



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR

**RESOLUCIÓN No. SB-INSFPR-D4-2015-252**

**VALERIA LLERENA ENDARA  
INTENDENTA NACIONAL DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, S**

**CONSIDERANDO:**

QUE mediante oficio No. INSFPR-D4-2014-1497 de 4 de septiembre de 2014, la Intendencia Nacional del Sector Financiero Privado, solicitó a la Mutualista Imbabura explicaciones respecto al punto 7 del acta No. 10 de la sesión ordinaria de Directorio celebrada el 7 de julio de 2014, en el cual se señalaba:

**“d) Unidad de Crédito y Tecnología de Información**

*- El Comité de Riesgos solicita dar contestación de manera formal y técnica acerca de las diferencias registradas (saldos, calificación de riesgos y provisiones) en el reporte general de saldos de cartera con corte a junio de las siguientes operaciones:*

*1001VIV000623 – PASQUEL PEREIRA LUCIA DE JESUS  
3001VIV000097 – PEÑAFIEL MATUS LADY LILIAN”*

QUE mediante oficio No. CA-MI-GG-2014-0633 de 9 de septiembre de 2014, la licenciada Myriam Tafur, Gerente General de la Mutualista Imbabura, señaló:

*“... el error encontrado se encuentra en la base histórica de los créditos. Adicionalmente, cabe indicar que a la misma fecha de corte existen otros créditos que mantiene el mismo error en el reporte pero estos no fueron detectados por el área de auditoría ni de riesgos ya que estos generan menor provisión en el sistema que la que se contabilizó a esa fecha.*

*En lo que respecta a la calificación de riesgos debo manifestar que el último cambio al Core Financiero fue realizado en base a la resolución JB-2012-2217 de fecha 22 de junio del 2012, cambio que previa autorización de las áreas de TI, Contabilidad, Crédito y Auditoría se puso en producción.*

*El 01 de abril del 2014, se empezó a detectar una inconsistencia en la calificación de riesgos, inconsistencia que fue reportada por la Sra. Gerente General, Lcda. Miryam Tafur, (Adjunto correo: Anexo 1).*

*El 04 de agosto del 2014, la Ing. Claudia Prado presenta otra inconsistencia en lo que respecta a la calificación (Adjunto correo: Anexo 2).*

*De igual manera, el 02 de septiembre de 2014, la Ing. Claudia Prado presenta otra inconsistencia (Adjunto correo: Anexo 3)*

*Con estos antecedentes se ha procedido a solicitar al proveedor la revisión del módulo para que se identifique el error y se establezcan los correctivos inmediatos. (lo subrayado es mío)*

QUE con oficio No. INSFPR-D4-2014-1565 de 19 de septiembre de 2014, la Intendencia Nacional del Sector Financiero Privado, traslada a la Mutualista Imbabura, los resultados de la supervisión efectuada por la Dirección Nacional de

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel.: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
y Aguirre  
Tel.: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel.: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

**Portoviejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel.: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR

Riesgos de este organismo de control, que constan en el memorando No. DNR-SRO-2014-0764 de 20 de agosto de 2014, mismos que detallo a continuación:

**“...1.2. Diferencia de provisiones (May/Jun):** De la revisión a las provisiones de cartera registradas en la base de datos y a las contabilizadas se determinó las siguientes diferencias: ...

*El valor más significativo de la diferencia corresponde a la cartera de vivienda por un valor de USD 29,934.12, mismo que también fue identificado por la ingeniera Sandra Caicedo Auditoría Interna quien en el informe de auditoría AI-006-2014 de 04 de junio de 2014, en el acápite de Monitoreo y Recuperación en el segundo párrafo menciona que en el mes de mayo “...se evidencia una diferencia de \$29.934 entre la provisión requerida y el valor realmente contabilizado, pese al reporte realizado no se conocen las causas de dicha diferencia.”...*

**1.3. Modificación de la Información:** De la revisión de la información almacenada en la base de datos y a la información remitida al ente de control en la estructura R04 de saldos de cartera se identificaron las siguientes diferencias:

Además se identificó dos operaciones reportadas a este organismo de control en la estructura R04 con un valor menor de provisión a la que se mantiene en la base de datos del 30 de mayo del 2014.

