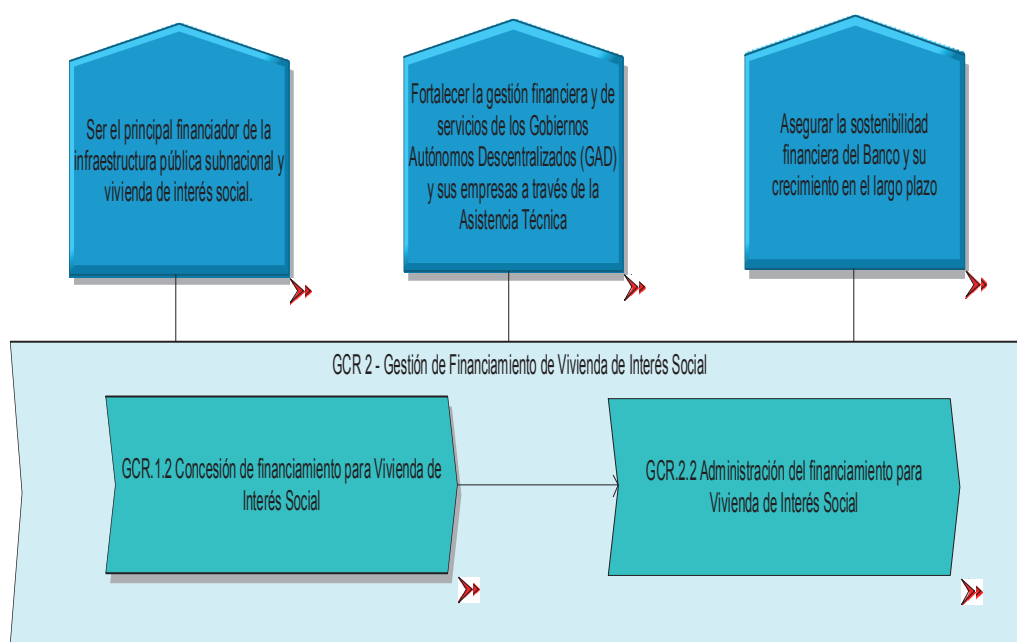
Área	Atribuciones y Responsabilidades
Dirección de Negocios Inmobiliarios	Estructurar un portafolio de proyectos inmobiliarios acordes con las necesidades territoriales y del mercado, facilitando la adecuada orientación de los recursos.
	Asegurar la gestión integral del proceso de promoción, originación, estructuración, concesión y administración de financiamiento de productos y proyectos inmobiliarios en coordinación con las instancias pertinentes.
	Establecer y coordinar la implementación de estrategias de promoción, comercialización, colocación y servicios de postventa de los productos y proyectos inmobiliarios.
	Brindar asesoría a los clientes del Banco, en coordinación con las sucursales para la gestión de productos y proyectos inmobiliarios.
	Canalizar y proveer información del mercado a las instancias internas pertinentes, sobre las condiciones de los productos y proyectos inmobiliarios.
	Gestionar y supervisar el proceso de recuperación de cartera inmobiliaria.
	Monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de las metas de colocación y desembolso de las operaciones inmobiliarias, en coordinación con las sucursales del Banco.
	Elaborar y asegurar el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) en el ámbito de su competencia.
Dirección de Productos y Políticas	Asegurar la aplicación de un enfoque de desarrollo integral en los diferentes productos y proyectos que desarrolla la Institución, estableciendo las directrices y lineamientos pertinentes, en coordinación con los actores involucrados.
	Determinar los segmentos socioeconómicos a ser atendidos, en conformidad con las políticas públicas, planes y lineamientos de ordenamiento territorial Vigentes.
	Diseñar e instrumentar productos inmobiliarios y esquemas operativos inmobiliarios y de alineación con las políticas públicas.
	Analizar alternativas propuestas por los actores del sistema y establecer criterios técnicos para los productos y proyectos inmobiliarios.
	Asegurar la incorporación de criterios de mejores prácticas y lecciones aprendidas para el diseño de productos inmobiliarios.
	Socializar e implementar las directrices, lineamientos, instrumentos de apoyo y criterios técnicos de los productos y proyectos de su competencia.
	Elaborar y asegurar el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) de la Gerencia, en el ámbito de su competencia.

3.1.4 Macroproceso de gestión de financiamiento de vivienda de interés social

El macroproceso de gestión de financiamiento de vivienda de interés social está compuesto por los procesos:

1. GCR 1.2 Concesión de financiamiento para vivienda de interés social
2. GCR 2.2 Administración de financiamiento para vivienda de interés social

Como se muestra en la figura 3.1.6



 NORMATIVA EXTERNA

 NORMATIVA INTERNA

Figura 3.1.6. Macroproceso—Gestión de financiamiento VIS

(BdE, 2014)

3.1.4..1 Proceso de concesión de financiamiento para vivienda de interés social

El proceso de concesión de financiamiento para vivienda de interés social se encarga de realizar la precalificación, evaluación, calificación y aprobación de la solicitud de financiamiento que coadyuve a los objetivos estratégicos del Banco del Estado, éste proceso ha iniciado a principios del año 2014, con créditos nuevos en el primer semestre, ya que en el año 2013 cuando empezó este programa de financiamiento se compró cartera vencida del Banco Ecuatoriano de la Vivienda, con proyectos ya en ejecución que se reestructuraron, por lo cual éstas etapas no se cubrieron. La caracterización del proceso se muestra en la figura 3.1.6.1:

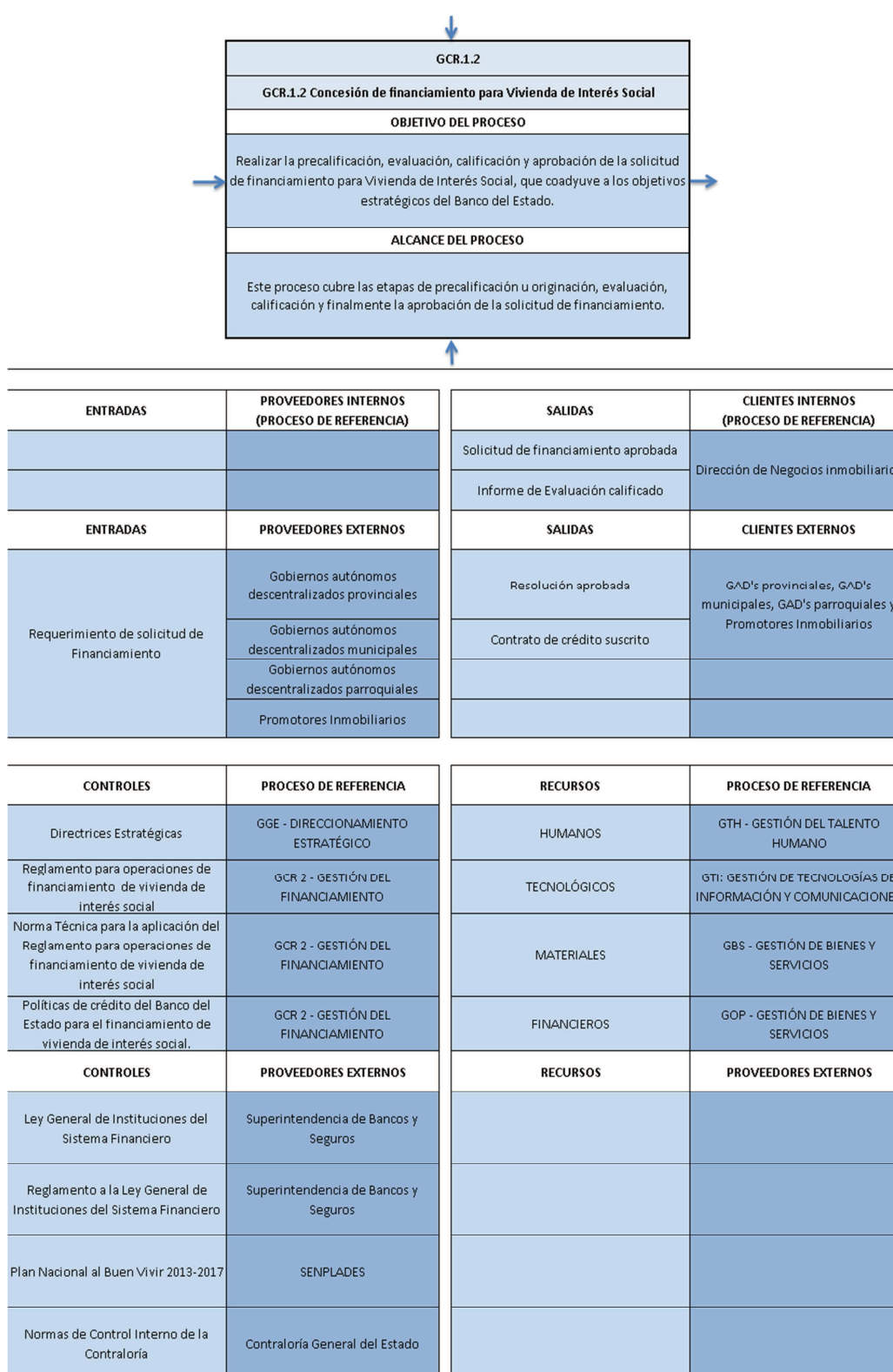


Figura 3.1.6.1. Caracterización del proceso–concesión de financiamiento VIS

(BdE, 2014)

Y comprende los siguientes subprocesos, como se muestra en la figura 3.1.6.2:

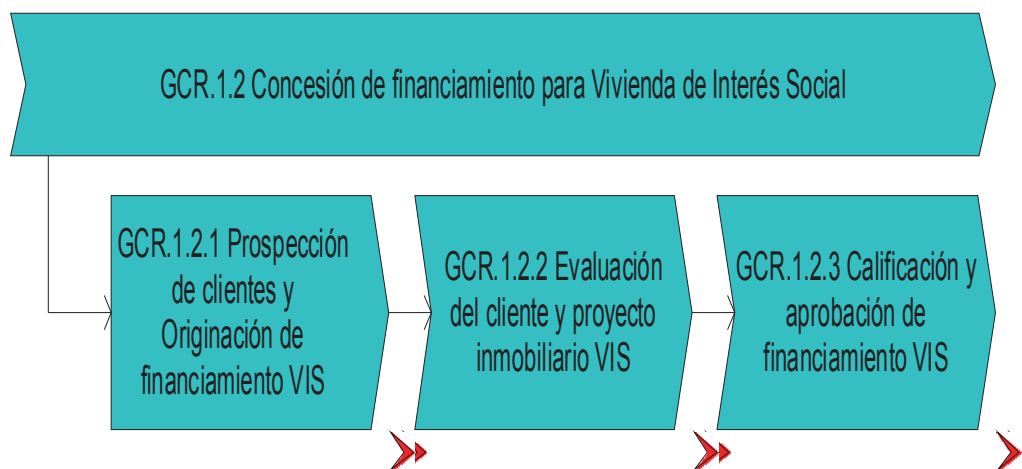


Figura 3.1.6.2. Cadena de valor del proceso concesión de financiamiento VIS

(BdE, 2014)

1. GCR.1.2.1 Prospección de clientes y origenación de financiamiento VIS

Realizar el contacto con clientes potenciales, con una asesoría y apoyo para estructuración de proyectos; consolidar el expediente de crédito y registrar en los sistemas Institucionales la solicitud de crédito; así como revisar y analizar si la solicitud presentada está dentro de los parámetros del programa “PROHÁBITAT-VIVIENDA” que financia el Banco del Estado; consultar la calificación de riesgo del cliente; y, si cumple con los requisitos necesarios para el control de lavado de activos en el perfil “conozca a su cliente” previo a la entrega del financiamiento.

2. GCR.1.2.2 Evaluación del cliente y proyecto inmobiliario VIS

Analizar y evaluar los diferentes aspectos que permiten verificar la viabilidad del proyecto a ser financiado por el Banco del Estado, en los aspectos: técnico, financiero, ambiental, comercial, legal y modelo de negocio de manera que cumpla con los requerimientos de Ley y las políticas de financiamiento de vivienda de interés social del Banco del Estado; y, si cumple con los requisitos necesarios para el control de lavado de activos en el perfil “financiero” previo a la evaluación.

3. GCR.1.2.3 Calificación y aprobación de financiamiento VIS

El comité de crédito toma conocimiento del proyecto y examina el Informe de evaluación a fin de incluir observaciones de ser el caso, y remitir al directorio del BdE, para la aceptación y aprobación del crédito solicitado. Se suscribe el contrato de crédito otorgado (Contrato de crédito y fideicomiso).

3.1.4..2 Proceso de administración del financiamiento para vivienda de interés social

El proceso de administración de financiamiento para vivienda de interés social se encarga de realizar el seguimiento del crédito, efectuar los desembolsos de acuerdo a las condicionantes acordadas en el contrato de crédito y efectuar la recuperación del crédito en los plazos estipulados y en caso de mora realizar la gestión de cobranza pertinente, éste proceso se empezó en el año 2013, a raíz de la reestructuración de créditos de cartera vencida que se compró al Banco Ecuatoriano de la Vivienda. La caracterización del proceso se muestra en la figura 3.1.6.3

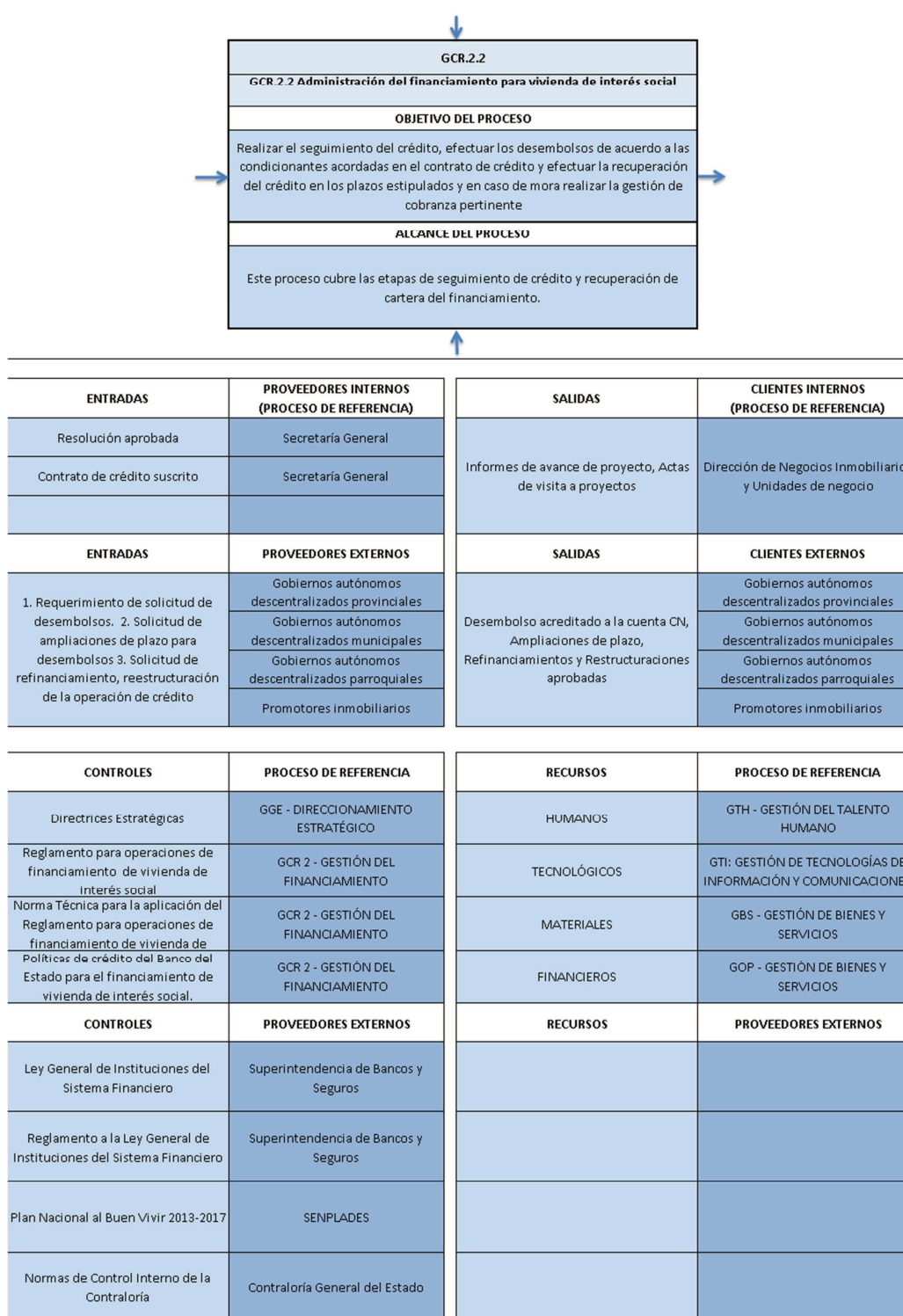


Figura 3.1.6.3. Caracterización del proceso–administración de financiamiento VIS

(BdE, 2014)

Y comprende los siguientes subprocesos, como se muestra en la figura 3.1.6.4:

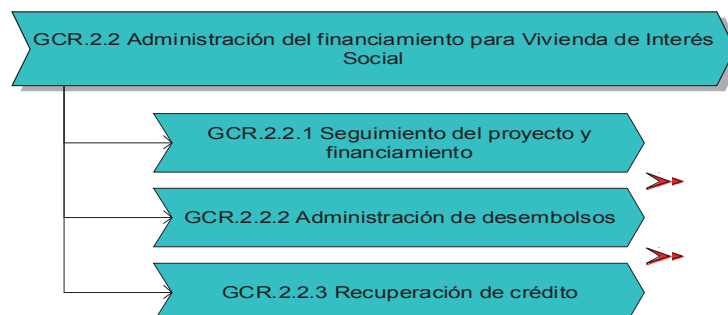


Figura 3.1.6.4. Cadena de valor del proceso administración de financiamiento VIS

(BdE, 2014)

1. GCR.2.2.1 Seguimiento del proyecto y financiamiento

Coordinar con el cliente el cumplimiento de las condicionantes de crédito y de los términos contractuales, en lo que tiene que ver con los aspectos técnicos y financieros del crédito entregado por el Banco del Estado; y, verificar que los recursos se destinen para el objeto para el que fueron previstos, para lo cual se realizarán visitas, avalúos y fiscalización de ser pertinentes.

2. GCR.2.2.2 Administración de desembolsos

Realizar los desembolsos de la operación del crédito, de acuerdo con las políticas institucionales y condicionantes particulares de cada financiamiento, se realiza una calificación continua al perfil de riesgo y un control continuo de prevención de lavado de activos, para entregar los recursos que el Banco del Estado dispone para colocación de créditos.

3. GCR.2.2.3 Recuperación de crédito

Registrar los compromisos crediticios y la cartera tanto vigente como la reestructurada o refinanciada de la Institución de acuerdo a los desembolsos que se realizan; así como, controlar que la recuperación de créditos se realice en las fechas de vencimiento previstas en la tabla de amortización del crédito.

A continuación se presenta una caracterización gráfica del macroproceso de gestión de financiamiento VIS, como se muestra en la figura 3.1.6.5

3.1.4..3 Caracterización gráfica del macroproceso de gestión de financiamiento de vivienda de interés social

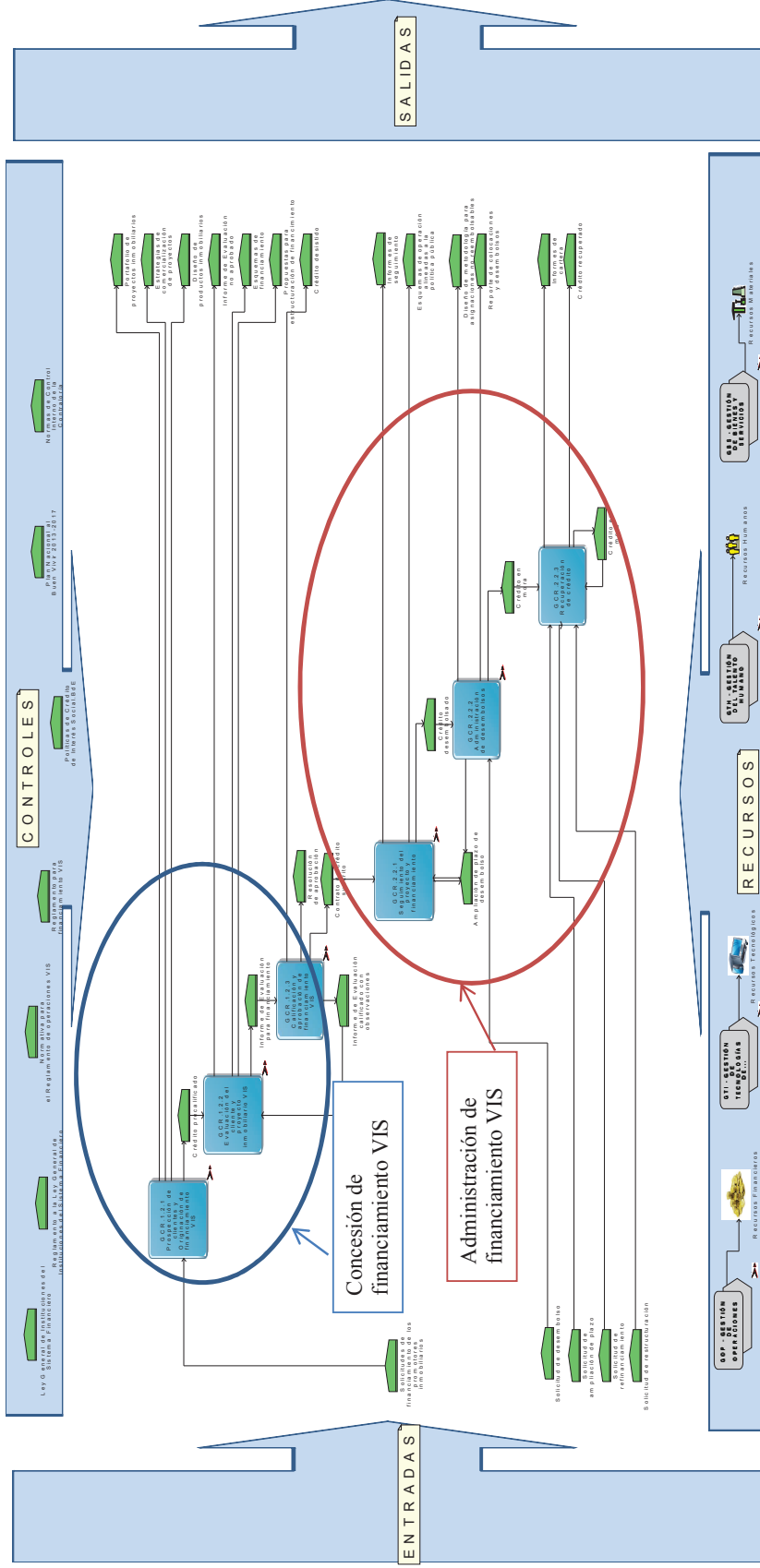



Figura 3.1.6.5. Caracterización del macroproceso de gestión de financiamiento VIS

(B.E.D.E, 2013)



		FRONT OFFICE	MIDDLE OFFICE	BACK OFFICE	EXTERNA
CONCESIÓN DEL FINANCIAMIENTO	1. Prospección de clientes				
	1.1 Contacto con potenciales clientes	GDI			
	1.2 Asesoría y apoyo para estructuración de proyectos	GDI			
	2. Originación de financiamiento VIS				
	2.1 Consolidación del expediente Requisitos de crédito (sucursales)	GDI			
	2.2. Precalificación de crédito	GDI			
	2.3 Control de lavado de activos		UC		
	2.4 Calificación de riesgo del cliente		GR		
	3. Evaluación del cliente y proyecto inmobiliario VIS				
	3.1. Técnica, financiera, comercial, ambiental y modelo negocio	GDI			
	3.2. Revisión legal		GJU		
	3.3 Control de lavado de activos		UC		
	3.4 Elaboración de Informe de evaluación	GDI			
	4. Calificación y aprobación de financiamiento VIS				
4.1 Comité de Crédito		GDI-GR-GJU			
4.2 Inclusión de observaciones al Informe de Evaluación	GDI				
4.3 Directorio		DIR			
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIÓN DE CRÉDITO	5. Formalización de documentación del financiamiento VIS				
	5.1 Relación con el cliente	GDI			
	5.2 Elaboración contratos		GJU		
	6. Seguimiento del proyecto y financiamiento				
	6.1 Fiscalización, visitas, avalúo				
	6.1.1 Fiscalización				Externo
	6.1.2 Avalúo				Externo
	6.1.3. Visitas	GDI			
	7. Administración de desembolsos				
	7.1 Gestión cartera			GOP	
	7.2 Calificación continua perfil de riesgo		GR		
	7.3 Control continuo de lavado de activos		UC		
	8. Recuperación de cartera y cierre				
	8.1 Relación con el cliente	GDI			
8.2 Administración, cobro y reportes			GOP		
8.3 Cierre y levantamiento de gravámenes		GJU			

Figura 3.1.6.6. Procesos de VIS de acuerdo a su rol operativo

(B.E.D.E, 2013)

El desarrollo e implementación del modelo operacional tendrá como alcance el proceso de “Concesión del financiamiento de vivienda de interés social”, para lo cual se ha considerado el ciclo BPM de (Freund, Rucker, & Hitpass, 2013), para realizar el levantamiento, modelamiento e implementación del proceso, como se indica la figura 3.1.7.

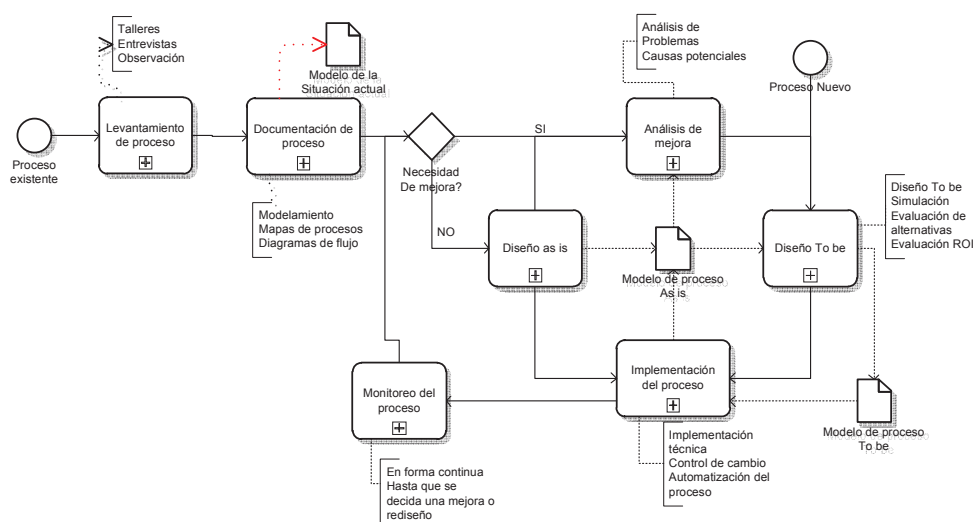


Figura 3.1.7. Ciclo BPM

(Freund, Rucker, & Hitpass, 2013)

El levantamiento y documentación del proceso para algunos subprocesos se realizará conforme es actualmente (Diseño as is), y para otros subprocesos como se ejecutará en un futuro (Diseño to be), puesto que es un proceso que recientemente está en operación, y ciertos subprocesos son nuevos para el Banco del Estado que por primera vez incursiona en el negocio inmobiliario.

3.2 Evaluación de elementos claves para el desarrollo del modelo operacional orientado a procesos.

3.2.1 Fundamento de ejecución

En relación al Banco del Estado, y específicamente para el proceso de “Financiamiento de crédito de vivienda de interés social”, el fundamento de ejecución se propone básicamente a los procesos críticos, ya que los procesos de apoyo como son: Gestión de Talento Humano y Gestión de Bienes de Servicios se encuentran ya automatizados; y es el siguiente:

- **Dos procesos core estandarizados**

El proceso de concesión de financiamiento y administración del crédito de vivienda de interés social, deben ser estandarizados por cuanto se realizarán de la misma forma en todas las sucursales a nivel nacional, bajo la normativa de los organismos de control, reglamento y procedimientos internos del Banco.

- **Alta integración**

La información que se solicita a otros procesos debe ser entregada sin demora como son: con Operaciones, para la entrega de recursos cuando se aprueba un desembolso, con Gestión de Riesgo para obtener la calificación de riesgo crediticio, con Gestión Jurídica para la elaboración del contrato, con Secretaría General para consultar la calificación del informe de evaluación en el comité de crédito, entre otros.

- **Interfaces estandarizadas para registro de seguimiento de crédito**

Los recursos informáticos para registro del seguimiento de crédito, pueden ser: una estación de trabajo (desktop), laptop, teléfono celular o tableta, todos estos dispositivos deberán acceder al sistema con la misma interface y funcionalidad para registrar la información de seguimiento.

- **Una base de datos para la concesión y administración del crédito**

Al ser una implantación a nivel nacional, debe existir una sola base de datos para registrar la información desde cuando se recibe la solicitud de crédito hasta el cierre de la operación de crédito. La parametrización y administración de la base de datos será realizada centralizadamente.

- **Infraestructura de tecnología global y estandarizada**

Debe existir una plataforma de infraestructura tecnológica estándar que se aplique en todas las sucursales con alta disponibilidad y redundancia de datos.

3.2.2 Modelo operacional

En base al primer criterio sobre la disponibilidad de información con el que cuenta la Gerencia de División Inmobiliaria para ejecutar con éxito el análisis del financiamiento, se obtuvo la tabla 3.2.2.1:

Tabla 3.2.2.1. Disponibilidad de información para el proceso VIS

Áreas de negocio	Primer Criterio “Disponibilidad de información”
Unidad de Cumplimiento	Política “Conozca a su cliente”
Gerencia de Riesgos	“Calificación de riesgo del cliente y proyecto”
Gerencia Jurídica	Elaboración de proyecto de resolución y contrato.
Promotor inmobiliario	Fiscalización y avalúos
Gerencia de Operaciones	Recuperación de cartera
Gerencia Jurídica	Levantamiento de gravámenes para el cierre de la operación de crédito

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Como se puede apreciar las unidades son estrechamente integradas alrededor del proceso de crédito VIS, que maximizan eficiencias y servicio al cliente presentando datos integrados, confiables y en forma oportuna.

En base al segundo criterio sobre la estandarización con que las áreas operativas de la Gerencia de División Inmobiliaria ejecutan sus procesos, se obtuvo la tabla 3.2.2.2:

Tabla 3.2.2.2. Estandarización de procesos para el Proceso VIS

Áreas de negocio	Segundo Criterio “Estandarización de procesos”
División Inmobiliaria y Sucursales Regionales	Prospección de clientes, originación del financiamiento, evaluación, calificación, aprobación, seguimiento y recuperación del crédito.
Gerencia de Riesgos y	Calificación de riesgo
Unidad de cumplimiento,	Gestión de lavado de dinero
Gerencia de Operaciones	Recuperación de crédito
Gerencia Jurídica	Seguimiento legal
Gerencia de Planificación	Evaluación ExPost

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

De la información indicada en las tablas, tenemos que los procesos se encuentran estandarizados y soportan una integración global e incrementan eficiencia. Por lo cual el modelo operativo del proceso de gestión de financiamiento de crédito de vivienda de interés social es de **UNIFICACIÓN**, como se muestra en la figura 3.2.

Este modelo a menudo se beneficia de sistemas empaquetados grandes para soportar estandarización e integración de requerimientos de la Institución, por lo que se dispone en el Banco del Estado de un “Sistema Integrado de Crédito” llamado SIC.

Modelo de Unificación



- Los Clientes son promotores inmobiliarios que tienen proyectos de VIS en diferentes partes del país, por lo cual serán atendidos en forma local por cada Sucursal Regional de su competencia.
- El Proceso de crédito VIS, tiene como soporte el Sistema transaccional SIC, desde que se registra la solicitud de crédito hasta que se termina la operación de crédito, sin embargo existen más requerimientos que se deben implementar.
- Las Unidades de negocio que operan en las Sucursales Regionales ejecutan las mismas operaciones, tanto administrativas, del negocio como de apoyo.
- El control de que se cumplan las políticas, reglamentos en las Sucursales Regionales se encuentra centralizado en la Matriz.
- Los dueños de los procesos diseñan los procesos que serán estandarizados en todas las Sucursales Regionales.
- La Base de Datos es administrada centralizadamente, tanto en la parametrización como en el soporte tecnológico que garantice la redundancia de la información.
- Las decisiones de infraestructura tecnológica se toman en la Matriz en conjunto con los dueños de los procesos.

Figura 3.2. Modelo operativo de unificación para el proceso VIS

(Ross, Well, & Robertson, 2006) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

3.2.3 Arquitectura empresarial

Una vez definido el modelo operacional, que es de unificación, se diseñó el diagrama core de arquitectura empresarial, como se muestra en la figura 3.2.1 y es el siguiente:

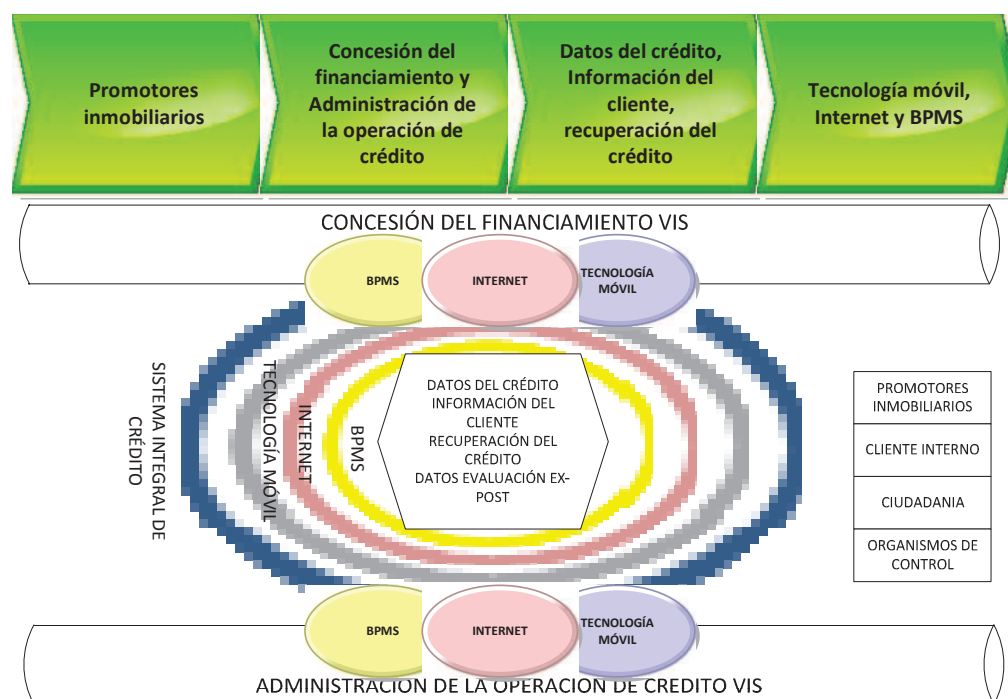


Figura 3.2.1. Diagrama core de arquitectura empresarial proceso VIS
(Ross, Well, & Robertson, 2006) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

- **Tecnologías encadenadas y automatizadas:** BPMS, Internet, aplicaciones móviles y sistema integral de crédito SIC
- **Cientes claves:** Promotores inmobiliarios, cliente interno, ciudadanía, organismos de control
- **Procesos core encadenados y estandarizados:** Concesión del financiamiento VIS y administración de la operación de crédito VIS
- **Datos Compartidos:** Datos del crédito, información del cliente, información de recuperación del crédito y datos de evaluación ex-post.

3.3 Desarrollo del modelo operacional orientado a procesos

De acuerdo a los elementos claves que se desarrollaron para el proceso de gestión de financiamiento de crédito de vivienda de interés social, que son:

- 1) Fundamento de ejecución

- 2) Modelo operativo de unificación
- 3) Diagrama core de arquitectura empresarial

Se obtuvo el siguiente Framework del modelo operacional, como se muestra en la figura 3.3.

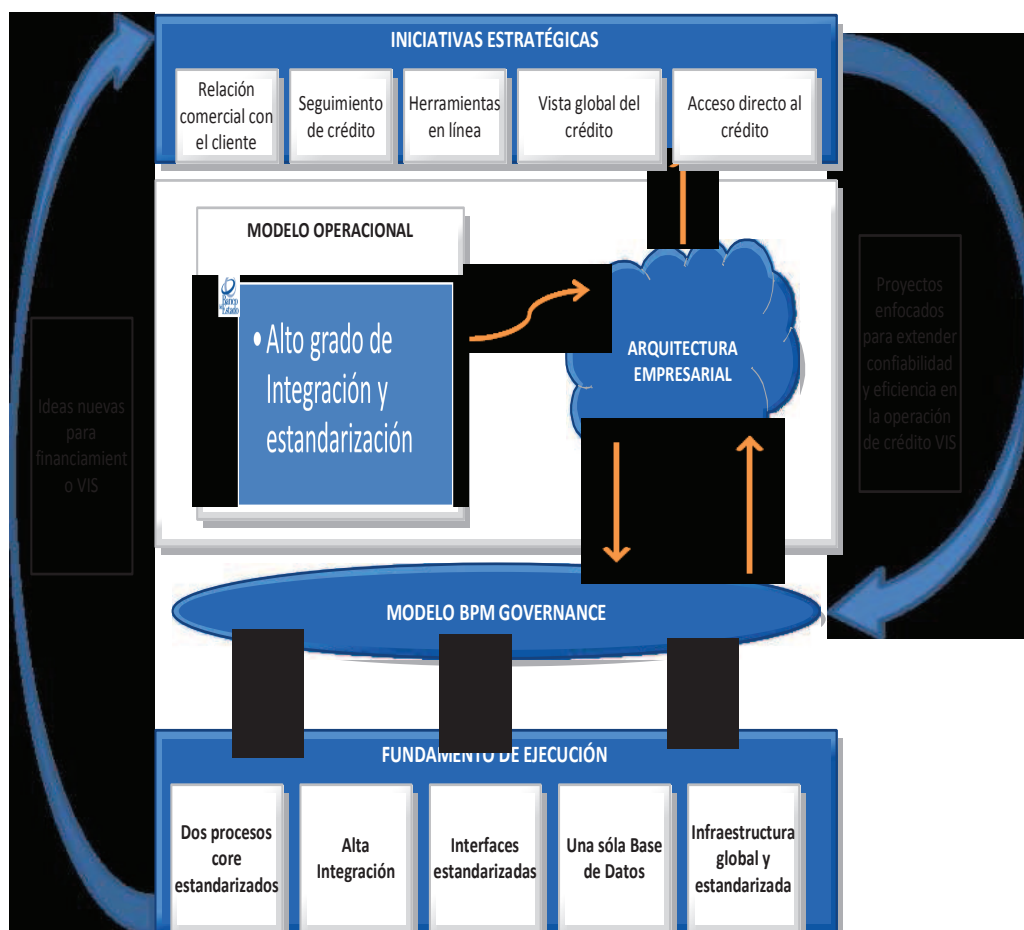


Figura 3.3. Framework del modelo operacional para el proceso VIS

(Ross, Well, & Robertson, 2006) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

- **Iniciativas estratégicas:** contiene la relación comercial con el cliente, seguimiento de crédito, herramientas en línea, vista global del crédito y acceso directo al crédito.
- **Modelo operacional:** es el modelo de unificación con alta integración y alta estandarización.

- **Fundamentos de ejecución:** son dos procesos core estandarizados con alta integración, interfaces estandarizadas para registro de seguimiento de crédito, con una base de datos para la concesión y administración del crédito e infraestructura de tecnología global y estandarizada

Con estos elementos claves levantados, se procedió a modelarlos en la casa de ARIS, manteniendo las definiciones estratégicas hasta la implementación de los procesos, como se muestra en la figura 3.3.1.

3.3.1 Desarrollo de la casa de ARIS - BdE

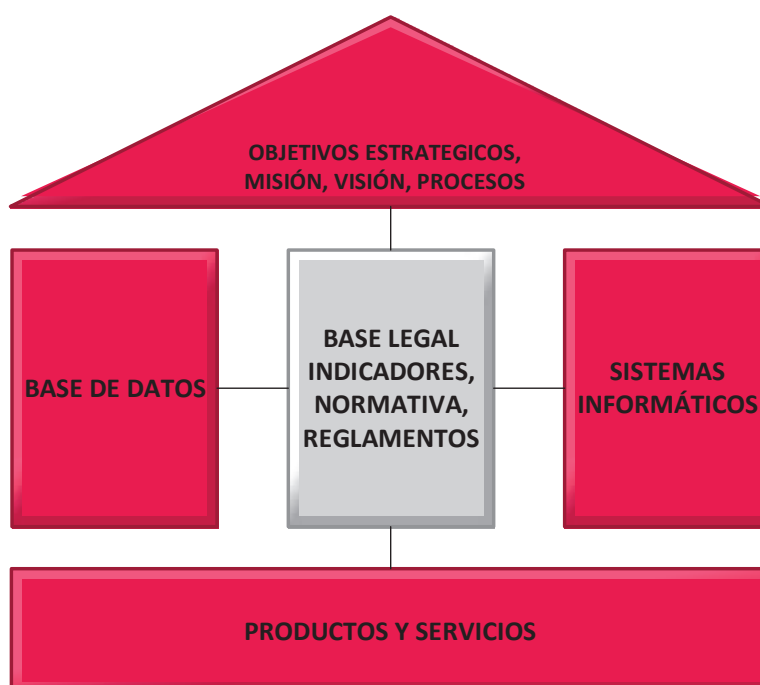


Figura 3.3.1. Casa de ARIS

(Scheer, 2000) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

1. Misión, visión, objetivos estratégicos y procesos: de acuerdo a las definiciones del usuario, la misión, visión y objetivos estratégicos se mantienen, pero se debe replantear la cadena de valor del proceso por cuanto es importante tener una relación comercial con el cliente; información de recuperación del crédito, datos de evaluación ex post, por lo cual se realiza la

siguiente propuesta, en la figura 3.3.2 para el proceso de gestión de financiamiento VIS:

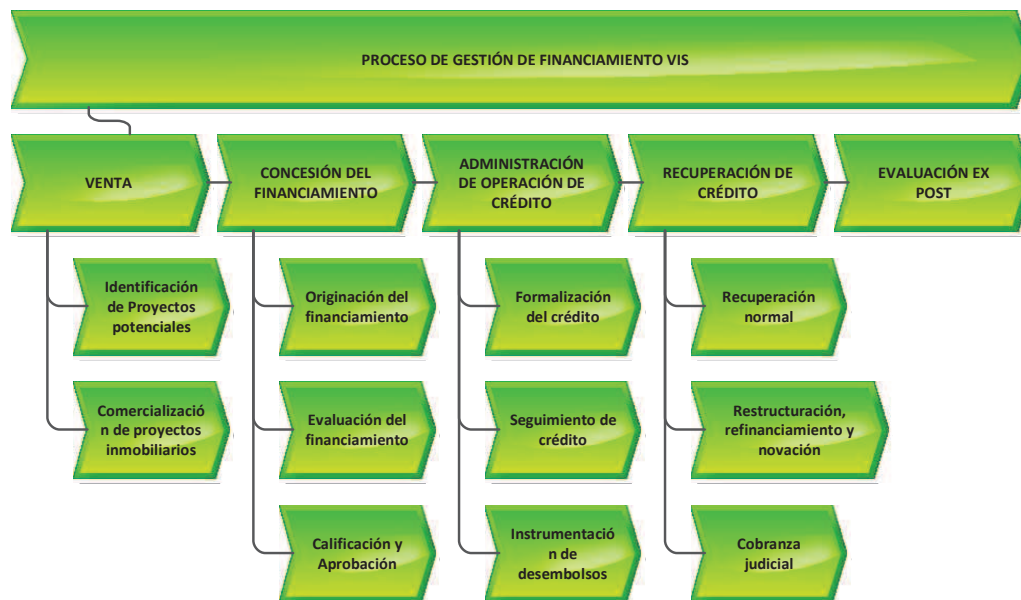


Figura.3.3.2. Propuesta de mapa de procesos para la gestión de financiamiento VIS

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

2. **Base de datos es la arquitectura de datos**, que de acuerdo a las definiciones del usuario, requiere que la aplicación funcione en dispositivos móviles y también en el internet, por lo cual es importante incorporarlos en la arquitectura de datos, como se muestra en la figura 3.3.3.



Figura 3.3.3. Propuesta de arquitectura de datos para la gestión de financiamiento VIS

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

3. Sistemas informáticos es la arquitectura de aplicaciones, que de acuerdo a las definiciones del usuario, requiere que se desarrolle una nueva aplicación tanto para dispositivos móviles como en internet, por lo cual es importante incorporarlos en la arquitectura de aplicaciones, como se muestra en la figura 3.3.4.

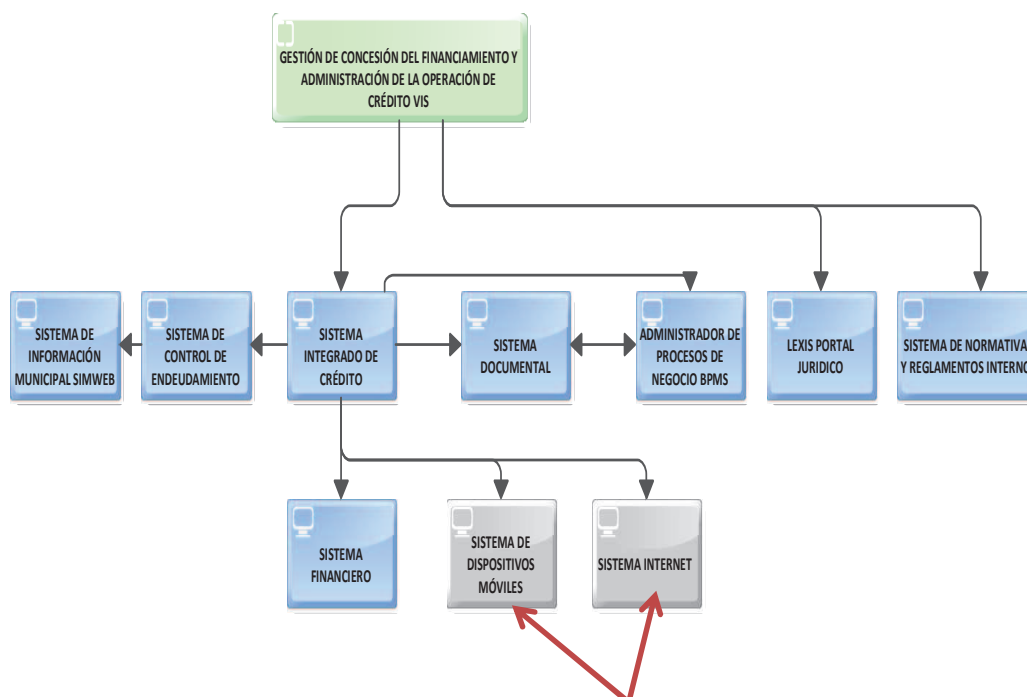


Figura 3.3.4. Propuesta de arquitectura de aplicaciones para la gestión de financiamiento VIS

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

4. Redes corresponde a la arquitectura de infraestructura tecnológica, que de acuerdo a los requerimientos del usuario, debe ser altamente integrada y estandarizada para permitir que los procesos y las tecnologías sobre las cuales opera el BPMS, internet, aplicaciones móviles y el sistema actual integral de crédito SIC funcionen con normalidad y estén altamente disponibles en todas las sucursales a nivel nacional, para la ciudadanía, promotores inmobiliarios y organismos de control, como se muestra en la figura 3.3.5.

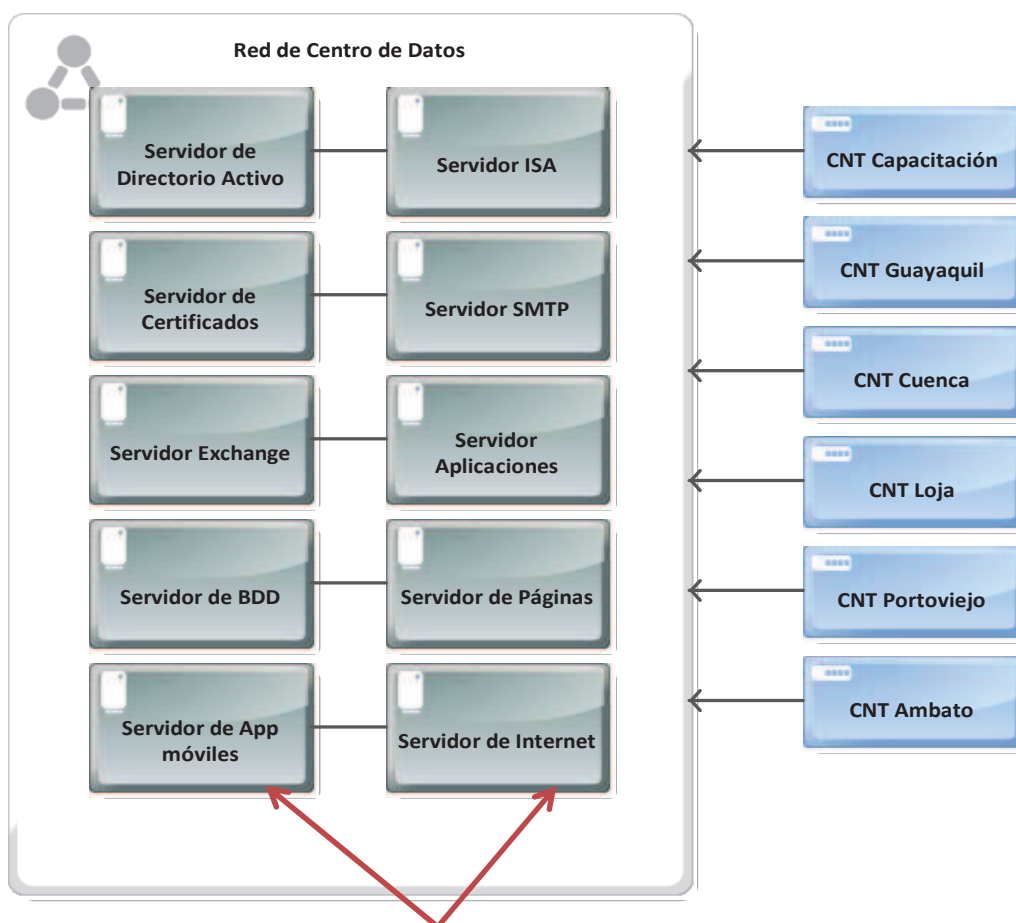


Figura 3.3.5. Propuesta de arquitectura de infraestructura tecnológica para la gestión de financiamiento VIS

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

5. Base legal

El proceso de gestión de financiamiento de vivienda de interés social, tiene la siguiente base legal:

- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014).

- Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)
- Reglamento para operaciones de financiamiento de vivienda de interés social en el marco del programa “PROHABITAT-VIVIENDA”. (B.E.D.E, 2013)
- Políticas de crédito del Banco del Estado para el financiamiento de vivienda de interés social. (B.E.D.E, 2013)

6. Productos y Servicios

A continuación se presentan los productos y servicios de la gestión de financiamiento de vivienda de interés social, alineados con los procesos que los generan:

GCR.1.2.1 Prospección de clientes y originación de financiamiento VIS

GCR.1.2.2 Evaluación del cliente y proyecto inmobiliario VIS

GCR.1.2.3 Calificación y aprobación de financiamiento VIS

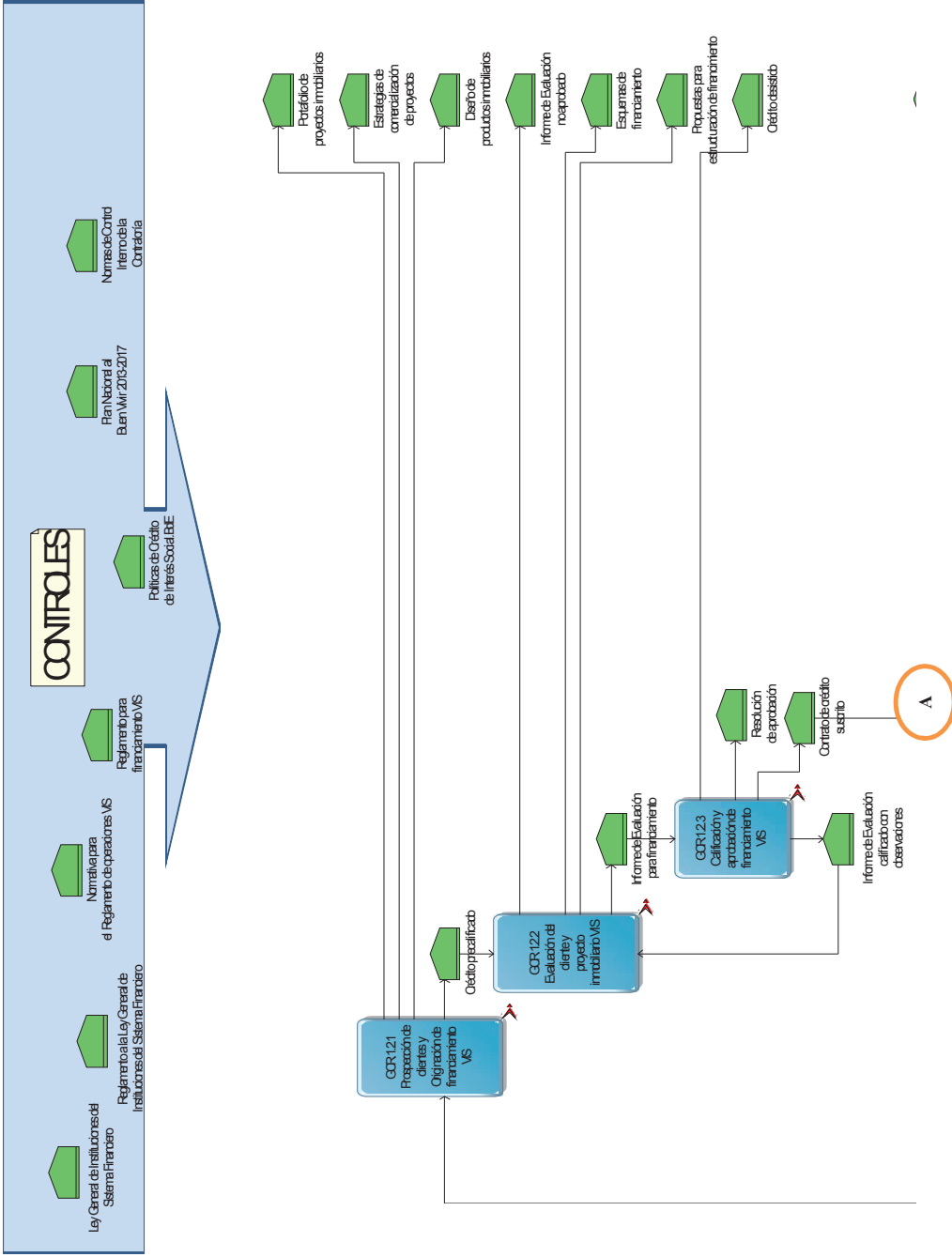
GCR.2.2.1. Formalización de documentación del financiamiento VIS

GCR.2.2.2 Seguimiento del proyecto y financiamiento

GCR.2.2.3 Administración de desembolsos

GCR.2.2.4 Recuperación de crédito

Como se muestra en la figura 3.3.6



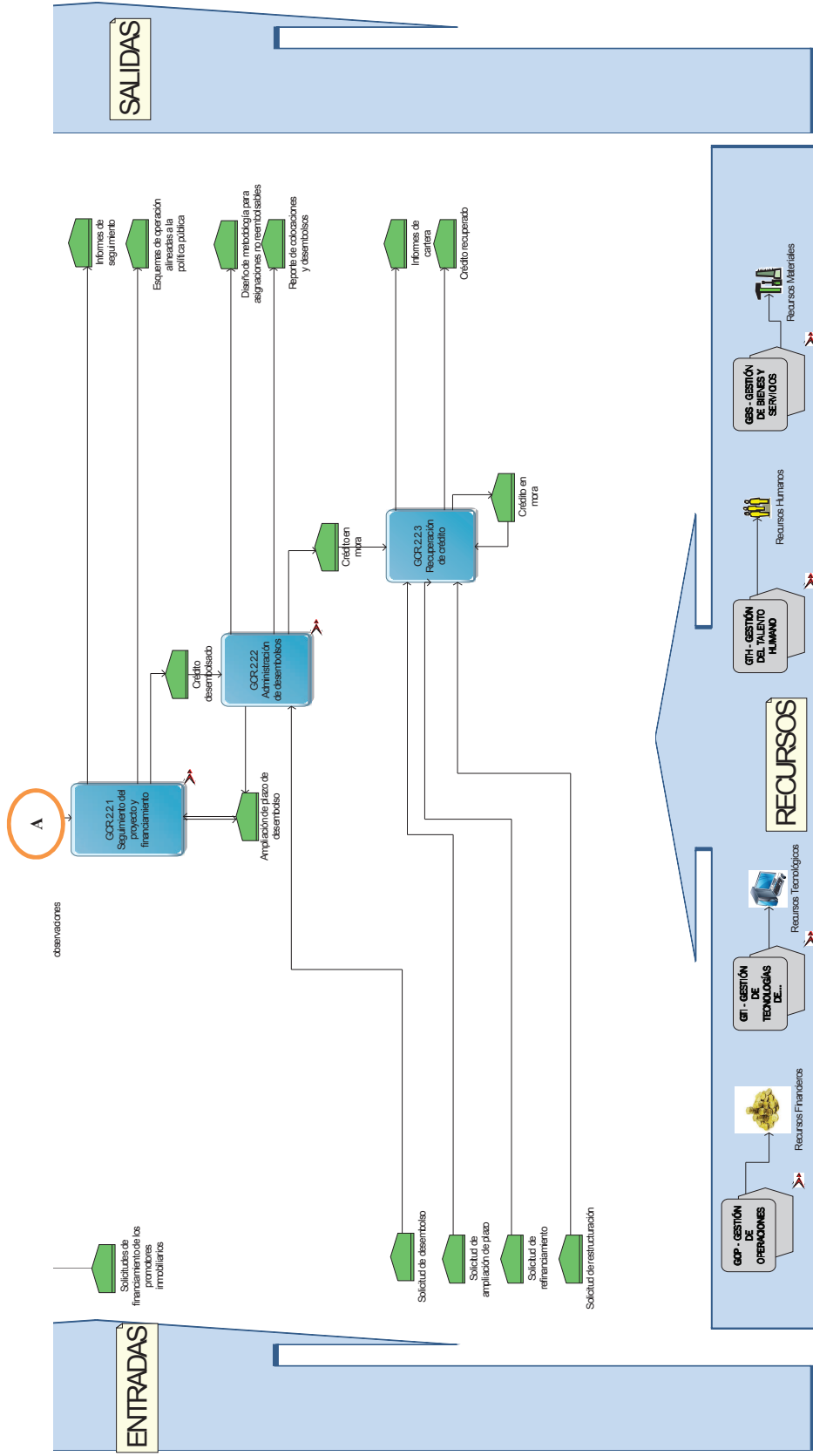


Figura 3.3.6. Productos y servicios de la gestión de financiamiento VIS (B.E.D.E., 2013)

3.3.2 Recepción del modelo operacional de la capa de negocio (BPG)

De las especificaciones presentadas en el modelo operacional y diagramadas en la casa de ARIS, se presentaron los siguientes proyectos institucionales para soportar el nuevo proceso de gestión de financiamiento VIS:

1. Proyecto 1, que automatizará el proceso de gestión de financiamiento VIS con sus dos procesos core: concesión y administración en el BPMS, con lo cual se cumplirá con el fundamento de ejecución de alta integración, interfaces estandarizadas para registro de seguimiento de crédito, una sola base de datos para la concesión y administración del crédito, infraestructura de tecnología global y estandarizada.
2. Proyecto 2, que automatizará el proceso de ventas, recuperación de crédito y evaluación ex post.
3. Proyecto 3, que implementará la aplicación móvil que permita a los funcionarios del Banco del Estado registrar desde el sitio del proyecto el seguimiento del proyecto, con lo cual se cumple con las iniciativas estratégicas de: relación comercial con el cliente, seguimiento de crédito, herramientas en línea, vista global del crédito y acceso directo al crédito.
4. Proyecto 4, que automatizará el registro de la solicitud de crédito VIS desde el Internet por parte del promotor inmobiliario, con lo cual se cumple con las iniciativas estratégicas de: relación comercial con el cliente, seguimiento de crédito, herramientas en línea, vista global del crédito y acceso directo al crédito.
5. Proyecto 5, que implementará la arquitectura empresarial definida para VIS, en sus diferentes partes, cabe mencionar que este proyecto se cubrirá conforme se ejecuten los proyectos uno, tres y cuatro:
 - a. Arquitectura de datos
 - b. Arquitectura de aplicaciones
 - c. Arquitectura de infraestructura tecnológica

A continuación, se realizó un análisis del beneficio de cada proyecto y se obtuvieron los siguientes resultados que se muestran en la tabla 3.3.1.

Tabla 3.3.1. Proyectos a implementar

MÉTODO DE MEDICIÓN DEL BENEFICIO						
5=Crítico, 4= Muy importante,3=Importante,2=Poco Importante,1=No importante						
	Criterio	Proyecto 1	Proyecto 2	Proyecto 3	Proyecto 4	Proyecto 5
	El Proyecto encaja en la visión del negocio, metas, y estrategia corporativa	5	5	5	5	5
2.	El proyecto entrega suficiente valor al negocio.	5	5	4	4	5
3.	El proyecto impacta o se relaciona a un proyecto o aplicación en otras unidades de negocio.	5	5	3	3	4
4.	El proyecto cumple los estándares de la compañía.	5	5	5	5	5
5.	Los miembros del equipo tienen las habilidades apropiadas	4	3	4	5	5
6.	¿Podría discontinuarse un proyecto en curso con éste nuevo proyecto?	5	5	2	4	4
		29	28	23	26	28

(PMI, 2013)

Elaborado por Ing. Nancy Rodríguez S.

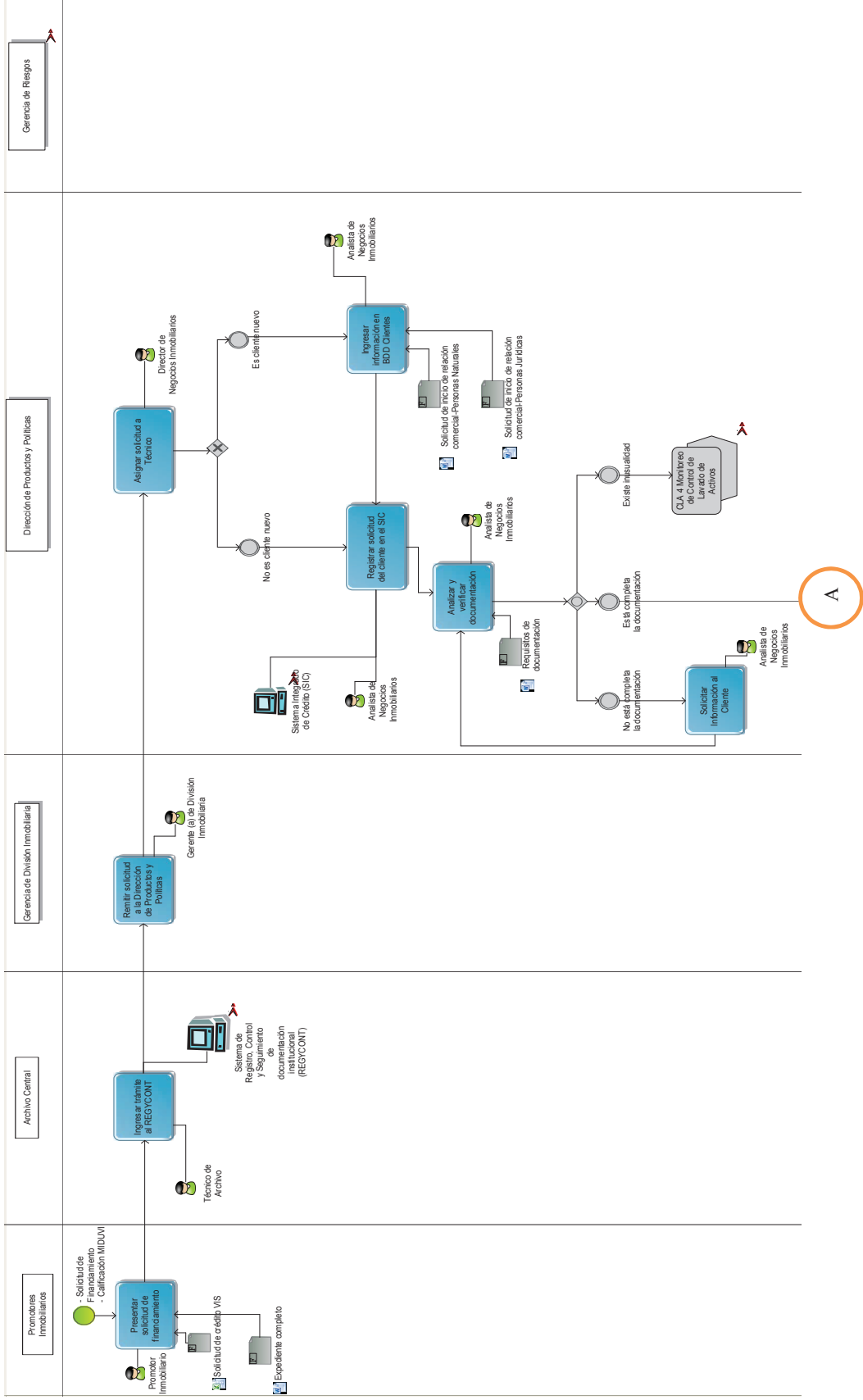
Para el desarrollo de la presente tesis, se escogió el proyecto de mayor beneficio que es el primer proyecto, referente a la implementación del macroproceso de gestión de financiamiento VIS en el BPMS, y como alcance para el presente proyecto de titulación, el proceso de concesión del financiamiento.

3.3.2.1 Modelación de procesos en notación EPC

Se realizó el diseño de los siguientes subprocesos del proceso de concesión del financiamiento en notación EPC, como se muestra en las siguientes figuras:

- Figura 3.3.8: Es la originación de crédito en donde se registra el requerimiento de financiamiento del crédito en el sistema institucional; así como se revisa y se analiza si la solicitud presentada cumple con los requisitos de documentación necesarios para la entrega del financiamiento.
- Figura 3.3.9: Es la evaluación del crédito, en donde se analiza y evalúa la parte técnica, financiera, económica y legal que permiten verificar la viabilidad del proyecto a ser financiado por el Banco del Estado, de manera que cumpla con los requerimientos de ley y las políticas de financiamiento del Banco del Estado.
- Figura 3.3.10: Es la consolidación del informe de evaluación, en donde se unen todos los capítulos de evaluación realizados por los analistas, se realiza un control de calidad del informe, de manera que cumpla con las políticas de financiamiento del Banco del Estado.
- Figura 3.3.11: Es la calificación del financiamiento, en donde se examina el informe de evaluación por parte de la autoridad competente para la calificación correspondiente.
- Figura 3.3.12: Es la aprobación del financiamiento, en donde se formaliza el proyecto de resolución de aprobación por parte de la autoridad competente.

3.3.2.1.1 Origenación de crédito



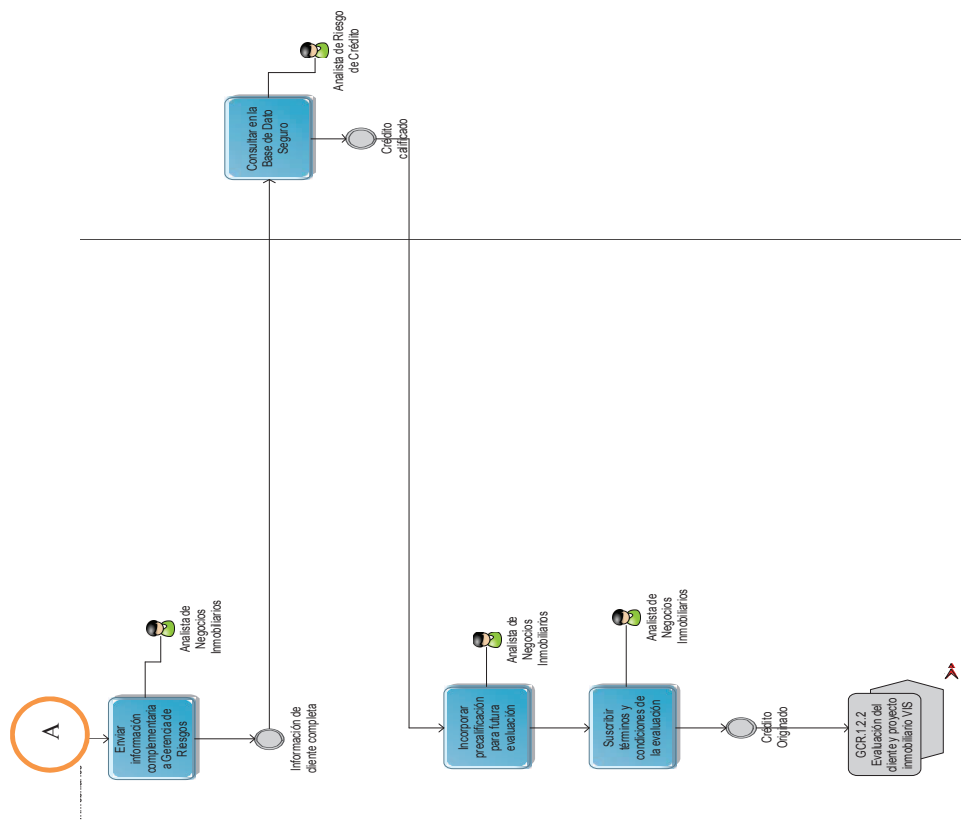
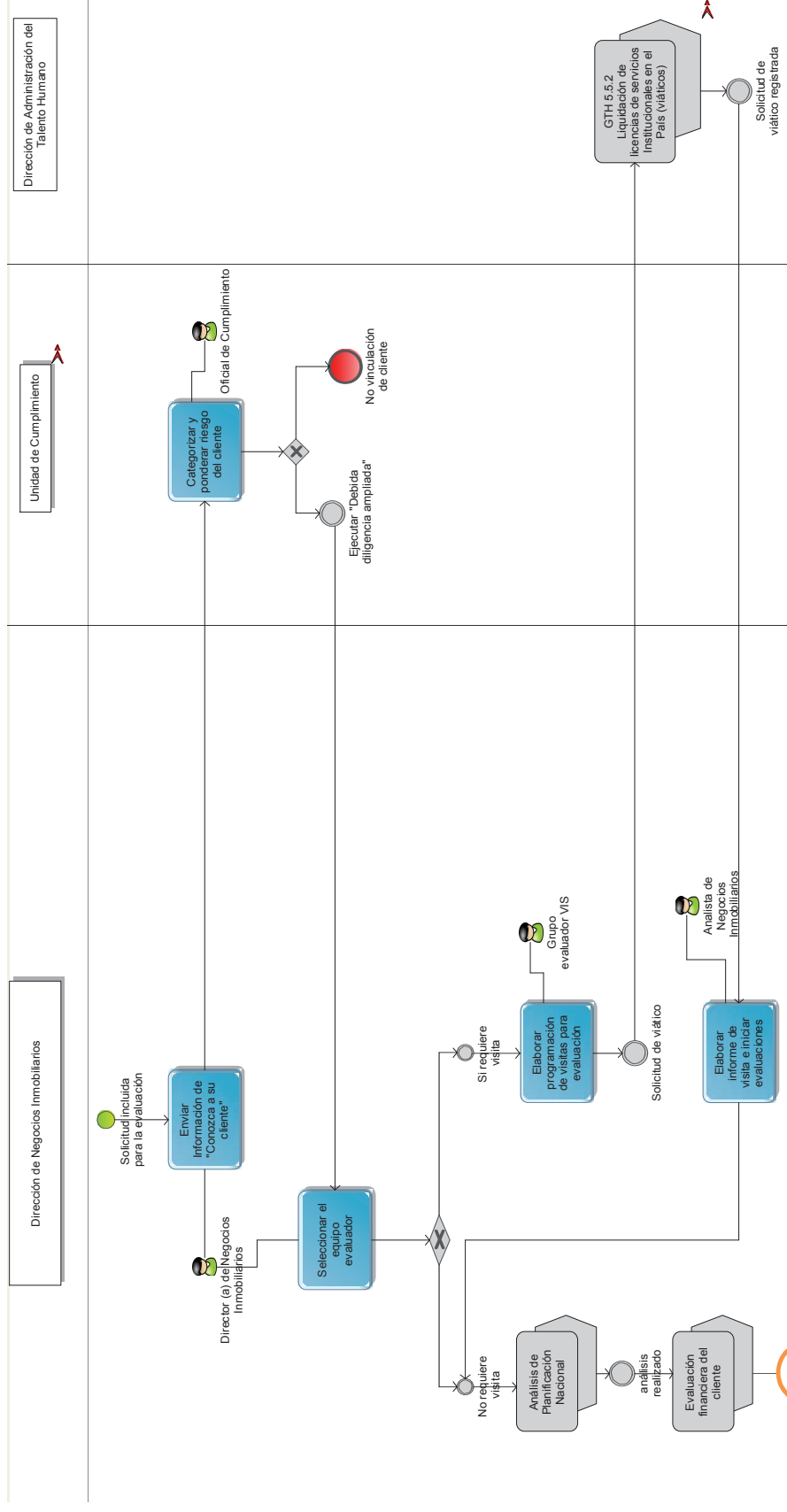