**Mayo 2014**

OPERACIÓN	SALDO	CALIF BASE	PROV BASE	% PROV	CALIF R04	PROV R04	% PROV	DIFERENCIA
3001VIV000097	33,767.26	C2	13,506.90	40%	C2	241.68	1%	(13,265.22)
1001VIV000623	16,782.00	E1	16,782.00	100%	E	113.10	1%	(16,668.90)
			<b>30,288.90</b>			<b>354.78</b>		<b>(29,934.12)</b>

*Respecto de las dos últimas observaciones se evidenció que existió un cambio en la base de datos que modificó los valores de provisión y calificación de los dos clientes al 30 de mayo de 2014, la modificación a la información de los datos fue realizada el día 4 de junio de 2014; no fue posible evidenciar el usuario que realizó el cambio toda vez que la Mutualista no mantiene activos los log de auditoría de la base de datos. Se preguntó Jefe de Sistemas si existió alguna instrucción para realizar el cambio, y el respondió que no y que desconocía de la modificación. Es necesario indicar que el jefe de sistemas tiene acceso a la información del ambiente de producción puesto que conoce la clave de usuario administrador “sa” de la base de datos.”*

QUE con oficio No. CA-MI-GG-2014-0706 de 26 de septiembre de 2014, la Mutualista Imbabura, en atención al oficio No. INSFPR-D4-2014-1565 de 19 de septiembre de 2014, presenta explicaciones e informa sobre las medidas adoptadas para solventar las observaciones en él contenidas y adjunta los documentos de soporte correspondientes, señalando:

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel.: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
y Aguirre  
Tel.: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel.: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

**Portoviejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel.: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

### **“... 1.2 Diferencia de provisiones**

*... Adicionalmente, en la visita de auditoría de la SBS se pudo evidenciar que existen otros casos que presentan exceso de provisión por lo que la diferencia de provisiones no se ha podido identificar hasta el momento ya que existen casos en que la provisión es mayor y en otros en la que es menor.*

*El proveedor del sistema orión empresa GreenSoft se encuentra haciendo una revisión a la base de datos y el sistema a fin de establecer los errores que se pueden haber originado en la base o reportes considerando que han existido cambios en el personal del área de sistemas lo que puede haber generado fallas operativas.*

*Se ha definido que para el cierre del mes de septiembre el área de auditoría trabajará conjuntamente con el proveedor en la revisión de la base integral del proceso de calificación de cartera de forma que se pueda identificar las causas de estas diferencias e implementar los correctivos y seguridades correspondientes.*

*Adicionalmente, la institución contratará en el mes de octubre los servicios de una auditoría informática, acogiendo las recomendaciones señaladas en el informe de auditoría a fin de certificar el adecuado funcionamiento del sistema.*

### **1.3 Modificación de la información**

*Respecto a este tema hemos procedido a solicitar al proveedor implementar mayores seguridades en el aplicativo que nos permitan lo siguiente:*

*1.- Activar el log de auditoría en base de datos, lo que hará posible registrar las modificaciones directas a la base de datos con el usuario que realizó esta modificación lo que actualmente no se puede evidenciar en el sistema creyendo que pudo haberse ejecutado un error operativo ya que estos dos créditos se encontraban en proceso judicial y se estaba ingresando gastos judiciales (1001VIV00097) en uno de los casos y en otro se realizó la recuperación posterior en el mes de junio quedando al día en los pagos ( 1001VIV000623).*

*2.- Mejorar la seguridad en la aplicación eliminando el riesgo de modificaciones y destrucción de la información en la base de datos, esto se está desarrollando a través de la generación de un módulo de seguridad en el sistema orión el cual estará en producción hasta finales del mes de octubre del presente. Con la puesta en producción de este módulo de seguridad se eliminará los usuarios administradores de la base de datos “sa”... ”*