Figura 3.3.7.1. Modelo EPC de originación de crédito
(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

3.3.2.1.2 Evaluación de crédito



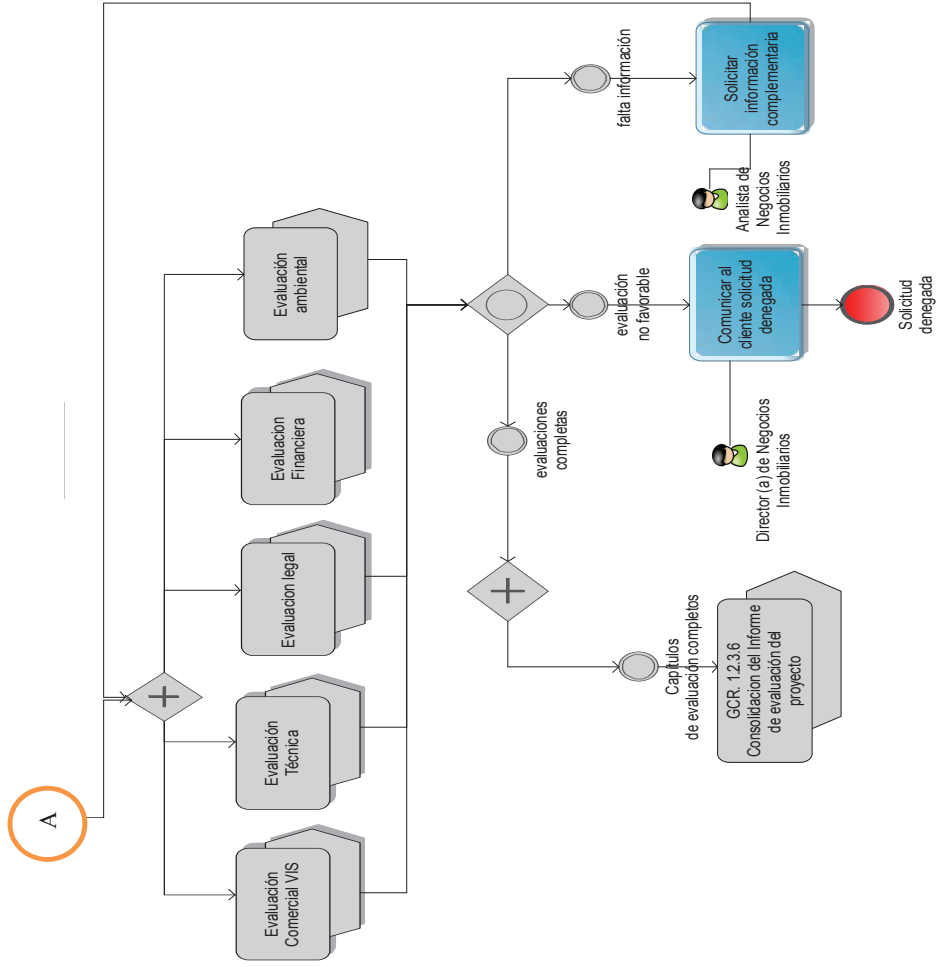
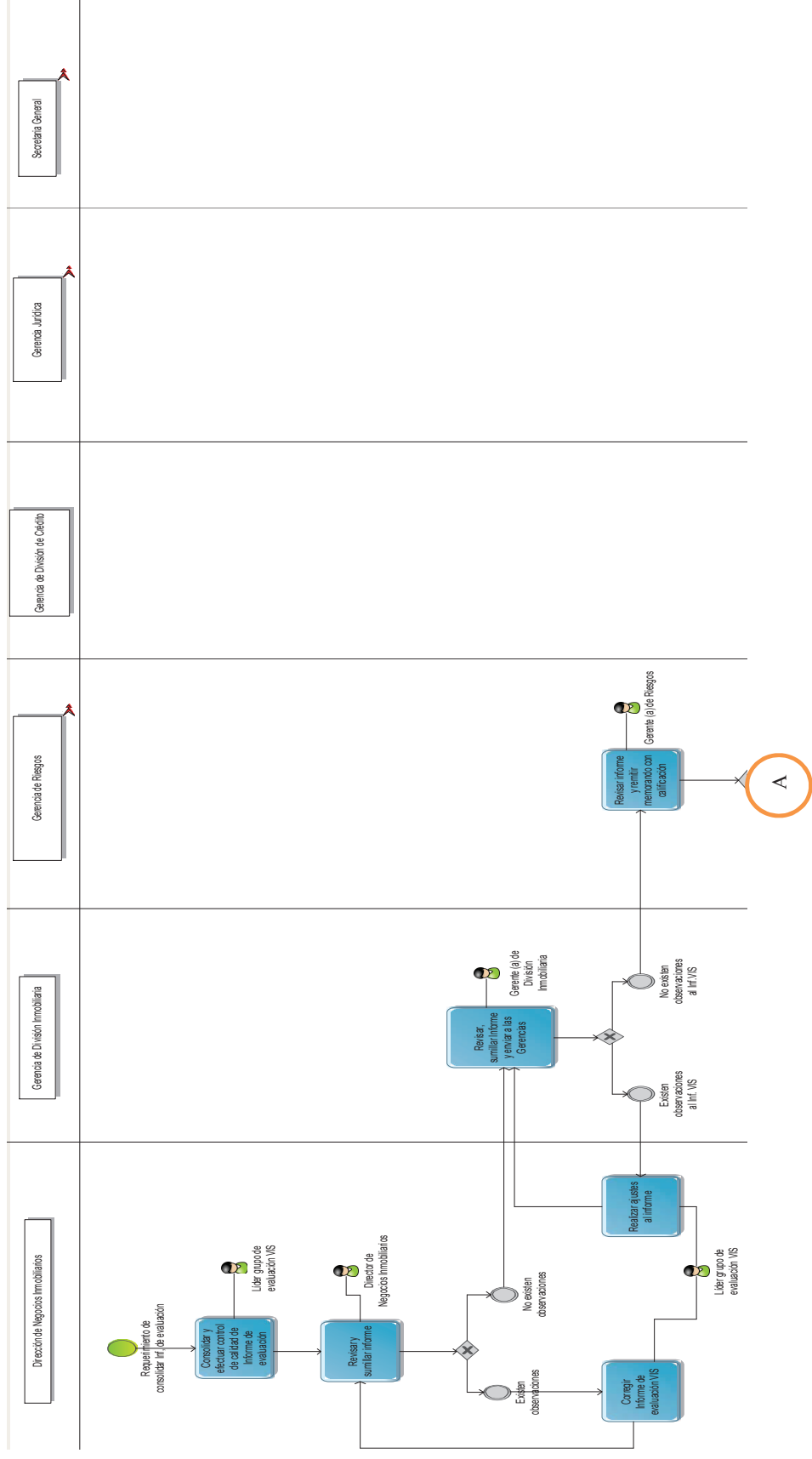


Figura 3.3.7.2. Modelo EPC de evaluación de crédito

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

3.3.2.1.3 Consolidación del informe de evaluación



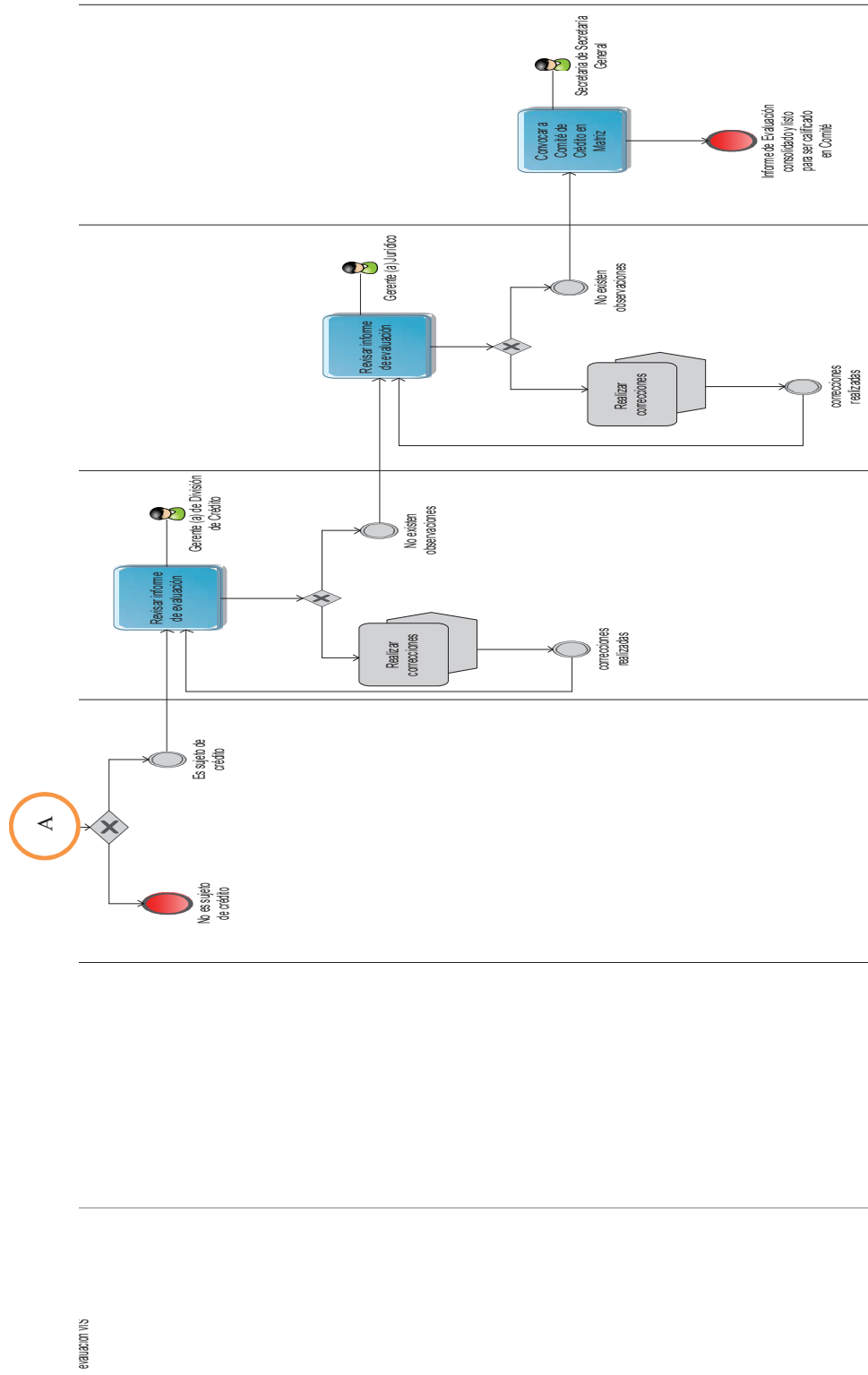
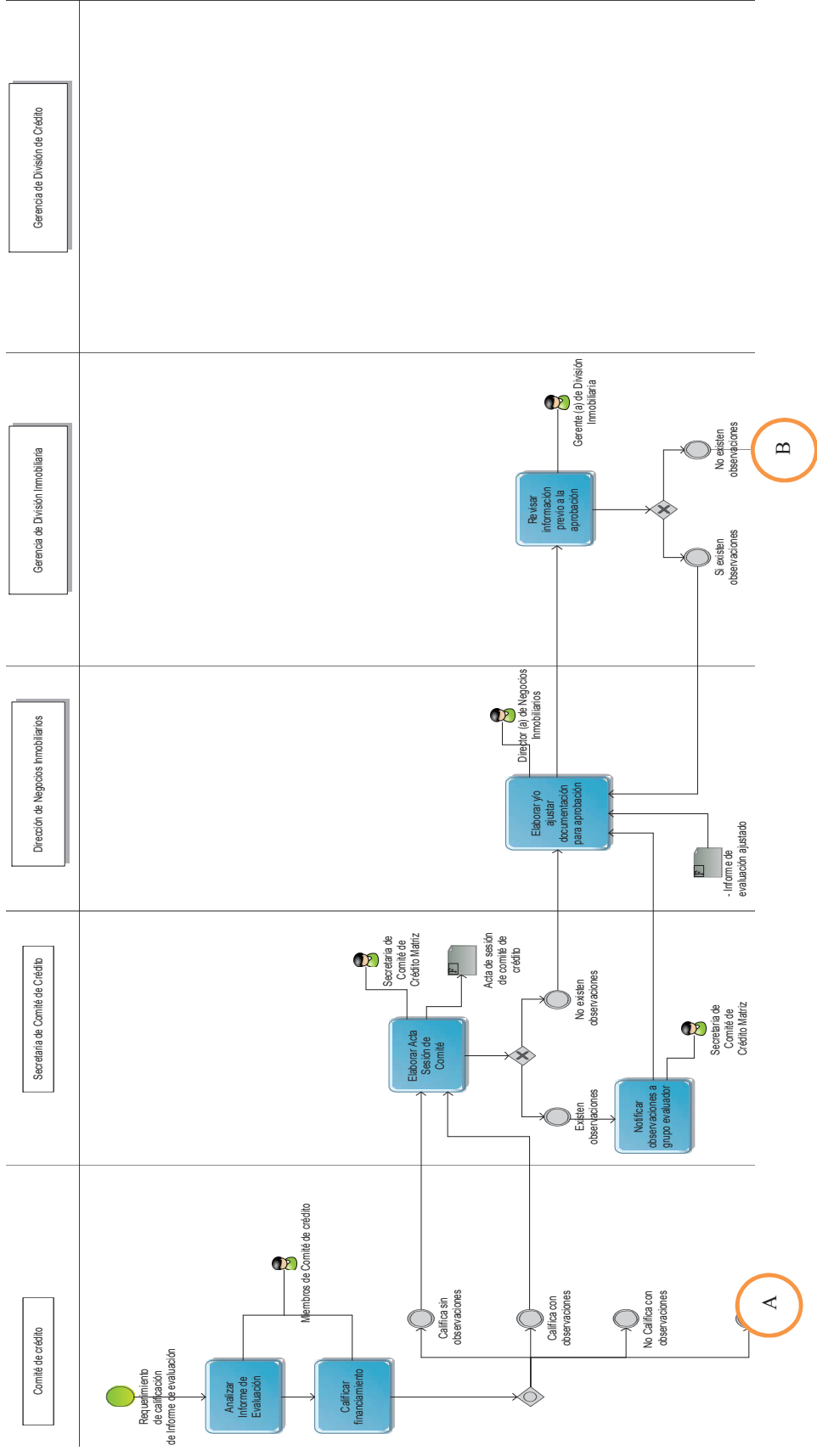


Figura 3.3.7.3. Modelo EPC de consolidación de crédito
 (B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

3.3.2.1.4 Calificación de crédito



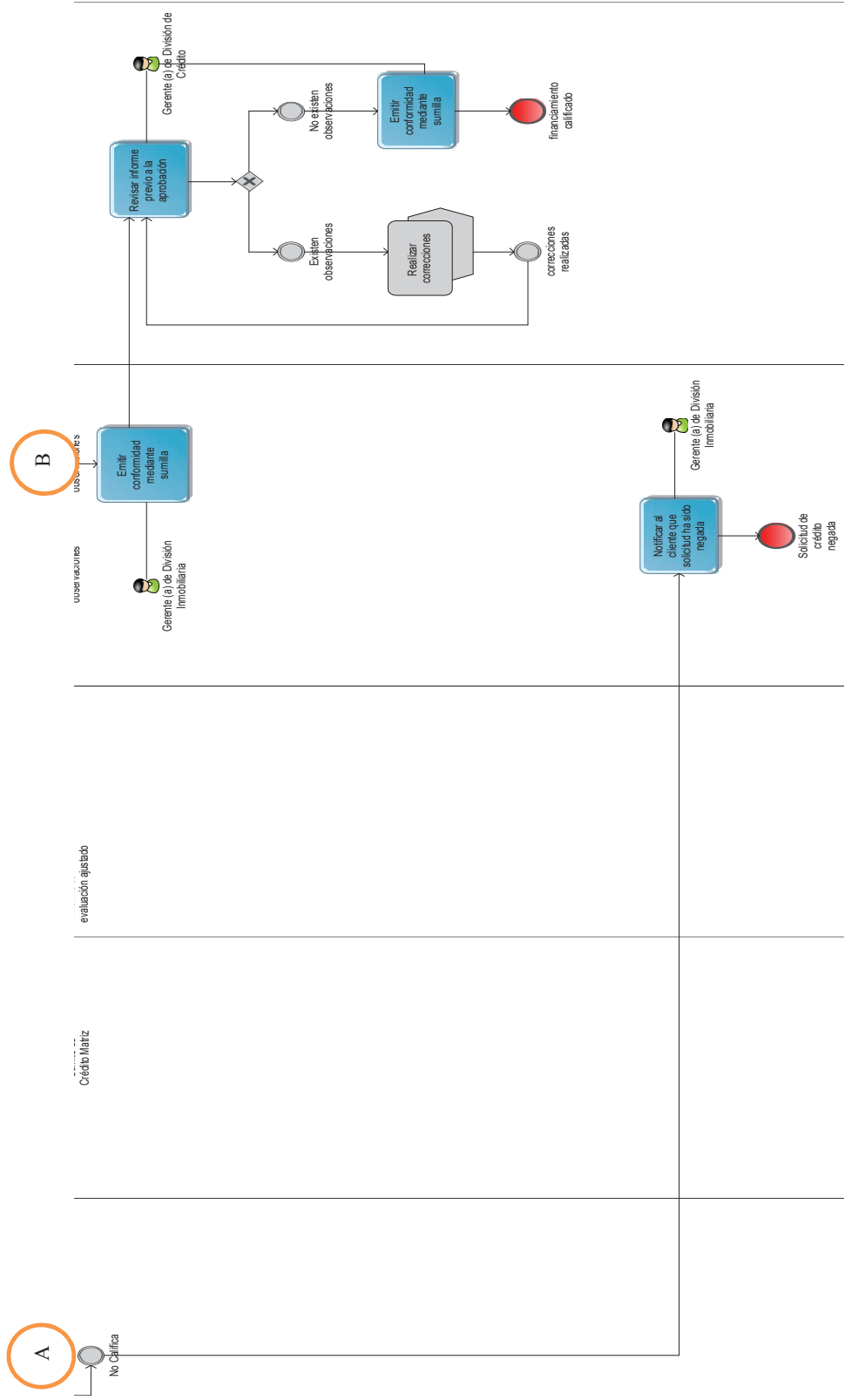
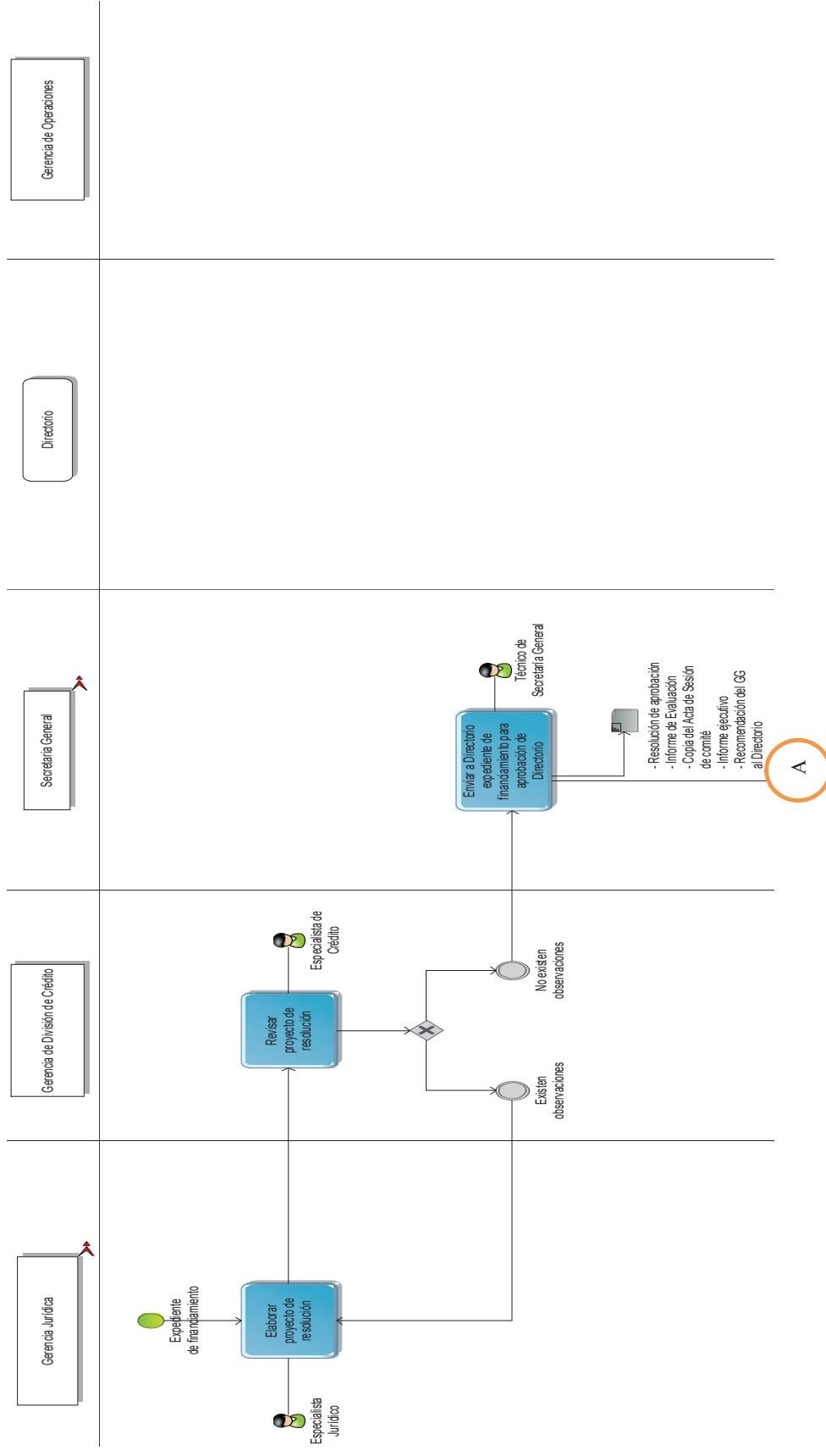


Figura 3.3.7.4. Modelo EPC de calificación de crédito
 (B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

3.3.2.1.5 Aprobación de crédito



Gerencia Jurídica

Gerencia de División de Crédito

Secretaría General

Directorio

Gerencia de Operaciones

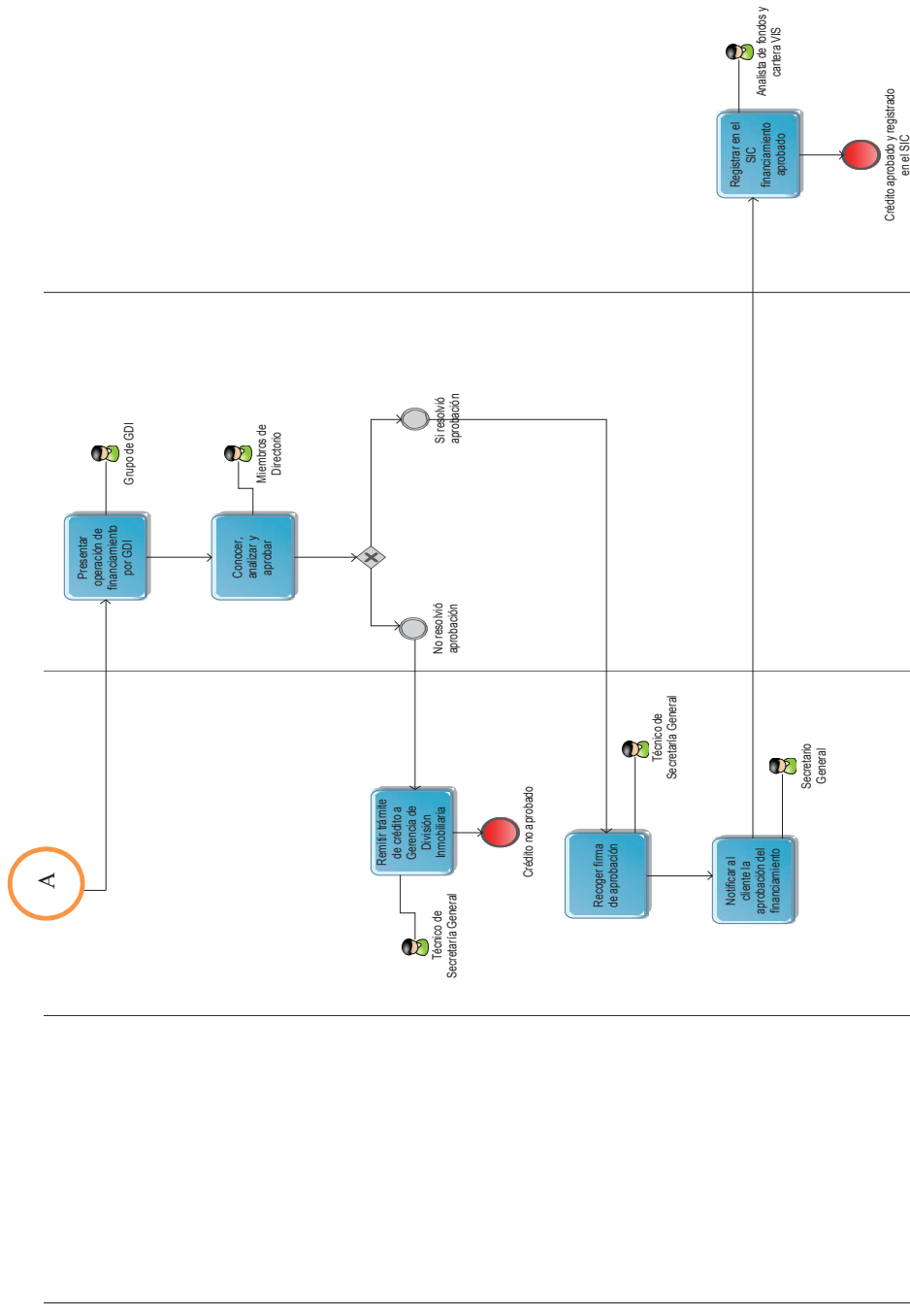


Figura 3.3.7.5. Modelo EPC de aprobación de crédito

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodriguez S.

3.3.3 Diseño de arquitectura de workflow y capa de presentación

Una vez que se definieron los modelos en notación EPC, se realizó el diseño de la arquitectura de workflow en notación BPMN 2.0 para integrar las capas BPG y BPE, y se obtuvieron los siguientes modelos para cada uno de los subprocesos de “Gestión de financiamiento de vivienda de interés social (VIS)”:

3.3.3.1 Modelación de procesos en notación BPMN 2.0

Se modelaron en notación BPMN 2.0 los siguientes subprocesos del proceso de concesión del financiamiento, como se muestra en las siguientes figuras y tablas:

Tabla 3.3.3.1. Cuadro resumen

Descripción	Figura 3.3.8.1: Es el subproceso de originación modelado en notación BPMN	Figura 3.3.8.2: Es el subproceso de evaluación del crédito, modelado en notación BPMN	Figura 3.3.8.3: Es el subproceso de consolidación del informe de evaluación, modelado en notación BPMN	Figura 3.3.8.4: Es el subproceso de calificación del financiamiento, modelado en notación BPMN	Figura 3.3.8.5: Es el subproceso de aprobación del financiamiento, modelado en notación BPMN
Reglas de negocio	tabla 3.3.8.1.1	tabla 3.3.8.2.1	tabla 3.3.8.3.1	tabla 3.3.8.4.1	tabla 3.3.8.5.1
Aplicaciones	tabla 3.3.8.1.2	tabla 3.3.8.2.2	tabla 3.3.8.3.2	tabla 3.3.8.4.2	tabla 3.3.8.5.2
Roles	tabla 3.3.8.1.3	tabla 3.3.8.2.3	tabla 3.3.8.3.3	tabla 3.3.8.4.3	tabla 3.3.8.5.3
Actividades	tabla 3.3.8.1.4	tabla 3.3.8.2.4	tabla 3.3.8.3.4	tabla 3.3.8.4.4	tabla 3.3.8.5.4
Indicador	tabla 3.3.8.1.5	tabla 3.3.8.2.5	tabla 3.3.8.3.5	tabla 3.3.8.4.5	tabla 3.3.8.5.5

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S

3.3.3.1.1 Origenación de crédito

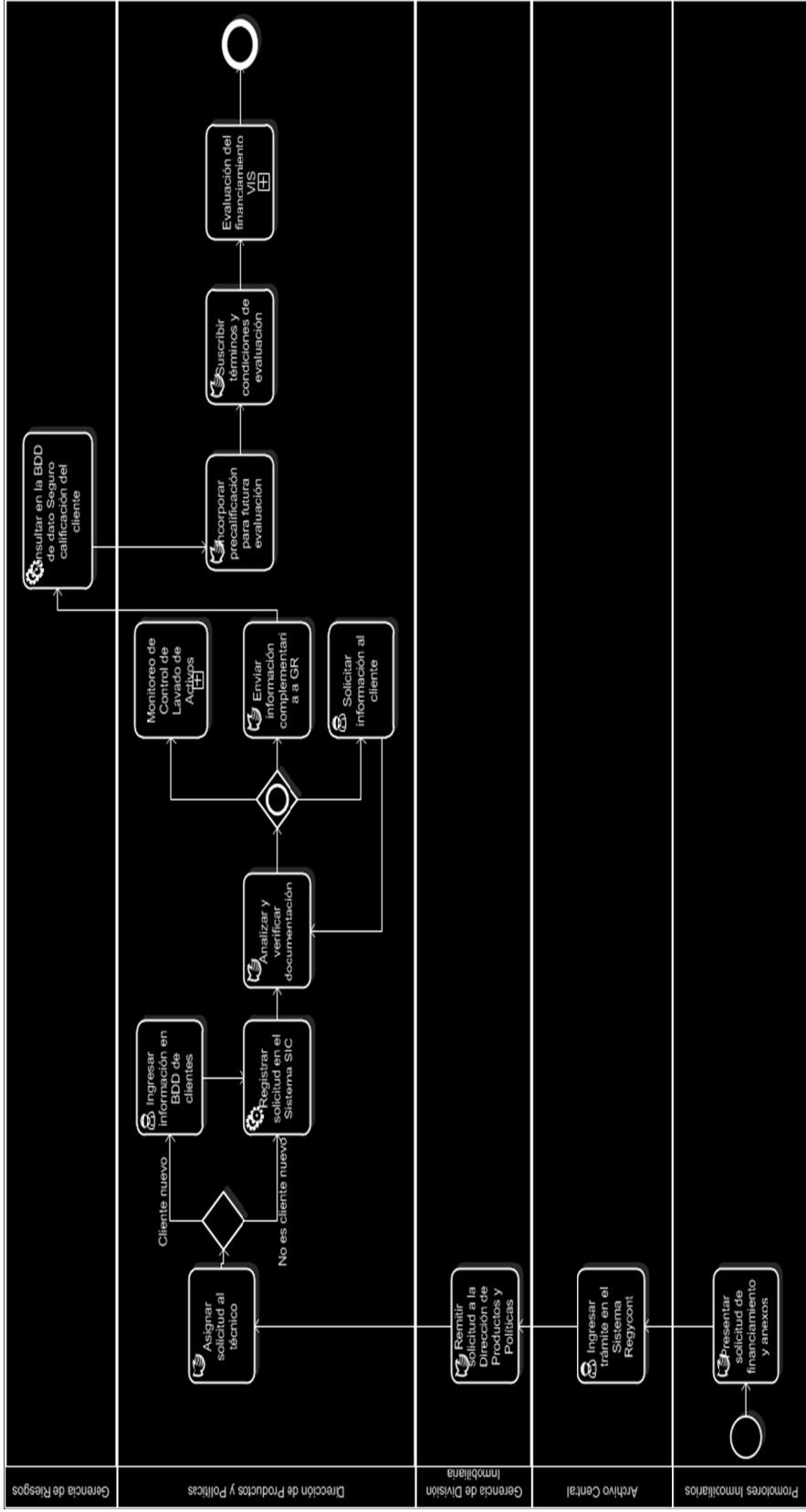


Figura 3.3.8.1. Modelo BPMN 2.0 de origenación de crédito
(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Tabla 3.3.8.1.1. Descripción de reglas de negocio-origación de crédito

SENTENCIA A EVALUAR	CONDICIÓN	ACCIÓN
CLIENTE NUEVO	Si es cliente nuevo	Registrar datos en la base de datos de clientes
	No es cliente nuevo	Registrar la solicitud de crédito en el sistema integrado de crédito (SIC)
DOCUMENTACIÓN ENTREGADA POR EL CLIENTE	Información completa	Se reporta inicio de relación comercial con la documentación justificativa para un análisis de prevención de lavado de activos
	Falta información del cliente	Enviar solicitud de información complementaria al cliente
	Información completa	Realizar consulta de calificación de riesgo del cliente

Tabla 3.3.8.1.2. Descripción de aplicaciones

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
SISTEMA REGYCONT	Registra todos los documentos que ingresan a la Institución
SISTEMA DE INFORMACIÓN CLIENTES	Registra toda la información del cliente, garantes y codeudores referente a dirección domiciliaria, de trabajo, empresa, teléfonos etc.
SISTEMA DE DATO SEGURO (EXTERNO)	Sistema de consulta para obtener la calificación de riesgo del cliente.

Tabla 3.3.8.1.3. Descripción de roles

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD FUNCIONES
ANALISTA DE PRODUCTOS Y POLÍTICAS VIS	Participar en la precalificación de la solicitud de financiamiento de vivienda de interés social y registrar la misma en el sistema integral de crédito (SIC). Cuando es un cliente nuevo, registrarlo en la base de datos de clientes.
TÉCNICO DE ARCHIVO CENTRAL	Registrar en el sistema regycont la solicitud de financiamiento.
OFICIAL DE RIESGOS	Entregar la calificación de riesgo del cliente.
CLIENTE	Enviar al Banco del Estado la carpeta de la solicitud de financiamiento con todos los documentos habilitantes

Tabla 3.3.8.1.5. Descripción de actividades

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Presentar solicitud de financiamiento y anexos	Promotor inmobiliario	El cliente presenta la solicitud en la cual debe indicar el proyecto y monto del financiamiento solicitado, adjuntando la documentación justificativa.
Ingresar trámite en el sistema regycont	Técnico de archivo central	Se registra el oficio en el sistema regycont, para luego enviar al Gerente de la división inmobiliaria.
Remitir solicitud a la dirección de productos y políticas	Gerente de división inmobiliaria	El Gerente de la división inmobiliaria, conoce la solicitud de financiamiento, da disposición y remite a la dirección de productos y políticas.
Asignar solicitud al técnico	Director de productos y políticas	El director de productos y políticas asigna al analista de productos y políticas, la solicitud, para dar continuidad al trámite y registrar en el sistema SIC la solicitud de crédito.
Ingresar información en BDD de clientes	Analista de productos y políticas	En caso de ser un cliente nuevo, se registran los datos en el sistema de clientes del Banco del Estado
Registrar solicitud en el sistema SIC	Analista de productos y políticas	Una vez que se registra la solicitud en el sistema documental regycont, por parte del técnico de archivo, seguidamente se registra la solicitud de crédito en el sistema transaccional SIC, para que se le asigne un número interno.
Analizar y verificar documentación	Analista de productos y políticas	Analizar y verificar información de carpeta de crédito, como la propiedad, legalidad y veracidad de la documentación entregada al Banco del Estado. (datos, firmas, sellos, contenido).
Monitoreo de control de lavado de activos	Oficial de cumplimiento	Se revisa por parte del oficial de cumplimiento, la documentación del cliente, solicitada por la unidad de análisis financiero, para la prevención y lavado de dinero, y dar cumplimiento a la política de “conozca a su cliente”.
Enviar información complementaria a GR	Analista de productos y políticas	Solicitar la calificación de riesgo del cliente a la Gerencia de Riesgos, adjuntando información complementaria.
Solicitar información al cliente	Analista de productos y políticas	Solicitar al cliente información complementaria. El cliente elabora y remite la carpeta de crédito de acuerdo a los requisitos de documentación esperados por el Banco del Estado.
Consultar en la BDD de dato seguro calificación del cliente	Oficial de riesgos	El oficial de riesgos, entrega la calificación de riesgos del cliente, previo a una consulta en la base de datos de dato seguro
Incorporar precalificación para futura evaluación	Analista de productos y políticas	El analista de productos y políticas, inserta en la carpeta de crédito del cliente la calificación de riesgo del cliente.
Suscribir términos y condiciones de evaluación	Analista de productos y políticas	El cliente suscribe un documento previo a iniciar la evaluación, de condiciones como en caso de desistir el financiamiento, el cliente deberá pagar los gastos administrativos en que incurra el Banco del Estado..
Evaluación del financiamiento VIS	Grupo de evaluación	Se envía la carpeta de crédito del cliente, al grupo de evaluación.

Tabla 3.3.8.1.5. Descripción de indicador



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	CONCESIÓN DE FINANCIAMIENTO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	Cód. Ficha:	A.1-001
SUBPROCESO	ORIGINACIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE	Director de productos y políticas		
INDICADOR	Eficacia de originación de solicitudes de crédito		

FORMA DE CÁLCULO

$\frac{\text{\# de solicitudes elegibles para originación}}{\text{\# total de solicitudes ingresadas}} * 100$	
DEFINICIÓN	Mide porcentualmente las solicitudes elegibles para originación, sobre el total de solicitudes ingresadas
FUENTE DE INFORMACIÓN	Solicitudes de crédito ingresadas

METAS			RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN
L.I	Aceptable	L.S	Originar las solicitudes en un rango de 85%	Mensual	Porcentaje
75%	85%	95%			

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S

3.3.3.1.2 Evaluación de crédito

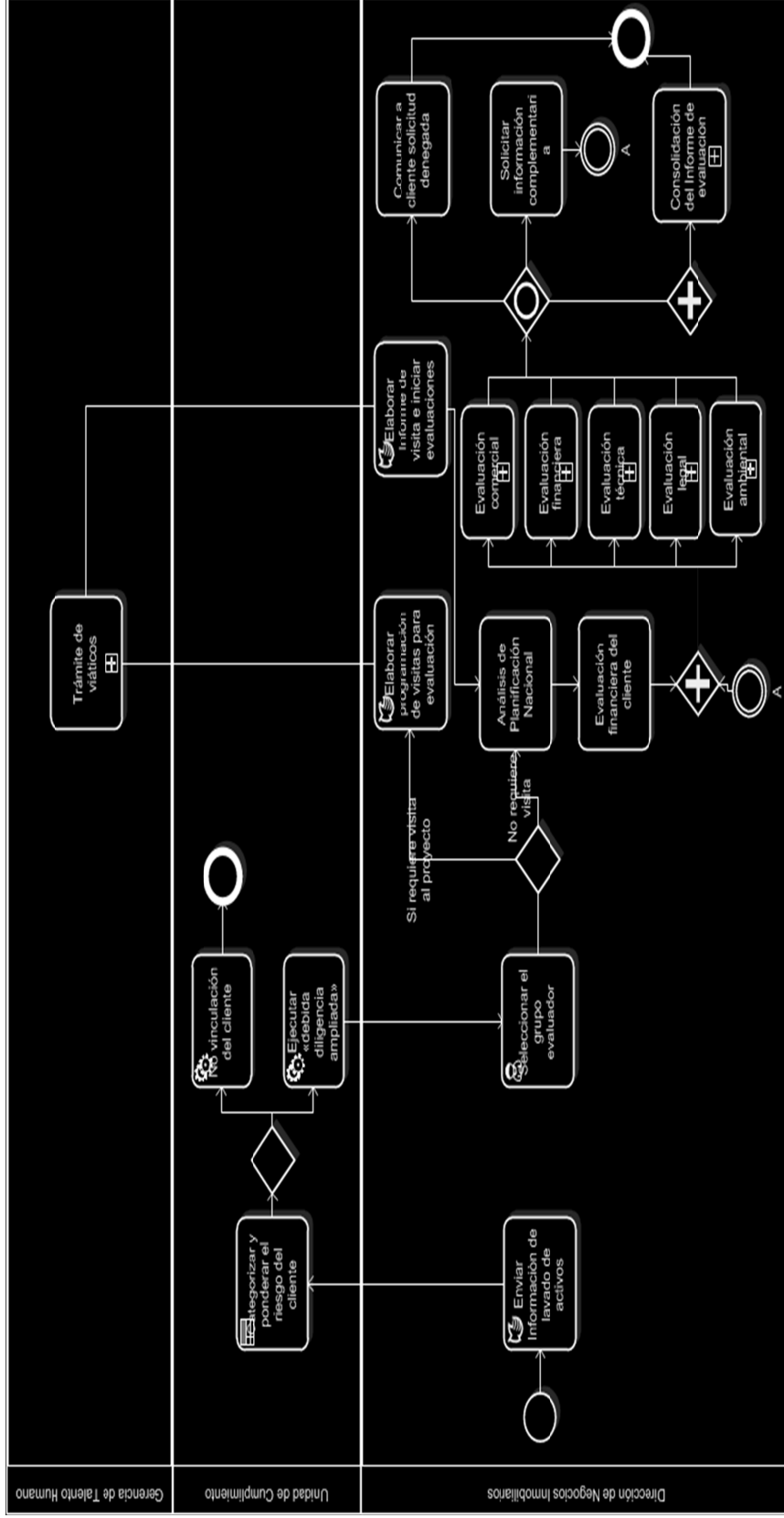


Figura 3.3.8.2. Modelo BPMN 2.0 de evaluación de crédito

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Tabla 3.3.8.2.1. Descripción de reglas de negocio-evaluación de crédito

SENTENCIA A EVALUAR	CONDICIÓN	ACCIÓN
PERFIL TRANSACCIONAL	Perfil transaccional inusual	No vinculación del cliente para evaluación de financiamiento.
	Perfil transaccional normal	Iniciar la evaluación del financiamiento, con una “debidamente diligencia ampliada”
SUPERVISIÓN DE PROYECTO	Se requiere visita al proyecto	Se elabora una programación de visitas, para luego iniciar las evaluaciones: financiera, técnica, comercial y legal.
	No se requiere visita al proyecto	Se inician las evaluaciones: financiera, técnica, comercial, ambiental y legal
EVALUACIÓN DE FINANCIAMIENTO	Evaluación de financiamiento no favorable para el cliente	Comunicar al cliente, solicitud denegada
	Falta información	Solicitar al cliente información complementaria
	Se terminan todas las evaluaciones	Se inicia el proceso de consolidación del informe de evaluación

Tabla 3.3.8.2.2. Descripción de aplicaciones

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
SISTEMA REGYCONT	Registra todos los documentos que se envían y reciben hacia y desde las áreas del banco.
EXCELL	Registra toda la información financiera, técnica y comercial del proyecto.
SISTEMA DE VIÁTICOS	Registra viáticos de los funcionarios

Tabla 3.3.8.2.3. Descripción de roles

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD FUNCIONES
DIRECTOR DE NEGOCIOS INMOBILIARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y aprobar programación de visitas • Aprobar informe de comisión de visita al proyecto • Comunicar a la entidad en caso de que la solicitud de financiamiento es negada. • Seleccionar el equipo evaluador de la solicitud de financiamiento. • Solicitar recursos para visitas
ANALISTA DE NEGOCIOS INMOBILIARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar información de respaldo de la solicitud de financiamiento • Elaborar programación de visitas para evaluación • Solicitar información complementaria de la solicitud • Elaborar informe de comisión de visita al proyecto

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	De acuerdo al perfil transaccional, se determina el riesgo del cliente de acuerdo a la normativa de prevención de lavado de activos.
ANALISTA DE TALENTO HUMANO	Realiza el proceso de trámite de viáticos

Tabla 3.3.8.2.4. Descripción de actividades

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Enviar información de lavado de activos	Director de negocios inmobiliarios	Se envía la información del perfil transaccional a la unidad de cumplimiento de prevención de lavado de activos.
Categorizar y ponderar el riesgo del cliente	Oficial de cumplimiento	Con la información del perfil transaccional se categoriza y pondera el riesgo del cliente de acuerdo a la normativa de prevención de lavado de activos.
No vinculación del cliente	Oficial de cumplimiento	En caso de encontrar una inusualidad en el perfil transaccional del cliente, la unidad de prevención de lavado de activos se pronuncia por la no vinculación del cliente para la evaluación del crédito.
Ejecutar «debida diligencia ampliada»	Oficial de cumplimiento	En caso de que el perfil transaccional sea normal, se remite a la dirección de negocios inmobiliarios se inicie el proceso de evaluación, ejecutando la debida diligencia ampliada de acuerdo a la normativa de prevención de lavado de activos.
Seleccionar el grupo evaluador	Director de negocios inmobiliarios	El director de negocios inmobiliarios define el equipo evaluador del proyecto.
Elaborar programación de visitas para evaluación	Grupo evaluador	Se elabora la programación de visitas por parte del grupo evaluador para el análisis del proyecto, seguidamente lo revisa y aprueba el director de negocios inmobiliarios.
Trámite de viáticos	Analista de talento humano	Se solicitan los viáticos para visitas en el proyecto potencial de financiamiento a la Gerencia de Talento Humano.
Elaborar informe de visita e iniciar evaluaciones	Analista de negocios inmobiliarios	Se elabora el informe de visita, en donde se analizan requisitos preliminares dependiendo del proyecto inmobiliario.
Análisis de planificación nacional	Analista de negocios inmobiliarios	Una vez realizada la programación de visitas, se inicia el análisis de planificación nacional, que consiste en revisar si el proyecto inmobiliario se ajusta a la planificación territorial establecida por el MIDUVI.
Evaluación financiera del cliente	Analista de negocios inmobiliarios	Una vez realizada la programación de visitas, se inicia la evaluación financiera del cliente, que consiste en analizar los balances históricos (3 últimos años) en base a índices financieros y flujos de caja
Evaluación técnica	Analista de negocios inmobiliarios	Una vez realizada la programación de visitas, se inicia la evaluación técnica, que consiste en analizar y validar estudios de los suelos y cotas de terreno, validar especificaciones técnicas, analizar cronograma valorado y finalmente elaborar el capítulo de evaluación técnica del informe de evaluación
Evaluación comercial	Analista de negocios inmobiliarios	Una vez realizada la programación de visitas, se inicia la evaluación comercial VIS, que consiste en analizar y validar el

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		plan de comercialización del proyecto y elaborar el capítulo comercial del informe de evaluación.
Evaluación financiera	Analista de negocios inmobiliarios	Una vez realizada la programación de visitas, se inicia la evaluación financiera del proyecto, que consiste en analizar propuesta de costo y financiamiento del proyecto, presupuesto de construcción de la vivienda, composición de costos de infraestructura, costos de terreno, verificar ejecución de los costos en el cronograma valorado, analizar flujo de ventas y de caja, analizar rentabilidad y utilidad del proyecto, analizar garantías del proyecto, y finalmente elaborar el capítulo de evaluación financiera del proyecto del informe de evaluación.
Evaluación legal	Analista de negocios inmobiliarios	Una vez realizada la programación de visitas, se inicia la evaluación legal, que consiste en analizar aspectos legales de la documentación de soporte, plantear recomendaciones legales y elaborar el informe legal adjunto al informe de evaluación.
Solicitar información complementaria	Analista de negocios inmobiliarios	Solicitar información complementaria en caso de ser necesario al cliente, durante el proceso de evaluaciones.
Comunicar a cliente solicitud denegada	Director de negocios inmobiliarios	El director de negocios inmobiliarios comunica al cliente que la solicitud ha sido denegada en la fase de evaluación.
Consolidación del informe de evaluación del financiamiento	Líder de grupo de evaluación	Una vez realizadas todas las evaluaciones, se inicia la consolidación del informe de evaluación del financiamiento.

Tabla 3.3.8.2.5. Descripción de indicador



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	CONCESIÓN DE FINANCIAMIENTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	Cód. Ficha:	A.1-002
SUBPROCESO	EVALUACIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE	Director de Negocios Inmobiliarios		
INDICADOR	Eficacia de evaluación de solicitudes de crédito elegibles		

FORMA DE CÁLCULO

$\frac{\text{\# de solicitudes evaluadas para consolidación}}{\text{\# total de solicitudes elegibles para evaluación}} * 100$	
DEFINICIÓN	Mide porcentualmente las solicitudes evaluadas, sobre el total de solicitudes elegibles para evaluación
FUENTE DE INFORMACIÓN	Solicitudes de crédito ingresadas como elegibles para evaluación

METAS			RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN
L.I	Aceptable	L.S	Evaluar las solicitudes en un rango de 85%	Mensual	Porcentaje
75%	85%	95%			

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S

3.3.3.1.3 Consolidación del informe de evaluación

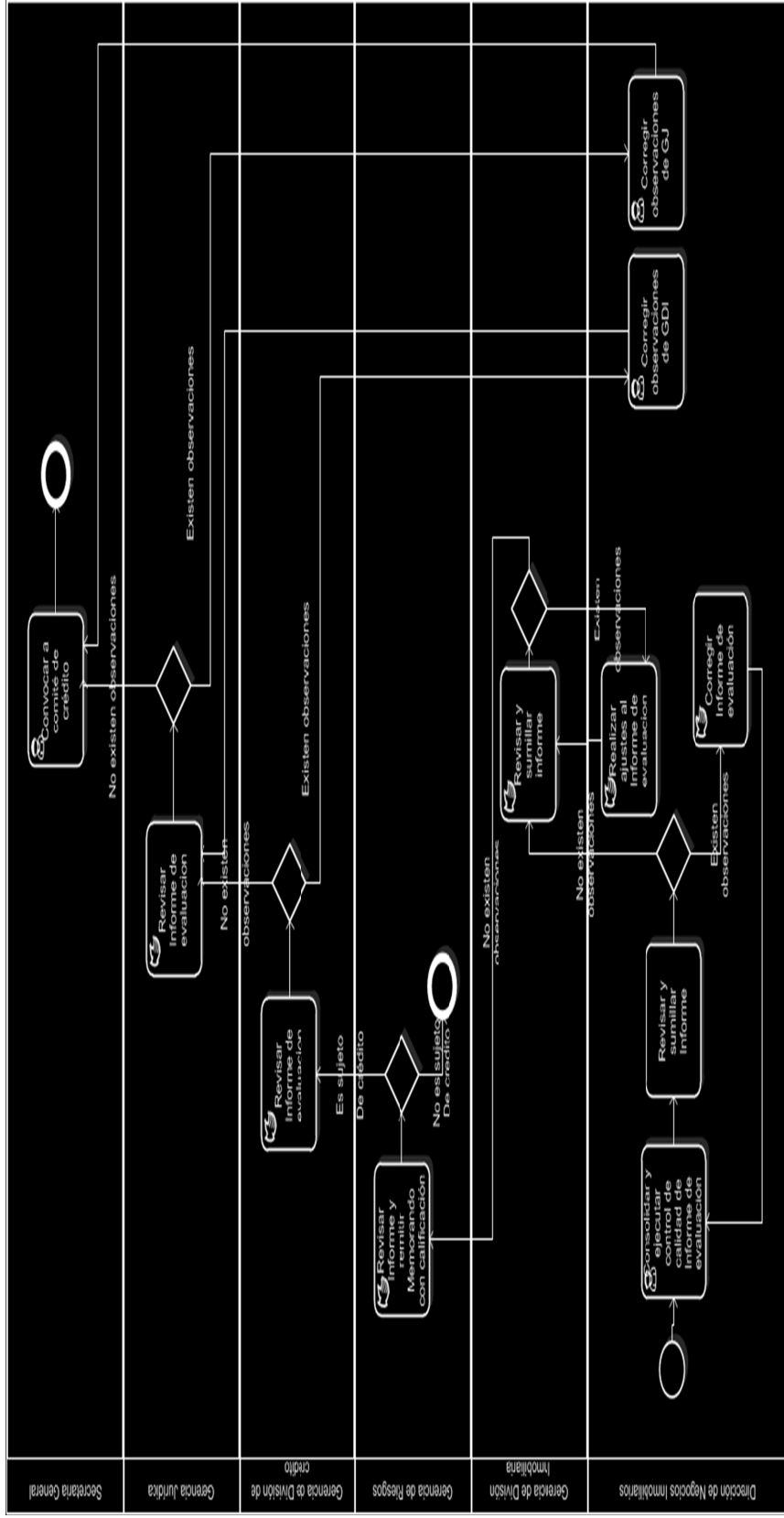


Figura 3.3.8.3. Modelo BPMN 2.0 de consolidación de crédito

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Tabla 3.3.8.3.1. Descripción de reglas de negocio-consolidación de crédito

SENTENCIA A EVALUAR	CONDICIÓN	ACCIÓN
REVISAR INFORME DE EVALUACIÓN EL DIRECTOR DE NEGOCIOS INMOBILIARIOS	Existen observaciones	Se corrige informe de evaluación
	No existen observaciones	Se remite el informe de evaluación al Gerente de División Inmobiliaria
REVISAR INFORME DE EVALUACIÓN EL GERENTE DE DIVISIÓN INMOBILIARIA	Existen observaciones	Se realiza inclusión de observaciones al informe de evaluación
	No existen observaciones	Se remite el informe de evaluación al Gerente de Riesgos
REVISAR INFORME DE EVALUACIÓN EL GERENTE DE RIESGOS	Existen observaciones	Se realiza inclusión de observaciones al informe de evaluación
	No existen observaciones	Se remite el informe de evaluación al Gerente de División de Crédito
REVISAR INFORME DE EVALUACIÓN EL GERENTE DE CRÉDITO	Existen observaciones	Se realiza inclusión de observaciones al informe de evaluación
	No existen observaciones	Se remite el informe de evaluación a Gerencia Jurídica
REVISAR INFORME DE EVALUACIÓN EL GERENTE JURÍDICO	Existen observaciones	Se realiza inclusión de observaciones al informe de evaluación
	No existen observaciones	Se remite el informe de evaluación a Secretaría General

Tabla 3.3.8.3.2. Descripción de aplicaciones

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
SISTEMA REGYCONT	Registra todos los documentos que se envían y se reciben hacia y desde las áreas del banco.

Tabla 3.3.8.3.3. Descripción de roles


ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD FUNCIONES
ANALISTA DE NEGOCIOS INMOBILIARIOS	Consolida todos los capítulos del informe de evaluación e incluye todas las observaciones al informe de evaluación que realizan las autoridades, que participan en el proceso de consolidación
DIRECTOR DE NEGOCIOS INMOBILIARIOS	Revisar el informe de evaluación y realizar las observaciones pertinentes.
GERENTE DE DIVISIÓN INMOBILIARIA	Revisar y sumillar el informe de evaluación, antes de enviar a todas las gerencias de: riesgos, jurídica y crédito.
GERENTE DE RIESGOS	Revisar el informe de evaluación consolidado y realizar

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD FUNCIONES
	observaciones si fuere el caso.
GERENTE DE DIVISIÓN DE CRÉDITO	Revisar el informe de evaluación consolidado y realizar observaciones si fuere el caso.
GERENTE JURÍDICO	Revisar el informe de evaluación consolidado y realizar observaciones si fuere el caso.
SECRETARIA DE SECRETARIA GENERAL	Convocar a comité de crédito en matriz, para la calificación del informe de evaluación.

Tabla 3.3.8.3.4. Descripción de actividades

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Consolidar y ejecutar control de calidad de informe de evaluación	Líder de grupo de evaluación	Se consolidan todos los capítulos de evaluación y se efectúa el control de calidad del informe de evaluación.
Revisar y sumillar informe	Director de negocios inmobiliarios	El director de negocios inmobiliarios, revisa el informe consolidado y remitir a Gerencia de División Inmobiliaria, en caso de no existir observaciones
Corregir informe de evaluación	Líder de grupo de evaluación	En caso de existir observaciones del Director de negocios inmobiliarios se incluye en el informe de evaluación VIS
Revisar y sumillar informe	Gerente de división inmobiliaria	El Gerente de la División Inmobiliaria revisa, sumilla el informe y envía a las gerencias de: riesgos, jurídica y crédito.
Realizar ajustes al informe de evaluación	Líder de grupo de evaluación	En caso de existir observaciones del Gerente de la División Inmobiliaria se incluye en el informe de evaluación VIS.
Revisar informe y remitir memorando con calificación	Gerente de riesgos	La Gerencia de Riesgos evaluará y emitirá una calificación de riesgo crediticio aplicado con el modelo experto e igualmente se pronunciará sobre los términos y condiciones de crédito, calidad y cobertura de garantías propuestas y grado de realización de acuerdo al perfil de riesgo definido
Revisar informe de evaluación	Gerente de crédito	Revisar el informe de evaluación consolidado y realizar observaciones si fuere el caso
Revisar informe de evaluación	Gerente jurídico	Revisar el informe de evaluación consolidado y realizar observaciones si fuere el caso
Corregir observaciones de GDI	Líder de grupo de evaluación	Realiza la inclusión de las observaciones por parte de Gerencia de División Inmobiliaria.
Corregir observaciones de GJ	Líder de grupo de evaluación	Realiza la inclusión de las observaciones por parte de Gerencia de Jurídica.
Convocar a comité de crédito	Secretaria de Secretaría General	Una vez ajustado el informe de evaluación con las observaciones de la gerencias, Secretaría General convoca al comité de crédito en matriz.

Tabla 3.3.8.3.5. Descripción de indicador

	BANCO DEL ESTADO
---	-------------------------

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	CONCESIÓN DE FINANCIAMIENTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	Cód. Ficha:	A.1-003
SUBPROCESO	CONSOLIDACIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE	Director de Negocios Inmobiliarios		
INDICADOR	Eficacia de consolidación de informes elegibles de evaluación		

FORMA DE CÁLCULO

$\frac{\text{\# de informes de evaluación consolidados} * 100}{\text{\# total de solicitudes evaluadas para consolidación}}$	
DEFINICIÓN	Mide porcentualmente los informes de evaluación elegibles para calificación, sobre el total de solicitudes elegibles para evaluación
FUENTE DE INFORMACIÓN	Solicitudes de crédito evaluadas para consolidación

METAS			RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN
L.I	Aceptable	L.S	Consolidar informes de evaluación en un rango de 85%	Mensual	Porcentaje
75%	85%	95%			

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S

3.3.3.1.4 Calificación de crédito

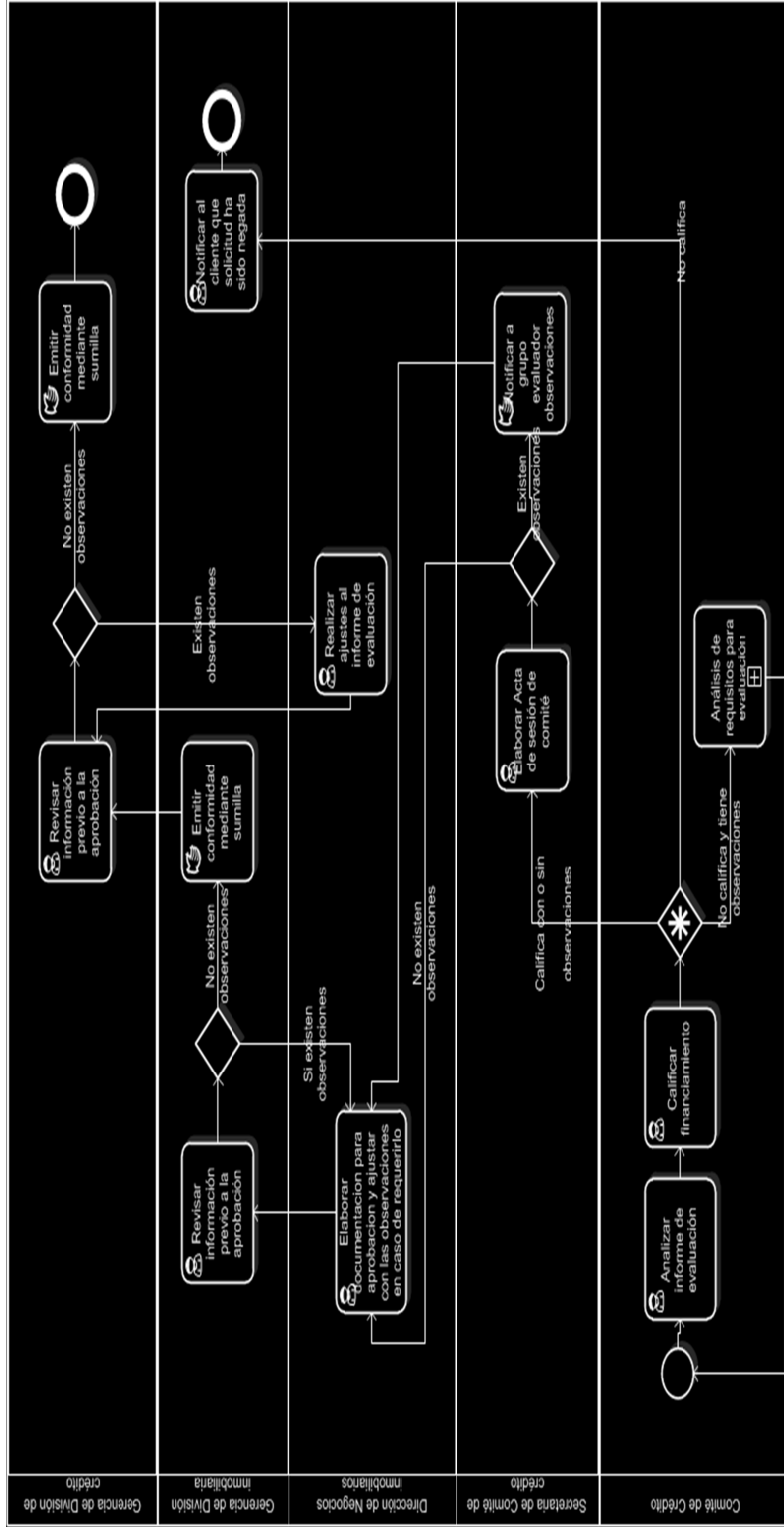


Figura 3.3.8.4. Modelo BPMN 2.0 de calificación de crédito

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Tabla 3.3.8.4.1. Descripción de reglas de negocio-calificación de crédito

SENTENCIA A EVALUAR	CONDICIÓN	ACCIÓN
CALIFICACIÓN DE INFORME DE EVALUACIÓN	No califica y tiene observaciones	Se remite al grupo evaluador para nuevamente realizar el análisis y volver a convocar al comité de crédito.
	Califica con o sin observaciones	Elaborar acta de sesión de comité de crédito.
	No califica	Notificar al cliente solicitud denegada
ACTA DE SESIÓN DE COMITÉ DE CRÉDITO	Calificación de informe de evaluación con observaciones	Notificar a grupo de evaluación para que ajusten las observaciones en el informe de evaluación.
	Calificación de informe de evaluación sin observaciones	Elaborar documentación para aprobación
INFORME DE EVALUACIÓN AJUSTADO REVISADO POR GERENTE DE DIVISIÓN INMOBILIARIA	Existen observaciones	Solicitar al grupo evaluador ajuste de observaciones
	No existen observaciones	Se remite informe de evaluación a la Gerencia de División de Crédito
INFORME DE EVALUACIÓN AJUSTADO REVISADO POR GERENTE DE DIVISIÓN DE CRÉDITO	Existen observaciones	Solicitar al grupo evaluador ajuste de observaciones
	No existen observaciones	Se remite informe de evaluación a la Gerencia Jurídica

Tabla 3.3.8.4.2. Descripción de aplicaciones

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
SISTEMA REGYCONT	Registra todos los documentos que se envían y se reciben hacia y desde las áreas del Banco del Estado.

Tabla 3.3.8.4.3. Descripción de roles

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD FUNCIONES
MIEMBROS DE COMITÉ DE CRÉDITO	Analizar informe de evaluación y calificar financiamiento.
SECRETARIA DE COMITÉ DE CRÉDITO	Elaborar acta de sesión de comité de crédito y notificar observaciones a grupo evaluador
DIRECTOR DE NEGOCIOS INMOBILIARIOS	Elaborar y/o ajustar informe de evaluación con las observaciones del comité de crédito para aprobación
GERENTE DE DIVISIÓN INMOBILIARIA	Revisa informe de evaluación para revisión de Gerencia de División de Crédito.
GERENTE DE DIVISIÓN DE CRÉDITO	Revisar informe de evaluación para aprobación del directorio.
GRUPO EVALUADOR	En caso de no calificar con observaciones el informe de evaluación, realizar nuevamente el análisis para volver a convocar el comité de crédito.

Tabla 3.3.8.4.4. Descripción de actividades

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Analizar informe de evaluación	Miembros de comité de crédito	La Gerencia de División Inmobiliaria, a través de los evaluadores, ponen a consideración de los miembros del comité de crédito los resultados de la evaluación. Los miembros del comité, de ser el caso, plantean observaciones o solicitan aclaraciones que podrían ser absueltas por los evaluadores en la misma sesión y/o que requieran correcciones y/o complementaciones en el informe de evaluación.
Calificar financiamiento	Miembros de comité de crédito	El secretario(a) del comité de crédito procede a tomar votación a los miembros del comité sobre la calificación del financiamiento.
Análisis de requisitos para evaluación	Grupo evaluador	En caso de que no califique el financiamiento, pero tenga observaciones que sean superables, se devuelve al grupo evaluador para una nueva convocatoria del comité de crédito
Elaborar acta de sesión de comité	Secretaria de comité de crédito	Elaborar el acta de la sesión del comité de crédito y receptor las firmas de los miembros asistentes que participaron en la sesión
Notificar a grupo evaluador observaciones	Secretaria de comité de crédito	Notificar las observaciones al grupo evaluador para que proceda con las aclaraciones y/o complementaciones respectivas en el informe de evaluación.
Elaborar documentación para aprobación y ajustar con las observaciones en caso de requerirlo	Director de negocios inmobiliarios	Se realizan los ajustes pertinentes para que la operación sea calificada de acuerdo a lo establecido por el comité de crédito y se genera el informe de evaluación definitivo.
Notificar al cliente que solicitud ha sido negada	Gerente de División Inmobiliaria	En caso de ser negada la solicitud de financiamiento, el Gerente de la División inmobiliaria se encarga de notificar al cliente
Revisar información previo a la aprobación	Gerente de División Inmobiliaria	Se revisa el informe ajustado y en caso de existir observaciones se devuelve al grupo evaluador.
Emitir conformidad mediante sumilla	Gerente de División Inmobiliaria	En caso de no existir observaciones se sumilla el informe definitivo y se remite a Gerencia de Crédito.
Revisar información previo a la aprobación	Gerente de División de Crédito	Se revisa el informe ajustado y en caso de existir observaciones se devuelve al grupo evaluador.
Realizar ajustes al informe de evaluación	Director de Negocios Inmobiliarios	Se realiza la inclusión de las observaciones de la Gerencia de la División de Crédito y se genera el informe de evaluación ajustado.
Emitir conformidad mediante sumilla	Gerente de División de Crédito	Se revisa el informe ajustado, se sumilla y se remite a Gerencia Jurídica para que elabore el proyecto de resolución.

Tabla 3.3.8.4.5. Descripción de indicador

		BANCO DEL ESTADO			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES					
PROCESO	CONCESIÓN DE FINANCIAMIENTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	Cód. Ficha:	A.1-004		
SUBPROCESO	CALIFICACIÓN DE CRÉDITO				
RESPONSABLE	Director de Negocios Inmobiliarios				
INDICADOR	Eficacia de calificación de informes de evaluación				
FORMA DE CÁLCULO					
$\frac{\text{\# de informes de evaluación calificados}}{\text{\# total de informes de evaluación para calificación}} * 100$					
DEFINICIÓN	Mide porcentualmente los informes de evaluación calificados, sobre el total de informe de evaluación elegibles para calificación				
FUENTE DE INFORMACIÓN	Informes de evaluación para calificación				
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN	
L.I	Aceptable	L.S	Calificar los informes de evaluación en un rango de 85%	Mensual	Porcentaje
75%	85%	95%			

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S

3.3.3.1.5 Aprobación de crédito

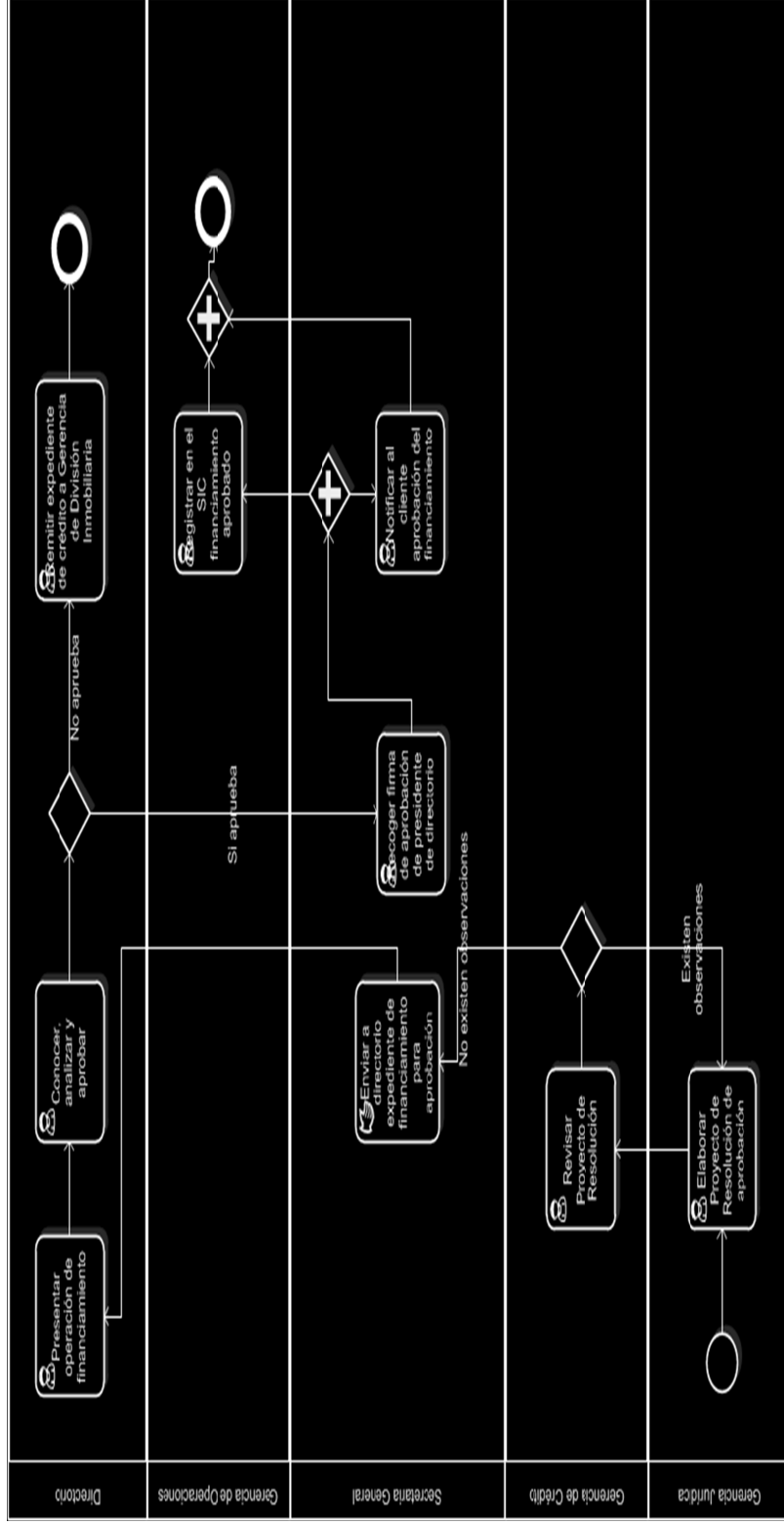


Figura 3.3.8.5. Modelo BPMN 2.0 de aprobación de crédito

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Tabla 3.3.8.5.1. Descripción de reglas de negocio- aprobación de crédito

SENTENCIA A EVALUAR	CONDICIÓN	ACCIÓN
PROYECTO DE DECISIÓN	Si existen observaciones	Se devuelve el trámite a Gerencia Jurídica
	No existen observaciones	Se envía el trámite a Secretaria General
APRUEBA PROYECTO DE DECISIÓN	Aprueba Directorio del Banco del Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger firma de aprobación de presidente de Directorio del Banco del Estado. • Registrar en el SIC, financiamiento aprobado • Notificar al cliente aprobación del financiamiento
	No aprueba Directorio del Banco del Estado	Se devuelve trámite a la Gerencia de División Inmobiliaria, para próxima reunión de Directorio del Banco del Estado.

Tabla 3.3.8.5.2. Descripción de aplicaciones

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
SISTEMA REGYCONT	Registra todos los documentos que se envían y se reciben hacia y desde las áreas del Banco del Estado.
SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO SIC	Registra toda la información del crédito, desde su creación hasta su eliminación cuando se ha liquidado la deuda del cliente.