QUE, con oficio No. INSFPR-D4-2014-1653 de 2 de octubre de 2014, en base a las explicaciones dadas, la Intendencia Nacional del Sector Financiero Privado requirió el envío de la respuesta certificada del proveedor del sistema informático, en la que se indique cual fue la causa raíz que originó que la información de la base de datos se encuentre modificada a partir del 4 de junio de 2014;

QUE a través de oficio No. CA-MI-GG-2014-0749 de 17 de octubre de 2014, la Mutualista Imbabura, en cumplimiento de lo dispuesto por este organismo de control mediante oficio No. INSFPR-D4-2014-1653 de 2 de octubre de 2014, remite el

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel.: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
y Aguirre  
Tel.: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel.: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

**Portoviejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel.: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR

informe emitido por el señor Hanan Rodríguez, Gerente General de la empresa Green Soft Cía. Ltda., proveedor del sistema informático, mismo que concluye así:

- Los cálculos de la provisión y calificación para los créditos mencionados son correctos de acuerdo a los parámetros ingresados en el sistema.
- Se ratifica que no existe error en los programas de cálculo.
- Se ratifica que no hay correctivos que realizar a los programas.
- De la comparación del saldo calculado con el saldo de la tabla CR\_HIST\_SALDOS es diferente en estas 2 operaciones, el correcto es el saldo calculado.
- Se puede verificar que entre los resultados CR\_HIST\_SALDOS y RG\_CA\_SALDOS al 30 de mayo del 2014, hay una diferencia en el saldo y los días de mora y por lo tanto en la provisión y la calificación.
- En ORION no existe opción o proceso que permita realizar cambios a estos campos de las tablas mencionadas, únicamente son insertados los registros en los procesos de cierre. Por lo que se podría concluir que fueron modificados por otro medio que no es ORION, y por lo tanto los rastros de auditoría provistos por ORION no aplican para este tipo de modificación."

QUE la Dirección Nacional de Riesgos de la Superintendencia de Bancos, mediante memorando No. DNR-SRO-2015-005 de 14 de enero de 2015, luego de efectuar el respectivo análisis, sobre el informe emitido por el señor Hanan Rodríguez, Gerente General de la empresa Green Soft Cía. Ltda., proveedor del sistema informático, señaló:

*"... en el informe remitido por el proveedor menciona **que no existen errores de cálculo de calificación y provisión en el sistema Orión y que los datos fueron modificados por otro medio.**" (el énfasis me corresponde), y concluye en los siguientes términos:*

*"De la revisión a la información contenida en el informe del proveedor del sistema Orión, la empresa Green Soft Cía Ltda, se puede concluir que, el mismo se ratifica la observación emitida por este ente de control respecto del cambio realizado en la base de datos a la información de calificación y provisión de las operaciones 1001VIV000623 y 3001VIV000097."*

QUE con oficio No. INSFPR-D4-2015-155-B de 28 de enero de 2015, en apego al procedimiento previsto en el artículo 277 del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Intendencia Nacional del Sector Financiero Privado solicitó a la Mutualista Imbabura presente todos los descargos y pruebas respecto del cambio realizado en la base de datos de las operaciones 1001VIV000623 y 3001VIV000097;

QUE con oficio CA-MI-GG-2015-0137 de 24 de febrero de 2015, presenta las explicaciones respecto al cambio en la base de datos que modificó los valores de provisión y calificación de las operaciones 1001VIV000623 y 3001VIV000097 al 30 de mayo de 2014, señalando:

Quito  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel.: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

Guayaquil  
Chimborazo 412  
y Aguirre  
Tel.: (593 4) 370 4200

Cuenca  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel.: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

Portoviejo  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel.: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR

“... Es decir, que si embargo de existir una diferencia en la provisión del balance con la provisión de la base para dos casos específicos, no existe la posibilidad de modificación manual en la base de datos por cuanto su cálculo es automático y la persona responsable en la generación de estructuras no tiene acceso a modificaciones de ese tipo dentro de nuestro sistema; ya que es el reporte de la tabla CR\_HIST\_SALDOS el que evidenció un error que **bien pudo ser operativo.**” (el subrayado y negritas me corresponde)”

Por otro lado del informe presentado por el proveedor, mismo que fue remitido a su autoridad se ratifica en que no es posible “realizar cambios”, es decir que en ningún momento se modificó la base de datos; por tanto al afirmar el proveedor “... que fueron modificados por otro medio que no es ORION...” no existe claridad en dicha afirmación por lo que resulta imposible determinar quien fue el responsable de esta falla para tomar las acciones y sanciones correspondientes....