Tabla 3.3.8.5.3. Descripción de roles

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD FUNCIONES
ESPECIALISTA JURÍDICO	Elabora el proyecto de resolución para aprobación del Directorio del Banco del Estado
ESPECIALISTA DE CRÉDITO	Revisa el proyecto de resolución elaborado por Gerencia Jurídica a fin de que con su sumilla en caso de no existir observaciones enviar a Secretaria General.
TÉCNICO DE SECRETARIA GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar a directorio expediente de financiamiento para su aprobación • Notificar al cliente la aprobación del financiamiento
GRUPO EVALUADOR DE GERENCIA DE DIVISIÓN INMOBILIARIA	Presentar operación de financiamiento al directorio para aprobación.
ANALISTA DE FONDOS Y	Crea el crédito en el sistema integral de crédito SIC.

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD FUNCIONES
CARTERA	
MIEMBROS DE DIRECTORIO	Conocer, analizar y aprobar el financiamiento.
ANALISTA DE ADMINISTRACIÓN DE FONDOS Y TESORERÍA	Crear el crédito en el sistema integrado de crédito (SIC), el financiamiento aprobado

Tabla 3.3.8.5.4. Descripción de actividades

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Elaborar proyecto de resolución de aprobación	Especialista jurídico	Gerencia Jurídica elabora el proyecto de resolución de aprobación, del financiamiento previamente calificado por el comité de crédito de matriz, se revisan las condicionantes del financiamiento, garantías entre otros aspectos.
Revisar proyecto de resolución	Especialista de crédito	Gerencia de Crédito revisa el proyecto de resolución en caso de existir observaciones, devuelve el trámite a Gerencia Jurídica
Enviar a directorio expediente de financiamiento para aprobación	Técnico de secretaría general	Una vez que el proyecto de resolución no tiene observaciones, la Secretaría General define el orden del día; y, convoca a la sesión del directorio del Banco del Estado, adjuntando el expediente de crédito: el informe de evaluación, copia de acta de sesión de comité, informe ejecutivo, el proyecto de resolución y recomendación de Gerencia General al Directorio del Banco del Estado.
Presentar operación de financiamiento	Grupo evaluador de GDI	Presentación por parte del grupo evaluador de la Gerencia de División Inmobiliaria, del proyecto en la sesión del Directorio del Banco del Estado y absolver consultas de sus miembros.
Conocer, analizar y aprobar	Miembros del Directorio del Banco del Estado	Se reúne el Directorio del Banco del Estado para conocer la propuesta que hace el banco sobre el financiamiento, condiciones particulares financieras, si fuera el caso, consensuar y resolver la aprobación del financiamiento. El secretario toma votación sobre la resolución.
Recoger firma de aprobación de presidente de Directorio	Técnico de secretaría general	Si es favorable la resolución del Directorio del Banco del Estado, la Secretaría General recoge la firma de aprobación del Presidente del Directorio; se distribuye el acto administrativo a las diferentes áreas del banco; y, se notifica al cliente la aprobación del financiamiento.
Notificar al cliente la aprobación del financiamiento	Secretario General	Notificar al cliente, adjuntando una copia de la resolución, de conformidad con lo establecido en el reglamento de operaciones de financiamiento de vivienda de interés social; y, enviar el expediente al archivo central.
Registrar en el SIC financiamiento aprobado	Analista de fondos y cartera	Una vez aprobado el crédito, la Gerencia de Operaciones, registra en el sistema contable de la institución las cuentas contingentes con las que se reconoce el compromiso de la

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		institución frente al financiamiento aprobado y se crea el crédito.
Remitir expediente de crédito a Gerencia de División Inmobiliaria	Técnico de secretaría general	Si no es aprobado el financiamiento por el directorio, la resolución de aprobación se mantiene suspensa hasta superar las observaciones realizadas y se remite el trámite de crédito a la Gerencia de División Inmobiliaria.

Tabla 3.3.8.5.5. Descripción de indicador



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	CONCESIÓN DE FINANCIAMIENTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	Cód. Ficha:	A.1-005
SUBPROCESO	APROBACIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE	Director de Negocios Inmobiliarios		
INDICADOR	Eficacia de aprobación al informe de evaluación		

FORMA DE CÁLCULO

$\frac{\text{\# de informes de evaluación aprobados}}{\text{\# total de informes de evaluación calificados}} * 100$	
DEFINICIÓN	Mide porcentualmente los informes de evaluación aprobados, sobre el total de informes de evaluación calificados elegibles para aprobación
FUENTE DE INFORMACIÓN	Informes de evaluación para aprobación

METAS			RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN
L.I	Aceptable	L.S	Aprobar los informes de evaluación en un rango de 85%	Mensual	Porcentaje
75%	85%	95%			

3.4 Implementación del modelo operacional orientado a procesos

3.4.1 Configuración y desarrollo de la solución BPMS

Una vez que se obtuvieron los modelos en notación BPMN 2.0 de los procesos, seguidamente se desarrollaron los formularios, reglas y se determinaron los servicios SOA, para lo cual se realizó previamente el siguiente análisis basado en las preguntas:

- La tarea se realizará en forma manual 100%?
- La tarea se realizará en forma combinada: mitad manual y otra parte en un sistema transaccional?
- La tarea se realizará en un sistema transaccional 100%?

Los resultados obtenidos son los que se indican en las siguientes tablas:

- Tabla 3.4.1.1: Es el mapeo de las tareas del proceso de originación que se automatizarán en la herramienta BPMS, identificando tareas manuales, automáticas y servicios SOA.
- Tabla 3.4.1.2: Es el mapeo de las tareas del proceso de evaluación que se automatizarán en la herramienta BPMS, identificando tareas manuales, automáticas y servicios SOA.
- Tabla 3.4.1.3: Es el mapeo de las tareas del proceso de consolidación que se automatizarán en la herramienta BPMS, identificando tareas manuales, automáticas y servicios SOA.
- Tabla 3.4.1.4: Es el mapeo de las tareas del proceso de calificación que se automatizarán en la herramienta BPMS, identificando tareas manuales, automáticas y servicios SOA.
- Tabla 3.4.1.5: Es el mapeo de las tareas del proceso de aprobación que se automatizarán en la herramienta BPMS, identificando tareas manuales, automáticas y servicios SOA.

Tabla 3.4.1.1. Mapeo de tareas del proceso de originación a automatizar en la herramienta BPMS

	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
Subproceso ORIGINACIÓN	Presentar solicitud	X			Se requiere que ingrese por internet, no existe todavía la plataforma lista	
	Ingresar trámite en sistema documental		X	X	Registro de solicitud en sistema regycont	X
	Remitir documento físico a la Dirección de Negocios Inmobiliarios	X			El documento a pesar de que se enlace al BPMS, siempre exigen que se tenga el físico	
	Asignar solicitud al técnico			X	Por asignación escogida por el jefe	X
	Registrar solicitud en el sistema SIC		X	X	Se incluirá en el formulario del BPMS la solicitud de crédito	X
	Ingresar información en BDD de clientes		X	X	Se incluirá en el formulario del BPMS el registro de cliente nuevo	X

Subproceso ORIGINACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Analizar y verificar documentación	X		X	Es un análisis del usuario sobre la documentación, se puede incluir como un checklist en el formulario	
	Monitoreo de control de lavado de activos	X		X	Es una actividad que lo realiza otra área, se incluirá como un checklist para que adjunte la información en formulario	
	Enviar información complementaria a GR	X		X	Es una actividad que lo realiza otra área, se incluirá como un checklist para que adjunte la información en formulario	
	Solicitar información al cliente	X		X	Se incluirá un paso en el flujo de trabajo, para que espere por documentación faltante del cliente, una vez entregada, retornará a la tarea de Originación	

Subproceso ORIGINACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Consultar en la BDD de dato seguro calificación del cliente	X			No se incluirá en el BPMS, por cuanto el área de riesgos no tiene aprobada una calificación ex ante por la Superintendencia de Bancos y Seguros, ya que no tiene datos históricos, por ser producto nuevo	
	Incorporar precalificación para futura evaluación			X	Será un campo dentro del formulario	
	Suscribir términos y condiciones de evaluación	X		X	Será un checklist dentro del formulario BPMS	

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Tabla 3.4.1.2. Mapeo de tareas del proceso de evaluación a automatizar en la herramienta BPMS

	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
Subproceso EVALUACIÓN	Enviar información de lavado de activos	X		X	Se incluye como opción de checklist en formulario de BPMS	
	Categorizar y ponderar el riesgo del cliente	X			Tarea que a futuro se implementará en un sistema a contratar, en la siguiente versión del BPMS se incluirá	
	No Vinculación del cliente	X		X	Tarea de otra área, se registrará como respuesta del área en el formulario y se procederá con la finalización de la solicitud	

Subproceso EVALUACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Ejecutar “debida diligencia ampliada”	X		X	Tarea de otra área, se seleccionará como opción en formulario, la respuesta del área y se procederá con el inicio de selección del grupo evaluador	
	Seleccionar el grupo evaluador			X	Se seleccionará en el formulario los funcionarios de la Dirección de negocios inmobiliarios desde una base de datos	X
	Comunicar al grupo evaluador ejecutar “debida diligencia”	X			Actividad implícita al iniciar la evaluación	
	Elaborar programación de visitas para evaluación	X			Actividad que se realiza como apoyo al proceso de crédito, se verá en la siguiente versión si se la debe incluir en el BPMS	

Subproceso EVALUACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Trámite de viáticos	X			Es una actividad que lo realiza otra área, y de apoyo para el proceso de crédito	
	Elaborar informe de visita e iniciar evaluaciones	X		X	Se realizará en el formulario como un adjunto del informe, siempre presente en todas las evaluaciones	
	Evaluación ambiental	X		X	Se incluirá un paso en el flujo de trabajo, revisar en la simulación su confirmación con el dueño del proceso	
	Evaluación financiera	X		X	Se incluirá como un paso en el flujo de trabajo	
	Evaluación técnica	X		X	Se incluirá como un paso en el flujo de trabajo	
	Evaluación económica	X		X	Se incluirá como un paso en el flujo de trabajo	

Subproceso EVALUACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Evaluación legal	X		X	Se incluirá como un paso en el flujo de trabajo	

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Tabla 3.4.1.3. Mapeo de tareas del proceso de consolidación a automatizar en la herramienta BPMS

	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
Subproceso CONSOLIDACIÓN	Consolidar y ejecutar control de calidad de informe de evaluación	X		X	Se registrará como una opción de checklist el control de calidad dentro del formulario	
	Corregir informe de evaluación	X		X	Se creará un paso en workflow, y será asignado al líder del grupo de evaluación, una vez corregido se devolverá al director para su revisión	X
	Analizar informe de evaluación				Analizar y elaborar el acta se realizará en un paso del workflow, se adjuntará el acta y el informe de evaluación	
	Elaborar acta de observaciones	X		X		X

Subproceso CONSOLIDACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Realizar ajustes al informe de evaluación	X		X	Se usará el paso de corrección de informe para esta actividad, se controlará con una regla, para identificar el siguiente paso de acuerdo al paso que lo invocó	
	Revisar y sumillar informe	X		X	Se creará un nuevo paso de responsabilidad del Gerente de División. Inmobiliaria que adjuntará el informe, en caso de correcciones irá al paso de corrección de informe	

Subproceso CONSOLIDACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Revisar informe y remitir memorando con calificación	X		X	Se creará un nuevo paso de responsabilidad del Gerente de Riesgos, siempre que el monto sea mayor o igual a un millón, se controlará con una regla, se adjuntará el memorando de calificación, se debe considerar una opción en este formulario de finalizar solicitud por cuanto puede no ser sujeto de crédito	
	Revisar informe de evaluación	X		X	Se creará un nuevo paso de responsabilidad del Gerente de Crédito, si existen correcciones se irá al paso de “corrección de informe”, se controlará con una regla.	

Subproceso CONSOLIDACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Revisar informe de evaluación	X		X	Se creará un nuevo paso de responsabilidad del Gerente Jurídico, si existen correcciones se irá al paso de “corrección de informe”, se controlará con una regla.	
	Convocar a comité de crédito	X		X	Se creará un nuevo paso de responsabilidad de Secretaria General para convocar al comité, y calificar el informe de evaluación.	
	Corregir observaciones	X		X	Paso que realizará todas las correcciones que las diferentes áreas soliciten	

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Tabla 3.4.1.4. Mapeo de tareas del proceso de calificación a automatizar en la herramienta BPMS

	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
Subproceso CALIFICACIÓN	Analizar informe de evaluación	X		X	Se usará el paso “califica” creado en el proceso de consolidación, y se incluirá las opciones de la calificación: No califica (finaliza solicitud de financiamiento), califica con observaciones, no califica con observaciones (debe retornar al paso de correcciones para nuevamente convocar a comité de crédito). Se debe controlar con reglas	
	Calificar financiamiento					

Subproceso CALIFICACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Análisis de requisitos para evaluación	X			Se usará el paso “corrección de informe” creado en el paso de consolidación y se activará cuando se tenga la condición de “califica con observaciones” y “no califica con observaciones”	
	Elaborar acta de sesión de comité	X		X	Se usará el paso de “califica” y se adjuntará el documento de acta de sesión de comité	
	Notificar a grupo evaluador observaciones			X	Se enviará un mensaje de notificación al grupo de evaluación, siempre que existan observaciones al informe y se activará luego de completarse el paso “califica”	

Subproceso CALIFICACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Elaborar documentación para aprobación y ajustar con las observaciones en caso de requerirlo	X		X	Se usará el paso “corrección informe “ y se adjuntará la documentación para aprobación, y se enviará a la Gerencia de Div Inmobiliaria en caso de que sea la condición “califica sin o con observaciones”, se controlará con una regla	X
	Revisar información previo a la aprobación	X		X	Se creará un paso de responsabilidad	

Subproceso CALIFICACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Emitir conformidad mediante sumilla				de Gerencia de División Inmobiliaria, luego del paso “califica” y es para revisar la documentación para aprobación y se marcará en el formulario de este paso dos opciones: - Aprobar informe (se activa el siguiente paso) - Realizar ajustes al informe (regresa al paso “corrección de informe”)	
	Revisar información previo a la aprobación	X		X	Se creará un paso de responsabilidad	

Subproceso CALIFICACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Emitir conformidad mediante sumilla				de Gerencia de Crédito, luego del paso “Revisa Gerencia de División Inmobiliaria” y es para revisar la documentación para aprobación y se marcará en el formulario de este paso dos opciones: - Aprobar informe (se activa el siguiente paso) - Realizar ajustes al informe (regresa al paso “corrección de informe”)	
	Realizar ajustes al informe de evaluación	X		X	Se usará el paso “corrección informe”, y controlará con reglas	
	Notificar al cliente que solicitud ha sido negada				Es un Oficio enviado por el Quipux	

Tabla 3.4.1.5. Mapeo de tareas del proceso de aprobación para automatizar en la herramienta BPMS

	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
Subproceso APROBACIÓN	Elaborar proyecto de decisión de aprobación	X		X	Se creará un paso de responsabilidad de Gerencia Jurídica, se adjuntará el documento proyecto de decisión de aprobación	
	Revisar proyecto de decisión	X		X	Se creará un paso de responsabilidad de Gerencia de Crédito, se adjuntará el documento corregido de proyecto de decisión de aprobación, en caso de observación regresará al paso “elaborar proyecto de decisión”	

Subproceso APROBACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Enviar a directorio expediente de financiamiento para aprobación			X	Se creará un paso “aprobación” y se incluirá en el formulario dos opciones para indicar aprobación de GG y aprobación de directorio, subir decisión de aprobación firmada como adjunto	
	Enviar a GG expediente de financiamiento para aprobación					
	Suscribir decisión de aprobación	X			Tarea implícita en el paso de aprobación	
	Presentar operación de financiamiento	X			Tarea implícita en el paso de aprobación	
	Conocer, analizar y aprobar	X			Tarea implícita en el paso de aprobación	
	Recoger firma de aprobación de presidente de directorio	X			Tarea implícita en el paso de aprobación	

Subproceso APROBACIÓN	Tareas	Manual	Sistemas	BPMS	Observaciones	Servicios SOA
	Remitir expediente de crédito a Gerencia de División Inmobiliaria	X		X	En caso de no aprobación por parte del directorio en el paso de aprobación incluir opción de no aprobación con un campo texto para indicar los motivos	
	Notificar al cliente aprobación del financiamiento	X		X	Se creará un paso de notificación al cliente en el formulario se incluirá un campos de texto para indicar el número de oficio	
	Registrar en el SIC financiamiento aprobado		X	X	Se creará un paso de registro crédito en el SIC con toda la funcionalidad en el formulario.	X

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Luego de este análisis se propone el siguiente mapa de proceso en el workflow Ultimus que se indica en la figura 3.4.1.

3.4.2 Mapa del Proceso a implementar

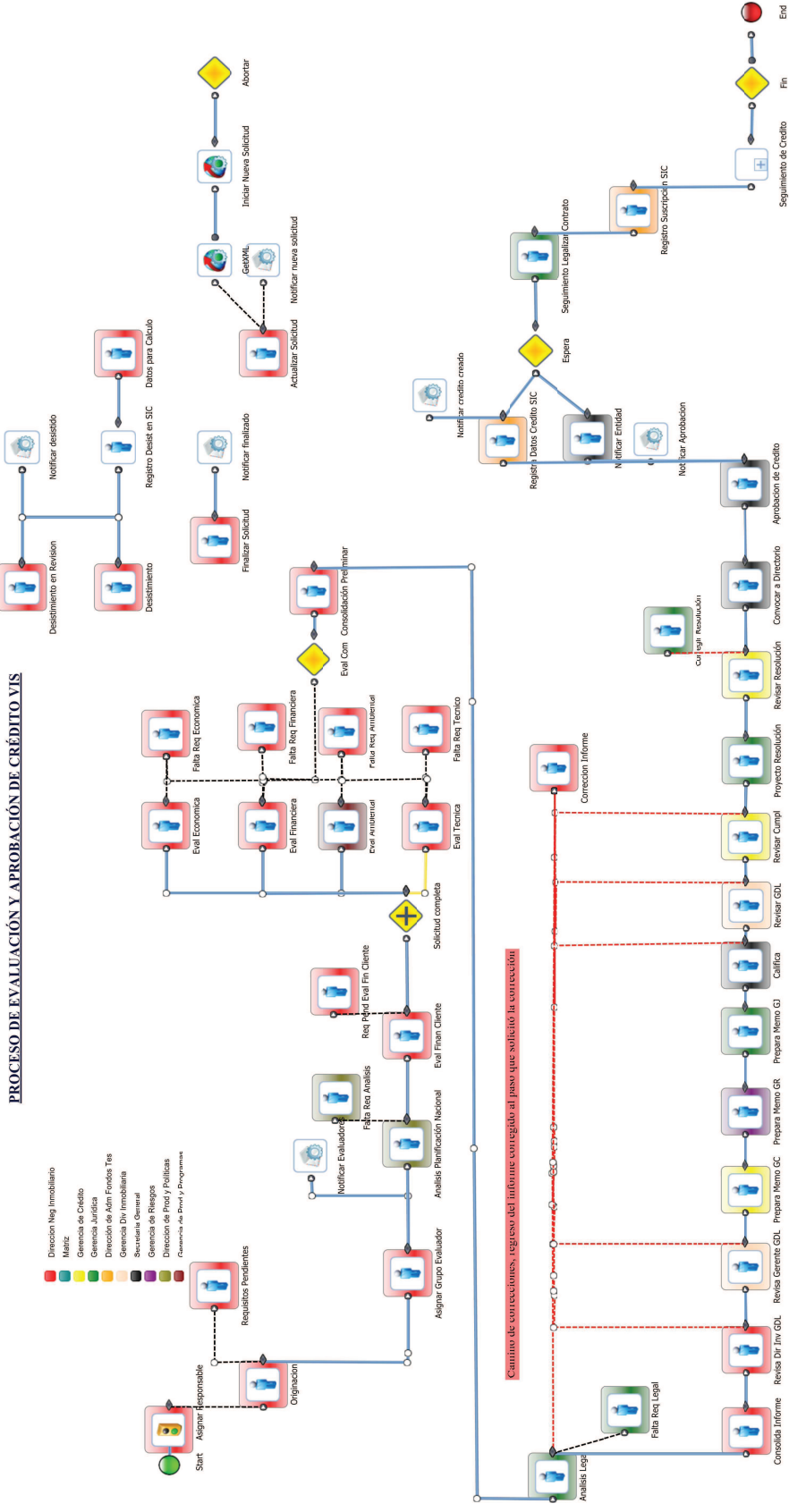


Figura 3.4.1. Modelo Ultimus de proceso de crédito

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

3.4.3 Especificaciones Técnicas de cada paso

Las especificaciones técnicas de cada paso, fueron elaboradas en el siguiente formato:

- Denominación del paso en el flujo: se especificó el nombre del paso, dato muy importante, por cuanto en la parte de programación, se referencia como un objeto por medio de este nombre.
- Formulario del paso: se diseñaron los formularios correspondientes a cada paso, en el cual se incluyeron según corresponda cajas lista, cajas de selección, cajas de texto, etiquetas, imágenes y botones.
- Datos: se especificaron en detalle los datos que el usuario debe seleccionar ya sea de una caja lista o ingresar en una caja de texto, se especificó también las bases de datos a las que se debe acceder ya sea para grabar o extraer esta información.
- Acción de los botones: se especificó la acción que cada botón diseñado en el formulario realizará, así por ejemplo: acciones de guardar, eliminar y/o borrar los datos del formulario. También se especificaron las reglas que se deben considerar al activar y/o completar este paso.
- Archivos adjuntos: se especificó en cada paso, las siguientes acciones sobre los archivos adjuntos:
 - Adjuntar: si o no
 - Abrir: si o no
 - Eliminar: si o no.
- Interfaces con otros sistemas transaccionales: se especificaron los servicios SOA que se utilizarán para la conexión con los sistemas transaccionales desde el formulario.
- Responsable del paso: se estableció el rol que ejecutará este paso en el proceso y no necesariamente debe mapear al cargo en el organigrama funcional, ya que el proceso es transversal.
- Aprobación del diseño del paso: finalmente se registró la firma de los usuarios del proceso que aprobaron el diseño del paso en el proceso.

En este formato se trabajó para todos los pasos del flujo, los mismos que se muestran en el Anexo A.

3.5 Evaluación de los resultados de la implementación del modelo

Una vez definido el modelo del proceso y con las especificaciones de cada paso en el flujo, es importante realizar una simulación de corrida con el flujo propuesto para ver qué se puede optimizar a fin de que el proceso se ejecute en los tiempos esperados.

3.5.1 Parámetros de simulación

Para ello se han definido los parámetros de tiempo y de costo; en el primer semestre del año 2014 se han procesado nuevos créditos desde la recepción de la solicitud de crédito, evaluación y aprobación, cabe recalcar que el crédito de vivienda de interés social es hacia el promotor inmobiliario, con proyectos que tienen en promedio mil casas, por lo que es un negocio 80/20 para el Banco del Estado, ya que con un número pequeño de proyectos se conceden altos financiamientos; el promedio sobre los tiempos empleados para la evaluación y aprobación de éstos créditos en el primer semestre del año 2014, son los propuestos para la simulación del flujo. El otro parámetro es el costo del recurso que se ha obtenido en base a su salario, dividiéndolo para el tiempo empleado en ejecutar la tarea; ambos parámetros se indican en la tabla 3.5.1:

Tabla 3.5.1. Parámetros para simulación del flujo del proceso

No.	Paso	Tiempo estimado para ejecutar el paso (horas)	Costo en hora/hombre del recurso USD
1	Asignar Responsable	0,5	125
2	Originacion	8	85
3	Requisitos pendientes	10	85
4	Asignar grupo evaluador	0,5	125
5	Análisis Planif Nacional	4	125
6	Falta Req Analisis	10	125
7	Eval Finan Cliente	8	85
8	Eval Economica	25	85

No.	Paso	Tiempo estimado para ejecutar el paso (horas)	Costo en hora/hombre del recurso USD
9	Eval Financiera	25	85
10	Eval Ambiental	25	85
11	Eval Tecnica	25	85
12	Falta Req Economica	10	85
13	Falta Req Financiera	10	85
14	Falta Req Ambiental	10	85
15	Falta Req Tecnica	10	85
16	Consolidacion Preliminar	4	85
17	Analisis Legal	4	85
18	Falta Req Legal	10	85
19	Revisa Dir Inv GDL	4	125
20	Revisa Gerente GDL	4	250
21	Prepara Memo GC	4	125
22	Prepara Memo GR	4	125
23	Prepara Memo GJ	4	125
24	Califica	4	1000
25	Revisa GDL	2	250
26	Revisa Cumpl	2	250
27	Corrección informe	2	85
28	Proyecto resolución	4	125
29	Revisar resolución	4	85
30	Corregir resolución	2	125
31	Convocar a Directorio	4	85
32	Aprobacion de crédito	2	60
33	Notificar entidad	1	60
34	Registra datos crédito	2	85
35	Seguimiento legaliza crédito	4	85
36	Registro Suscripcion SIC	2	85
37	Actualizar Solicitud	1	125
38	Finalizar Solicitud	1	125
39	Desistimiento	1	125
40	Registro Desist en SIC	0,5	85
41	Datos para calculo	1	85

Adicional, se establecen los siguientes parámetros generales antes de iniciar la simulación como se indica en la tabla 3.5.2.

Tabla 3.5.2. Escenario de simulación del proceso

No.	Parámetro	Valor
1	Número de flujos a lanzar durante la simulación	50
2	Distribución	Normal
3	Desviación estándar	1
4	Prioridad de tarea	FIFO
5	Unidad de tiempo	horas

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

3.5.2 Resultados de la primera simulación

A continuación se obtuvieron los siguientes resultados:

- Tabla 3.5.3: Resultados de costo y tiempo del proceso indicando la tarea más costosa y más lenta.
- Figura 3.4.2: Resultados de tiempos de las tareas en el proceso
- Figura 3.4.3: Resultados del costo del proceso, distribuidas por tareas.
- Figura 3.4.4: Resultados del tiempo del ciclo del proceso, distribuidas por tareas.
- Figura 3.4.5: Reporte del Balance del proceso, considerando un cola FIFO.

Tabla 3.5.3. Resumen de corrida de simulación del proceso

Unit Days	
Metrics	Value
Incident Cost	18,36
Costliest Step Name	Califica
Costliest Step Cost	5251,1
Costliest Step as % of Incident Cost	19,86
Incident Elapsed Time	215,05
Slowest Step Name	Eval Economica
Slowest Step Time	49,47
Slowest Step as % of Incident Elapsed Time	23

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Evaluación de VIS - Process Cost Report

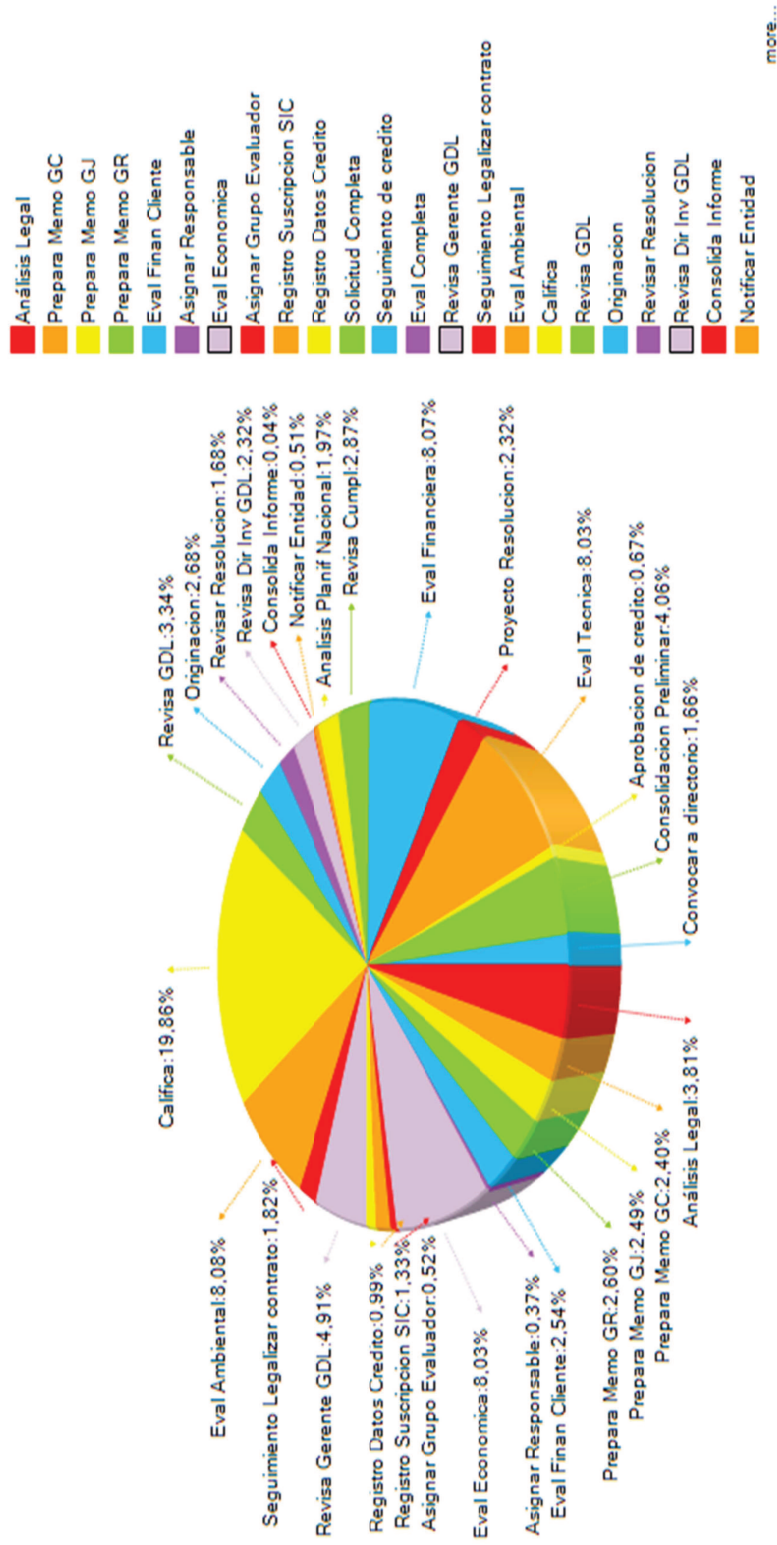


Figura 3.5.2. Reporte de costo del proceso

(B.E.D.E., 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

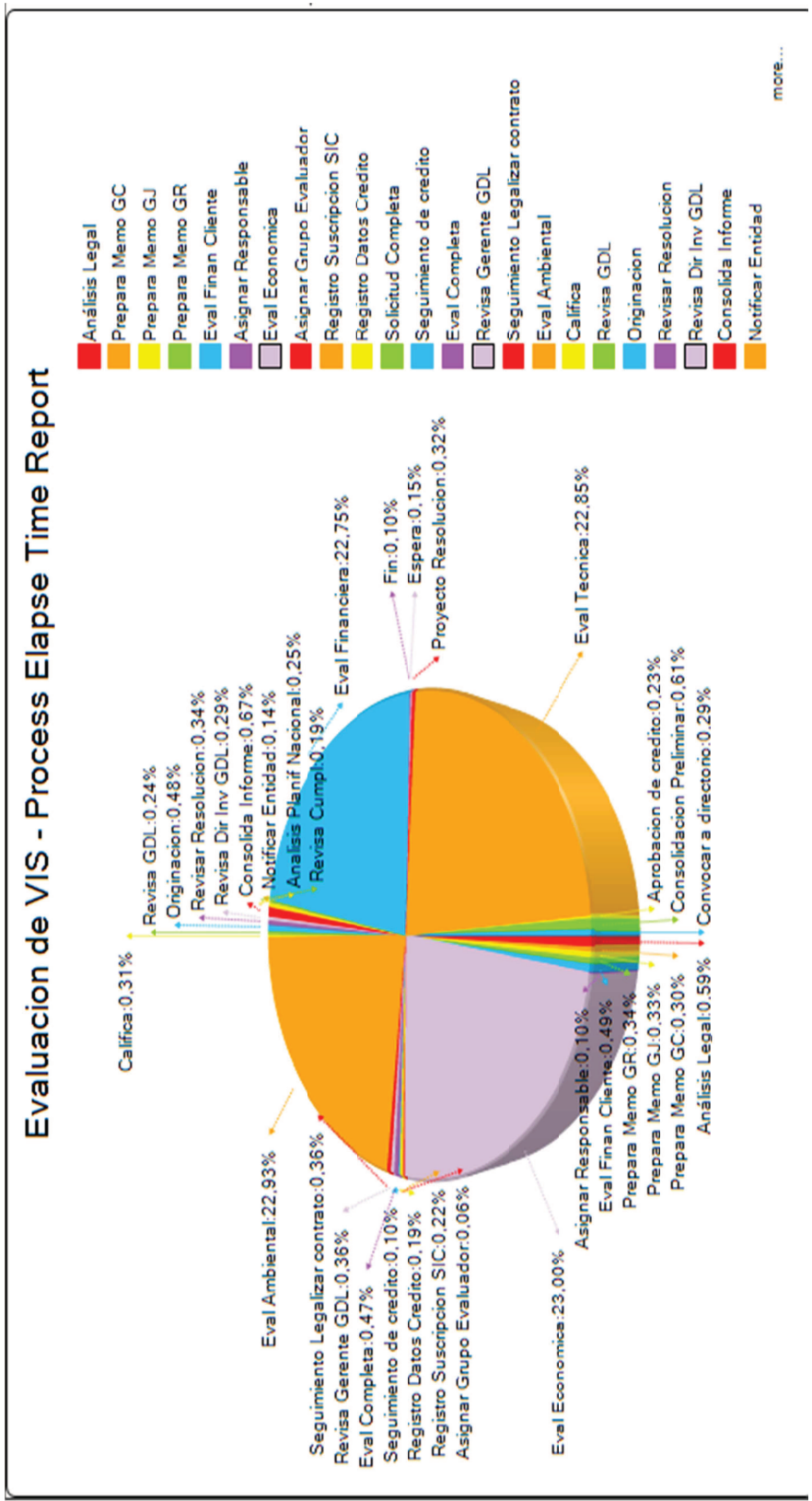


Figura 3.5.3. Reporte de tiempo transcurrido de tareas
 (B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodriguez S.

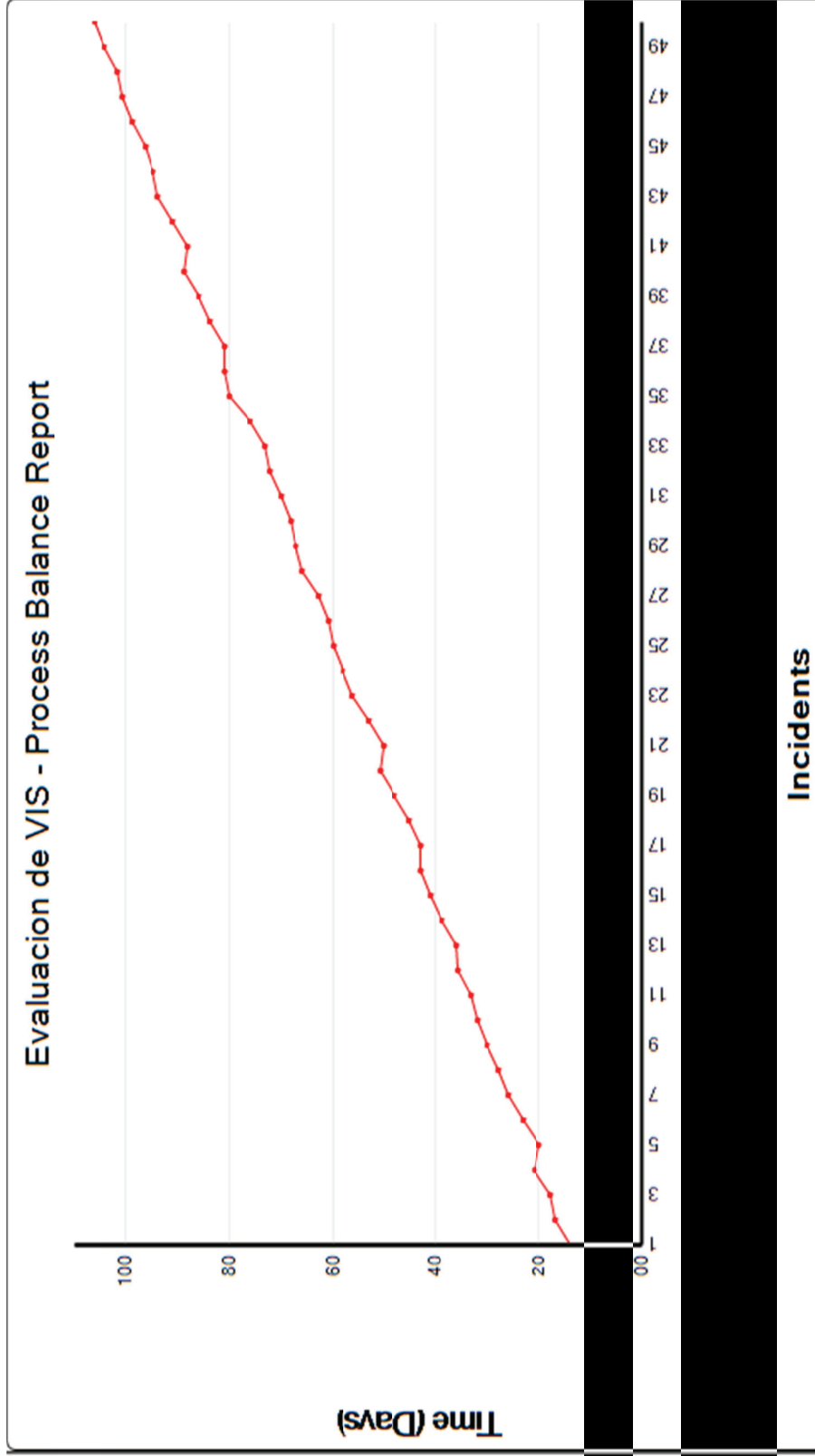


Figura 3.5.4. Reporte de Balance de Proceso
(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodriguez S.

Análisis: De la ejecución de la simulación se obtuvo que el paso “califica” es el más costoso, esto se debe a que los Gerentes de: riesgos, crédito, división inmobiliaria y Subgerente General de Negocios, participan en el comité de crédito con voz y voto, por lo que son recursos de alto costo para el Banco del Estado, y al durar el comité más tiempo, será más costoso este paso, cabe destacar que en el proceso se anticipa la participación de las gerencias para que revisen el informe y se pronuncien por observaciones y de esta forma el tiempo de reunión del comité se reduzca, sin embargo esto no sucede, ya que las sucursales no incluyen en el informe las observaciones que realizan previamente las gerencias.

El Banco debe realizar un esfuerzo institucional para que las observaciones de las gerencias sean incluidas en el informe de evaluación, de manera estricta, para no volver a tratarlas en la reunión del comité de crédito y proponer un tiempo de reunión del comité de crédito reducido a dos horas como máximo, asumiendo que se solucione esta causa común de cultura organizacional, se usará este nuevo tiempo para la siguiente simulación.

El tiempo de ciclo del proceso es muy largo en esta simulación, tiene 215 días calendario, por lo que se revisaron algunos otros pasos nuevamente para confirmar su participación o no en el flujo del proceso.

- En primer lugar se analizó el paso de “Análisis de planificación nacional”, que el banco realiza en la evaluación del financiamiento, pero se observa que esta actividad se puede ejecutar al momento de realizar la prospección del cliente, esto es, al iniciar el contacto comercial con el cliente, puesto que es un análisis de que el proyecto inmobiliario cumple con los requisitos de vivienda popular y se avala con un permiso de factibilidad entregado por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), requisito que se solicita como documento obligatorio en la solicitud de crédito, por lo cual se eliminará este paso, ya que el flujo del proceso que se implementará en el BPMS, inicia a partir de la entrega de la solicitud de crédito con toda la documentación completa.

- En segundo lugar el paso de “Gerencia Jurídica”, que consiste en adjuntar un memorando con el pronunciamiento de gerencia jurídica, se analizó que se puede eliminar este paso, y adjuntar este documento en el paso “Análisis legal”, que es también de responsabilidad de la Gerencia Jurídica.
- Como política de crédito de vivienda de interés social, se estableció que inicialmente la gerencia de crédito, que administra el producto de financiamiento per-se del banco revisará inicialmente el proceso de crédito VIS, lo que sucedió en el año 2013, sin embargo, esto ya no es necesario porque el proceso ha madurado con el área de la división inmobiliaria, y el paso “revisar cumplimiento” se eliminará del flujo.
- Los permisos ambientales del proyecto inmobiliario son concedidos por el Ministerio del Ambiente, por lo que debe ser un requisito inicial en la fase de prospección del cliente, y un documento obligatorio al momento de entregar la solicitud de crédito, por lo cual el paso de “Evaluación Ambiental”, es una actividad innecesaria y se eliminará del flujo, ya que este permiso es un estudio implícito de factibilidad ambiental.
- Actualmente existen dos evaluaciones financieras que son del cliente y del proyecto, y se ejecutan en pasos diferentes en el proceso. La evaluación financiera del cliente se puede realizar en el proceso de prospección del cliente, por lo cual se eliminará este paso y quedará únicamente el paso de evaluación financiera del proyecto.

3.5.3 Resultados de la segunda simulación

Con los cambios propuestos se procede a ejecutar un segundo escenario de simulación con los siguientes resultados:

- Tabla 3.5.4: Resultados de costo y tiempo del proceso indicando la tarea más costosa y más lenta.
- Figura 3.5.5: Mapa del proceso con los cambios propuestos de mejora.

- Figura 3.5.6: Resultados de tiempos de las tareas en el proceso.
- Figura 3.5.7: Resultados del costo del proceso, distribuidas por tareas.
- Figura 3.5.8: Resultados del tiempo del ciclo del proceso, distribuidas por tareas.
- Figura 3.5.9: Reporte del balance del proceso, considerando una cola FIFO.

Tabla 3.5.4. Resumen de segunda corrida de simulación del proceso mejorado

Unit Days	
Metrics	Value
Incident Cost	13,77
Costliest Step Name	Califica
Costliest Step Cost	3787,81
Costliest Step as % of Incident Cost	19,1
Incident Elapsed Time	163,69
Slowest Step Name	Eval Financiera
Slowest Step Time	49,26
Slowest Step as % of Incident Elapsed Time	30,09

(B.E.D.E, 2013)

Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

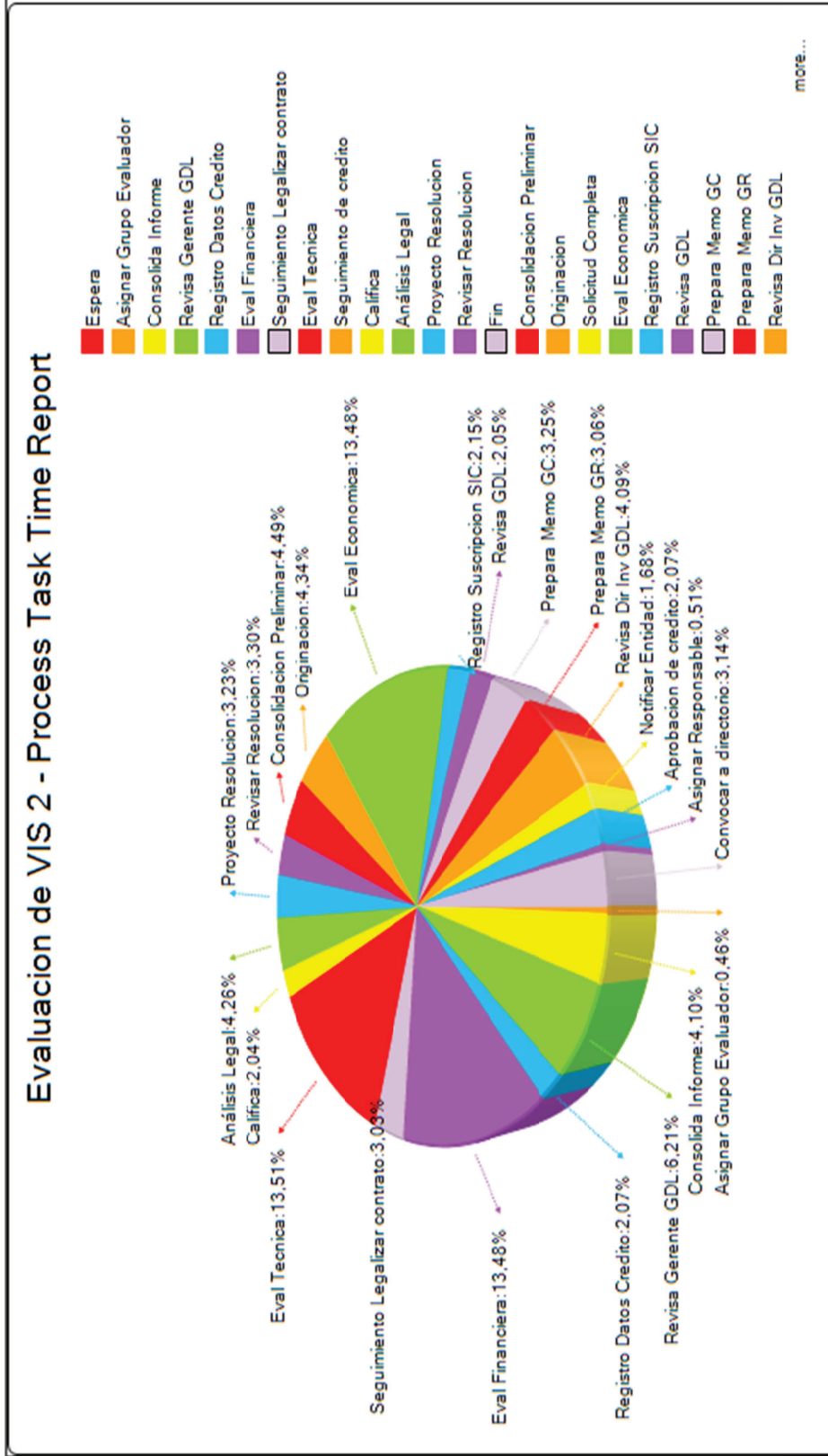


Figura 3.5.6. Reporte de tiempo de tareas con la mejora propuesta
 (B.E.D.E., 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

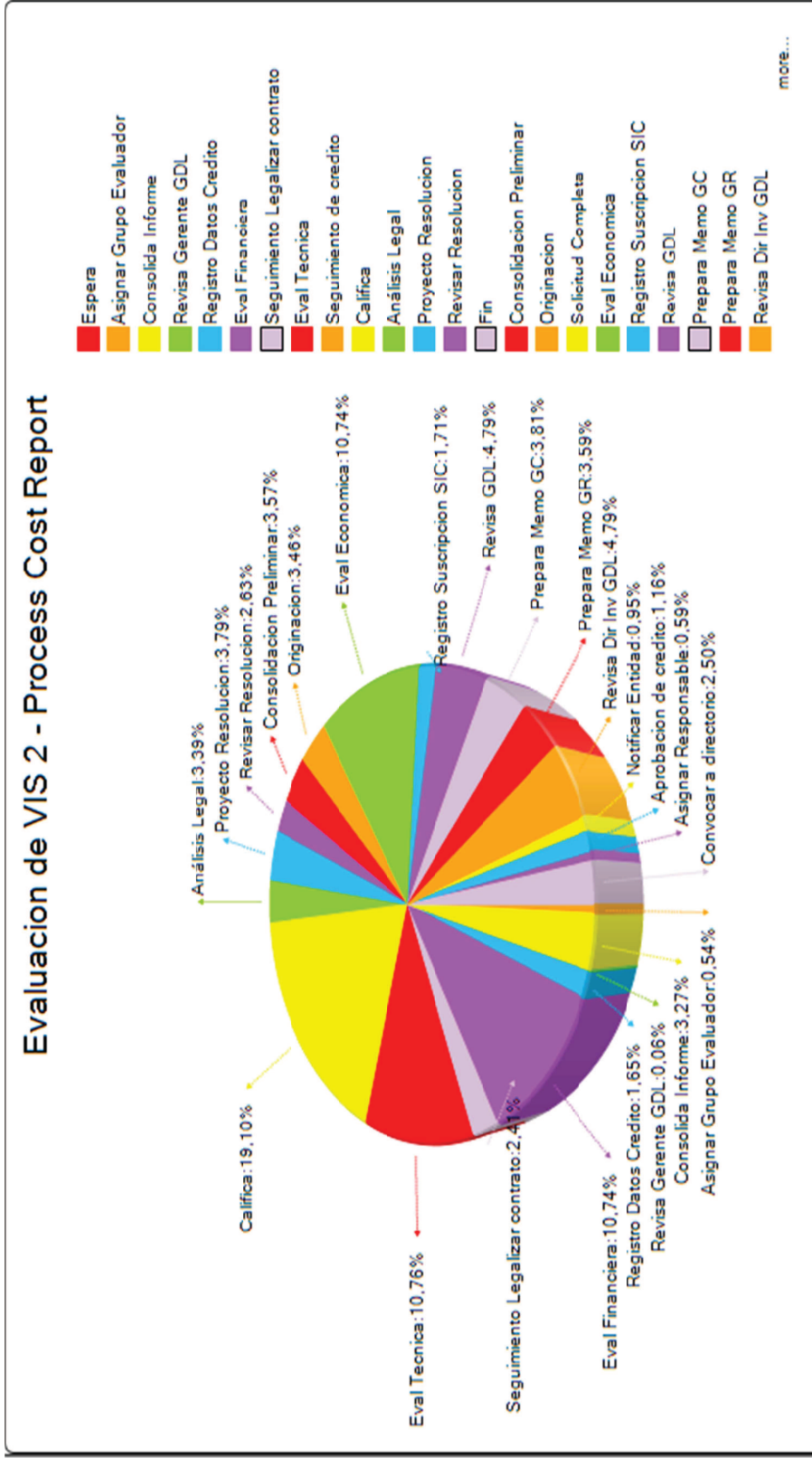


Figura 3.5.7. Reporte de costo del proceso con la mejora propuesta

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodriguez S.

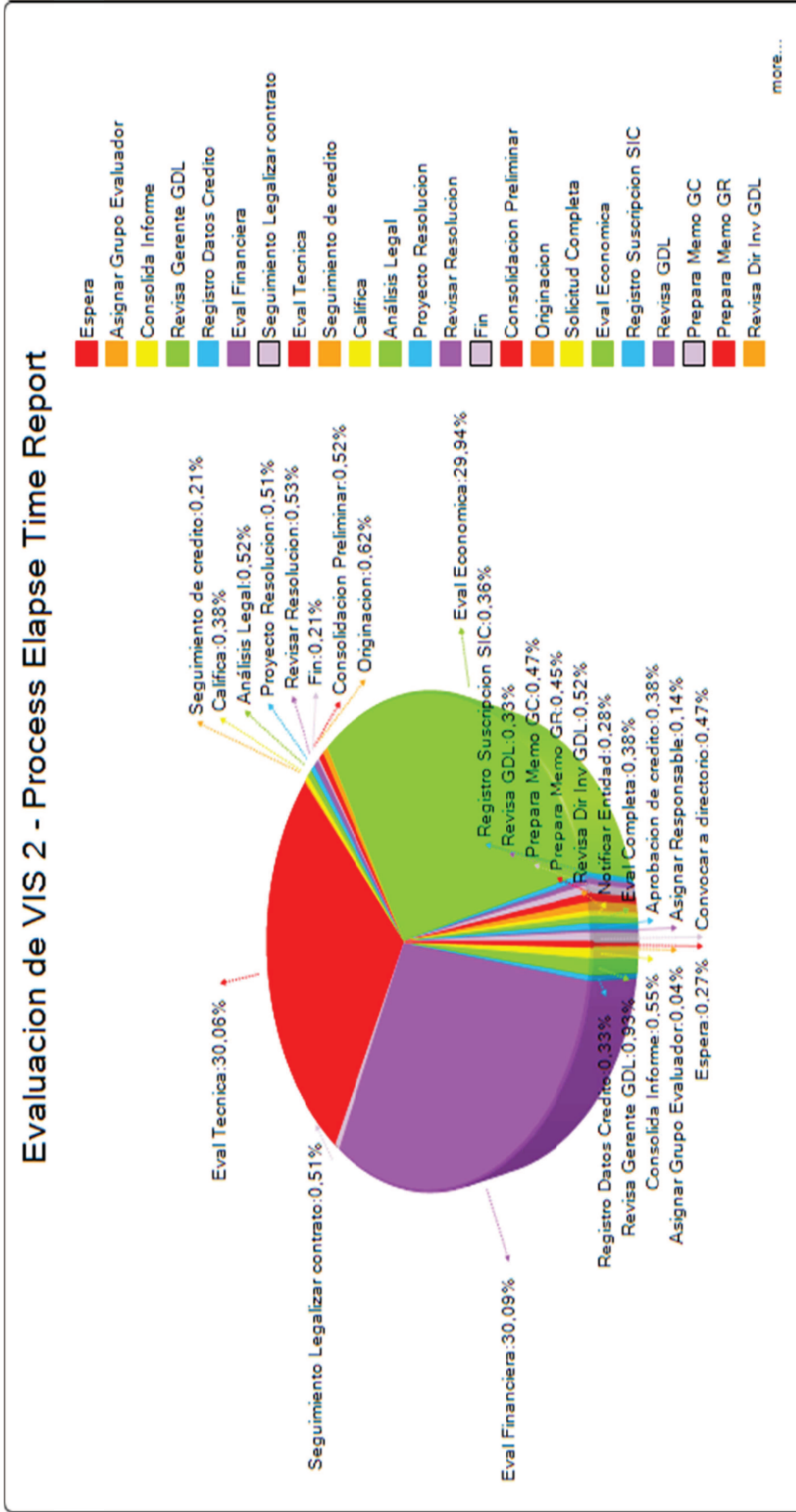


Figura 3.5.8. Reporte de tiempo transcurrido de las tareas con la mejora propuesta

(B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodriguez S.

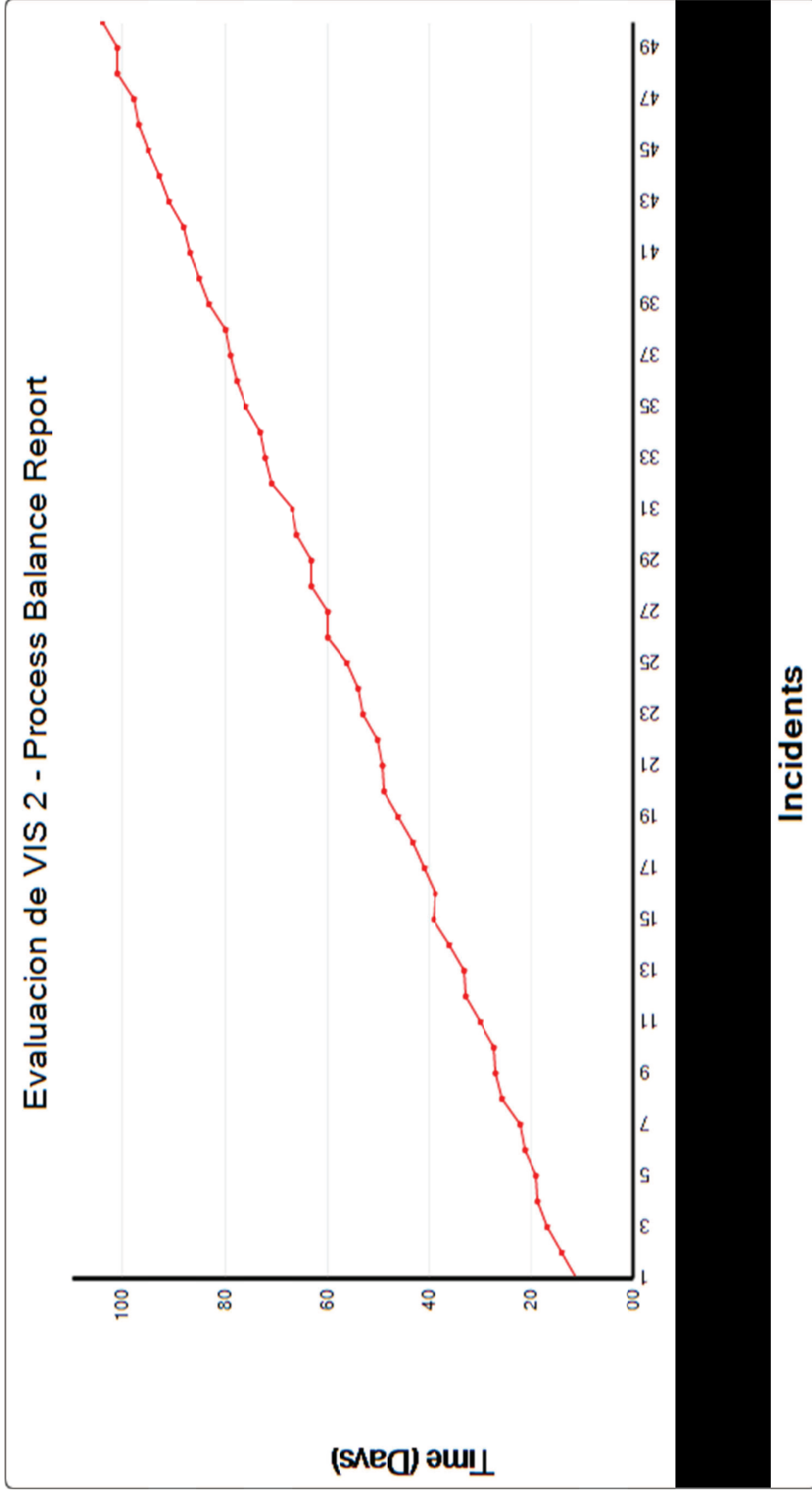


Figura 3.5.9. Reporte de tiempo transcurrido de las tareas con la mejora propuesta
 (B.E.D.E, 2013) Elaborado por: Ing. Nancy Rodríguez S.

Análisis: De la ejecución de la segunda simulación se obtuvo que el paso “califica”, que es la reunión del comité de crédito para la calificación del financiamiento, sigue siendo el más costoso, sin embargo disminuye en un 28%, lo cual es muy significativo si se multiplica por cincuenta reuniones de comité de crédito que se ejecutan en promedio por semestre.

En esta simulación el paso de “evaluación financiera” es la tarea más lenta y esto tiene justificación por cuánto es una tarea en la que se debe realizar una evaluación exhaustiva del proyecto inmobiliario

El tiempo de ciclo del proceso es de 163,69 días calendario que son cinco meses, desde que se ingresa la solicitud de crédito hasta la formalización del contrato, lo cual es muy significativo, en tiempo de proceso ya que se redujo en un 24% del tiempo total de la primera simulación. A continuación se detalla un análisis de costo/beneficio.

Tabla 3.5.5. Análisis costo/beneficio de la simulación del proceso mejorado

ANÁLISIS COSTO BENEFICIO				
Simulación	Nro de comités por semestre	Costo unitario USD	Costo por semestre USD	Tiempo del ciclo proceso Días
Primera simulación	50	5.251,00	262.550,00	215,05
Segunda simulación	50	3.787,00	189.350,00	163,69
RESUMEN	Ahorro/Beneficio USD	1.464,00	73.200,00	51,36
	Porcentaje de ahorro/beneficio	28%	28%	24%

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1 Conclusiones

- El modelo operacional se implementó desde mayo del 2012 como metodología en el Banco del Estado, para la automatización del proceso de crédito de inversión pública que es el proceso per-se, con excelentes resultados y fue un factor de referencia para que el gobierno central traspase el nuevo proceso de crédito de vivienda de interés social desde el Banco Ecuatoriano de la Vivienda hacia el Banco del Estado.
- El proceso de gestión de financiamiento de vivienda de interés social, se inició en el año 2013 al ser un proceso nuevo se necesitó que madure en la organización, por lo cual no se implementó en forma inmediata el modelo operacional, sino a partir del año 2014, en fases empezando por el proceso de concesión de financiamiento.
- El modelo operacional orientado a procesos, ofrece un método comprensible para unir estrategia, procesos y aplicaciones al interior del Banco del Estado, proporcionando a la organización la posibilidad de adaptarse continuamente a las condiciones del mercado.
- Uno de los elementos claves del modelo operacional es el “Diagrama core de la arquitectura empresarial”, que tiene el plan estratégico de la ruta de implementación de las aplicaciones que el negocio necesita ejecutar para todo el proceso de crédito de vivienda de interés social. Un cambio en la definición estratégica, inmediatamente cambiará el “Diagrama core de la arquitectura empresarial” y por lo tanto la ruta de implementación.

- La definición del modelo operacional contó con la participación de todos los niveles jerárquicos del banco, lo cual permitió que el modelo se base en un conjunto real de requerimientos acorde a las características del producto de crédito de vivienda de interés social.
- Para el levantamiento del modelo del proceso en notación EPC se contó con el usuario del negocio, el mismo que ya no participa al realizar el modelo del proceso en notación BPMN en donde participan técnicos de procesos y de IT.
- El modelado efectivo del proceso en notación BPMN, depende sin duda de un adecuado proceso de comunicación con el área de IT, razón por la cual durante este proyecto se comunicó en forma permanente el modelo operacional, con el fin de que IT, entienda la ruta estratégica que el banco busca para automatizar sus procesos.
- Las simulaciones ejecutadas permitieron reducir el costo y el tiempo del ciclo del proceso ya que se detectan tareas adicionales y por lo tanto mayor tiempo en la ejecución del proceso; o, un número excesivo de recursos para la ejecución de tareas y por lo tanto mayor costo en la ejecución del proceso.
- El modelo operacional orientado a procesos, implementado en el Banco del Estado, permitió a la gerencia general identificar la importancia del seguimiento continuo del modelo con la participación de todos los involucrados: usuarios del negocio, de procesos y de IT.
- El modelo operacional orientado a procesos implementado en el Banco del Estado, utilizando herramientas tecnológicas de BPA y BPMS, se puede replicar en otras organizaciones ya sean públicas como privadas, siempre y cuando sus procesos sean maduros y se tenga talento humano calificado, cumpliendo de esta forma con la hipótesis, objetivo general y objetivos estratégicos planteados en el presente proyecto de titulación.

1.2 Recomendaciones

- A partir de la implementación del modelo operacional como metodología para la automatización de procesos, en el año 2012 en el Banco del Estado, se contó con la experiencia previa tanto del personal operativo como tecnológico, lo que permitió incorporar el nuevo proceso de financiamiento de vivienda de interés social en forma segura y confiable, en un menor tiempo, sin afectar los procesos operativos per-se del banco, por lo que se recomienda iniciar con la implementación de este modelo en otras organizaciones ya sea públicas o privadas sobre un proceso ya maduro pero importante en la organización, mucho mejor si es un proceso core.
- Aplicar la misma metodología para el resto de proyectos tecnológicos que se generaron al desarrollar el modelo operacional orientado a procesos, para que la organización se adapte en forma continua a las nuevas condiciones del mercado.
- Al momento de definir el “Diagrama Core de la arquitectura empresarial” es importante contar con la participación del grupo de IT, para desarrollar las arquitecturas de: aplicaciones, servicios e infraestructura a nivel macro.
- En el modelo operacional de unificación es importante contar con la participación del nivel jerárquico de las sucursales regionales, para lograr acuerdos de estandarización en los procesos, a nivel nacional.
- Los procesos, al estar modelados en una notación EPC son modelos comprensibles para el usuario del negocio, no así un modelo en notación BPMN que sólo es comprensible para el área de IT que lo requiere para ensamblar el proceso e implantarlo en un BPMS, por ello es importante la aplicación correcta de las equivalencias definidas entre las dos notaciones para garantizar el mapeo al ciento

por ciento, y no se pierda ningún requerimiento del negocio al momento de automatizarlo en el BPMS.

- Una acción de mejora inmediata, al momento de modelar un proceso en la fase de notación EPC, es establecer tareas que se inicien en forma paralela, y asegurar que la herramienta tecnológica de BPMS, soporte este criterio.
- Revisar con el responsable del proceso los resultados de la simulación para ratificar si las tareas críticas se ejecutan como indican o se propone una acción de mejora sobre causas comunes como el factor de cultura organizacional, antes de que se implemente el proceso en producción.
- Toda herramienta BPMS debe tener un simulador, para validar la eficiencia del proceso; y, un modelador de procesos en notación BPMN para su automatización.
- Para que el seguimiento del modelo operacional, sea oportuno y de fácil acceso por parte de las autoridades, usuarios del negocio y de IT, es necesario que se cuente con herramientas tecnológicas de BPA y BPMS, que generen información ya sea gráfica y/o tabular del proceso, en sus respectivas fases. Cabe destacar que estos reportes pueden ser usados como insumos para elaborar pliegos de contratación de consultoría de procesos que a futuro necesite contratar el Banco del Estado bajo un modelo operacional orientado a procesos, en el cual se realice el levantamiento y optimización de procesos, bajo un esquema de arquitectura empresarial.
- La metodología del modelo operacional, para que se replique en otras organizaciones es necesario que cuente con las herramientas tecnológicas de BPA y BMS, para lo cual la organización debe realizar un análisis de mercado para adquirirlas, es importante considerar que si es un software extranjero tenga una representación local en el país que le dé soporte.

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Internacional de Profesionales de BPM. (2009). BPM Common Body of Knowledge, ABPMP. *BPM Common Body of Knowledge, ABPMP*. Terre Haute, Indiana, USA: ABPMP.
- B.E.D.E. (Marzo de 2013). *Reglamento de Operación de Crédito de Vivienda de Interés Social*. Quito: Bede.
- BdE. (30 de 09 de 2012). Metodología para levantamiento de procesos. *Metodología para levantamiento de procesos*. Quito.
- BdE. (30 de 09 de 2013). Memoria Anual 2013. *Memoria Anual 2013*.
- BdE. (30 de 03 de 2014). Manual de Gestión de Calidad. *Manual de Gestión de Calidad*.
- Freund, J., Rucker, B., & Hitpass, B. (2013). *BMN 2.0 Manual de Referencia y Guía Práctica*. Santiago de Chile: Edición Latinoamericana.
- Garimella, K., Lees, M., & Williams, B. (2008). *Introducción a BPM*. Indiana: Wiley Publishing, Inc.
- Hitpass, B. (2012). *BPM Fundamentos y Conceptos de Implementación*. Santiago de Chile: BHH Ltda.
- ISO/IEC 19510. (01 de 07 de 2013). Information technology — Object Management Group Business Process Model and Notation. *Information technology — Object Management Group Business Process Model and Notation*. Suiza: ISO copyright.
- Lewix, E. G. (2012). Seminar Business Process Management. *Seminar Business Process Management with Edward Lewis* (pág. 200). Houston: Universidad de Houston.
- Nelis, J., & Jeston, J. (2008). *Business Process Management*. Oxford: Elsevier, Ltda.
- PMI. (01 de 2013). Fundamentos de la Gerencia de Proyectos basada en el PMBOK-fifth edition. *Fundamentos de la Gerencia de Proyectos basada en el PMBOK-fifth edition*. Pennsylvania, USA: PMI Institute.
- Ross, J., Well, P., & Robertson, D. (2006). *Enterprise Architecture as Strategy*. Boston: Library of Congress.
- Scheer, A. (2000). *ARIS-Business Process Frameworks*. Berlin: Betz Druck.
- SENPLADES. (2010). *El derecho a vivienda, a la ciudad y al habitat sostenibles*. Quito: SENPLADES.
- Software AG. (2012). *Model to Execute, Software AG Integrity Solutions*. Quito, Ecuador.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2014). Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. *Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*.
- Ultimus. (2012). *Implementación de Procesos de Negocio*. Quito, Ecuador.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Vivienda de interés social

Es aquella que se desarrolla para garantizar el derecho a la vivienda de los hogares de menores ingresos, conforme los lineamientos emitidos por MIDUVI (B.E.D.E, 2013).

MIDUVI

Es el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda que define las especificaciones técnicas mínimas que caracterizan a las unidades de vivienda de interés social, y estima rangos de precios para las mismas, en función de los precios de la economía nacional (B.E.D.E, 2013).

Crédito de vivienda de interés social

Financiamiento para el desarrollo de vivienda de interés social, tanto públicos como privados, que garanticen el acceso de los grupos de menores ingresos a una vivienda digna y un hábitat saludable (B.E.D.E, 2013).

Proceso

Es un conjunto de actividades, material y/o flujo de información que transforma un conjunto de entradas en resultados definidos (Garimella, Lees, & Williams, 2008).

BPM Business Process Management

De acuerdo a la Asociación Internacional de Profesionales de BPM (2009):
BPM es un enfoque sistemático para identificar, levantar, documentar, diseñar, ejecutar, medir y controlar tanto los procesos manuales como automatizados, con la finalidad de lograr a través de sus resultados en forma consistente los objetivos de negocio que se encuentran alineados con la estrategia de la organización. (p.55)

BPM Governance

Según Hitpass (2012) el BPM Governance es:

Un modelo de gestión corporativo orientado a procesos, pero integrado con todas las capas de una organización: las fases del ciclo de gestión, la gestión del cambio de nuevos requerimientos, la estructura organizacional y todos los instrumentos de alineamiento de y entre las estructuras corporativas. (p.21)

BPA Business Process Analysis

Como metodología que permite la implementación del BPM Governance se tiene el BPA (Business Process Analysis), que según Garimella, Less & Williams (2008) ayuda a “identificar las necesidades del negocio y determinar soluciones a través del estudio y mejora de sus procesos” (p.32), tanto de los procesos manuales como automatizados. Y como herramienta tecnológica que implementa esta metodología se tiene ARIS.

M2E Model to Execute

Como metodología para integrar el BPA y BPMS se tiene “Model to Execute” que según Software AG (2012) permite “transformar el Modelo de Negocio a un Modelo Ejecutable”. Como punto importante a considerar en esta metodología son educar a el grupo de tecnología estableciendo un pensamiento orientado a procesos.

BPM Operacional

Según Hitpass (2012), BPM Operacional es la “implementación del proceso o línea de negocio por separado”. Cada proceso puede encontrarse en un diferente nivel de madurez para su implementación, puede partir desde un proceso actual que debe levantarse, documentarse y/o rediseñarse hasta introducir un nuevo proceso, no existente en la organización.

BPMS Business Process Management Suite

Como metodología que permite la implementación del BPM Operacional se tiene el BPMS (Business Process Management Suite), que según Garimella, Less & Williams (2008) es un conjunto de software que permite el diseño de procesos, flujos de trabajo, aplicaciones, integración y supervisión. Y como herramienta tecnológica que implementa esta metodología se tiene ULTIMUS.

ARIS

Es un conjunto de software que permite implementar la metodología BPA (Business Process Analyst), orientadas al estudio y mejora de los procesos de negocio para lograr la excelencia operacional, mejorar la calidad, reducir los costos y optimizar el desempeño (Software AG, 2012).

ULTIMUS

Es un conjunto de software que permite implementar la metodología BPMS (Business Process Management Suite), orientadas a la automatización y mejora de los procesos del negocio (Ultimus, 2012).

ANEXOS

ANEXO A Especificaciones Técnicas para implementación de flujo de trabajo en el BPMS

1. PASO ASIGNAR RESPONSABLE



1.1 FORMULARIO DEL PASO

PROCESO DE CRÉDITO
29 de noviembre de 2012

Resumen

TAREA DE ASIGNAR RESPONSABLE		Usuario:
Información de la solicitud de financiamiento recibida:		
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	Periodo: <input type="text"/> - Número: <input type="text"/>	<input type="button" value="Verificar datos en Regycont"/>
Cliente: <input style="width: 60%;" type="text"/>	Fecha: <input style="width: 20%;" type="text"/>	
Descripción: <input style="width: 100%;" type="text"/>		
Consulta de Solicitudes Anteriores de la Entidad		
Persona asignada para Origenación/Pre calificación: <input style="width: 80%;" type="text"/>		
<input style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 20px;" type="button" value="Firma de Responsabilidad"/>		

1.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

Periodo: ingresa el periodo de la hoja de trámite externo

Número: ingresa el número de la hora de trámite externo

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA U OPCIONES:

Persona asignada para Originación/Precalificación: El usuario seleccionará de una lista de funcionarios de la Dirección de Negocios Inmobiliarios-GDL, la persona que realizará el análisis de Originación del crédito.

1.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Verificar datos en Regycont:

Una vez que el usuario llena los campos de Periodo y Número del trámite externos se presiona este botón, cuando encuentra información la desplegará en los campos de cliente, fecha y descripción.

Consulta de Solicitudes anteriores del Cliente:

El usuario debe presionar este botón para verificar que no está ingresando una solicitud duplicada.

1.4 ARCHIVOS ADJUNTOS

- Solicitud del cliente scaneada
- Declaración Patrimonial

1.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema Regycont y SIC

1.6 RESPONSABLE

Director de Inversión GDL

1.7 APROBADO POR:

2. PASO ORIGINACIÓN



2.1 FORMULARIO DEL PASO

PROCESO DE CRÉDITO

Fecha: 15 de septiembre de 2011

Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regyon: 001129 (Resumen del Trámite)

TAREA DE ORIGINACIÓN Usuario: Usuario slopez -

Número de trámite externo (control de comunicaciones): Fecha Ingreso: Registro SIC:

Tipo de Solicitud: Cliente:

Datos de la Solicitud:

Categoría: Cliente:

Provincia: Cantón: Estudio:

Producto: Programa:

Sector Económico:

Monto Solicitado: Unidad: Fecha de Solicitud: 01/02/2013

Identificado por: Tipo: Reembolsable:

Objeto:

Observaciones:

Unidad Organizacional: Requisitos de solicitud Registro Documentos en SIC Actualizar datos del cliente

Crear Registro Solicitud en SIC No. de Solicitud:

Resultado Origenación: Documentación completa y calificación de riesgo:

Calificación de riesgo actualizado.