...Sin embargo en el reporte dónde se identifica la diferencia se toma de la tabla CR-HIST-SALDOS, en el cual se identificó un valor diferente para los dos clientes mencionados....

...El sistema informático ORION a la fecha de corte de la evaluación efectuada (31 de diciembre de 2014), tiene parametrizadas adecuadamente las categorías de riesgos, rangos de morosidad y porcentajes de provisión, para cada clase de crédito definido en el sistema y la misma se apega a la normativa vigente de la Superintendencia de Bancos...

...Informe del que se verifica que la información que arroja el sistema **es totalmente confiable y no existe posibilidad de falla alguna.** (el subrayado y negritas me corresponde)

... las acciones que se tomarán como correctivo ante la necesidad de que **no vuelva a existir este tipo de fallas humanas** mismas que pudieron obedecer al cambio de personal continuo en áreas críticas...” (el subrayado y negritas me corresponde)

QUE mediante memorando No. DNR-SRO-2015-158 de 10 de marzo de 2015, la Dirección Nacional de Riesgos de este organismo de control, una vez analizado el contenido del oficio No. CA-MI-GG-2015-0137 de 24 de febrero de 2015, señala lo siguiente:

“1. Si bien en el oficio No. INSFPR-D4-2014- 1565 de fecha 19 de septiembre de 2014, se indica como producto de la supervisión que “... la calificación se realiza de forma automática en el sistema, con base en la morosidad de los clientes se asigna la calificación correspondiente de acuerdo a la parametrización asignada por tipo de crédito...”; lo expuesto, no significa que no exista la posibilidad de modificación de la información de la base de datos, ya que la modificación puede realizarse a través del usuario administrador de la base de datos “sa”, y tal como se indicó en el informe de supervisión el Jefe de Sistemas es quién conoce la clave de este usuario y quien la administra.

2. Cabe indicar que lo mencionado por la Mutualista en el párrafo tres del oficio CA-MI-GG-2015-0137 respecto del informe del proveedor del sistema

Quito  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel.: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

Guayaquil  
Chimborazo 412  
y Aguirre  
Tel.: (593 4) 370 4200

Cuenca  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel.: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

Portoviejo  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel.: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810

5

www.sbs.gob.ec



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR

Orión no significa que en “ningún momento se modificó la base de datos” lo que si menciona es que: “... no existe error en los programas de cálculo; se ratifica que no hay correctivos que realizar a los programas; de la comparación del saldo calculado con el saldo de la tabla CR\_HIST\_SALDOS, es diferente en estas dos operaciones; y que el correcto es el saldo calculado; se puede verificar que entre los resultados de CR\_HIST\_SALDOS y RG\_CA\_SALDOS al 30 de mayo de 2014, hay una diferencia en el saldo y los días de mora y por lo tanto en la provisión y calificación; en Orión no existe opción o proceso que permita realizar cambios a estos campos de las tablas mencionadas; únicamente son insertados los registros de los procesos de cierre, **por lo que se podría concluir que fueron modificados por otro medio que no es Orión**”; y el otro medio para modificar la información es a través de afectaciones directas a la base de datos con el usuario administrador “sa”.

3. Además, en el oficio CA-MI-GG-2015-0137, se menciona que se solicitó al área de Tecnología realice una revisión a fin de determinar la causa del error, ratificando que existen diferencias en la tabla CR\_HIST\_SALDOS\_RANGO, y se ha contratado un perito informático que al 31 de diciembre de 2014 menciona que la Mutualista efectúa la calificación acorde con la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos.

### CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, no se acepta la justificación remitida por la entidad en el oficio No. CA-MI-GG-2015-0137 de 24 de febrero de 2015 ya que el cambio realizado en la base de datos de las operaciones 1001VIV000623 y 3001VIV000097 no corresponde a un error operativo, ni a un proceso defectuoso del aplicativo ORION; en consecuencia se recomienda la imposición de las sanciones respectivas...”

QUE del análisis efectuado a los descargos presentados por la Mutualista Imbabura mediante oficio No. CA-MI-GG-2015-0137 de 24 de febrero de 2015, se ratifica que las inconsistencias detectadas en la base de datos de la entidad, no correspondieron a un proceso defectuoso del aplicativo ORION, sino a la modificación de la base de datos en lo que se refiere a las calificaciones de las operaciones 1001VIV000623 y 3001VIV000097, lo cual ocasionó que la información remitida por la Mutualista Imbabura al organismo de control, al 31 de mayo de 2014, no refleje la real situación financiera y económica de la entidad, tanto en el nivel de provisiones constituido, como en la rentabilidad alcanzada;

QUE lo señalado evidencia el cometimiento de la infracción muy grave, señalada en el numeral 12 de artículo 261 del Código Orgánico Monetario Financiero, que establece: “Falsificar documentos e información u ocultar parcial o totalmente, mediante cualquier acto o medio, la situación real de la entidad financiera...”; (lo subrayado me corresponde)

QUE el artículo 264 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece los rangos de las sanciones pecuniarias, a aplicarse, de acuerdo a la gravedad de la infracción;

QUE el artículo 268 del citado Código, establece que son Sujetos Responsables de las infracciones la entidad financiera, sus accionistas, administradores, funcionarios o

Quito  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel.: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

Guayaquil  
Chimborazo 412  
y Aguirre  
Tel.: (593 4) 370 4200

Cuenca  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel.: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

Portoviejo  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel.: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810

6

www.sbs.gob.ec



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

empleados y demás personas referidas en el artículo 276 que, por acción u omisión, incurran en las infracciones tipificadas en este Código; y,

En ejercicio de la delegación constante en la resolución No. SB-2015-151 de 2 de marzo de 2015, mediante la cual, en mi calidad de Intendente Nacional del Sector Financiero Privado Subrogante, me atribuye la facultad de sancionar a las personas naturales y jurídicas que integran los sistemas controlados, así como a sus representantes legales; administradores; miembros del directorio o del organismo que haga sus veces; contadores; auditores internos y externos; miembros de comités, comisiones y consejos; oficiales de cumplimiento; funcionarios; y, empleados, por incumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables y de las disposiciones e instrucciones impartidas por el organismo de control,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.-** Imponer a usted, Miryan Graciela Tafur Yépez con cédula de ciudadanía No. 1001976248, en calidad de Gerente General de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito Imbabura, una sanción pecuniaria por el valor de DIEZ MIL SEISCIENTOS VEINTE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 10,620.00), valor que deberá ser pagado en el Banco del Pacífico, cuenta No. 05161428, consignando su nombre completo o número de cédula de ciudadanía, en un término no mayor a diez días contados a partir de la recepción de la presente resolución, remitiendo copia del pago respectivo a este organismo de control;

**ARTÍCULO 2.-** Disponer que la presente resolución sea puesta en conocimiento del directorio en la próxima reunión que para el efecto se convoque, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2) del artículo 414 del Código Orgánico Monetario y Financiero, debiendo remitir a la Intendencia Nacional del Sector Financiero Privado, copia certificada del acta correspondiente.

Econ. Valeria Llerena Endara

**INTENDENTA NACIONAL DEL SECTOR  
FINANCIERO PRIVADO, S**

**LO CERTIFICO.-** Quito, Distrito Metropolitano, el catorce de abril de dos mil quince.

Lic. Pablo Cobo Luna  
**SECRETARIO GENERAL**

Con copia: Dirección Nacional Financiera – SB  
Dirección Nacional de Riesgos - SB  
Lic. Bolívar Arellano - Presidente de la Comisión de Vigilancia



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel.: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
y Aguirre  
Tel.: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel.: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

**Portoviejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel.: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810

[www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)