Calificación de riesgo será actualizado en el proceso de evaluación Observación:

No hay los datos, solicitar al área correspondiente.

Revisión de la solicitud:

Iniciar las evaluaciones de crédito, se verificaron los requisitos para la empresa, proyecto y técnicos Firma de Responsabilidad

Faltan requisitos que deben ser completados

Requisito: Añadir

Observaciones: Borrar

Listado de requisitos faltantes:

Secuencia	No_SolInic	UniOrgIni	No_Sol	UniOrg	F	No_Inci	I	NombreDoc	Logon	Obs	Fec
▶											

2.3 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

Categoría, cliente, provincia, cantón, estudio, producto, programa, sector económico, monto solicitado, unidad, fecha de solicitud, identificado por, tipo, reembolsable, objeto, observaciones y Unidad Organizacional.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA U OPCIONES:

1. En la sección “Resultado Originación: Documentación completa y calificación de riesgo”, debe escoger una de las siguientes opciones:
 - Calificación de riesgo actualizado
 - Calificación de riesgo será actualizado en el proceso de evaluación
 - No hay los datos, solicitar al área correspondiente
2. En la sección “Revisión de la solicitud” una de las siguientes opciones:
 - Iniciar las evaluaciones de crédito, se verificaron los requisitos para la empresa, proyecto y técnicos
 - Faltan requisitos que deben ser completados, si escoge esta opción seguidamente escogerá de una caja lista el Requisito que está pendiente (entregará GDL); y, Observaciones

2.4 ACCIÓN DE LOS BOTONES

Actualizar datos del cliente:

Con este botón se enlazará al sistema de clientes del banco para ingresar la información tanto de los clientes como de los accionistas según el caso y de garantes y/o codeudor.

Crear Registro Solicitud en SIC:

Con este botón se grabarán los datos ingresados de la solicitud pero antes debe actualizar datos del cliente.

Requisitos de solicitud:

El usuario puede descargar un archivo en el cual se indican los requisitos que se deben verificar para la empresa, proyecto y técnicos.

2.5 ARCHIVOS ADJUNTOS

Documento de Originación (abierto el documento que estime conveniente subir en este paso, el usuario)

- Solicitud de cliente
- Declaración Patrimonial

2.6 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema Regycont, SIC y Clientes

2.7 RESPONSABLE

Analista de Inversión GDL

2.8 APROBADO POR:

3. REQUISITOS PENDIENTES



3.2 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado												PROCESO DE CRÉDITO																																						
											Fecha: 15 de septiembre de 2011																																							
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)																																																		
TAREA DE SEGUIMIENTO DE REQUISITOS PENDIENTES												Usuario:		Usuario slopez -																																				
Número de trámite externo (control de comunicaciones):					Fecha Ingreso:			Registro SIC:																																										
Tipo de Solicitud:				Cliente:																																														
Registrar el seguimiento a los requisitos pendientes:																																																		
<input checked="" type="checkbox"/> Todos los requisitos pendientes fueron entregados.																																																		
<input checked="" type="checkbox"/> Faltan requisitos que serán completados durante las evaluaciones.																																																		
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitar actualización del registro de solicitud en el SIC y posible ingreso de un nuevo registro en el SIC.																																																		
Observaciones: <input type="text"/>																																																		
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitar finalización de la solicitud de crédito. Motivo: <input type="text"/>																																																		
<input checked="" type="checkbox"/> Ingresar información del seguimiento de los requisitos pendientes.																																																		
Firma de Responsabilidad																																																		
Secuencial	No_SolInicial	UniOrgInicia	No_Sol	UniOrg	Paso	N	I	NombreDoc	Logon	Obs	Fecha	Secuencial_Reg																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>SecuencialHist</th> <th>Secuencial</th> <th>Accion</th> <th>No_SolInicial</th> <th>UniOrgInicial</th> <th>No_Sol</th> <th>UniOrg</th> <th>Paso</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="9"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SecuencialHist</th> <th>Secuencial</th> <th>Accion</th> <th>No_SolInicial</th> <th>UniOrgInicial</th> <th>No_Sol</th> <th>UniOrg</th> <th>Paso</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="9"> </td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table>															SecuencialHist	Secuencial	Accion	No_SolInicial	UniOrgInicial	No_Sol	UniOrg	Paso	No	<table border="1"> <thead> <tr> <th>SecuencialHist</th> <th>Secuencial</th> <th>Accion</th> <th>No_SolInicial</th> <th>UniOrgInicial</th> <th>No_Sol</th> <th>UniOrg</th> <th>Paso</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="9"> </td> </tr> </tbody> </table>									SecuencialHist	Secuencial	Accion	No_SolInicial	UniOrgInicial	No_Sol	UniOrg	Paso	No									
SecuencialHist	Secuencial	Accion	No_SolInicial	UniOrgInicial	No_Sol	UniOrg	Paso	No																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>SecuencialHist</th> <th>Secuencial</th> <th>Accion</th> <th>No_SolInicial</th> <th>UniOrgInicial</th> <th>No_Sol</th> <th>UniOrg</th> <th>Paso</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="9"> </td> </tr> </tbody> </table>									SecuencialHist	Secuencial	Accion	No_SolInicial	UniOrgInicial	No_Sol	UniOrg	Paso	No																																	
SecuencialHist	Secuencial	Accion	No_SolInicial	UniOrgInicial	No_Sol	UniOrg	Paso	No																																										

3.3 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección Registrar el seguimiento a los requisitos pendientes:

1. Todos los requisitos pendientes fueron entregados

2. Faltan requisitos que serán completados durante las evaluaciones.
3. Solicitar actualización del registro de solicitud en el SIC y posible ingreso de un nuevo registro en el SIC y observaciones.
4. Solicitar finalización de la solicitud de crédito y Motivo.
5. Ingresar información del seguimiento de los requisitos pendiente.

**QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA
U OPCIONES:**

Si ingresa información del seguimiento de los requisitos pendientes, deberá selección el requisito

3.4 ACCIÓN DE LOS BOTONES

N/A

3.5 ARCHIVOS ADJUNTOS

No adjuntará archivos, pero si le permitirá ver la solicitud de crédito el documento scaneado, declaración patrimonial y el documento de Originación si fuere el caso

3.6 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema SIC

3.7 RESPONSABLE

Analista de Inversión GDL

3.8 APROBADO POR

4 ASIGNAR GRUPO EVALUADOR



4.1 FORMULARIO DEL PASO

TAREA DE ASIGNACIÓN DEL GRUPO EVALUADOR		Usuario:	Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	Fecha Ingreso:	Registro SIC:	
Tipo de Solicitud:	Ciente:		
Escoger las personas del grupo evaluador:			
<u>NO aplica evaluación:</u>	<u>Persona asignada para evaluación:</u>		<u>Líder:</u>
<input checked="" type="checkbox"/> N/A	TÉCNICA:	TextBox	<input type="radio"/> SI
<input checked="" type="checkbox"/> N/A entidad	<input checked="" type="checkbox"/> N/A FINANCIERA:	TextBox	<input type="radio"/> SI
<input checked="" type="checkbox"/> N/A	ECONÓMICA:	TextBox	<input type="radio"/> SI
<input checked="" type="checkbox"/> N/A	ANÁLISIS, PLANIFICACIÓN Y POLÍTICAS:	TextBox	<input type="radio"/> SI
<input checked="" type="checkbox"/> N/A	AMBIENTAL:	TextBox	<input type="radio"/> SI
<input checked="" type="checkbox"/> N/A	JURÍDICA:	TextBox	<input type="radio"/> SI
Firma de Responsabilidad			

4.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

Debe seleccionar si aplica o no las evaluaciones: técnica, financiera, económica, análisis/planificación y políticas, ambiental y jurídica. Como también seleccionar el líder de la evaluación que luego realizará la consolidación del informe y correcciones durante todo el proceso hasta la aprobación del crédito.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

En las cajas lista de las evaluaciones técnica, financiera, económica, análisis/planificación y políticas, ambiental y jurídica; el nombre del analista que realizará la evaluación correspondiente. Iniciar las evaluaciones de crédito.

4.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

4.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

No adjuntará archivos, pero si le permitirá ver la solicitud de crédito el documento scaneado, declaración patrimonial y el documento de Originación si fuere el caso.

4.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

4.6 RESPONSABLE

Director de Inversión GDL

4.7 APROBADO POR:

5 NOTIFICAR EVALUADORES



5.1 DESCRIPCIÓN DE NOTIFICACIÓN

- Enviar desde el buzón del Director de Inversión un mensaje dirigido a todos los analistas escogidos en el paso de “Asignar Grupo evaluador” de que deben iniciar la evaluación se debe adjuntar la solicitud de crédito, declaración patrimonial y el documento de originación.
- Gerencia Jurídica

5.2 RESPONSABLE

Director de Inversión de GDL

5.3 APROBADO POR:

6 EVAL TÉCNICA



6.1 FORMULARIO DEL PASO

PROCESO DE CRÉDITO

Fecha: 15 de septiembre de 2011

Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)

TAREA DE EVALUACIÓN		Usuario: Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso: <input type="text"/>
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Registro SIC: <input type="text"/>
	Cliente: <input type="text"/>	

Resultado de la Evaluación: Esquema general para la presentación de los Informes de Evaluación

Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso.
 No aplica la realización de evaluación en esta solicitud. Motivo:
 Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.
 Faltan requisitos que deben ser completados. Requisito:

Observaciones:

Listado de requisitos faltantes:

Secuenc	No_SolI	UniOrgI	No_Sol	UniOrg	Paso	N I	NombreDoc	Logon	Obs	Fecha
▶										

6.1 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la Evaluación”, el usuario deberá escoger una de las siguientes opciones:

1. Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso
2. No aplica la realización de evaluación en esta solicitud y motivo.
3. Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.
4. Faltan requisitos que deben ser completados y observaciones.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA U OPCIONES:

Al escoger la opción “Faltan requisitos que deben ser completados” deberá escoger el requisito de una caja lista.

6.2 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Añadir:

Una vez seleccionado el requisito, debe seleccionar el botón añadir para que se despliegue en el “listado de requisitos faltantes”

Borrar:

El usuario si desea borrar el requisito seleccionado del “listado de requisitos faltantes” debe presionar el botón “Borrar”.

Esquema general para la presentación de los informes de evaluación:

Al presionar este botón, se desplegará en word un formato referencial del informe de evaluación de crédito, para que pueda elaborar el capítulo correspondiente a esta evaluación.

6.3 ARCHIVOS ADJUNTOS

- Solicitud del cliente scaneada (viene de pasos anteriores)
- Declaración patrimonial (viene de pasos anteriores)
- Documento de Originación (viene de pasos anteriores)
- Capítulo de Evaluación Técnica (lo debe subir en este paso)

6.4 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

6.5 RESPONSABLE

Analista de Evaluación Técnica

6.6 APROBADO POR:

7 ANÁLISIS PLANIFICACIÓN NACIONAL



7.1 FORMULARIO DEL PASO

PROCESO DE CRÉDITO

Fecha: 15 de septiembre de 2011

Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)

TAREA DE EVALUACIÓN				Usuario:
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso:	<input type="text"/>	Usuario s lopez -
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Cliente:	<input type="text"/>	

Resultado de la Evaluación: Esquema general para la presentación de los Informes de Evaluación

Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso.
 No aplica la realización de evaluación en esta solicitud. Motivo:
 Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.
 Faltan requisitos que deben ser completados. Requisito:

Observaciones:

Listado de requisitos faltantes:

Secuenc	No_SolI	UniOrgI	No_Sol	UniOrg	Paso	N I	NombreDoc	Logon	Obs	Fecha
▶										

Firma de Responsabilidad

7.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la Evaluación”, el usuario deberá escoger una de las siguientes opciones:

1. Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso
2. No aplica la realización de evaluación en esta solicitud y motivo.
3. Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.
4. Faltan requisitos que deben ser completados y observaciones.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA U OPCIONES:

Al escoger la opción “Faltan requisitos que deben ser completados” deberá escoger el requisito de una caja lista.

7.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES

Añadir:

Una vez seleccionado el requisito, debe seleccionar el botón añadir para que se despliegue en el “listado de requisitos faltantes”

Borrar:

El usuario si desea borrar el requisito seleccionado del “listado de requisitos faltantes” debe presionar el botón “Borrar”.

Esquema general para la presentación de los informes de evaluación:

Al presionar este botón, se desplegará en word un formato referencial del informe de evaluación de crédito, para que pueda elaborar el capítulo correspondiente a esta evaluación.

7.4 ARCHIVOS ADJUNTOS

1. Solicitud del cliente scaneada (viene de pasos anteriores)
2. Declaración patrimonial (viene de pasos anteriores)
3. Documento de Originación (viene de pasos anteriores)
4. Capítulo de Evaluación Análisis, Planificación Nacional (lo debe subir en este paso)

7.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

7.6 RESPONSABLE

Analista de Evaluación de Análisis y Planificación Nacional

7.7 APROBADO POR:

8 EVAL AMBIENTAL



8.1 FORMULARIO DEL PASO

TAREA DE EVALUACIÓN		Usuario:	Usuario slopez -																						
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso:	<input type="text"/>																						
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Registro SIC:	<input type="text"/>																						
Cliente:	<input type="text"/>																								
Resultado de la Evaluación:		Esquema general para la presentación de los Informes de Evaluación																							
<input type="radio"/> Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso.																									
<input type="radio"/> No aplica la realización de evaluación en esta solicitud. Motivo: <input type="text"/>																									
<input type="radio"/> Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.																									
<input type="radio"/> Faltan requisitos que deben ser completados. Requisito: <input type="text"/>																									
Observaciones:		<input type="text"/>	<input type="button" value="Añadir"/> <input type="button" value="Borrar"/>																						
Listado de requisitos faltantes:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Secuenc</th> <th>No_SolI</th> <th>UniOrgI</th> <th>No_Sol</th> <th>UniOrg</th> <th>Paso</th> <th>N I</th> <th>NombreDoc</th> <th>Logon</th> <th>Obs</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>▶</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Secuenc	No_SolI	UniOrgI	No_Sol	UniOrg	Paso	N I	NombreDoc	Logon	Obs	Fecha	▶										
Secuenc	No_SolI	UniOrgI	No_Sol	UniOrg	Paso	N I	NombreDoc	Logon	Obs	Fecha															
▶																									
<input type="button" value="Firma de Responsabilidad"/>																									

8.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la Evaluación”, el usuario deberá escoger una de las siguientes opciones:

1. Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso
2. No aplica la realización de evaluación en esta solicitud y motivo.
3. Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.
4. Faltan requisitos que deben ser completados y observaciones.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA U OPCIONES:

Al escoger la opción “Faltan requisitos que deben ser completados” deberá escoger el requisito de una caja lista.

8.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES

Añadir:

Una vez seleccionado el requisito, debe seleccionar el botón añadir para que se despliegue en el “listado de requisitos faltantes”

Borrar:

El usuario si desea borrar el requisito seleccionado del “listado de requisitos faltantes” debe presionar el botón “Borrar”.

Esquema general para la presentación de los informes de evaluación:

Al presionar este botón, se desplegará en word un formato referencial del informe de evaluación de crédito, para que pueda elaborar el capítulo correspondiente a esta evaluación.

8.4 ARCHIVOS ADJUNTOS

1. Solicitud del cliente scaneada (viene de pasos anteriores)
2. Declaración patrimonial (viene de pasos anteriores)
3. Documento de Originación (viene de pasos anteriores)
4. Capítulo de Evaluación Análisis, Planificación Nacional (lo debe subir en este paso)

8.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

8.6 RESPONSABLE

Analista de Evaluación Ambiental

8.7 APROBADO POR:

9 EVAL ECONÓMICA



9.1 FORMULARIO DEL PASO

PROCESO DE CRÉDITO

Fecha: 15 de septiembre de 2011

Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)

TAREA DE EVALUACIÓN				Usuario:
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso:	<input type="text"/>	Usuario slopez -
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Cliente:	<input type="text"/>	

Resultado de la Evaluación: Esquema general para la presentación de los Informes de Evaluación

Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso.
 No aplica la realización de evaluación en esta solicitud. Motivo:
 Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.
 Faltan requisitos que deben ser completados. Requisito:

Observaciones:

Listado de requisitos faltantes:

Secuenc	No_SolI	UniOrgI	No_Sol	UniOrg	Paso	N I	NombreDoc	Logon	Obs	Fecha
▶										

Firma de Responsabilidad

9.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la Evaluación”, el usuario deberá escoger una de las siguientes opciones:

1. Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso
2. No aplica la realización de evaluación en esta solicitud y motivo.
3. Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.
4. Faltan requisitos que deben ser completados y observaciones.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA U OPCIONES:

Al escoger la opción “Faltan requisitos que deben ser completados” deberá escoger el requisito de una caja lista.

9.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Añadir:

Una vez seleccionado el requisito, debe seleccionar el botón añadir para que se despliegue en el “listado de requisitos faltantes”

Borrar:

El usuario si desea borrar el requisito seleccionado del “listado de requisitos faltantes” debe presionar el botón “Borrar”.

Esquema general para la presentación de los informes de evaluación:

Al presionar este botón, se desplegará en word un formato referencial del informe de evaluación de crédito, para que pueda elaborar el capítulo correspondiente a esta evaluación.

9.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

1. Solicitud del cliente scaneada (viene de pasos anteriores)
2. Declaración patrimonial (viene de pasos anteriores)
3. Documento de Originación (viene de pasos anteriores)
4. Capítulo de Evaluación Técnica (viene de paso anterior)
5. Capítulo de Análisis, Planificación Nacional (viene de paso anterior)
6. Capítulo de Evaluación Ambiental (viene de paso anterior)
7. Capítulo de Evaluación Económica (lo debe subir en este paso)

9.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

9.6 RESPONSABLE

Analista de Evaluación Económica

9.7 APROBADO POR:

10 EVAL FINANCIERA



10.1 FORMULARIO DEL PASO

PROCESO DE CRÉDITO

Fecha: 15 de septiembre de 2011

Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)

TAREA DE EVALUACIÓN				Usuario:
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	Fecha Ingreso:	Registro SIC:	Usuario slopez -	
Tipo de Solicitud:	Cliente:			

Resultado de la Evaluación: Esquema general para la presentación de los Informes de Evaluación

Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso.
 No aplica la realización de evaluación en esta solicitud. Motivo:
 Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.
 Faltan requisitos que deben ser completados. Requisito:

Observaciones:

Listado de requisitos faltantes:

Secuenc	No_SolI	UniOrgI	No_Sol	UniOrg	Paso	N I	NombreDoc	Logon	Obs	Fecha
[Empty Table]										

10.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la Evaluación”, el usuario deberá escoger una de las siguientes opciones:

1. Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso
2. No aplica la realización de evaluación en esta solicitud y motivo.
3. Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA U OPCIONES:

Al escoger la opción “Faltan requisitos que deben ser completados” deberá escoger el requisito de una caja lista.

10.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Añadir:

Una vez seleccionado el requisito, debe seleccionar el botón añadir para que se despliegue en el “listado de requisitos faltantes”

Borrar:

El usuario si desea borrar el requisito seleccionado del “listado de requisitos faltantes” debe presionar el botón “Borrar”.

Esquema general para la presentación de los informes de evaluación:

Al presionar este botón, se desplegará en word un formato referencial del informe de evaluación de crédito, para que pueda elaborar el capítulo correspondiente a esta evaluación.

10.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Solicitud del cliente scaneada (viene de pasos anteriores)
- Declaración patrimonial (viene de pasos anteriores)
- Documento de Originación (viene de pasos anteriores)
- Capítulo de Evaluación Técnica (viene de paso anterior)
- Capítulo de Análisis, Planificación Nacional (viene de paso anterior)
- Capítulo de Evaluación Ambiental (viene de paso anterior)
- Capítulo de Evaluación Financiera (lo debe subir en este paso)

10.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

10.6 RESPONSABLE

Analista de Evaluación Financiera

10.7 APROBADO POR:

11 EVAL FINANCIERA ENTIDAD



Eval Finan Entidad

11.1 FORMULARIO DEL PASO

PROCESO DE CRÉDITO

Fecha: 15 de septiembre de 2011

Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)

TAREA DE EVALUACIÓN				Usuario:
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:		Usuario s lopez -
Tipo de Solicitud:		Cliente:		

Resultado de la Evaluación: Esquema general para la presentación de los Informes de Evaluación

Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso.
 No aplica la realización de evaluación en esta solicitud. Motivo:
 Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.
 Faltan requisitos que deben ser completados. Requisito:
Añadir Borrar

Observaciones:

Listado de requisitos faltantes:

Secuenc	No_SolI	UniOrgI	No_Sol	UniOrg	Paso	N I	NombreDoc	Logon	Obs	Fecha
▶										

Firma de Responsabilidad

11.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la Evaluación”, el usuario deberá escoger una de las siguientes opciones:

4. Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso
5. No aplica la realización de evaluación en esta solicitud y motivo.
6. Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA U OPCIONES:

Al escoger la opción “Faltan requisitos que deben ser completados” deberá escoger el requisito de una caja lista.

11.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Añadir:

Una vez seleccionado el requisito, debe seleccionar el botón añadir para que se despliegue en el “listado de requisitos faltantes”

Borrar:

El usuario si desea borrar el requisito seleccionado del “listado de requisitos faltantes” debe presionar el botón “Borrar”.

Esquema general para la presentación de los informes de evaluación:

Al presionar este botón, se desplegará en word un formato referencial del informe de evaluación de crédito, para que pueda elaborar el capítulo correspondiente a esta evaluación.

11.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Solicitud del cliente scaneada (viene de pasos anteriores)
- Declaración patrimonial (viene de pasos anteriores)
- Documento de Originación (viene de pasos anteriores)
- Capítulo de Evaluación Financiera de la Entidad (lo debe subir en este paso)

11.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

11.6 RESPONSABLE

Analista de Evaluación Financiera Entidad

11.7 APROBADO POR:

12 CONSOLIDACIÓN PRELIMINAR



Consolidación Preliminar

12.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO	
		Fecha: 15 de septiembre de 2011	
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)			
TAREA DE CONSOLIDAR INFORME DE EVALUACIÓN		Usuario:	Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:	
Tipo de Solicitud:		Registro SIC:	
	Cliente:		
Esquema general para la presentación de los Informes de Evaluación			
Resultado de la Consolidación Preliminar:			
<input checked="" type="checkbox"/> El Informe de Evaluación Consolidado fue generado de acuerdo a la guía estándar y adjuntado al proceso en los formatos requeridos.			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Firma de Responsabilidad</div>			

12.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En resultado de la Consolidación Preliminar, marcar la opción que indica que el informe de evaluación se ha consolidado de acuerdo a la guía estándar y adjuntado al proceso.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

N/A

12.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Esquema general para la presentación de los informes de evaluación:

Al presionar este botón, se desplegará en word un formato referencial del informe de evaluación de crédito, para que pueda elaborar el capítulo correspondiente a esta evaluación.

12.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Solicitud del cliente scaneada (viene de pasos anteriores)
- Declaración patrimonial (viene de pasos anteriores)
- Documento de Origenación (viene de pasos anteriores)
- Informe de evaluación preliminar (lo debe subir en este paso)

12.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

12.6 RESPONSABLE

Líder de Grupo de Evaluación

12.7 APROBADO POR:

2. Solicitar actualización del registro de solicitud en el SIC y posible ingreso de un nuevo registro en el SIC y observaciones.
3. Solicitar finalización de la solicitud de crédito y Motivo.
4. Evaluación inicia con requisitos pendientes que se complementan en el proceso
5. Ingresar información del seguimiento de los requisitos pendiente.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

Si ingresa información del seguimiento de los requisitos pendientes, deberá seleccionar el requisito, estatus , fecha y las observaciones que es opcional.

Si se reciben Oficios del cliente, el funcionario del banco puede buscar en el Regycont ingresando el periodo, número y especificar que es un documento externo.

13.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Guardar:

Permite guardar un requisito pendiente

Verificar:

Permite buscar el Oficio del cliente en el Regycont por el periodo y número ingresado.

13.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

No adjuntará archivos, pero si le permitirá ver los documentos scaneados de: solicitud de crédito, declaración patrimonial y/o el documento de Originación.

13.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema Regycont

13.6 RESPONSABLE

Analista de Evaluación correspondiente

13.7 APROBADO POR:

14 ANÁLISIS LEGAL



14.1 FORMULARIO DEL PASO

PROCESO DE CRÉDITO

Fecha: 15 de septiembre de 2011

Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)

TAREA DE EVALUACIÓN				Usuario:
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso:	<input type="text"/>	Usuario s/lopez -
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Cliente:	<input type="text"/>	Registro SIC: <input type="text"/>

Esquema general para la presentación de los Informes de Evaluación

Resultado de la Evaluación:

Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso.

Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.

No aplica la realización de evaluación en esta solicitud. Motivo:

Correcciones a los Informes recibidos. Observaciones:

Faltan requisitos que deben ser completados. Requisito:

Observaciones:

Listado de requisitos faltantes:

Secuenc	No_SolI	UniOrgI	No_Sol	UniOrg	Paso	N I	NombreDoc	Logon	Obs	Fecha
▶										

Firma de Responsabilidad

14.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la Evaluación”, el usuario deberá escoger una de las siguientes opciones:

1. Evaluación fue realizada y adjuntada al proceso
2. Hay una solicitud de desistimiento, el proceso seguirá al paso Desistimiento.
3. No aplica la realización de evaluación en esta solicitud y motivo.
4. Correcciones a los informes recibidos y observaciones
5. Faltan requisitos que deben ser completados

**QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA
U OPCIONES:**

Al escoger la opción “Faltan requisitos que deben ser completados” deberá escoger el requisito de una caja lista.

14.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Añadir:

Una vez seleccionado el requisito, debe seleccionar el botón añadir para que se despliegue en el “listado de requisitos faltantes”

Borrar:

El usuario si desea borrar el requisito seleccionado del “listado de requisitos faltantes” debe presionar el botón “Borrar”.

Esquema general para la presentación de los informes de evaluación:

Al presionar este botón, se desplegará en word un formato referencial del informe de evaluación de crédito, para que pueda elaborar el capítulo correspondiente a esta evaluación.

14.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Solicitud del cliente scaneada (viene de pasos anteriores)
- Declaración patrimonial (viene de pasos anteriores)
- Documento de originación (viene de pasos anteriores)
- Informe de evaluación preliminar
- Capítulo de análisis legal (lo debe subir en este paso)

14.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

14.6 RESPONSABLE

Analista Legal de Gerencia Jurídica

14.7 APROBADO POR:

2. Solicitar actualización del registro de solicitud en el SIC y posible ingreso de un nuevo registro en el SIC y observaciones.
3. Solicitar finalización de la solicitud de crédito y Motivo.
4. Evaluación inicia con requisitos pendientes que se complementan en el proceso
5. Ingresar información del seguimiento de los requisitos pendiente.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

Si ingresa información del seguimiento de los requisitos pendientes, deberá seleccionar el requisito, estatus , fecha y las observaciones que es opcional.

Si se reciben Oficios del cliente, el funcionario del banco puede buscar en el Regycont ingresando el periodo, número y especificar que es un documento externo.

15.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Guardar:

Permite guardar un requisito pendiente

Verificar:

Permite buscar el Oficio del cliente en el Regycont por el periodo y número ingresado.

15.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

No adjuntará archivos, pero si le permitirá ver los documentos scaneados de: solicitud de crédito, declaración patrimonial y/o el documento de Originación.

15.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema Regycont

15.6 RESPONSABLE

Analista Legal de Gerencia Jurídica

15.7 APROBADO POR:

16 CONSOLIDA INFORME



16.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO		Fecha: 15 de septiembre de 2011
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)				
TAREA DE CONSOLIDAR INFORME DE EVALUACIÓN			Usuario:	Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:	Registro SIC:	
Tipo de Solicitud:		Cliente:		

Esquema general para la presentación de los Informes de Evaluación

Resultado de la Consolidación:

- El Informe de Evaluación Consolidado fue generado de acuerdo a la guía estándar y adjuntado al proceso en los formatos requeridos.
- Informe generado fue revisado y pasó el control de calidad interno del grupo.

Firma de Responsabilidad

16.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En resultado de la Consolidación, marcar las opciones:

1. El informe de evaluación consolidado fue generado de acuerdo a la guía estándar y adjuntando al proceso en los formatos requeridos.
2. Informe generado fue revisado y pasó el control de calidad interno del grupo.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA U OPCIONES:

N/A

16.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Esquema general para la presentación de los informes de evaluación:

Al presionar este botón, se desplegará en word un formato referencial del informe de evaluación de crédito, para que pueda elaborar consolidación correspondiente.

16.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Solicitud del cliente scaneada (viene de pasos anteriores)
- Declaración patrimonial (viene de pasos anteriores)
- Documento de originación (viene de pasos anteriores)
- Informe de evaluación preliminar (viene de paso anterior)
- Capítulo de análisis legal (viene de paso anterior)
- Informe de evaluación consolidado (lo debe subir en este paso)

16.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

16.6 RESPONSABLE

Líder de Grupo de Evaluación

16.7 APROBADO POR:

17 REVISAR DIR INV GDL



17.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO							
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)		Fecha: 15 de septiembre de 2011							
TAREA DE REVISIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN		Usuario: Usuario slopez -							
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:							
Tipo de Solicitud:		Registro SIC:							
	Cliente:								
Resultado de la Consolidación del Informe de Evaluación:		Firma de Responsabilidad							
<input checked="" type="checkbox"/> Informe generado fue revisado y pasó el control de calidad interno del grupo.		(nombre líder del grupo evaluador)							
Resultado de la revisión del Director Inv:		Firma de Responsabilidad							
<input checked="" type="checkbox"/> Revisión realizada, continuar el proceso.									
<input checked="" type="checkbox"/> Se requiere correcciones. Las observaciones pueden constar en el Informe con la utilización del Control de Cambios de Word.									
Comentarios:	<input type="text"/>								
Histórico de Revisión:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Usuario</th> <th>Comentarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Fecha	Usuario	Comentarios			
Fecha	Usuario	Comentarios							

17.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la revisión del Director Inv. Debe escoger una de las siguientes opciones:

- Revisión realizada, continuar el proceso
- Se requiere correcciones. Las observaciones pueden constar en el informe con la utilización de control de cambios de Word. Para esta opción adicionalmente puede ingresar comentarios relevantes.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA**U OPCIONES:**

N/A

17.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

17.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Informe de evaluación consolidado (viene de paso anterior)
- Informe de evaluación con correcciones DINV (para subirlo en este paso)

17.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

17.6 RESPONSABLE

Director de Inversión GDL

17.7 APROBADO POR:

18 REVISAR GERENTE GDL



18.1 FORMULARIO DEL PASO

TAREA DE REVISIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN		Usuario:	Usuario slopez -						
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso:	<input type="text"/>						
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Registro SIC:	<input type="text"/>						
Cliente:	<input type="text"/>								
Resultado de la Consolidación del Informe de Evaluación:									
<input checked="" type="checkbox"/> Informe generado fue revisado y pasó el control de calidad interno.			Firma de Responsabilidad <small>(nombre líder del grupo evaluador)</small>						
Resultado de la revisión del Director Inv:									
<input checked="" type="checkbox"/> Revisión realizada, continuar el proceso.			Firma de Responsabilidad <small>(nombre del coordinador)</small>						
Resultado de la revisión del Gerente:									
<input checked="" type="checkbox"/> Revisión realizada, continuar el proceso. <input checked="" type="checkbox"/> Se requiere correcciones. Las observaciones pueden constar en el Informe con la utilización del Control de Cambios			Firma de Responsabilidad						
Comentarios:	<input type="text"/>								
Histórico de Revisión:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Usuario</th> <th>Comentarios_Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>			Fecha	Usuario	Comentarios_Observaciones	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha	Usuario	Comentarios_Observaciones							
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>							

18.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la revisión del Gerente”, debe escoger una de las siguientes opciones:

- Revisión realizada, continuar el proceso
- Se requiere correcciones. Las observaciones pueden constar en el informe con la utilización de control de cambios de Word. Para esta opción adicionalmente puede ingresar comentarios relevantes.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA U OPCIONES:

N/A

18.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

18.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Informe de evaluación revisado por director (viene de paso anterior)
- Informe de evaluación con correcciones GDL (para subirlo en este paso)

18.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

18.6 RESPONSABLE

Gerente de Desarrollo local

18.7 APROBADO POR:

19 PREPARA MEMO GERENTE CRÉDITO



LPrepara Memo GC

19.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO		Fecha: 15 de septiembre de 2011
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)				
TAREA DE REVISIÓN DE GERENTE CRÉDITO			Usuario:	bancoestadosap
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:	Registro SIC:	
Tipo de Solicitud:		Cliente:		
<u>Resultado de la revisión del Director In:</u>				
<input checked="" type="checkbox"/> Revisión realizada, continuar el proceso.				Firma de Responsabilidad (nombre persona que ejecuto el paso)
<u>Resultado de la revisión del GDI</u>				
<input checked="" type="checkbox"/> Revisión realizada, continuar el proceso.				Firma de Responsabilidad (nombre de persona que ejecuto el paso)
<u>Resultado de la revisión Analista de Crédito:</u>				
<input checked="" type="checkbox"/> Revisión realizada, continuar el proceso.				Firma de Responsabilidad (nombre de persona que ejecuto el paso)
<u>Resultado de adjuntar Memorando:</u>				
<input checked="" type="checkbox"/> Se adjuntó el Memorando, continuar el proceso.				Firma de Responsabilidad

19.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de adjuntar memorando”, debe escoger la opción “Se adjuntó el memorando, continuar el proceso.”

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

N/A

19.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

19.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Informe de evaluación revisado por gerente de división inmobiliaria (viene de paso anterior)

19.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

19.6 RESPONSABLE

Gerente de Crédito

19.7 APROBADO POR:

20 PREPARA MEMO GR



Prepara Memo GR

20.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO	
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)		Fecha: 15 de septiembre de 2011	
TAREA DE REVISIÓN GERENCIA DE RIESGOS		Usuario: bancoestadosap	
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso:	<input type="text"/>
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Registro SIC:	<input type="text"/>
Cliente:	<input type="text"/>		
Resultado de la Consolidación del Informe de Evaluación:		Firma de Responsabilidad	
<input checked="" type="checkbox"/> Informe generado fue revisado y pasó el control de calidad interno.		(nombre líder del grupo evaluador)	
Resultado de la revisión del DI:		Firma de Responsabilidad	
<input checked="" type="checkbox"/> Revisión realizada, continuar el proceso.		(nombre del Director Inv.)	
Resultado de la revisión del GDI:		Firma de Responsabilidad	
<input checked="" type="checkbox"/> Revisión realizada, continuar el proceso.		(nombre del Gerente)	
Inclusión del Memorando de Gerencia de Riesgos:		Firma de Responsabilidad	
<input checked="" type="checkbox"/> Se adjuntó el Memorando de GR, continuar el proceso			

20.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Inclusión del memorando de gerencia de riesgos”, debe escoger la opción “Se adjuntó el memorando de GR, continuar el proceso”

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

N/A

20.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

20.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Informe de evaluación revisado por gerente (viene de paso anterior)
- Memorando de gerencia de riesgos (para subirlo en este paso)

20.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

20.6 RESPONSABLE

Gerente de Riesgos

20.7 APROBADO POR:

21 PREPARA MEMO GJ



Prepara Memo GJ

21.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO		Fecha: 15 de septiembre de 2011
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)				
TAREA DE REVISIÓN GERENCIA JURÍDICA			Usuario:	bancoestadosap
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:		Registro SIC:
Tipo de Solicitud:		Cliente:		
Resultado de la Consolidación del Informe de Evaluación:				Firma de Responsabilidad
<input checked="" type="checkbox"/> Informe generado fue revisado y pasó el control de calidad interno.				(nombre líder del grupo evaluador)
Resultado de la revisión del DI:				Firma de Responsabilidad
<input checked="" type="checkbox"/> Revisión realizada, continuar el proceso.				(nombre del Director Inv.)
Resultado de la revisión del GDI:				Firma de Responsabilidad
<input checked="" type="checkbox"/> Revisión realizada, continuar el proceso.				(nombre del Gerente)
Inclusión del Memorando de Gerencia Jurídica:				
<input checked="" type="checkbox"/> Se adjuntó el Memorando de GJ continuar el proceso				
Firma de Responsabilidad				

21.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Inclusión del memorando de gerencia jurídica”, debe escoger la opción “Se adjuntó el memorando de GJ, continuar el proceso”

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA**U OPCIONES:**

N/A

21.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

21.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Informe de evaluación revisado por gerente (viene de paso anterior)
- Memorando de gerencia jurídica (para subirlo en este paso)

21.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

21.6 RESPONSABLE

Gerente de Riesgos

21.7 APROBADO POR:

22 CALIFICA



22.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO	
		Fecha: 15 de septiembre de 2011	
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)			
TAREA DE REGISTRO DEL RESULTADO DE CALIFICACIÓN		Usuario: Usuario slopez -	
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:	
Tipo de Solicitud:		Registro SIC:	
	Ciente:		
Resultado de la Calificación de la solicitud de crédito:			
<input type="radio"/> No califica/ Negada <input type="radio"/> No califica CON observaciones - adjunto el Memorando de resolución de comité con las observaciones a ser solventadas. <input type="radio"/> Califica CON observaciones - adjunto el Memorando de resolución de comité con las observaciones a ser solventadas. <input type="radio"/> Califica SIN observaciones			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Firma de Responsabilidad</div>			

22.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la Calificación de la solicitud de crédito”, debe escoger las siguientes opciones:

- No califica/Negada.
- No califica con observaciones – adjunto el memorando de resolución de comité con las observaciones a ser solventadas
- Califica con observaciones – adjunto el memorando de resolución de comité con las observaciones a ser solventadas.
- Califica sin observaciones.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA U OPCIONES:

N/A

22.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

22.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Informe de evaluación fechado en pdf (viene de paso anterior)
- Memorando de resolución de comité en pdf (para subirlo en este paso)

22.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

22.6 RESPONSABLE

Secretaria de comité de crédito de Matriz

22.7 APROBADO POR:

23 CORRECCIÓN INFORME



23.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO		Fecha: 15 de septiembre de 2011
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)				
TAREA DE CORRECCIÓN AL INFORME DE EVALUACIÓN			Usuario:	Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:		Registro SIC:
Tipo de Solicitud:		Cliente:		
Esquema general para la presentación de los Informes de Evaluación				Firma de Responsabilidad
Correcciones Solicitadas: Se requiere correcciones a los informes.				(nombre de la persona que solicito)
Comentarios:				
Resultado de las Correcciones:				Firma de Responsabilidad
<input checked="" type="checkbox"/> Correcciones realizadas al Informe de Evaluaciones y adjuntado el informe corregido. <input checked="" type="checkbox"/> Es necesario regresar a los pasos de evaluación para corregir cada capítulo que es afectado por la corrección solicitada.				
Pasos que aplica Re-evaluación:				
<input checked="" type="checkbox"/> Técnica	<input checked="" type="checkbox"/> Financiera	<input checked="" type="checkbox"/> Económica		
<input checked="" type="checkbox"/> Ambiental	<input checked="" type="checkbox"/> Análisis Planificación Nacional	<input checked="" type="checkbox"/> Legal		

23.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de las Correcciones” debe escoger una de las siguientes opciones:

- Correcciones realizadas al informe de evaluación y adjuntado el informe corregido.
- Es necesario regresar a los pasos de evaluación para corregir cada capítulo que es afectado por la corrección solicitada.
 - Pasos que aplica Re-evaluación
 - Técnica
 - Financiera
 - Económica
 - Análisis Planificación Nacional

- Ambiental

**QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA
U OPCIONES:**

N/A

23.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Esquema general para la presentación de los informes de evaluación:

Al presionar este botón, se desplegará en word un formato referencial del informe de evaluación de crédito, para que pueda elaborar el capítulo correspondiente a esta evaluación.

23.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Informe de evaluación fechado en pdf (viene de paso anterior)
- Memorando de resolución de comité en pdf (viene de paso anterior)

23.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

23.6 RESPONSABLE

Secretaria de comité de crédito de Matriz

23.7 APROBADO POR:

24 REVISAR CUMPL GDL



Revisar Cumpl GDL

24.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO							
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)		Fecha: 15 de septiembre de 2011							
TAREA DE REVISIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN		Usuario:	Usuario slopez -						
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:							
Tipo de Solicitud:		Registro SIC:							
Cliente:									
Resultado de la Calificación:		Firma de Responsabilidad							
<input type="radio"/> No califica CON observaciones - adjunto el Memorando de resolución de comité con las observaciones a ser solventadas.		(nombre de la pers la tarea de califica)							
<input type="radio"/> Califica CON observaciones - adjunto el Memorando de resolución de comité con las observaciones a ser solventadas.									
<input type="radio"/> Califica sin observaciones.									
Resultado de la revisión del Cumplimiento de las observaciones:		Firma de Responsabilidad							
<input type="radio"/> Verificado el cumplimiento de las observaciones realizadas en el Comité de Crédito.									
<input type="radio"/> Se requiere correcciones, regresar al paso de Corregir Informe - Las observaciones pueden constar en el Informe con									
Comentarios:	<input type="text"/>								
Histórico de Revisión:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Usuario</th> <th>Comentarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Fecha	Usuario	Comentarios			
Fecha	Usuario	Comentarios							

24.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la revisión del cumplimiento de las observaciones”, debe escoger una de las siguientes opciones:

- Verificado el cumplimiento de las observaciones realizadas en el Comité de Crédito.
- Se requiere correcciones, regresar al paso de Corregir informe – Las observaciones pueden constar en el informe con control de cambios de word. Al escoger esta opción puede ingresar comentarios.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

N/A

24.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

24.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Informe de evaluación fechado en pdf (viene de paso anterior)
- Memorando de resolución de comité en pdf (viene del paso anterior)
- Informe de evaluación con correcciones del comité en word
- Informe de evaluación devuelto con correcciones de GDL (para subir este archivo)

24.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

24.6 RESPONSABLE

Gerente de Desarrollo Local

24.7 APROBADO POR:

25 REVISAR CUMPLIMIENTO



25.1 FORMULARIO DEL PASO

TAREA DE REVISIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN		Usuario:	Usuario slopez -						
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:							
Tipo de Solicitud:		Registro SIC:							
	Cliente:								
Resultado de la Calificación:		Firma de Responsabilidad							
<input type="radio"/> No califica CON observaciones - adjunto el Memorando de resolución de comité con las observaciones a ser solventadas.		(nombre de la pers la tarea de califica)							
<input type="radio"/> Califica CON observaciones - adjunto el Memorando de resolución de comité con las observaciones a ser solventadas.									
<input type="radio"/> Califica sin observaciones.									
Resultado de la revisión del Cumplimiento de las observaciones: GDL		Firma de Responsabilidad							
<input type="radio"/> Verificado el cumplimiento de las observaciones realizadas en el Comité de Crédito.		(nombre de la pers la tarea de califica)							
Resultado de la revisión del Cumplimiento de las observaciones:		Firma de Responsabilidad							
<input type="radio"/> Verificado el cumplimiento de las observaciones realizadas en el Comité de Crédito.		(nombre de la pers la tarea de califica)							
<input type="radio"/> Se requiere correcciones, regresar al paso de Corregir Informe - Las observaciones pueden constar en el Informe con		(nombre de la pers la tarea de califica)							
Comentarios: <input type="text"/>									
Histórico de Revisión:									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Usuario</th> <th>Comentarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Fecha	Usuario	Comentarios			
Fecha	Usuario	Comentarios							

25.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la revisión del cumplimiento de las observaciones”, debe escoger una de las siguientes opciones:

- Verificado el cumplimiento de las observaciones realizadas en el Comité de Crédito.
- Se requiere correcciones, regresar al paso de Corregir informe – Las observaciones pueden constar en el informe con control de cambios de word. Al escoger esta opción puede ingresar comentarios.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA**U OPCIONES:**

N/A

25.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:N/A**25.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:**

- Informe de evaluación fechado en pdf (viene de paso anterior)
- Memorando de resolución de comité en pdf (viene del paso anterior)
- Informe de evaluación con las correcciones del comité en word
- Informe de evaluación devuelto con correcciones de GC(para subir este archivo)

25.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

25.6 RESPONSABLE

Gerente de Desarrollo Local

25.7 APROBADO POR:

26 PROYECTO RESOLUCIÓN



Proyecto Resolución

26.1 FORMULARIO DEL PASO

TAREA DESUBIR RESOLUCIÓN		Usuario:	Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso:	<input type="text"/>
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Registro SIC:	<input type="text"/>
Cliente:	<input type="text"/>		
Resultado de la revisión del Cumplimiento de las observaciones GDL:		Firma de responsabilidad	
<input checked="" type="radio"/> Verificado el cumplimiento de las observaciones realizadas en el Comité de Crédito		<input type="text"/>	
		(nombre del GDL)	
Resultado de la revisión del Cumplimiento de las observaciones GC:		Firma de responsabilidad	
<input checked="" type="radio"/> Verificado el cumplimiento de las observaciones realizadas en el Comité de Crédito		<input type="text"/>	
		(nombre del GC)	
Resultado de subir Informe de Evaluación con el cumplimiento de las observaciones:		Firma de responsabilidad	
<input checked="" type="radio"/> Informe generado con el cumplimiento de las observaciones realizadas en el Comité de Crédito		<input type="text"/>	
		(nombre del Director Inv GDL)	
Resultado de subir Proyecto de Resolución:			
<input checked="" type="checkbox"/> El Proyecto de Resolución generado fue revisado y pasó el control de calidad interno del grupo			
Firma de Responsabilidad			

26.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de subir proyecto de resolución”, debe escoger la siguiente opción:

- El proyecto de resolución generado fue revisado y pasó el control de calidad interno del grupo.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA U OPCIONES:

N/A

26.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

26.3.1 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Informe de evaluación final fechado en pdf (viene de paso anterior)
- Memorando de resolución de comité en pdf (viene del paso anterior)
- Proyecto de resolución de GJ (para subir este archivo)

26.4 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

26.5 RESPONSABLE

Gerente Jurídico

26.6 APROBADO POR:

27 REVISAR RESOLUCIÓN



Revisar Resolución

27.1 FORMULARIO DEL PASO

TAREA DE REVISIÓN DE LA DECISIÓN		Usuario:	Usuario slopez -						
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso:	<input type="text"/>						
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Registro SIC:	<input type="text"/>						
Cliente:	<input type="text"/>								
Resultado de la Calificación:		Firma de Responsabilidad							
<input checked="" type="radio"/> Solicitud de crédito calificada sin observaciones. <input checked="" type="radio"/> Solicitud de crédito calificada con observaciones.		(nombre de la pers la tarea de califica)							
Resultado de la revisión del Cumplimiento de las observaciones GDL:		Firma de Responsabilidad							
<input checked="" type="radio"/> Verificado el cumplimiento de las observaciones realizadas en el Comité de Crédito.		(nombre de GDL)							
Resultado de la revisión del Cumplimiento de las observaciones GC:		Firma de Responsabilidad							
<input checked="" type="radio"/> Verificado el cumplimiento de las observaciones realizadas en el Comité de Crédito.		(nombre de GC)							
Resultado de la revisión de Resolución:		Firma de Responsabilidad							
<input checked="" type="radio"/> Verificada la resolución sin observaciones <input checked="" type="radio"/> Se requiere correcciones a la resolución.									
Observaciones: <input type="text"/>									
Histórico de Revisión:									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Usuario</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Fecha	Usuario	Observaciones			
Fecha	Usuario	Observaciones							

27.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la revisión de resolución”, debe escoger una de las siguientes opciones:

- Verificada la resolución sin observaciones.
- Se requiere correcciones a la resolución.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA**U OPCIONES:**

N/A

27.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:N/A**27.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:**

- Informe de evaluación final fechado en pdf (viene de paso anterior)
- Memorando de resolución de comité en pdf (viene del paso anterior)
- Proyecto de resolución de GJ (viene del paso anterior)
- Proyecto de resolución de GC con correcciones (subir en este paso)

27.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

27.6 RESPONSABLE

Director de Seguimiento y Aseguramiento de Crédito de GC

27.7 APROBADO POR:

28 CORREGIR RESOLUCIÓN



28.1 FORMULARIO DEL PASO

TAREA DE CORREGIR RESOLUCIÓN		Usuario: Usuario slopez -						
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	Fecha Ingreso:	Registro SIC:						
Tipo de Solicitud:	Cliente:							
Resultado de la Calificación: <input type="radio"/> Solicitud de crédito calificada sin observaciones. <input type="radio"/> Solicitud de crédito calificada con observaciones.		Firma de Responsabilidad <small>(nombre de la persona que realizo la tarea de califica)</small>						
Resultado de la revisión de Resolución: <input type="radio"/> Verificada la resolución sin observaciones <input type="radio"/> Se requiere correcciones a la resolución:		Firma de Responsabilidad <small>(nombre de la persona que realizo la tarea de revision)</small>						
Observaciones:								
Histórico de Revisión:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Usuario</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Fecha	Usuario	Observaciones			
Fecha	Usuario	Observaciones						
Resultado de corrección de Resolución: <input checked="" type="checkbox"/> Correcciones realizadas de acuerdo a las observaciones.		Firma de Responsabilidad						

28.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Resultado de la corrección de resolución”, debe escoger la siguiente opción:

- Correcciones realizadas de acuerdo a las observaciones.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA**U OPCIONES:**

N/A

28.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

28.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Informe de evaluación final fechado en pdf (viene de paso anterior)
- Memorando de resolución de comité en pdf (viene del paso anterior)
- Proyecto de resolución de GC con correcciones (viene del paso anterior)
- Proyecto de resolución de GJ con el cumplimiento de las correcciones efectuadas por GC (subir en este paso)

28.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

28.6 RESPONSABLE

Gerente Jurídico

28.7 APROBADO POR:

29 CONVOCAR A DIRECTORIO



Convocar a Directorio

29.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO	
		Fecha: 15 de septiembre de 2011	
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regyon: 001129 (Resumen del Trámite)			
TAREA DE CONVOCATORIA A DIRECTORIO		Usuario:	Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:	
Tipo de Solicitud:		Registro SIC:	
	Cliente:		
<u>Convocatoria a Directorio</u>			
Fecha de reunión de Directorio:		miércoles, 26 de diciembre de 2012	
<input checked="" type="checkbox"/> Se envió la convocatoria a todos los usuarios			
Firma de Responsabilidad			

29.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Convocatoria a Directorio” debe ingresar la fecha de reunión del Directorio y la confirmación de que envió la convocatoria a todos los usuarios.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

N/A

29.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

29.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Informe de evaluación final fechado en pdf (viene de paso anterior)
- Memorando de resolución de comité en pdf (viene del paso anterior)
- Proyecto de resolución fechado en pdf (viene del paso anterior)
- Oficio de convocatoria a reunión en pdf (subir en este paso)

29.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

29.6 RESPONSABLE

Asistente de Secretaría General

29.7 APROBADO POR:

30 APROBACIÓN DE CRÉDITO



Aprobacion de Credito

30.1 FORMULARIO DEL PASO

TAREA DE REGISTRO DE LOS DATOS DE APROBACIÓN DE CRÉDITO		Usuario:	Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso:	<input type="text"/>
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Registro SIC:	<input type="text"/>
	Ciente:	<input type="text"/>	

Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)

Fecha: 15 de septiembre de 2011

PROCESO DE CRÉDITO

Banco del Estado

Resultado de la Calificación de la solicitud de crédito:

Califica CON observaciones Obs.: Revisión aprobada por la Gerencia de Crédito, las observaciones fueron solventadas en el informe corregido.

Califica SIN observaciones

Ingresar datos de la Resolución de aprobación de financiamiento:

Se aprueba financiamiento

Número de Resolución:

Fecha de Resolución:

Faltan requisitos que deben ser completados:

Requisitos:

Listado de requisitos faltantes:

Añadir

Borrar

Firma de Responsabilidad

30.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Ingresar datos de la resolución de aprobación de financiamiento” debe ingresar el número y la fecha de resolución en caso de aprobarse el financiamiento por el Directorio.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

En caso de no aprobarse el financiamiento, se debe seleccionar la opción “Faltan requisitos que deben ser completados”, y seleccionarlo de la caja lista rotulada “Requisitos”

30.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:**Añadir:**

Permite añadir el requisito seleccionado a la caja lista

Borrar:

Permite borrar el requisito que añadió como faltante.

30.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Informe de evaluación final fechado en pdf (viene de paso anterior)
- Memorando de resolución de comité en pdf (viene del paso anterior)
- Proyecto de resolución fechado en pdf (viene del paso anterior)
- Resolución de aprobación final en pdf (subir en este paso)

30.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

N/A

30.6 RESPONSABLE

Asistente de Secretaría General

30.7 APROBADO POR:

31 NOTIFICAR APROBACIÓN



31.1 DESCRIPCIÓN DE NOTIFICACIÓN

- Enviar desde el buzón de BPMS un mensaje dirigido a GDL, GC, GJ, Director de Inversión, Líder grupo de evaluación, Coordinador de Seguimiento de la Sucursal de que el Financiamiento ha sido aprobado.

31.2 RESPONSABLE

Asistente Secretaría General

31.3 APROBADO POR:

32 NOTIFICAR ENTIDAD



32.1 DESCRIPCIÓN DE NOTIFICACIÓN

- Enviar desde el buzón de BPMS un mensaje dirigido al cliente, indicando que su crédito ha sido aprobado.

32.2 RESPONSABLE

Asistente Secretaría General

32.3 APROBADO POR:

33 REGISTRA DATOS CRÉDITO SIC



33.1 FORMULARIO DEL PASO

TAREA DE REGISTRO DE LOS DATOS DEL CRÉDITO		Usuario:	Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso:	<input type="text"/>
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Registro SIC:	<input type="text"/>
Ciente:	<input type="text"/>		
Datos de la Resolución/Decisión de aprobación de crédito:			
Numero de Resolución/Decisión:	<input type="text"/>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Firma de Responsabilidad</div> (nombre de la persona que realizo la tarea de aprobación)	
Fecha de Resolución/Decisión:	lunes , 17 de diciembre de 2012 <input type="text"/>		
Registro de los datos del crédito en el SIC:			
Actividad 1:	<input checked="" type="checkbox"/> Certifico haber ingresado todos los datos del crédito en el SIC y generado los respectivos numeros.	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; background-color: #333; color: white;">Verificar SIC</div>	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> NumerosCreditoSIC <input type="text"/> </div>		
Actividad 2:	<input checked="" type="checkbox"/> Certifico que todos los numeros del SIC que constan en la tabla son los referentes a esta solicitud.		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Firma de Responsabilidad</div>		

33.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

Marcar la Actividad 1 y Actividad 2

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

N/A

33.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Verificar SIC: Al presionar este botón se desplegará el(los) crédito(s) en la caja lista que se han ingresado en el SIC.

33.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

No adjuntará archivos, pero si le permitirá ver los documentos scaneados de:

- Informe de evaluación final fechado en pdf (viene de paso anterior).
- Memorando de resolución de comité en pdf (viene del paso anterior).
- Proyecto de resolución fechado en pdf (viene del paso anterior).
- Resolución de aprobación final en pdf (viene del paso anterior).

33.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema SIC

33.6 RESPONSABLE

Técnico de Cartera de Sucursal Regional

33.7 APROBADO POR:

34 NOTIFICAR CRÉDITO CREADO



34.1 DESCRIPCIÓN DE NOTIFICACIÓN

- Enviar desde el buzón de BPMS un mensaje dirigido al cliente, GDL, GC, GJ, Director de Inversión, Líder grupo de evaluación, Coordinador de Seguimiento de la Sucursal de que el crédito ha sido creado en el sistema transaccional SIC.

34.2 RESPONSABLE

Técnico de Cartera de Sucursal Regional

34.3 APROBADO POR:

35 SEGUIMIENTO LEGALIZA CONTRATO



35.1 FORMULARIO DEL PASO

PROCESO DE CRÉDITO

Fecha: 15 de septiembre de 2011

Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)

TAREA DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES PARA LA LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO		Usuario: Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	Fecha Ingreso:	Registro SIC:
Tipo de Solicitud:	Cliente:	

Datos de la Resolución/Decisión de aprobación de crédito:

Numero de Resolución/Decisión:	Firma de Responsabilidad
Fecha de Resolución/Decisión: lunes , 17 de diciembre de 2012	(nombre de quien realizó la tarea de

Datos de la Notificación a la entidad:

Enviado_a	No_Oficio	Fecha_Oficio	No_Full_ControlCo
Firma de Responsabilidad			
(nombre de quien realizó la tara en			

Datos del Seguimiento de la suscripción del contrato de crédito:

- Contrato(s) suscrito(s).
- Realizar el desistimiento del crédito, el proceso seguirá al paso de desistimiento.
- Ingreso de Seguimiento de las actividades de suscripción, el proceso seguirá en este mismo paso.

Firma de Responsabilidad

Registro de las actividades de seguimiento de la suscripción del contrato de crédito:

Numero de Crédito:	Actividad:	Oficio:
Fecha Documento: 17/12/2012	Fecha Envío: 17/12/2012	Fecha Recepción: 17/12/2012
Tipo de Contrato:	Observaciones:	<input type="button" value="Añadir"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Borrar"/> <input type="button" value="Actualizar"/>

idUniOrg	NoCredito	SecuencialDoc	Oficio	FecDoc	idActividad	Actividad	FecEnvio	FecRecep	idTipoContr

35.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Datos del seguimiento de suscripción del contrato de crédito”, una de las siguientes opciones:

- Contrato suscrito
- Realizar el desistimiento del crédito, el proceso seguirá al paso de desistimiento
- Ingreso de Seguimiento de las actividades de suscripción, el proceso seguirá en este mismo paso. Para lo cual deberá seleccionar el número de crédito , tipo de contrato, observaciones, la actividad de seguimiento y en caso de aplicar el seguimiento a un Oficio ingresar: su número, fecha de documento, fecha de envío, fecha de recepción.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

- El número de crédito
- Actividad
- Tipo de contrato
- Fecha de documento
- Fecha envío
- Fecha Recepción

35.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Añadir

Al presionar este botón se desplegará la actividad de seguimiento de la suscripción del contrato, en la caja lista que se ha ingresado.

Cancelar

En caso de que se desista ya sea la actualización o el ingreso de una nueva actividad.

Borrar

En caso de borrar el contenido de la actividad de seguimiento.

Actualizar

Permite actualizar una actividad ya ingresada anteriormente.

35.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

No adjuntará archivos, pero si le permitirá ver los documentos scaneados de:

- Informe de evaluación final fechado en pdf (viene de paso anterior).
- Memorando de resolución de comité en pdf (viene del paso anterior).
- Proyecto de resolución fechado en pdf (viene del paso anterior).
- Resolución de aprobación final en pdf (viene del paso anterior).

35.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema Regycont

35.6 RESPONSABLE

Técnico de Gerencia Jurídica

35.7 APROBADO POR:

36 REGISTRO SUSCRIPCIÓN SIC



36.1 FORMULARIO DEL PASO

PROCESO DE CRÉDITO

Fecha: 15 de septiembre de 2011

Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)

TAREA DE REGISTRO DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO EN SIC Usuario: Usuario slopez -

Número de trámite externo (control de comunicaciones): Fecha Ingreso: Registro SIC:

Tipo de Solicitud: Cliente:

Datos de la Resolución/Decisión de aprobación de crédito:

Numero de Resolución/Decisión:

Fecha de Resolución/Decisión:

Firma de Responsabilidad
(nombre de quien realizó la tarea de aprobación)

Datos de la Notificación a la entidad:

Enviado_a	No_Oficio	Fecha_Oficio	No Control Comunicaci
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Firma de Responsabilidad
(nombre de quien realizó la tarea en Secretaria)

Datos de la legalización del contrato de crédito:

Contrato(s) suscrito(s).

Firma de Responsabilidad
(nombre de quien realizó la tarea en Asesoría)

Datos del Registro de la legalización del contrato en el SIC:

Números de crédito del SIC generados con esta solicitud:

NumerosCreditoSIC

Regresar al Paso de Seguimiento Legalizar Contrato, debido a que el contrato fisico no fue enviado y ya pasó el tiempo límite para la entrega del mismo.

Certifico que se ha realizado las siguientes tareas en el SIC: Ingreso de Resolución, Ingreso de datos de Contrato de Crédito y Fideicomiso

Firma de Responsabilidad

36.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

En la sección “Datos del Registro de la legalización del contrato en el SIC”, debe marcar las siguientes opciones:

- Regresar al paso de seguimiento legalizar contrato, debido a que el contrato fisico no fue enviado y ya pasó el tiempo límite para la entrega del mismo.

- Certifico que se ha realizado las siguientes tareas en el SIC:
Ingreso de resolución, ingreso de datos de contrato de crédito y fideicomiso.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

N/A

36.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

36.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

No adjuntará archivos, pero si le permitirá ver los documentos scaneados de:

- Informe de evaluación final fechado en pdf (viene de paso anterior).
- Memorando de resolución de comité en pdf (viene del paso anterior).
- Proyecto de resolución fechado en pdf (viene del paso anterior).
- Resolución de aprobación final en pdf (viene del paso anterior).

36.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema SIC

36.6 RESPONSABLE

Técnico de Cartera de Sucursal Regional

36.7 APROBADO POR:

37 ACTUALIZAR SOLICITUD



Actualizar Solicitud

37.1 FORMULARIO DEL PASO

TAREA DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LA SOLICITUD		Usuario:	Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso:	<input type="text"/>
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Registro SIC:	<input type="text"/>
Cliente:	<input type="text"/>		
Datos de la Solicitud:			
Categoría:	<input type="text"/>	Entidad:	<input type="text"/>
Provincia:	<input type="text"/>	Cantón:	<input type="text"/>
Producto:	<input type="text"/>	Programa:	<input type="text"/>
Sector Económico:	<input type="text"/>		
Monto Solicitado:	<input type="text"/>	Unidad:	<input type="text"/>
Identificado por:	<input type="text"/>	Fecha de Solicitud:	<input type="text"/>
Objeto:	<input type="text"/>	Tipo:	<input type="text"/>
Observaciones:	<input type="text"/>		
Unidad Organizacional:	<input type="text"/>		
Resultado de Actualización de Solicitud:		Persona que solicitó actualización:	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Realizar los cambios a los datos de la solicitud del SIC.		Observaciones:	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Cancelar la solicitud en el SIC y generar una nueva solicitud en el SIC con los nuevos datos.		Periodo:	<input type="text"/>
Nuevo proceso inicia desde: <input checked="" type="checkbox"/> Evaluaciones <input checked="" type="checkbox"/> Originación		Número:	<input type="text"/>
		No. Control de Comunicación:	<input type="text"/> - <input type="text"/>
		Verificar	
Datos Actualizados de la Solicitud:		Entidad del Control Comunicación:	<input type="text"/>
Categoría:	<input type="text"/>	Entidad:	<input type="text"/>
Provincia:	<input type="text"/>	Cantón:	<input type="text"/>
Producto:	<input type="text"/>	Programa:	<input type="text"/>
Sector Económico:	<input type="text"/>		
Monto Solicitado:	<input type="text"/>	Unidad:	<input type="text"/>
Identificado por:	<input type="text"/>	Fecha de Solicitud:	<input type="text"/>
Objeto:	<input type="text"/>	Tipo:	<input type="text"/>
Observaciones:	<input type="text"/>		
Unidad Organizacional:	<input type="text"/>	Reembolsable:	<input type="text"/>
		<input type="button" value="Actualizar Solicitud"/> <input type="button" value="Crear Nueva Solicitud"/>	
			Firma de Responsabilidad

SOLICITUD FUE ACTUALIZADA EN EL SISTEMA DEYODERFORMULARIO

37.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

Todos los datos de la solicitud que deben ser actualizados ya sea para realizar cambios sobre una solicitud existente o sobre una nueva solicitud

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA**U OPCIONES:**

Todos los datos de la solicitud que deben ser actualizados ya sea para realizar cambios sobre una solicitud existente o sobre una nueva solicitud

37.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:**Actualizar Solicitud**

Permite grabar cambios sobre la solicitud existente

Crear Nueva Solicitud

Permite crear una nueva solicitud

37.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

No adjuntará archivos, pero si le permitirá ver los documentos scaneados de:

- Solicitud del cliente
- Declaración Patrimonial

37.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema Regycont y SIC

37.6 RESPONSABLE

Director de Inversión GDL

37.7 APROBADO POR:

38 NOTIFICAR NUEVA SOLICITUD



Notificar nueva solicitud

38.1 DESCRIPCIÓN DE NOTIFICACIÓN

- Enviar desde el buzón de BPMS un mensaje dirigido al Director de Inversión, Líder grupo de evaluación de que se ha creado una nueva solicitud de crédito en el SIC.

38.2 RESPONSABLE

Director de Inversión GDL

38.3 Aprobado por:

39 FINALIZAR SOLICITUD



Finalizar Solicitud

39.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO	
		Fecha: 15 de septiembre de 2011	
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)			
TAREA DE REGISTRAR FINALIZACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO		Usuario: Usuario slopez -	
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:	
Tipo de Solicitud:		Registro SIC:	
Ciente:			
Información de la finalización de la solicitud de crédito:			
Solicitud de Crédito no califica/negada. Solicitud NO CUMPLE con Corresponsabilidad.		Firma de Responsabilidad	
Finalización de la solicitud de crédito fue requerida por área de evaluaciones.			
Motivo:		(nombre de la persona que solicito finalización)	
<input type="radio"/> Finalizar Solicitud <input checked="" type="radio"/> No finalizar y regresar al paso que solicitó la finalización. Utilizar el botón Devolver formulario.			
Motivo de finalización de la solicitud de crédito:			
<input type="radio"/> No viable <input type="radio"/> No califica o solicitud negada <input type="radio"/> No entregó la documentación necesaria <input type="radio"/> Otro Observaciones: <input type="text"/>			
<input checked="" type="checkbox"/> Procedimientos de finalización de la solicitud de crédito fueron realizados.			
<input type="button" value="Anular Solicitud en el SIC"/>		Solicitud Anulada	
<input type="button" value="Firma de Responsabilidad"/>			

39.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

El usuario deberá escoger una de las siguientes opciones:

- Finalizar Solicitud. Par este caso deberá ingresar a su vez las siguientes subopciones
 - No viable
 - No califica o solicitud negada
 - No entregó la documentación necesaria
 - Otro y las observaciones
- No finalizar y regresa al paso que solicitó la finalización. Utilizar el botón devolver formulario.

Y marcar la opción de “Procedimiento de finalización de la solicitud de crédito fueron realizados”.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

N/A

39.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Anular Solicitudes en el SIC

Permite anular en el sistema transaccional SIC la solicitud de crédito.

39.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

No adjuntará archivos, pero si le permitirá ver los documentos scaneados de:

- Solicitud del cliente
- Declaración Patrimonial

39.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema SIC

39.6 RESPONSABLE

Director de Inversión GDL

39.7 APROBADO POR:

40 NOTIFICAR FINALIZADO



Notificar finalizado

40.1 DESCRIPCIÓN DE NOTIFICACIÓN

- Enviar desde el buzón de BPMS un mensaje dirigido al Director de Inversión, Líder grupo de evaluación y analistas de evaluación de que se ha finalizado la solicitud de crédito en el SIC.

40.2 RESPONSABLE

Director de Inversión GDL

40.3 APROBADO POR:

41 DESISTIMIENTO/DESISTIMIENTO EN REVISIÓN



Desistimiento

41.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO		Fecha: 15 de septiembre de 2011
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)				
TAREA DE REGISTRAR DESISTIMIENTO			Usuario: Usuario slopez -	
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:		Registro SIC:
Tipo de Solicitud:		Cliente:		
<u>Información de la tarea que registro la solicitud de desistimiento:</u> TextBox				
<u>Registrar el Desistimiento del Crédito:</u> Crédito Aprobado y Desistido cuando estaba para la suscripción del contrato de crédito.				
Número de control de comunicación:	Periodo:	Número:	Verificar Regycont	Entidad:
Fecha:	Descripción:			
Observaciones:				
Asignar persona para el Paso Datos para Cálculo:				
Para regresar al Paso que solicitó desistimiento utilizar el botón que dice "Devolver Formulario"	<input checked="" type="checkbox"/> Iniciar procedimiento de desistimiento.			
Firma de Responsabilidad				
				NumerosCreditoSIC

41.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

El usuario deberá escoger la opción de “Iniciar procedimiento de desistimiento”.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

El usuario deberá escoger de una caja lista la persona que realizará el cálculo de los costos para el Banco por efecto del desistimiento por parte del cliente.

41.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

41.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

No adjuntará archivos, pero si le permitirá ver los documentos
scaneados de:

- Solicitud del cliente
- Declaración Patrimonial

41.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema Regycont y SIC

41.6 RESPONSABLE

Director de Inversión GDL

41.7 APROBADO POR:

42 REGISTRO DESIST EN SIC



42.1 FORMULARIO DEL PASO

TAREA DE REGISTRAR EL DESISTIMIENTO EN EL SIC		Usuario:	Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):	<input type="text"/>	Fecha Ingreso:	<input type="text"/>
Tipo de Solicitud:	<input type="text"/>	Registro SIC:	<input type="text"/>
Cliente:	<input type="text"/>		
Registrar el Desistimiento del Crédito:		Crédito Aprobado y Desistido cuando estaba para la suscripción del contrato de crédito.	
No. Control de Comunicaciones:		Solicitud de Crédito desistida antes de la aprobación del crédito.	
Observaciones:	<input type="text"/>		
<input checked="" type="checkbox"/> Iniciar procedimiento de desistimiento de la solicitud de crédito.		<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;">Firma de Responsabilidad</div> (nombre de la paso de desistimiento)	
Registrar el desistimiento de la solicitud de crédito en el SIC:		<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> NumerosCreditoSIC <input type="text"/> </div>	
<input checked="" type="checkbox"/> Certifico haber registrado el desistimiento en el SIC.		<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;">Firma de Responsabilidad</div>	

42.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

El usuario deberá escoger la opción de “Certifico haber registrado el desistimiento en el SIC.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA**U OPCIONES:**

N/A

42.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

N/A

42.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

No adjuntará archivos, pero si le permitirá ver los documentos scaneados de:

- Solicitud del cliente
- Declaración Patrimonial

42.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema SIC

42.6 RESPONSABLE

Técnico de Cartera de Sucursal

42.7 APROBADO POR:

43 DATOS PARA CÁLCULO



Datos para Calculo

43.1 FORMULARIO DEL PASO

Banco del Estado		PROCESO DE CRÉDITO		Fecha: 15 de septiembre de 2011
Solicitud de Línea de Crédito No. 00432 - Municipio de Quito - No. Regycon: 001129 (Resumen del Trámite)				
TAREA DE REGISTRAR EL CALCULO DEL DESISTIMIENTO			Usuario:	Usuario slopez -
Número de trámite externo (control de comunicaciones):		Fecha Ingreso:	Registro SIC:	
Tipo de Solicitud:		Cliente:		
Registrar el Desistimiento del Crédito: Crédito Aprobado y Desistido cuando estaba para la suscripción del contrato de crédito. Solicitud de Crédito desistida antes de la aprobación del crédito.				
No. Control de Comunicaciones:				
Observaciones:				
<input checked="" type="checkbox"/> Iniciar procedimiento de desistimiento de la solicitud de crédito.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Firma de Responsabilidad</div> <small>(nombre de la persona que realizo el paso de desistimiento)</small>			
Registrar los recursos utilizados y que deben ser cobrados por desistimiento de la solicitud de crédito:				
<input checked="" type="checkbox"/> Certifico que fue adjuntada al proceso la hoja con los datos de los n	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">NumerosCreditoSIC</div> <div style="border: 1px solid gray; height: 20px; width: 100%;"></div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">Abrir Plantilla</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #333; color: white;">Firma de Responsabilidad</div>	

43.2 DATOS

QUE EL USUARIO DEBE PROPORCIONAR:

El usuario deberá escoger la opción de “Certifico que fue adjuntada al proceso la hoja con los datos a recuperar”.

QUE EL USUARIO DEBE SELECCIONAR DE UNA CAJA LISTA

U OPCIONES:

N/A

43.3 ACCIÓN DE LOS BOTONES:

Abrir Plantilla

Este botón permite abrir una plantilla en excell para registrar el detalle de todos los rubros a recuperar por efecto de un desistimiento por parte del cliente.

43.4 ARCHIVOS ADJUNTOS:

- Solicitud del cliente (del paso anterior)
- Declaración Patrimonial (del paso anterior)
- Detalle de los rubros a cobrar (subir en este paso)

43.5 INTERFACES CON SISTEMAS TRANSACCIONALES

Con el sistema SIC

43.6 RESPONSABLE

Técnico de Tesorería de Sucursal

43.7 APROBADO POR:

44 NOTIFICAR DESISTIDO



Notificar desistido

44.1 DESCRIPCIÓN DE NOTIFICACIÓN

- Enviar desde el buzón de BPMS un mensaje dirigido al Director de Inversión, Líder grupo de evaluación, analistas de evaluación, GDL, GC, GJ de que se ha desistido la solicitud de crédito en el SIC.

44.2 RESPONSABLE

Director de Inversión GDL

44.3 APROBADO POR: