



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERO EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**TEMA: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS
Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD
EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA
ESPERANZA” DE LA PARROQUIA PASTOCALLE,
PROVINCIA DE COTOPAXI**

AUTORA:

TANIA GABRIELA SALGUERO VILLALVA

DIRECTOR: ECO. MARCO VELOZ

CODIRECTORA: DRA. SILVIA ALTAMIRANO

LATACUNGA

2015

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ECONÓMICAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA FINANZAS Y AUDITORÍA**

CERTIFICADO

Econ. Marco Veloz (DIRECTOR)

Dra. Silvia Altamirano (CODIRECTORA)

CERTIFICAN:

Que el trabajo titulado: **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA” DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, PROVINCIA DE COTOPAXI”** ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple con normas y estatutos establecidos, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Debido a que constituye un trabajo de excelente contenido científico que coadyuvará a la aplicación de conocimientos y al desarrollo profesional, sí recomiendan su publicación.

Latacunga, Julio del 2015

Econ. Marco Veloz
(DIRECTOR)

Dra. Silvia Altamirano
(CODIRECTORA)

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ECONÓMICAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA FINANZAS Y AUDITORÍA**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo: Tania Gabriela Salguero Villalva

DECLARO QUE:

El proyecto de grado **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA” DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, PROVINCIA DE COTOPAXI”** ha sido desarrollado con base a una investigación científica, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, Julio del 2015

Tania Gabriela Salguero Villalva

C.C.: 050384883-0

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ECONÓMICAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA FINANZAS Y AUDITORÍA**

AUTORIZACIÓN

Yo: Tania Gabriela Salguero Villalva

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE para que publique en la biblioteca virtual de la institución el trabajo denominado **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA” DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, PROVINCIA DE COTOPAXI”** en el que se encuentra contenido, ideas y criterios que hemos desarrollado bajo nuestra exclusiva autoría.

Latacunga, Julio del 2015

Tania Gabriela Salguero Villalva
C.C.:050384883-0

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, y; por su infinita bondad y amor.

A mis padres por el amor incondicional, apoyo brindado, por sus consejos, sus valores, principalmente por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, y poder culminar mi carrera.

A mi hermano, abuelita, y; tíos por estar conmigo y apoyarme siempre.

En especial este trabajo va dedicado a ti; tía Verónica por su ejemplo de mujer, la cual ha sido mi apoyo y pilar fundamental tanto en mi realización personal como profesional, gracias por tu amor, regaños y apoyo que siempre me has brindado y estar conmigo siempre.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por brindarme la oportunidad de vivir, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, el mismo que se ha encargado de poner en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte durante mi periodo de estudio.

A mi familia quienes fueron el pilar fundamental para cumplir cada uno de mis objetivos planteados en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo, su amor, paciencia mantenida a través del tiempo.

A mis profesores que formaron parte de mi vida estudiantil; en especial a Econ. Merco Veloz y Dra. Silvia Altamirano quienes han dedicado su tiempo y esfuerzo para así poder cumplir mi objetivo de ser profesional.

A la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, un agradecimiento muy especial, por su apertura a la realización del presente trabajo que permitieron culminar mi carrera.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
CERTIFICADO	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xviii
RESUMEN	xxii
ABSTRACT	xxiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.	Tema del proyecto	1
1.2.	Planteamiento del problema	1
1.3.	Formulación del problema.....	8
1.4.	Antecedentes	9
1.5.	Justificación e importancia	10
1.6.	Objetivos	11
1.6.1.	Objetivo general	11
1.6.2.	Objetivos específicos	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes investigativos.....	13
2.2.	Fundamentación legal.....	15
2.2.1.	Constitución Política de la República del Ecuador	15
2.2.2.	Código Orgánico Monetario Y Financiero	16
2.2.3.	Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones.....	17
2.2.4.	Código Orgánico Organización y Descentralización	18
2.2.5.	Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.....	19
2.2.6.	Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria.....	21
2.2.7.	Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria	22
2.3.	Categorías fundamentales	23
2.3.1.	Economía Social y Solidaria	23
a)	Historia de la Economía Social y Solidaria.....	23
b)	Sectores de la Economía Social y Solidaria.....	25
c)	Actores De La Economía Social Y Solidaria	28
d)	Características principales de la Economía Social y Solidaria.....	29
e)	Principios de la Economía Social y Solidaria	30
f)	Fases de la Economía Social y Solidaria	30
g)	Economía Social y Solidaria y Economía Popular y Solidaria en el Ecuador.....	32
h)	Instituciones públicas de la Economía Social	

	y Solidaria en el Ecuador	34
i)	Políticas públicas para la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador	36
j)	Formas de Organización de la Economía Social y Solidaria	37
2.3.2.	Procesos administrativos	40
a)	Concepto de administración.....	40
b)	Importancia de la administración	40
c)	Principios generales de la administración	40
d)	Elementos básicos de la administración	42
2.3.3.	Organización.....	44
a)	Concepto de organización	44
b)	Organización formal	44
c)	Organización informal	44
d)	Organización social.....	45
e)	Estructura de la organización.....	45
f)	Metas u objetivos de la organización	46
g)	Organigramas	
h)	Manuales administrativos.....	54
2.3.4.	Procesos en la organización	57
a)	Concepto.....	57
b)	Características	57
c)	Mapa de procesos.....	58
d)	Cadena de valor.....	58
e)	Clasificación de los procesos.....	58
f)	Tipos de procesos.....	61
2.3.5.	Sistema contable.....	61
a)	Contabilidad	61
b)	Proceso de la información financiera	64
c)	Estados financieros.....	66
d)	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados	66
e)	Sistemas contables manuales	69
f)	Sistemas contables en software	69
g)	Sistema Contable Generación de Empresas Organizadas GEO.....	71

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Enfoque.....	73
3.2.	Modalidad de la investigación	73
3.2.1.	Investigación de campo	73
3.2.2.	Investigación bibliográfica-documental	73
3.3.	Nivel o tipo de investigación.....	74
3.3.1.	Investigación exploratoria	74
3.3.2.	Investigación descriptiva	74
3.3.3.	Técnicas de investigación	74
3.3.4.	Método de investigación	75
3.4.	Población y muestra.....	75
3.4.1.	Población	75
3.4.2.	Muestra	75

3.5.	Operacionalización de los procesos.....	76
3.5.1.	Proceso financiero	76
3.5.2.	Proceso contable	77
3.5.3.	Proceso administrativo.....	78
3.6.	Recolección de la información	79
3.6.1.	Plan para la recolección de la información.....	79
3.7.	Procesamiento y análisis	80
3.7.1.	Plan para el procesamiento de la información	80
3.7.2.	Análisis de la información	80
3.8.1.	Análisis e interpretación de resultados de las encuestas dirigidas a los socios de la caja solidaria de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”	80
3.8.2.	Análisis e interpretación de resultados de las encuestas dirigidas a los directivos de la caja solidaria de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”	96

CAPÍTULO IV

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE PROCESOS

4.1.	Descripción	140
4.2.	Procesos	140
4.2.1.	Procesos financieros.....	141

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones.....	182
5.2.	Recomendaciones.....	185

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

	Índice de abreviaturas & significados.....	193
	Introducción	196
	Capítulo I MROC.....	197
	De los principios generales	197
1.1.	Base legal	197
1.2.	Objetivo general del MROC	198
1.3.	Objetivos específicos del MROC	198
1.4.	Del uso del MROC:	199
1.5.	Alcance y responsabilidades del MROC	200
1.6.	Ámbito de aplicación	200
1.7.	Categorización de socios	200
1.8.	Código de conducta para actividades de crédito	201
1.8.1.	Obligaciones del personal del área de crédito:	202
1.9.	Prácticas generales de crédito	203
1.9.1.	De la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario:	203
a)	Título II “De la Economía Popular y Solidaria”	203
b)	Título III “Del Sector Financiero Popular y Solidario”	204
c)	Título VII “De las Obligaciones, Infracciones y Sanciones”	206

1.	Políticas generales de las operaciones de crédito	209
2.	Cinco “C” del crédito	210
I.	Carácter – querer pagar	210
II.	Capacidad de pago – poder pagar	211
III.	Capital – respaldo patrimonial.....	211
IV.	Colateral – garantías adecuadas	212
V.	Condiciones – del entorno y del crédito	212
1.10.	Sujetos calificados para acceder al crédito	213
1.11.	Normas sobre la aprobación de políticas de crédito	214
1.12.	Normas sobre la socialización del MROC.....	215
1.13.	Normas sobre las personas vinculadas	215
1.14.	Operaciones de crédito a empleados y vinculados	216
1.15.	De los conflictos de intereses	216
1.16.	Determinación de administradores directos, empleados y parientes (parentesco)	216
1.17.	Operaciones de crédito restringidas (crédito negado)	217
1.18.	Condiciones generales de los créditos.....	218
1.18.1.	Montos	218
1.18.2.	Plazos	219
1.18.3.	Períodos de amortización o pagos.....	220
1.18.4.	Tasas de interés.....	220
1.18.5.	Recargos por mora en el pago de los créditos.....	221
1.18.6.	Costos por seguros de desgravamen (micro seguro)	222
1.18.7.	Gastos de avalúo	222
1.18.8.	Gastos legales de hipotecas	223
1.18.9.	Garantías	223
1.18.10.	Encaje	223
1.19.	Normas de implementación de nuevos productos	224
	Capítulo II del MRCO	
	De las tecnologías de crédito.....	225
2.1.	Tecnología de créditos de consumo	225
3.	Características de esta clase de créditos.....	225
2.1.1.	Perfil de los clientes de créditos de consumo	226
2.1.2.	Requisitos y documentación para el trámite de créditos de consumo	226
2.1.3.	Políticas a cumplir en el proceso de créditos de consumo	227
2.2.	Tecnología de microcréditos	233
2.2.1.	Características principales de créditos.....	234
2.2.2.	Perfil de los clientes de microcrédito.....	234
4.	Subproceso: seguimiento y recuperación	236
5.	Estados financieros.....	236
2.2.3.	Flujo de caja.....	236
2.2.4.	Indicadores financieros	237

I.	Indicadores de liquidez	237
II.	Indicadores de endeudamiento	239
III.	Indicadores de actividad	239
IV.	Indicadores de rentabilidad	240
	CAPITULO III	
	De la administración de la cartera	241
6.	Verificación de cumplimiento de políticas, procedimientos, normas y reglamentos	241
3.1.	Estructura de la cartera	242
3.1.1.	Clasificación de la cartera de crédito	242
3.2.	Expedientes de crédito	243
3.2.1.	Información y estructuración de la carpeta de crédito	244
3.3.	Manejo de los expedientes	247
3.3.1.	Custodia de expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas	247
3.4.	Reestructuración y renovación de operaciones	248
3.4.1.	Reestructuración de operaciones	248
3.5.	Crédito sobre saldo de operaciones (renovación)	249
3.6.	Recuperación de la cartera	249
3.7.	Reportes de recuperación de cartera	250
	CAPÍTULO VI DEL MRCO	
	De las garantías	250
4.1.	Definición	250
4.2.	Políticas generales sobre las garantías	251
4.3.	Tipos de garantías	252
4.3.1.	Quirografaria	252
4.3.2.	Hipotecarias	254
4.3.3.	Crédito sobre el Certificado de Depósitos a Plazo Fijo (DPF)	255
4.3.4.	Prendarias	256
4.3.4.1.	Requisitos para prendario	256
	CAPÍTULO V DEL MRCO	
	De la Calificación de Riesgo y Constitución de provisiones	257
5.1.	Definición	257
5.2.	Políticas generales de calificación de riesgo	258
5.3.	Proceso de calificación de cartera y constitución de provisiones	259
5.4.	Calificación de créditos de consumo	260
5.4.1.	Evaluación de riesgos	260
5.4.2.	Créditos de riesgo normal (A)	260
5.4.3.	Créditos con riesgo potencial (B)	261
5.4.4.	Créditos deficientes (C)	262
5.4.5.	Créditos de dudoso recaudo (D)	263
5.4.6.	Pérdidas (E)	263
5.5.	Calificación de microcrédito	264
5.6.	Políticas para la constitución de provisiones	265
	CAPÍTULO VI EL MRCO	
	Del castigo de cartera	265

6.1.	Definición	265
6.2.	Políticas para el castigo de los créditos	266
6.2.1.	De la información	266
6.2.2.	Políticas para el castigo de créditos.....	266
6.2.3.	De la documentación	267
6.2.4.	Procedimiento para el Castigo de los Créditos	267
	CAPÍTULO VII DEL MRCO.....	267
	De la estructura y funciones del área de crédito	267
7.1.	Estructura del área de crédito	267
	Organigrama estructural de la caja solidaria de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”	268
7.2.	Funciones de los responsables del área de crédito	269
7.2.1.	Consejo de administración.....	269
7.2.2.	De las responsabilidades gerente.....	269
7.2.3.	De las responsabilidades del asesor de crédito.....	270
7.3.	Niveles y rangos de aprobación.....	272
7.4.	De las cancelaciones anticipadas	273
7.5.	Abonos de capital.....	274
7.6.	Control del riesgo crediticio.....	274
7.7.	Excepciones.....	275
8.	Anexos	275
A)	Anexo.....	275
	Requisitos de crédito Caja Solidaria de Ahorro y Credito.....	276
B)	Anexo.....	277
	Registro de crédito vinculado	277
C)	Anexo.....	278
	Recargos por mora en el pago de crédito	278
D)	Anexo.....	279
	Registro de distribución del MROC	279
E)	Anexo.....	280
	Montos plazos máximos por línea de crédito	280
F)	Anexo.....	281
	Encajes vigentes por línea de crédito	281
G)	Anexo.....	282
	Información que debe contener el "File de Crédito"	282
H)	Anexo.....	284
	Fondo de reserva patrimonial	284
I)	Anexo.....	285
	Registro auxiliar de crédito “Inventarios”	285
J)	Anexo.....	286
	Diagrama de: crédito de consumo y microcrédito	286
K)	Anexo.....	287
	Diagrama recepción de solicitud y documentación	287
L)	Anexo.....	288
	Diagrama de verificación de la información e inspección “Asesor-Perito”	288
M)	Anexo.....	289
	Diagrama de verificación de información e inspección “Asesor- Socio”	289

N)	Anexo.....	290
	Diagrama de análisis evaluación, resolución y aprobación	290
O)	Anexo.....	291
	Diagrama de otorgamiento y desembolso.....	291
P)	Anexo.....	292
	Solicitud de crédito.....	292
Q)	Anexo.....	294
	Auxiliar de cuentas por cobrar y obligaciones financieras.....	294
R)	Anexo.....	295
	Catálogo de productos “Crédito Emergente”	295
S)	Anexo.....	297
	Credipóliza	297
T)	Anexo.....	299
	Control de ingreso/egreso de expedientes en custodia	299
	BIBLIOGRAFÍA	300
	LINKOGRAFIA	302
	ANEXOS	303

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1.1	Formas De Organización.....	4
Figura N° 1.2.	Árbol de problemas	8
Figura N° 2.1.	Sistema Económico Social y Solidario.....	27
Figura N° 2.2.	Actores de la Economía Popular y Solidaria.....	28
Figura N° 2.3.	Formas de Organización de la Economía Social y Solidaria	38
Figura N° 2.4.	Organigrama General.....	48
Figura N° 2.5.	Organigrama Específico.	48
Figura N° 2.6.	Organigrama Integral.....	49
Figura N° 2.7.	Organigrama Funcional	49
Figura N° 2.8.	Organigrama de puestos, plazas y unidades.	50
Figura N° 2.9.	Organigrama Vertical.....	51
Figura N° 2.10.	Organigrama Horizontal.....	51
Figura N° 2.11.	Organigrama Mixto	52
Figura N° 2.12.	Organigrama de Bloque.....	52
Figura N° 2.13.	Organigrama Circular	53
Figura N° 2.14.	Simbología de los flujo gramas.....	54
Figura N° 2.15	Procesos contables	59
Figura N° 3.1	Motivos de asociación a la Caja Solidaria.....	81
Figura N° 3.2	Servicios que ofrece la Caja Solidaria	82
Figura N° 3.3	Atención en la Caja Solidaria.....	83
Figura N° 3.4	Servicios que se utiliza en la Caja Solidaria.....	84
Figura N° 3.5	Conocimiento de los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria.....	85
Figura N° 3.6	Información de la tasa de interés en ahorros de la Caja Solidaria	86
Figura N° 3.7	Conocimiento de los requisitos necesarios para obtención de un crédito en la caja	87
Figura N° 3.8	Solicitud de un crédito en la Caja Solidaria	88

Figura N° 3.9	Tipos de créditos solicitados en la Caja Solidaria	89
Figura N°3.10	Finalidad de la obtención de un crédito en la Caja Solidaria	91
Figura N° 3.11	Frecuencia del requerimiento de un crédito	92
Figura N° 3.12	Montos requeridos para un crédito	93
Figura N° 3.13	Conocimiento de la tasa de interés a pagar por un crédito en la Caja.....	94
Figura N° 3.14	Dificultad en la obtención de un crédito	95
Figura N° 3.15	Existencia un manual de procedimientos para el proceso de cobranza	97
Figura N° 3.16	Control mensual de los cobros realizados a socios	98
Figura N° 3.17	Notificación a los socios en mora	99
Figura N° 3.18	Realización de gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria	100
Figura N° 3.19	Revisión de los saldos mensuales de los socios en las cuotas.....	101
Figura N° 3.20	Registro diario en contabilidad de los informes de cobros realizados	102
Figura N° 3.21	Realización de cierres de caja a final del día	103
Figura N° 3.22	Existencia de descuento por faltante de caja.....	104
Figura N° 3.23	Entrega de tabla de amortización del préstamo	105
Figura N° 3.24	Existencia de una persona encargada en el cobro de cartera vencida.....	106
Figura N° 3.25	Análisis crediticio en el otorgamiento de un crédito	107
Figura N° 3.26	Existencia de un consejo de crédito en la Caja Solidaria.....	108
Figura N° 3.27	Persona encargada en el otorgamiento de un crédito.....	109
Figura N° 3.28	Personal encargado en el seguimiento de los créditos	110
Figura N° 3.29	Límites de créditos para los socios	111
Figura N° 3.30	Tipos de garantías aceptadas en la Caja.....	112
Figura N° 3.31	Créditos que otorga la Caja Solidaria	113
Figura N° 3.32	Listado de requisitos para el otorgamiento de créditos	114

Figura N° 3.33	Ingreso en el sistema de las solicitudes de crédito	115
Figura N° 3.34	Emisión de documento para sustentar el pago de cuotas.....	116
Figura N° 3.35	Manual de procedimientos que defina el proceso administrativo	117
Figura N° 3.36	Estructura organizativa de la Caja Solidaria	118
Figura N° 3.37	Toma de decisiones de acuerdo a la jerarquía organizativa	119
Figura N° 3.38	Realización de planificación estratégica	120
Figura N° 3.39	Plan Operativo Anual de la Caja	122
Figura N° 3.40	Ejecución de las actividades del plan operativo anual	123
Figura N° 3.41	Designación de funciones en la Caja Solidaria	124
Figura N° 3.42	Asambleas realizadas en la Caja Solidaria	125
Figura N° 3.43	Manual de procedimientos contables.....	126
Figura N° 3.44	Personal encargado de realizar la contabilidad en la Caja.....	127
Figura N° 3.45	Contador de la Caja Solidaria	128
Figura N° 3.46	Utilización de un catálogo de cuentas.....	129
Figura N° 3.47	Archivo de los clientes	130
Figura N° 3.48	Informes financieros	131
Figura N° 3.49	Presentación de los informes financieros.....	132
Figura N° 3.50	Entrega de los estados contables a la directiva	133
Figura N° 3.51	Control de gastos y costos en la Caja.....	134
Figura N° 3.52	Obligaciones tributarias	135
Figura N° 3.53	Incumplimiento de obligaciones tributarias	136
Figura N° 3.54	Registro de información contable	137
Figura N° 3.55	Capación del sistema	138
Figura N° 6.1.	Grados de Afinidad y de Consanguinidad.....	217
Figura N° 6.2.	Organigrama Estructural Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”	268

Figura N° 6.3.	Requisitos de Crédito	276
Figura N° 6.4.	Registro de Entrega/Recepción MROC	279
Figura N° 6.5.	Encaje vigente por línea de crédito.....	281
Figura N° 6.6.	Fondo de Reserva Patrimonial	284
Figura N° 6.7.	Diagrama de Promoción Socio-Asesor	286
Figura N° 6.8.	Diagrama de Recepción de Solicitud y Documentación.....	287
Figura N° 6.9.	Diagrama de Verificación de la Información e Inspección Asesor-Perito.....	288
Figura N° 6.10.	Diagrama de Verificación de Información e Inspección Asesor- Socio.....	289
Figura N° 6.11.	Diagrama de Análisis Evaluación, Resolución y Aprobación	290
Figura N° 6.12.	Diagrama de Otorgamiento y Desembolso	291
Figura N° 6.13.	Hoja de control de Ingreso/Egreso de expedientes en custodia.....	299

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 2.1.	Instituciones públicas de la economía social y solidaria.....	34
Tabla N° 3.1.	Población.....	75
Tabla N° 3.2.	Proceso Financiero.....	76
Tabla N° 3.3.	Proceso Contable	77
Tabla N° 3.4.	Proceso Administrativo	78
Tabla N° 3.5.	Recolección de la información	79
Tabla N° 3.6.	Motivos de asociación a la Caja Solidaria.....	81
Tabla N° 3.7.	Servicios que ofrece la Caja Solidaria	82
Tabla N° 3.8.	Atención en la Caja Solidaria.....	83
Tabla N° 3.9.	Servicios que se utiliza en la Caja Solidaria.....	84
Tabla N° 3.10.	Conocimiento de los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria.....	85
Tabla N° 3.11.	Información de la tasa de interés en ahorros de la Caja Solidaria	86
Tabla N° 3.12.	Conocimiento de los requisitos necesarios para obtención de un crédito en la caja	87
Tabla N° 3.13.	Obtención de un crédito en la Caja Solidaria	88
Tabla N° 3.13.	Tipos de créditos solicitados en la Caja Solidaria	89
Tabla N° 3.15.	Finalidad de la obtención de un crédito en la Caja Solidaria	90
Tabla N° 3.16.	Frecuencia del requerimiento de un crédito	92
Tabla N° 3.17.	Montos requeridos para un crédito	93
Tabla N° 3.18.	Conocimiento de la tasa de interés a pagar por un crédito en la Caja.....	94
Tabla N° 3.19.	Dificultad en la obtención de un crédito	95
Tabla N° 3.20.	Existencia un manual de procedimientos para el proceso de cobranza	97
Tabla N° 3.21.	Control mensual de los cobros realizados a socios	98
Tabla N° 3.22.	Notificación a los socios en mora	99

Tabla N° 3.23.	Realización de gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria	100
Tabla N° 3.24.	Revisión de los saldos mensuales de los socios en las cuotas.....	101
Tabla N° 3.25.	Registro diario en contabilidad de los informes de cobros realizados	102
Tabla N° 3.26.	Realización de cierres de caja a final del día	103
Tabla N° 3.27.	Existencia de descuento por faltante de caja	104
Tabla N° 3.28.	Entrega de tabla de amortización del préstamo	105
Tabla N° 3.29.	Existencia de una persona encargada en el cobro de cartera vencida.....	106
Tabla N° 3.30.	Análisis crediticio en el otorgamiento de un crédito	107
Tabla N° 3.31.	Existencia de un consejo de crédito en la Caja Solidaria.....	108
Tabla N° 3.32.	Persona encargada en el otorgamiento de un crédito.....	109
Tabla N° 3.33.	Personal encargado en el seguimiento de los créditos	110
Tabla N° 3.34.	Límites de créditos para los socios	111
Tabla N° 3.35.	Tipos de garantías aceptadas en la Caja.....	112
Tabla N° 3.36.	Créditos que otorga la Caja Solidaria	113
Tabla N° 3.37.	Listado de requisitos para el otorgamiento de créditos	114
Tabla N° 3.38.	Ingreso en el sistema de las solicitudes de crédito	115
Tabla N° 3.39.	Emisión de documento para sustentar el pago de cuotas.....	116
Tabla N° 3.40.	Manual de procedimientos que defina el proceso administrativo	117
Tabla N° 3.41.	Estructura organizativa de la Caja Solidaria	118
Tabla N° 3.42.	Toma de decisiones de acuerdo a la jerarquía organizativa	119
Tabla N° 3.43.	Realización de planificación estratégica	120
Tabla N° 3.44.	Frecuencia de realización de planificaciones.....	121
Tabla N° 3.45.	Plan Operativo Anual de la Caja.....	122
Tabla N° 3.46.	Ejecución de las actividades del plan operativo anual	123

Tabla N° 3.47.	Designación de funciones en la Caja Solidaria	124
Tabla N° 3.48.	Asambleas realizadas en la Caja Solidaria	125
Tabla N° 3.49.	Manual de procedimientos contables.....	126
Tabla N° 3.50.	Personal encargado de realizar la contabilidad en la Caja.....	127
Tabla N° 3.51.	Contador de la Caja Solidaria	128
Tabla N° 3.52.	Utilización de un catálogo de cuentas.....	129
Tabla N° 3.53.	Archivo de los clientes	130
Tabla N° 3.54.	Informes financieros	131
Tabla N° 3.55.	Presentación de los informes financieros.....	132
Tabla N° 3.56.	Entrega de los estados contables a la directiva	133
Tabla N° 3.57.	Control de gastos y costos en la Caja.....	134
Tabla N° 3.58.	Obligaciones tributarias	135
Tabla N° 3.59.	Incumplimiento de obligaciones tributarias	136
Tabla N° 3.60.	Registro de información contable	137
Tabla N° 3.61.	Capación del sistema	138
Tabla N° 3.62.	Sistema contable	139
Tabla N° 4.1.	Procesos Financieros- crédito	141
Tabla N° 4.2.	Proceso Financiero - cobranza	149
Tabla N° 4.3.	Procesos Administrativo - Planeación	155
Tabla N° 4.4.	Proceso Administrativo - Organización	159
Tabla N° 4.5.	Proceso administrativo - Dirección.....	164
Tabla N° 4.6.	Proceso Administrativo – Control.....	167
Tabla N° 4.7.	Proceso Contable	171
Tabla N° 4.8.	Proceso Contable - Tributario	177
Tabla N° 6.1.	Índice de Abreviaturas & Significados.....	193
Tabla N° 6.2.	Histórico de Cambios del Documento.....	195
Tabla N° 6.3.	Personal relacionado con el proceso de crédito.....	217
Tabla N° 6.4.	Frecuencia de pago de créditos.....	220

Tabla N° 6.5.	Segmentos de crédito.....	234
Tabla N° 6.6.	Estructura de la Cartera.....	242
Tabla N° 6.7.	Clasificación de la Cartera de Crédito.....	243
Tabla N° 6.8.	Calificación de microcréditos	264
Tabla N° 6.9.	Políticas para la constitución de provisiones.....	265
Tabla N° 6.10.	Seguimiento de la cartera en mora	271
Tabla N° 6.11.	Nivel de aprobación Comité Crédito	273
Tabla N° 6.12.	Niveles de aprobación general	273
Tabla N° 6.13.	Registro de Crédito Vinculado	277
Tabla N° 6.14.	Regulación 51, tasas e interés por mora, BCE 2013	278
Tabla N° 6.15.	Montos y Plazos por línea de crédito	280
Tabla N° 6.16.	File de Crédito	282
Tabla N° 6.17.	Registro Auxiliar de Inventario	285
Tabla N° 6.18.	Auxiliar Cuentas por Cobrar y Obligaciones Financieras	294
Tabla N° 6.19.	Catálogo de Crédito Emergente	295
Tabla N° 6.20.	Catálogo de Productos	297

RESUMEN

La presente investigación hace referencia al análisis del Sector Popular Financiero en especial a trabajo desarrollado por las Cajas y Bancos comunales de la provincia de Cotopaxi, así el presente proyecto propone realizar el levantamiento de procesos administrativos, financieros y fortalecimiento del sistema de contabilidad en la Caja Solidaria de Ahorro Y Crédito “Nueva Esperanza” de la parroquia Pastocalle, provincia de Cotopaxi. Para lo cual fue necesario partir de un análisis situacional de la entidad, se buscó información de la problemática en un entorno macro, meso y micro los mismos que determinaron la deficiencia de dichos procedimientos que son necesarios para el desarrollo basados en la Economía Popular y Solidaria, sector al que pertenece la Caja Solidaria. Para continuar con el desarrollo de la investigación se recolectó información en torno a los procesos financieros, administrativos y contables que maneja la entidad, a través de la observación directa de los mismos; de este modo se pudo identificar características importantes de dichos procesos, así como deficiencias que estos presentan y que afectan al desarrollo de todo el funcionamiento de la Caja. Con toda la información recolectada se propone un manual de crédito y cobranza integral que contengan procedimientos administrativos, financieros y contables en función a las necesidades de este sector solidario sin descuidar los lineamientos propuestos y exigidos por las entidades de control.

PALABRAS CLAVE:

- **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**
- **CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA”**
- **CRÉDITOS**
- **COBRANZAS**

ABSTRACT

The present investigation makes reference especially to the analysis of the Financial Popular Sector to work developed by the Funds and communal Banks of the county of Cotopaxi, the present project intends this way to carry out the rising of administrative processes, financiers and invigoration of the accounting system in the Solidary Fund of Saving AND Credit "New Hope" of the parish Pastocalle, county of Cotopaxi. For that which was necessary to leave of a situational analysis of the entity, information of the problem was looked for in an environment macro, meso and micro the same ones that to determine you the deficiency of this procedures that you/they are necessary for the development based on the Popular and Solidary Economy, sector to which belongs the Solidary Fund. To continue with the development of the investigation information it was gathered around the financial, administrative processes and accountants that it manages the entity, through the direct observation of the same ones; this way you could identify characteristic important of this processes, as well as deficiencies that these they present and that they affect to the development of the whole operation of the Fund. With the whole gathered information he/she intends a credit manual and integral collection that administrative, financial procedures and accountants contain in function to the necessities of this solidary sector without neglecting the proposed limits and demanded by the control entities.

KEYWORDS:

- **POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY**
- **SOLIDARITY SAVINGS AND CREDIT "NUEVA ESPERANZA"**
- **CREDITS**
- **COLLECTIONS**

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA DEL PROYECTO

“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA” DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, PROVINCIA DE COTOPAXI”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Macro

La Economía Popular y Solidaria en Latinoamérica tuvo como referente a (Jose Luis Coraggio) quien menciona” que la Economía Social y Solidaria puede tener dos significados: es un sistema económico cuyo funcionamiento asegura la base integrada a una sociedad justa y equilibrada, o, es un proyecto de acción colectiva (incluyendo practicas estratégicas de transformación y cotidianas de producción) dirigido a contrarrestar las tendencias socialmente negativas del sistema existente, con la perspectiva – actual o potencial- de construir un sistema económico alternativo”.

En el Ecuador la Economía Social y Solidaria tuvo un trato marginal a pesar de tener muchos años de historia, a partir del 2006 surgió una propuesta política Revolución Ciudadana, la misma que hace énfasis por el Buen Vivir como modelo de desarrollo; con esta propuesta en la Constitución del 2008 en el art. 283 menciona que el Sistema Económico del Ecuador es Social y Solidario y además reconoce la existencia de la forma de Organización del Sector Económico Popular y Solidario dividiéndolo en dos grupos la Economía Popular y solidaria y el Sistema Financiero Popular

y Solidario ; tomando en cuenta que el este mandato constitucional tiene como objetivo señalar la importancia que radica el ser humano por encima del capital en cualquier actividad económica.

El reconocimiento de Economía Popular y Solidaria en la Constitución dio como resultado la creación de instituciones públicas del Gobierno central vinculadas a la Economía Social y Solidaria y la Economía Popular y Solidario como:

- Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (MCDS).
- Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)
- Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e integración.

Además cuerpos normativos para regular el mismo como son:

- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS).
- Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria (LORSA).
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.
- Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Por la reciente creación de este nuevo modelo económico nacional y el limitado apoyo por parte del Gobierno se presenta una serie de conflictos en cuanto a su organización y forma de funcionamiento puesto que no contiene aun una base jurídica clara y concreta con una institucionalidad eficiente y participativa y con presupuestos adecuados y oportunos que permitan desarrollar planes y programas que realmente aporten el desarrollo integral de la ciudadanía, por el limitado conocimiento público de la Economía

Popular y Solidaria por parte de la sociedad la misma no visualiza las ventajas de trabajar en conjunto, de establecer vínculos comunitarios, de incorporar la solidaridad en las prácticas cotidianas; esto ha obstaculizado que se realicen proyectos asociativos y no permita fortalecer el Sector Económico Popular y Solidario.

Meso

Con el reconocimiento de la existencia de la forma de Organización del Sector Económico Popular y Solidario en la Constitución, se la dividió en dos grupos la Economía Popular y solidaria y el Sistema Financiero Popular y Solidario.



Figura N° 1.1 Formas De Organización

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

En el Ecuador dentro del Sistema Financiero Popular y Solidario encontramos 3932 Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel Nacional según datos emitidos por el SEPS; y 78 cajas solidarias y 7 bancos comunales de los sectores rurales y urbano marginales de las provincias de Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Bolívar, Chimborazo, Azuay, Loja, Santa Elena, Esmeraldas, Manabí, Napo y Sucumbíos, con un total de aproximado de 2500 socias/os según datos de la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador “UCABANPE”; denotando así la diferencia en el registro de entidades del

sector cooperativo comparado al de Cajas Solidarias y Bancos Comunales, ya que los actores de la Economía Popular y Solidaria han realizado más proyectos de iniciativa y promoción del sector cooperativo mientras que no se han promulgado apoyo para este tipo de actividades para las Cajas Solidarias y Bancos Comunales.

Debido al limitado apoyo del Estado a los actores de la Economía Popular y Solidaria; para el 2010 aparece el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE) quien crea el Programa de Cajas Solidarias y Bancos Comunales con el fin de fundar nuevas entidades y dar seguimiento, el mismo que posteriormente para Octubre del 2012 otorga personería jurídica a la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE); la misma ha tenido que surgir con sus propios medios y es por esto que las Cajas Solidarias y Bancos Comunales enfrentan falencias en diferentes aspectos tales como económico-financiero, contable y administrativo, lo cual dificulta el desarrollo de sus lineamientos tales como brindar servicios financieros, de acompañamiento, capacitación y asistencia técnica, orientados al desarrollo financiero-económico de las organizaciones miembro.

Según registros de UCABANPE en la provincia de Cotopaxi encontramos 13 Cajas Solidarias y 2 Bancos Comunales distribuidos en los diferentes Cantones de la Provincia.

Micro

En la Provincia de Cotopaxi existen 13 Cajas Solidarias entre las cuales se encuentra la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” ubicada en el Cantón Latacunga, Parroquia Pastocalle, la misma que se inició sus operaciones en el 2003 pero se consolidó como una organización en Octubre del 2006 obteniendo así el Registro Único de Contribuyentes.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” con el limitado apoyo por parte del gobierno y los actores de la Economía Popular y Solidaria presenta una serie de dificultades en cuanto a su organización y

funcionamiento; su administración empírica ha generado una inadecuada organización de la información contable/financiera y del manejo del sistema contable a usarse en la misma; lo cual no permite la toma de decisiones adecuada en tanto al manejo de sus operaciones.

Ésta organización no cuentan con un modelo estandarizado de procesos contables/financieros adecuados para su realización además los encargados de realizarlos son personas con título de bachiller tomando en cuenta que los mismos no cuentan con los conocimientos adecuados para realizar dichas funciones.

En cuanto al Sistema Contable a utilizarse se denomina SIGESFIN (Sistema de Gestión Financiera), este sistema fue implementado hace tres años en la Caja; su manejo está a cargo de un Contador Externo el mismo que al no estar en las constante manejo de la Caja ha presentado inconvenientes en el registro de cada las transacciones a arrojar como resultado diario de las operaciones de la Caja obteniendo como resultado estados financieros inconsistentes, baja confiabilidad de la información; tomando en cuenta que el Sistema Contable utilizado en la caja no es el que se toma como referencia para ser utilizado en la mayoría de las Cajas y Bancos Comunales "GEO" según lo mencionado por el UCABANPE es por ello que a su vez no se cuenta con un apoyo en cuanto a capacitaciones para su adecuado manejo dentro de la Caja.

La no existencia de manuales como parte fundamental para la realización de los procesos , como es el Cobro de Créditos en la Caja se conceden créditos tanto a los Socios Fundadores en un monto total hasta \$20000, comenzando por el primer crédito concedido en un valor de \$1000, los intereses a generar son 8% anual en ahorros y 15% a créditos; en cuanto al proceso para la concesión de créditos se los realiza con muy poca y confiable información sobre la persona que solicita el crédito ya que su principal factor es la confianza hacia la misma por ser parte de la comunidad, tomando como segundo plano las garantías a ofrecer ; su principal inconveniente se encuentra en que no se realiza el análisis de los factores a

tomarse en cuenta para conceder o no el crédito a los solicitantes y por tanto se incrementa el índice de morosidad.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” al no mantener el personal adecuado para su funcionamiento no permite que se examine la correcta realización de sus actividades como un profesional relacionado al tema de Auditoria; debido que esta organización forma parte de la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador “UCABANPE”; trabajan en forma general con un Auditor el mismo que por su carga de trabajo al atender todas las organizaciones, no mantiene una continua revisión en la Caja y por tanto no se detectan oportunamente las deficiencias que se están realizando.

La inestabilidad organizacional y funcional de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” respecto a aspectos legales que se están estudiando en la actualidad en la Asamblea no permite a esta organización a mantener una adecuada administración y manejo de sus operaciones ya que no existe un ente regulador concreto quien vigile, regule y monitoree las actividades que la misma debería realizar.

El limitado conocimiento en la realización de cada una de las funciones a desempeñarse por parte de los colaboradores dentro de la Caja trae consigo una limitada base de datos y registros de la información contables/financieros y así mala toma de decisiones por ende dificulta el cumplimiento de su principal objetivo que es mejorar las condiciones de vida de los miembros de su comunidad.

ÁRBOL DE PROBLEMA

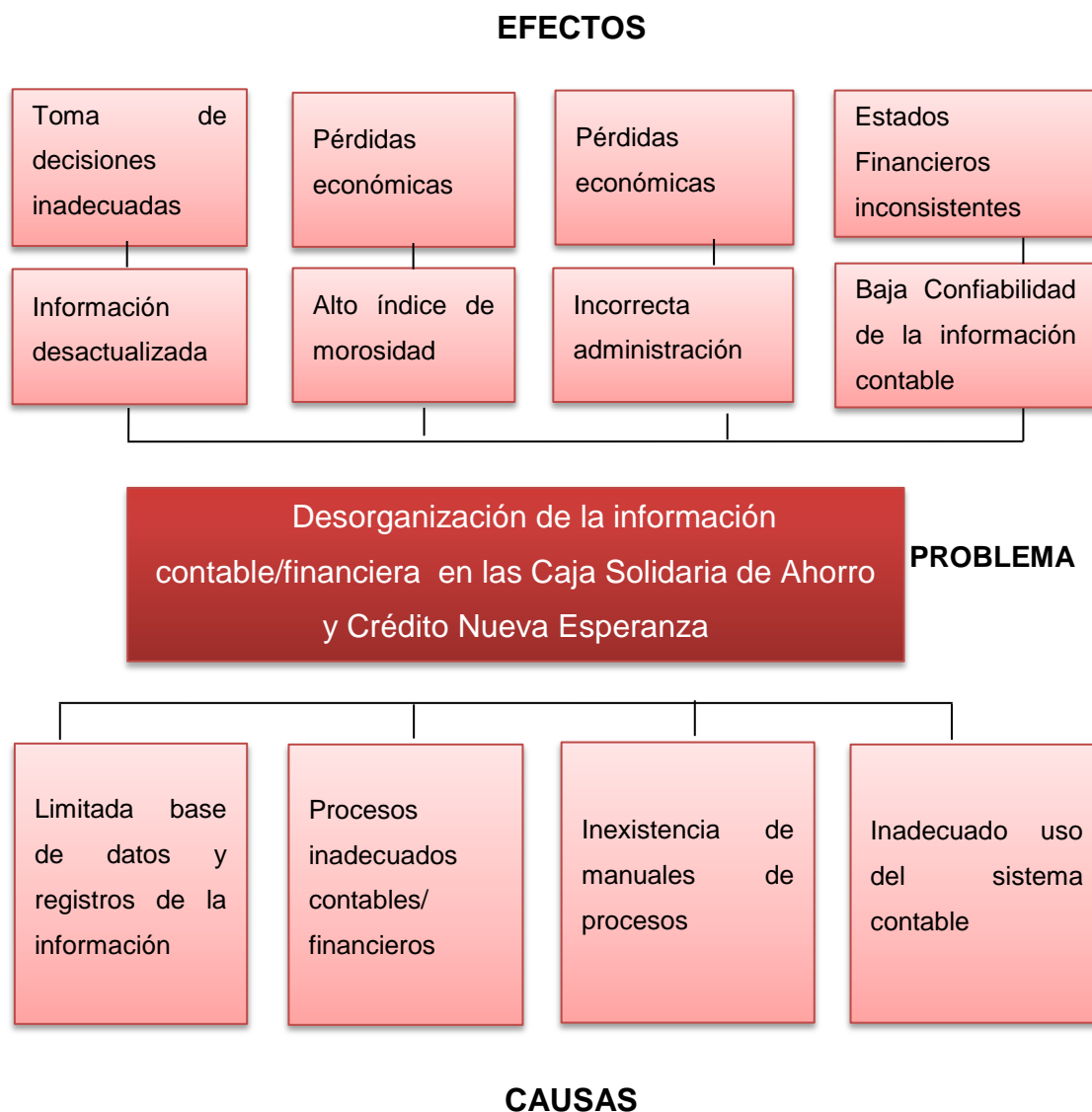


Figura N° 1.2. Árbol de problemas

Fuente: (Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, 2015)

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Los procesos inadecuados contables/financieros influyen en la desorganización de la información contable/financiera en la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” de la Parroquia de Pastocalle, Provincia de Cotopaxi?

Interrogantes específicas:

- ¿Cuáles son los procesos contables/financieros adecuados para implementar en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”?
- ¿Cómo es la utilización del sistema de contabilidad en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”?

1.4. ANTECEDENTES

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, se encuentra ubicada en la Comunidad Romerillos, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

Su creación fue en el año 2003 contando con 50 socios de la propia comunidad; con un capital de 15 dólares y una cuota mensual de 3 dólares de aporte por cada socio, la Caja Solidaria de Ahorro y crédito para ese entonces no contaba con una personería jurídica por lo cual ésta presidía de un ente regulador de sus actividades.

Para Octubre del 2006 La Caja Solidaria “Nueva Esperanza” se consolidó como una organización obteniendo así el RUC 0591712209001, representada por la Sra. Iza Moreno Nancy Bertha como representante legal y a la Sra. Peña Robayo Tania Mercedes como contadora, para el 2010 esta organización forma parte del Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE) y en Octubre del 2012 (CODENPE) otorga personería jurídica a la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunes de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) de la cual hoy en día la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” forma parte

En la actualidad la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” se encuentra conformada por un CONSEJO ADMINISTRATIVO integrado por: Presidenta, la Sra. Nancy Iza; Vicepresidenta, la Sra. Gladys Santos; Tesorero, el Sr.

Carlos Moreno; Secretaria, la Sra. Blanca Oña, un CONSEJO DE VIGILANCIA ,y, COMITÉ DE CREDITO; cuenta con 50 socios fundadores.

En el país la banca comunal, se diferencia de los grandes bancos y cooperativas porque es la propia comunidad la que se organiza, cobra y hace los pagos, es más informal y no tiene personería jurídica, en la mayoría de ellas hay deficiencias con el manejo administrativo contable, organización y reglamento. Como resultado de estos antecedentes, se da la oportunidad y necesidad de realizar esta investigación con el fin de estructurar un sistema contable beneficioso y fortalecer un sistema económico solidario que dinamice las actividades de cada una de las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito de la Provincia de Cotopaxi.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Actualmente, en el Ecuador se están dando algunos cambios como es el nuevo modelo económico de Economía Popular y Solidaria, la cual apareció en el año 2011. Dentro de esta podemos identificar grupos, asociaciones, cooperativas, comunidades y de más expresiones de asociatividad unidas para mejorar las condiciones de vida de los socios. A raíz de esto aparecen las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito que son organizaciones que se forman por voluntad de los socios orientadas a gestionar la administración y el financiamiento del desarrollo comunitario, las mismas que necesitan de lineamientos financieros y contables para la continuidad de sus operaciones de ahorro y canalización de recursos

Este proyecto es factible porque se dispone de los recursos necesarios para su desarrollo como es la accesibilidad de la información en la Caja Solidaria, además con el apoyo de la UCABANPE (Unión de cajas y bancos solidarios de las nacionalidades y pueblos ecuatorianos), también se posee recursos tecnológicos y financieros que permitirán el desarrollo de este proyecto.

Por este motivo la investigación es de importancia ya que al ser un sistema financiero alternativo las cajas solidarias tienen una administración

empírica es decir no cuentan con procesos financieros que guíen sus operaciones y un manejo del sistema de contabilidad inadecuado por tal razón necesitan la implementación de procesos financieros y el fortalecimiento en el manejo del sistema de contabilidad que le permita tener un manejo adecuado y organizado de la información cumpliendo así con su responsabilidad social y el objetivo de mejorar las condiciones de vida de sus socios.

Es por ello que la presente investigación ofrecería ciertas ventajas, dado que ayuda a que las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito manejen una información veraz y oportuna a través de base de datos y registros, además cuenten con procesos establecidos ya sean financieros y contables fomentando el incremento del ahorro y permitiendo fondear sistemas de crédito viables que permitan una rápida y sostenible capitalización de sus usuarios para cambiar su situación, crecer social-económicamente y desarrollarse dignamente, y de esta manera incrementando la credibilidad y confianza de las cajas solidarias.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. Objetivo General

Fortalecer la estructura organizacional mediante la aplicación de procesos contables-financieros en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” de la Parroquia Pastocalle, Provincia de Cotopaxi, con el fin de mejorar la situación socio-económica de sus miembros.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Obtener un diagnóstico actual de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, para determinar los factores críticos dentro de los procesos contables-financieros.

- Recopilar la información contable-financiera con la aplicación de instrumentos investigativos, que permitan identificar los procedimientos existentes con el fin de mejorarlo.
- Elaborar manuales contables- financieros mediante la recopilación de información existente de la Caja Solidaria, los mismos que permitan una adecuada estructura organizacional de la Caja.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Como antecedentes investigativos del presente proyecto se basaran en los siguientes proyectos que llegaron a las diferentes conclusiones:

Ruilova Juan, Paguay Juan en su trabajo “DISEÑO DE UN MODELO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA CREACIÓN DE CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO COMUNITARIAS” concluye: “La ausencia de herramientas de gestión financiera también constituye un factor limitante para el desarrollo sostenido de las CAC’s. Por ello, es necesario incorporar los elementos básicos de un sistema contable, con registro oportuno y fidedigno de derechos y obligaciones y presentación periódica de estados financieros elementales”.

Coba Diana, en su trabajo investigativo “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL SIG DE GESTIÓN, ANÁLISIS Y MONITOREO FINANCIERO EN LAS CAJAS COMUNITARIAS DE AHORRO Y CRÉDITO SOCIAS DE LA COOPERATIVA MUJERES UNIDAS” concluye “Es indispensable que los dirigentes y administradores de las organizaciones estén en la capacidad de poder analizar e interpretar la información que tienen a su disposición para poder tomar las decisiones que permitan alcanzar los objetivos de forma eficaz y eficiente, aprovechando las áreas de oportunidad, minimizando la incertidumbre característica en la toma de decisiones así como las amenazas y debilidades existentes en la organización. Las organizaciones que utilizan sistemas de información gerencial están en la capacidad de alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia sobre aquellas organizaciones que no utilizan sistemas de información gerencial, y por tanto están en posición de lograr una ventaja competitiva sobre sus competidores, afianzándose efectivamente en su

mercado y por ende alcanzando con mayor éxito sus objetivos. SIGMAF está diseñado en base a las necesidades de las cajas solidarias de ahorro y crédito, es importante señalar esto, por cuanto la organización debe utilizar el sistema que mejor se adecue a sus operaciones y funciones, de manera que el sistema sea el correcto y que este correcto el sistema”

Ushiña Maritza, Paredes Jorge en su trabajo de investigación “CREACIÓN DE UNA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO COMUNITARIA PARA LA COMUNIDAD DE SANTO DOMINGO DE LA PARROQUIA SAN ANTONIO DE PICHINCHA EN EL PERIODO 2009-2010 acota ”El sector de las Finanzas Populares se caracteriza por una diversidad de enfoques y prácticas, las mismas que son encaminadas a la ayuda social de los sectores de la población más desfavorecidos con el propósito de fomentar su desarrollo individual y colectivo para que sean agentes activos dentro de la economía nacional, logrando de esta manera promover el desarrollo de emprendimientos que involucran a todos los miembros del núcleo familiar.

Cardenas Elza, Torres Jairo en su trabajo de investigación “CREACION DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO A TRAVES DE LOS BANCOS COMUNALES DE LA PROVINCIA DEL CARCHI QUE SON FINANCIADOS CON RECURSOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL” concluyen que: “Actualmente el Estado ha incentivado mucho el tema de la Economía Popular y Solidaria, lo que genera estabilidad y confianza para las instituciones que se manejen bajo esta línea, por lo que la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, está de acuerdo con la política impulsada por el Gobierno de turno.”

Mena Miriam en su trabajo de investigación ““CREACIÓN DE CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LOS PRODUCTORES DEL NOROCCIDENTE DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA (CANTONES SAN MIGUEL DE LOS BANCOS, PEDRO VICENTE MALDONADO y PUERTO QUITO), PARA EL AÑO 2009” concluye que: “El apoyo que las cajas de ahorro y crédito podrían dar a las comunidades, lleva a la conclusión de que este tipo de

instituciones tienen que hacer un gran esfuerzo para lograr que la gente las considere como un medio de ahorro y como una opción atractiva”.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación relacionada a la economía popular y solidaria dentro de las cajas y bancos comunales de ahorro y crédito tiene fundamentación legal a la Constitución Política de la República del Ecuador como parte fundamental, también se fundamenta en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Código Orgánico de la Producción comercio e inversiones, Código Orgánico Organización y Descentralización, Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria, Ley Orgánica de la regulación y Control del Poder del mercado, Reglamento a la Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria, Estatutos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.

2.2.1. Constitución Política de la República del Ecuador

Constitución Política de la República del Ecuador (2014), en su art. 283 afirma:

Que el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la Constitución determine, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Constitución Política de la República del Ecuador (2014) art. 309 menciona que:

El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas

y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

A su vez tomamos como referencia a los artículos:

Constitución Política de la República del Ecuador (2014) art. 311 establece que:

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria, y;

Constitución Política de la República del Ecuador (2014) art. 319 señala que:

Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresas públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

2.2.2. Código Orgánico Monetario Y Financiero

La investigación toma como precedente al Código Orgánico Monetario y Financiero en los siguientes artículos:

Código Orgánico Monetario (2014), art 160 establece que: “El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario”.

Código Orgánico Monetario (2014), art 164 señala que:

El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

Cooperativas de ahorro y crédito;

a. Cajas centrales;

b. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,

c. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se registrarán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

2.2.3. Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones

El presente Código hace referencia a la economía popular y solidaria en los siguientes artículos:

Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones (2010); art. 4 literal b menciona que: “Democratizar el acceso a los factores de producción, con especial énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de los actores de la economía popular y solidaria”.

Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones (2010); art. 22. señala que:

El Consejo Sectorial de la Producción establecerá políticas de fomento para la economía popular, solidaria y comunitaria, así como de acceso democrático a los factores de producción, sin perjuicio de las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de la institucionalidad específica que se cree para el desarrollo integral de este sector, de acuerdo a lo que regule la Ley de esta materia. (...).

2.2.4. Código Orgánico Organización y Descentralización

La economía popular y solidaria se relaciona con el presente código en los artículos siguientes:

Código Orgánico Organización y Descentralización (2010); art. 4, literal g establece que:

El desarrollo planificado participativamente para transformar la realidad y el impulso de la economía popular y solidaria con el propósito de erradicar la pobreza, distribuir equitativamente los recursos y la riqueza, y alcanzar el buen vivir.

Código Orgánico Organización y Descentralización (2010); art. 54, literal h determina:

Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno.

Código Orgánico Organización y Descentralización (2010); art. 64, literal g menciona:

Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados.

2.2.5. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011); art. 1 define que:

Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011); art. 8 Formas de Organización menciona que:

Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011); art. 9 Personalidad Jurídica establece que:

Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que contemplará el Reglamento de la presente Ley.

La personalidad jurídica se otorgará mediante acto administrativo del Superintendente que se inscribirá en el Registro Público respectivo. Las organizaciones en el ejercicio de sus derechos y obligaciones actuarán a su nombre y no a nombre de sus socios. En el caso de las cooperativas, el procedimiento de constitución, los mínimos de socios y capital social, serán fijados en el Reglamento de esta Ley, tomando en cuenta la clase de cooperativa, el vínculo común de sus socios y el ámbito geográfico de sus operaciones.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011); art. 13 Normas contables menciona que:

Las organizaciones, sujetas a esta Ley se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias existentes.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) art. 104 Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro define que:

Son organizaciones que se forman por voluntad de sus socios y con aportes económicos que, en calidad de ahorros, sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros, dentro de los límites señalados por la Superintendencia de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley.

También se consideran como parte de estas entidades, aquellas organizaciones de similar naturaleza y actividad económica, cuya existencia haya sido reconocida por otras instituciones del Estado.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) art.105 Estructura interna establece:

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, control interno y rendición de cuentas, de acuerdo a sus necesidades y prácticas organizativas.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) art. 106 Transformación menciona que:

La Superintendencia, dispondrá la transformación de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, en cooperativas de ahorro y crédito, cuando por su crecimiento en monto de activos, socios, volumen de operaciones y cobertura geográfica, superen los límites fijados por la Superintendencia para esas organizaciones.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) art. 107 Canalización de recursos establece que:

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro podrán servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) art.108 Metodologías financieras determina que:

Las organizaciones además del ahorro y crédito, promoverán el uso de metodologías financieras participativas como grupos solidarios, ruedas, fondos productivos, fondos mortuorios, seguros productivos o cualquier otra forma financiera destinados a dinamizar fondos y capital de trabajo.

Por lo cual podemos concluir que la finalidad de las cajas de ahorro y crédito tratan de obtener un mejor estilo de vida entre las personas que la conforman , sus intereses son comunes es decir igualdad para todos.

2.2.6. Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria

Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria (2010); art. 3 literal c establece:

Impulsar, en el marco de la economía social y solidaria, la asociación de los microempresarios, microempresa o micro, pequeños y medianos productores para su participación en mejores condiciones en el proceso de producción, almacenamiento, transformación, conservación y comercialización de alimentos.

Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria (2010); art. 21 inciso segundo **Comercialización interna** menciona:

(...) Los gobiernos autónomos descentralizados proveerán de la infraestructura necesaria para el intercambio y comercialización directa entre pequeños productores y consumidores, en beneficio de ambos, como una nueva relación de economía social y solidaria.

2.2.7. Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Reglamento a la Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria art. 90
Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales define que:

Son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes.

Ejercerán su actividad exclusivamente en un área de influencia que no afecte a otras entidades financieras con estos fines o propósitos.

Reglamento a la Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria art. 91
Cajas de ahorro menciona que:

Son las organizaciones integradas por miembros de un mismo gremio o institución; por grupos de trabajadores con un empleador común, grupos familiares, barriales; o, por socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito.

Reglamento a la Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria art. 92
Constitución, organización y funcionamiento establece que:

La constitución y organización de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, se regirá por lo dispuesto para las organizaciones comunitarias.

El funcionamiento y actividades de estas organizaciones serán determinados por la Junta de Regulación.

2.3. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

2.3.1. Economía Social y Solidaria

a) Historia de la Economía Social y Solidaria

Coraggio (2011) menciona que la economía social y solidaria trae como antecedentes el neoliberalismo el mismo que tuvo un gran levantamiento de la década de los ochenta, dicho sistemas que dio como resultado tales como la inexistencia de derechos sociales, la concentración masiva de la riqueza en ciertos sectores.

Dentro de la economía social y solidaria podemos mencionar aspectos importantes como lo indica.

Guerra Pablo. *Economía de la Solidaridad una introducción a sus diversas manifestaciones teóricas*. Recuperado de: <http://www.truequemarysierras.org.ar/biblioteca2.htm> sostiene que la economía solidaria es un componente esencial para el desarrollo de los seres humanos en el cual establece que existen dos vertientes teóricas importantes sobre este tema como lo son: en Latinoamérica y Europa.

Podemos mencionar a su vez que las teorías económicas existentes son el resultado de las necesidades de sus integrantes por un mejor estilo de vida, por tanto en Latinoamérica se vio la necesidad de conocer sobre la economía solidaria como lo menciona, Arango (2008) que en Latinoamérica no existía la elaboración sistemática, conceptual de una teoría sobre relaciones de producción, distribución, consumo y ayuda mutua manteniendo así la solidaridad sobre las personas que lo desarrollan.

La economía solidaria en Latinoamérica se forjó a comienzos de la década de los ochenta del siglo pasado en el cual se difundió con mucha importancia la idea de construir una economía solidaria para el continente el mismo que hoy en día presenta características más radicales que las

encontrada en otros contextos. La misma que trata de mezclarse en la estructura productiva, poniéndose a diferencia del sistema capitalista para recuperar de alguna forma el sentido de los socialistas.

Hablándose de Europa el término de economía popular y solidaria a presentado un desarrollo distinto al de Latinoamérica es decir a partir de una tradición en cooperativismo y economía social. Las organizaciones de la economía solidaria intentan aportar respuestas y propuestas referentes al desempleo, necesidades insatisfechas del mercado y el sector público. La economía solidaria ha adquirido un status propio con el desarrollo sobre el trabajo en el marco de nuevas políticas sociales adaptadas para Europa su principal misión de las organizaciones formadas de acuerdo a esta modalidad es la inserción social para promover la integración socio laboral de personas marginadas: jóvenes sin formación y experiencia personas mayores, madres solteras, abandonadas.

Cuando hablamos sobre la economía social y solidaria en el Ecuador tomamos como referente a García (2010), planteando en su contexto que en nuestro país existe una reestructuración sobre los objetivos estratégicos planteados en el Plan Nacional del Buen Vivir que se menciona al sistema social y solidario en el objetivo doce del mismo, en este objetivo se menciona establecer un sistema económico social y solidario y sostenible con intervención del Estado mediante actor de la redistribución y protagonista de la actividad económica.

La economía popular social y solidaria aparece su reconocimiento en la Constitución Política del Ecuador en el cual se conoce el siguiente articulado:

Ecuador Constitución Política.2008 establece en su artículo 283:

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo

garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el Buen Vivir.

- **Concepto de la Economía Social y Solidaria**

Coraggio, Arancibia, Deux (2010) menciona que la economía social y solidaria es un sistema económico, teniendo como función principal la organización asociada y cooperativa de la : producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades de todos en los que ella participan mediante el establecimiento de lazos sociales y solidarios; con el fin de proporcionar a sus integrantes condiciones de vida de alta calidad difundiendo de manera pertinente, que estén aseguradas los medios materiales y relaciones sociales y con la naturaleza propias del Buen Vivir.

- **Concepto de la Economía Popular y Solidaria**

Coraggio, Arancibia y Deux (2010) sostiene que la economía popular y solidaria está formado por los recursos, capacidades y actividades organizadas entre agrupaciones comunitarias y asociativas, según principios de solidaridad, es decir la economía popular y solidaria es un modo de hacer economía mediante la disponibilidad de recursos en la realización de actividades de producción, distribución, circulación, financiamiento y consumo en beneficio de cada uno de los sectores que la conforman.

b) Sectores de la Economía Social y Solidaria

Ecuador. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Boletín de Coyuntura N.1 sostiene que la Constitución de la República del Ecuador aprobada en 2008 en su contexto define al sistema económico como Social y Solidario, en el cual hace hincapié al ser humano como sujeto y fin de toda actividad económica. Dicho sistema se encuentra integrado por las formas de organización económica: pública, privada, mixta, popular y solidaria.

Dentro del sector económico popular y solidario se encuentran organizaciones de los sectores: cooperativo, asociativo, comunitario, y las personas que son consideradas como unidades económicas populares. Es importante recalcar que en la LOEPS se caracteriza a estos agentes económicos en el contexto del sistema económico general.

Sector cooperativo.- se encuentran las cooperativas conocidas como la agrupación de sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa con personería jurídica de derecho privado e interés social.

Sector asociativo.- conocidas como asociaciones integradas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, que tienen como fin producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, para comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la economía popular y solidaria.

Sector comunitario.- Es el conjunto de organizaciones, organizadas de acuerdo al territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, que tienen como fin la producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, bajo los principios de la economía popular y solidaria.

Unidades económicas populares.- son todas aquellas organizaciones que se dedican a la economía del cuidado, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios incentivando así la asociación y la solidaridad.

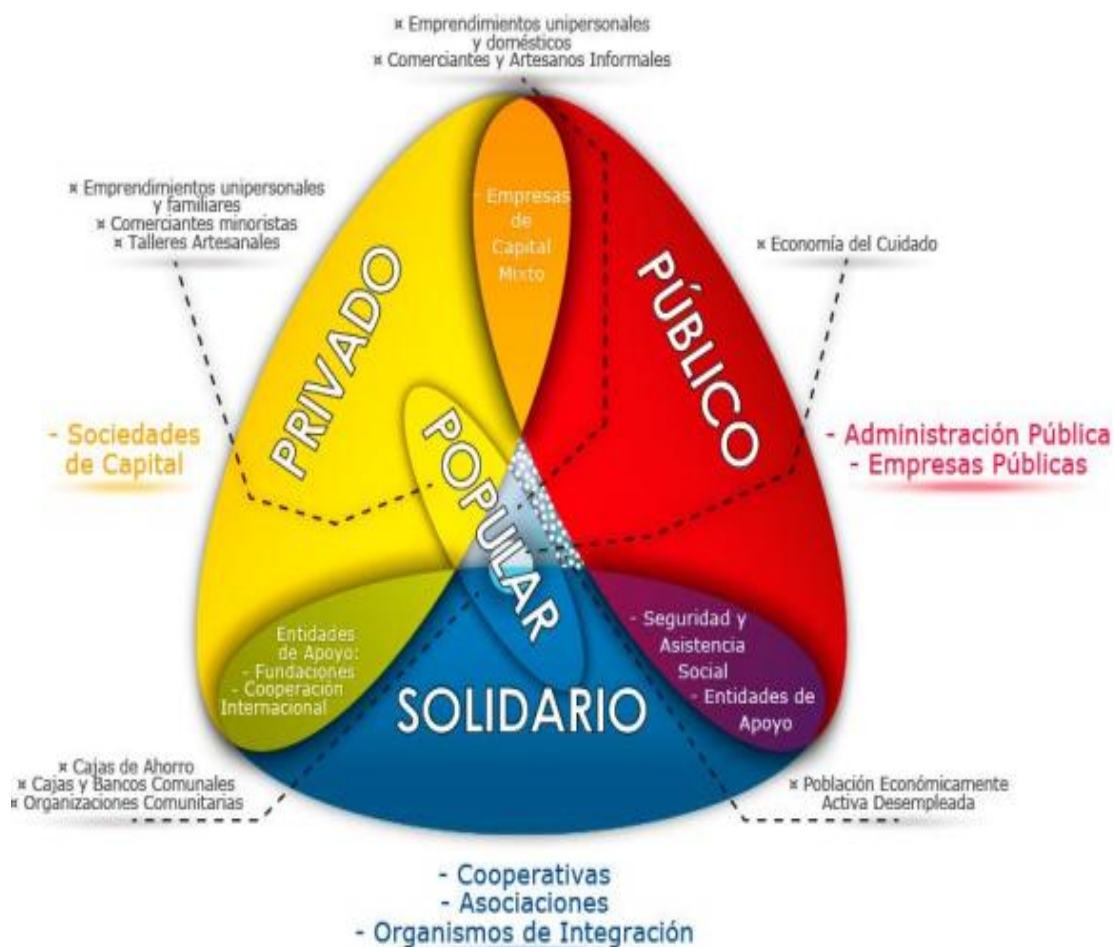


Figura N° 2.1. Sistema Económico Social y Solidario

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

c) Actores De La Economía Social Y Solidaria



Figura N° 2.2. Actores de la Economía Popular y Solidaria

Fuente: (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011)

Dentro de los actores de la economía popular y solidaria podemos mencionar a dos grupos:

- Sistema Financiero Popular y Solidario: el mismo que está conformado por las Cooperativas de Ahorro y Crédito; Entidades Asociativas y Solidarias Cajas y Bancos Comunales y Cajas de Ahorro dichas entidades se encargan de realizar actividades de captación de recursos

en actividades de ahorro de sus socios como de concesión de préstamos para los mismos.

- **Economía popular y solidaria:** dentro de este grupo forman parte organizaciones comunitarias, asociativas, cooperativistas y unidades económicas populares las mismas que están a cargo de realizar ciertas actividades de organización productiva y solidaria con fin común al bienestar de sus integrantes.

d) Características principales de la Economía Social y Solidaria

Coraggio (2011) menciona que las características dentro de la economía social y solidaria son:

- **Voluntario:** dentro de la economía social y solidaria ningún integrante de la agrupación obliga a su prójimo a formar parte de la misma, ya que es decisión propia acogerse para auto brindarse un mejor estilo de vida.
- **Igualitario:** todos los agremiados sean socios, dirigentes de las instituciones a fines de la economía social y solidaria se encuentran a igual condiciones de privilegios y obligaciones sin distinción alguna establecidos en la asamblea.
- **Unilateral:** no existe contraparte, las acciones jurídicas están desarrolladas por los asociados es decir no existe causa de interés por personas exógenas a las asociaciones.
- **Solidario:** los socios actúan de manera mutua solidaria en la realización de las actividades teniendo como objetivo el desarrollo de manera colectiva de los integrantes de las organizaciones.
- **No es lucrativo:** dentro de la economía popular y solidaria no se maneja la utilidad ya que no se realiza actividades con terceros; en estas asociaciones se maneja excedentes ya que las operaciones a realizarse se las practicas dentro de los socios de las mismas instituciones.

e) Principios de la Economía Social y Solidaria

Polanyi (1989) menciona los siguientes principios para la economía social y solidaria:

1. **Reciprocidad:** hace referencia a las operaciones concernientes a las donaciones entre individuos y grupos de las organizaciones que tienen como fin asegurar su producción y subsistencia.
2. **Redistribución:** se basa en entregar una parte de la producción a una autoridad central que tiene la responsabilidad de distribuirla, en el cual se establecen reglas y procedimientos que rigen esta redistribución.
3. **Administración doméstica (autarquía):** se realizan actividades de producción para uso propio y así satisfacer las necesidades familiares y las de su grupo.
4. **Intercambio:** identifica al mercado el cual permite el encuentro equilibrado entre oferta y demanda de bienes y servicios.

f) Fases de la Economía Social y Solidaria

Podemos mencionar las siguientes fases:

- **Producción solidaria**

Marcillo (2009) afirma: “Es forma de producir bienes y servicios de manera individual o comunitaria, grupal, asociativa y solidaria” (p.47).

Coraggio (2011) establece

La diferencia con un modelo de producción capitalista es que la producción solidaria genera trabajo que permite el desarrollo de la vida humana, más que del capital; el conocimiento es democratizado, la población por igual tiene acceso al mismo; los medios de producción son de los trabajadores y las trabajadoras, o pueden alcanzar a estos. En el proceso de producción se presenta una cooperación solidaria, donde la competencia está subordinada

al principio de solidaridad, esto significa la eliminación de formas violentas que atenten contra la vida humana y la naturaleza, obligando a que se produzcan formas de complementariedad; producción responsable, esto significa: calidad de los productos, uso de tecnologías adecuadas al entorno y a la satisfacción de los consumidores (p385,386).

- **Comercialización justa y solidaria**

Ecuador. MAGAP.(2012) afirma

La comercialización justa implica que no existan intermediarios o al menos la reducción de los mismos, donde la actividad se realiza entre el delegado de los productores (asociaciones) con los consumidores (Estado, empresas privadas o asociación de consumidores), provocándose una relación institucional y directa entre el productor y el consumidor. Por otro lado, la comercialización justa permite mirar a los actores de la producción y sus objetivos diferentes de las cadenas convencionales: promover el acceso al mercado de los productores familiares, mejorar el precio de los productos, consolidar la soberanía alimentaria, fomentar la autonomía y el empoderamiento de las familias productoras y consumidoras en sus propios territorios, garantizar la sostenibilidad socioeconómica y ambiental de la agricultura campesina (p. 9).

- **Consumo responsable y solidario**

André (2013) establece

Es aquel que se practica en función no sólo del propio bienestar personal, sino también del bienestar colectivo, favoreciendo a los trabajadores que producen, distribuyen y comercializan dichos bienes y servicios consumidos mientras, a la vez, favorecen el mantenimiento del equilibrio dinámico de los ecosistemas. Se trata así, del consumo en el que uno prefiere los productos y servicios de la economía solidaria en vez de consumir productos de empresas que explotan a los trabajadores y degradan los ecosistemas (p. 87, 88).

- **Finanzas solidarias**

Muñoz (2013) afirma

Consisten en un enfoque que se propone democratizar los recursos financieros encarando y problematizando las funciones financieras principales de manera sustantiva, para poner las finanzas al servicio de las necesidades de todos. Las finanzas, desde una perspectiva ortodoxa, solo se refieren a la utilización del dinero, su precio, su rendimiento, su protección, transferencia y control, su préstamo y, en general, a todas las actividades que hagan al flujo de ingresos y egresos monetarios a lo largo del tiempo. En cambio, las finanzas solidarias visibilizan a los seres humanos involucrados en estos procesos y a sus diversas modalidades financieras creadas como respuesta a la exclusión provocada por las finanzas hegemónicas que han captado recursos (p.217).

g) Economía Social y Solidaria y Economía Popular y Solidaria en el Ecuador

Dávalos (2012) menciona

Que a partir de 2006, empieza a surgir en el país una nueva propuesta política que tomará el nombre de Revolución Ciudadana, la misma que apostó por el Buen Vivir (Sumak Kawsay) como modelo de desarrollo el cual implica, entre otras cosas, invertir en el ser humano como principio, para mejorar su calidad de vida especialmente de los siempre marginados. En esta apuesta, se origina la Constitución de 2008, la misma que plasma en el Artículo 283 que el Sistema Económico del Ecuador es Social y Solidario y, además, reconoce la existencia de la forma de organización EPS, el mismo que reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la

Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

En el caso de la economía popular y solidaria, el reconocimiento que se realiza en la Constitución condujo a la creación de instituciones públicas, políticas públicas y cuerpos normativos alrededor del sector, es así que mediante Registro Oficial No. 444 del 10 de mayo del 2011 se crea la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) que define al sector de la siguiente manera:

Ecuador. Ley Organica de la Economia Popular y Solidaria. Art. 1. (2011) menciona

[...] La forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades, y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital .

De la mano de la LOEPS también aparecieron otras leyes que consideraron a la economía popular y solidaria en sus articulados, completando así el marco jurídico de la economía social y solidaria y economía popular y solidaria, en el cual se integra el Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013 que rige la política pública para el país, cuyo objetivo 11 señala: Establecer un sistema económico de economía social y solidaria. Esto ha permitido que tanto el Gobierno Central como los Gobiernos Autónomos Descentralizados vayan creando instituciones, secretarías o institutos que se encarguen del sector, así como lo han incorporado en sus planificaciones estratégicas.

h) Instituciones públicas de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador

Tabla N° 2.1.

Instituciones públicas de la economía social y solidaria

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	ÁREAS VINCULADAS A LA ESS Y EPS	CARACTERIZACIÓN
Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)	Subsecretaría de inclusión económica y movilidad social	Se inició como Subsecretaría de ESS. Está encargada de planificar y evaluar la oferta y la demanda de la cobertura de la red de descuento y de crédito de desarrollo Humano (DH) para los/as usuarios del bono de DH y pensiones, priorizando la incorporación de nuevos actores de la EPS, además, revisar, analizar, y desarrollar estrategias de inclusión en coordinación con los entes competentes, en la oferta de los operadores públicos, privados, EPS, en la intermediación financiera local, la producción, la comercialización y los servicios de turismo, artesanales y otros.
	Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS)	Fue creado el 7 de abril del 2009 como entidad adscrita al MIES, con jurisdicción nacional. Su misión es generar oportunidades y fortalecer capacidades para la inclusión económica y social de las personas, grupos y organizaciones sociales, para este fin, y en función de las políticas del MIES, propone y ejecuta la política pública, coordina, organiza y aplica los planes, programas y proyectos que contribuyen a la construcción del SESS y del Sumak Kawsay
	Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)	Fue creado el 2 de mayo de 2007 como Programa Sistema Nacional de Micro finanzas, El 7 de abril de 2009 pasa a denominarse Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria (PNFPEES). A partir de la vigencia la LOES (Art. 158), se crea el CONAPIS siendo su base el PNFPEES.

CONTINÚA 

		<p>Esta institución busca potenciar las actividades y capacidades emprendedoras de la población, apoyando técnica y financieramente a las instituciones de finanzas populares y fomentando la cooperación y el desarrollo de nuevos y mejores servicios financieros.</p>
	<p>Subsecretaría de Proyectos Emblemáticos</p>	<p>Está a cargo de coordinar la implementación del Programa Mercado Público Solidario que tiene como finalidad facilitar el acceso de los sujetos y organizaciones de la economía popular y solidaria al mercado de compras públicas, a través del fortalecimiento de capacidades, acceso a activos e información, promoción de mejores prácticas y gestión del conocimiento como insumo para el fortalecimiento de la política pública del sector de la EPS.</p>
<p>Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (MCDS)</p>	<p>Secretaría Técnica de la Economía Popular y Solidaria</p>	<p>Fue creada por la LOEPS. Es responsable de proponer regulaciones para la EPS y SFPS; realizar seguimiento y evaluación del cumplimiento de las regulaciones; generar información para la formulación de políticas públicas por parte del comité interinstitucional; impulsar y coordinar la realización de investigaciones o estudios sobre diversos aspectos de la EPS y SFPS; brindar apoyo técnico y administrativo a los entes reguladores.</p>
<p>Ministerio de Agricultura, Coordinadora Ganadería, General Acuicultura y Pesca</p>	<p>Coordinadora General de Redes comerciales</p>	<p>Tiene como antecedente el proyecto para los Circuitos de Comercialización Alternativa (CIÁLCQ) impulsado en 2009. Desde 2012, el tema pasa al Viceministerio de Desarrollo Rural del MAGAP como coordinadora y conformada por las direcciones de Normativa Técnica de CIALCO, y, Dirección de Gestión de CALCO. Su misión es impulsar estrategias para la comercialización alternativa de alimentos provenientes de organizaciones campesinas con la finalidad de incentivar un comercio</p> <p>justo para el pequeño y mediano</p>

		productor.
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	Todas	Fue creada con la LOEPS (Art. 146). Inició su gestión el 5 de junio de 2012. Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la EPS, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector EPS, con procesos técnicos, transparentes y confiables para contribuir al bienestar de sus integrantes y de la comunidad en general.
Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración	Dirección de Comercio Inclusivo	Es responsable de crear las condiciones y oportunidades para que los actores de la EPS se integren al comercio internacional, particularmente a lógicas del comercio justo, con sus propias dinámicas y respetando sus fines y propósitos fundacionales.

Fuente: (Coraggio, 2011)

i) Políticas Públicas Para La Economía Popular Y Solidaria En El Ecuador

Ecuador. Agenda de la Revolución de la economía popular y solidaria. (2011-2013) menciona las políticas públicas dirigidas a la economía popular y solidaria las siguientes:

- Fortalecimiento y dinamización de los entramados socio económicos de la economía popular y solidaria.
- Acceso, democratización, control y propiedad de los factores económicos.
- Fortalecimiento del sistema financiero popular y solidario articulado a la banca pública y a la inversión productiva.
- Generación de empleo digno.
- Estructuración de institucionalidad para la economía popular y solidaria.

j) Formas de organización de la Economía Social y Solidaria

Ecuador. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2011) menciona en su escrito dos formas de organización de la economía social y solidaria:

- **SECTOR NO FINANCIERO:** que son las formas de organización concernientes a la economía popular y solidaria las mismas que no realizan captaciones de recursos.
- **SECTOR FINANCIERO:** son las formas de organización pertenecientes al sistema financiero popular y solidario encargado de las operaciones de la captación de recursos de los socios de las asociaciones.

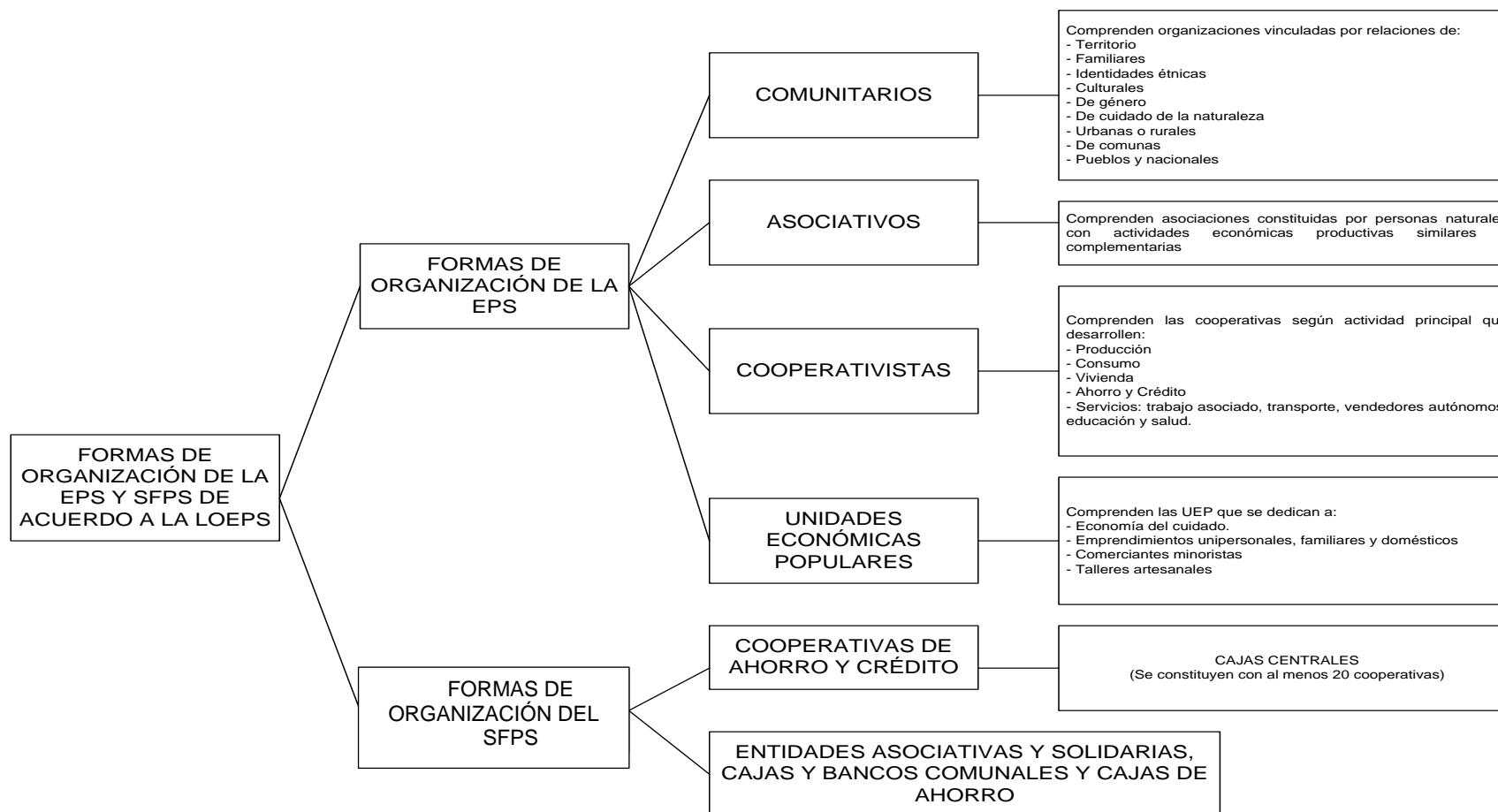


Figura N° 2.3. Formas de Organización de la Economía Social y Solidaria

Fuente: (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011).

k) Instituciones del Sector Financiero Popular Y Solidario

- **Cooperativas de ahorro y crédito**

Ecuador. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2011) sostiene que las cooperativas de ahorro y crédito las que son conformadas por personas naturales o jurídicas que tienen como función principal la captación de recursos para la realización de operaciones financieras , las cuales están reguladas por la superintendencia con acuerdo de sus socios.

- **Entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro**

Ecuador. Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2011) afirma

Son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes.

Ejercerán su actividad exclusivamente en un área de influencia que no afecte a otras entidades financieras con estos fines o propósitos (p. 25)

- **Cajas de ahorro**

Ecuador. Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2011) establece que “Son las organizaciones integradas por miembros de un mismo gremio o institución; por grupos de trabajadores con un empleador común, grupos familiares, barriales; o, por socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito”(p.25,26).

2.3.2. Procesos administrativos

a) Concepto de administración

Anzola Sérvulo (2002) menciona que la administración hace énfasis en el trabajo en equipo realizado por todos sus integrantes en la realización de sus funciones, las mismas que tienen como fin el logro de objetivos y metas propuestas mediante aspectos esenciales como son la planeación, la organización, la dirección y el control.

b) Importancia de la administración

Jair Duque Oliva. Fundamentos de administración. Recuperado marzo 20 de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%201/cap1_c.htm menciona

- Una adecuada administración incrementa la productividad en las organizaciones.
- La administración se mantiene al frente de las condiciones cambiantes del medio, ante esta situación proporciona previsión y creatividad.
- Su emblema es el mejoramiento constante.
- La eficiente administración promueve y orienta al desarrollo de cualquier organización.
- Entre la pequeña y mediana la posibilidad de competir, es aplicando una efectiva administración.

c) Principios generales de la administración

Hurtado (2008) menciona que Fayol enumera 14 principios de Administración que son:

1. **División del trabajo:** divide las actividades con características similares o parecidas según la función a desempeñar de cada integrante de la organización.
2. **Autoridad:** la autoridad es el poder o derecho de mandar, en las organizaciones se necesita de un pilar fundamental llamada autoridad para dirigir de forma correcta la misma
3. **Disciplina:** respetar las reglas establecidas dentro de la organización.
4. **Unidad de mando:** Los empleados deben recibir órdenes directamente de un solo jefe.
5. **Unidad de dirección:** cada unidad dentro de la organización está constituida por su respectiva dirección la misma que se encargara de dirigir al desarrollo eficiente de sus actividades.
6. **Subordinación del interés individual al general:** predominan las decisiones del grupo sobre las individuales o de grupos minoritarios, imponiéndose las de la mayoría.
7. **Remuneración:** compensación económica que reciben tanto jefes y empleados de una organización.
8. **Centralización:** la centralización hace referencia la concentración de autoridad.
9. **Jerarquía de autoridad.** La línea de autoridad de una empresa está ordenada desde los más altos hasta los más bajos niveles; las mismas que están representadas en los organigramas de cada institución.
10. **Orden:** los recursos materiales humanos monetarios deben ser distribuidos de forma adecuada y ordenada para su correcto funcionamiento.
11. **Equidad:** igualdad tanto en las compensaciones y justicia con respecto a todas las personas.
12. **Estabilidad.** Brindar a los integrantes de las instituciones un ambiente cómodo y adecuado el mismo que les transmita estabilidad en su lugar de trabajo.
13. **Iniciativa:** dentro de la organización permitir a los empleados la libertad llevar a cabo sus planes siempre y cuando estos sean a beneficio de la institución.

14. Espiritu de grupo. La unión de fuerzas en común de todos los trabajadores y directivos a beneficio de la organización.

d) Elementos básicos de la administración

Anzola (2002) menciona que los elementos básicos de la administración son:

1. Planeación

Es la más importante de las funciones administrativas, porque menciona cómo hacerlo, dónde hacerlo, quién lo va a hacer, cuándo hacerlo. La planeación da las respuestas básicas a las interrogantes anteriores, relacionadas con las cuatro áreas básicas de toda empresa:

- Producción
- Mercados
- Finanzas
- Personal

2. Organización

Es el de proceso de organizar, comprende las actividades a desarrollarse en el trabajo y se asigna entre el personal de la empresa para alcanzar los objetivos de propuestos.

Toda organización sigue un proceso el mismo que se menciona a continuación:

- Detallar el trabajo
- División del trabajo
- Combinación de tareas (departamentalización)
- Coordinación del trabajo
- Seguimiento y reorganización

3. Dirección

Se entiende como la capacidad de guiar y dirigir a los empleados y motivarlos al logro de objetivos de la empresa, estableciendo así las relaciones duraderas entre los empleados y la empresa, un dirigente debe interesarse por el trabajo y por las relaciones humanas.

Existen tres elementos básicos de dicha función, que son los siguientes:

- Liderazgo
- Motivación
- Comunicación

4. Control

El control tiene como fin señalar las debilidades y errores con el propósito de rectificarlos e impedir su repetición.

El control trabaja directamente con la función de planeación, ya que la planeación implica la existencia de metas y planes y el control en verificarlos que los mismos sean desarrollados.

Los pasos para realizar un control adecuado son los siguientes:

- Establecer estándares o patrones
- Medición del desarrollo
- Aplicación de los estándares o patrones
- Comparación de estándar o patrón y lo real
- Análisis y corrección.

e) Organización

1. Concepto de organización

Daft (2012) menciona que las organizaciones son entidades sociales cuyas actividades están coordinadas y estructuradas con el entorno. Se habla de la existencia de una organización cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayuden a logro de metas y objetivos.

2. Organización formal

Chiavenato (2007) sostiene que la organización formal es la distribución adecuada del trabajo dentro de los miembros, de acuerdo con criterios establecidos por los directivos. Generalmente es aprobada por la dirección y comunicada a todos mediante los manuales de la organización, las descripciones de cargos, los organigramas, flujo gramas, las normas y reglamentos.

Chiavenato (2004), la organización formal tiene las siguientes características:

- Órganos: departamentos, divisiones, secciones.
- Cargos de directores: gerentes, supervisores etc.
- Jerarquía de autoridad - con autoridad y responsabilidad previamente definidas.
- Objetivos y planes definidos para alcanzarlos.

3. Organización informal

Chiavenato (2004) sostiene que la organización informal aparece de forma espontánea en la organización formal tienen además resultados de

las relaciones de amistad y de grupos informales que no aparecen en el organigrama ni en ningún otro documento formal.

Chiavenato (2004), establece que organizaciones informales tienen las siguientes características:

- Actitudes y comportamientos que manifiestan percepciones favorables o desfavorables frente a las prácticas administrativas.
- Normas de trabajo que los diversos grupos establecen como patrón de desempeño aceptable en sus actividades.
- Información de liderazgo que pueden conferir autoridad informal a ciertas personas, sin importar su posición en la organización formal.

4. Organización social

Gómez (1997) menciona que una organización social está formada por un grupo de personas constituidas las mismas que establecen objetivos comunes que individualmente no es posible alcanzar para el desarrollo oportuno y eficaz de la misma, se puede mencionar organismos sociales como : una entidad, un gobierno, un organismo de beneficencia, un partido político, una sociedad, una cooperativa, entre otros.

5. Estructura de la organización

Amaru (2009) sostiene que la estructura organizacional es el proceso de organizar, por lo cual se determina las siguientes etapas:

✓ División del Trabajo

Gibson y otros (2006) menciona que la división del trabajo es aquella actividad de dividir el trabajo general en puestos relativamente especializados para lograr las ventajas de la especialización.

✓ **Definición de responsabilidades**

Se llaman responsabilidades a cada una de las actividades dentro de las funciones a desempeñar por los empleados, empleadores y trabajadores de una organización.

✓ **Autoridad**

Amaru (2009) sostiene que la autoridad es el derecho legal que tienen los jefes o gerentes de dirigir a los integrantes de su equipo en el cual se relaciona el poder de utilizar o comprometer los recursos institucionales.

✓ **Centralización y Descentralización**

Amaru (2009) menciona que en una empresa en la que la dirección se concentra en una o en pocas personas, es una organización centralizada, por el contrario cuando el poder de decisión está distribuido, es descentralizada.

f) Metas u objetivos de la organización

Koontz (2008) sostiene que los objetivos y metas de una organización es el punto clave hacia el cual se dirige una organización, están relacionados en que la organización, la integración de personal, la dirección y el control están dirigidos.

g) Organigramas

Beas (2001) sostiene que los organigramas son la representación gráfica de la estructura organizacional y operativa de una entidad, en el cual se puede representar funciones empresariales y, dentro de ellas, las diferentes subfunciones. Las líneas de interrelación que presentan los mismos se

entienden como el grado de centralización en cuanto a emisión de órdenes y toma de decisiones se refiere.

✓ **Importancia**

Marthans (2002) menciona que la importancia de estos esquemas radica en que mediante ellos se puede conocer la función a desempeñar de los integrantes dentro de la organización, así, tanto los altos ejecutivos como el resto del personal podrá apreciar donde encaja en la organización, desde quienes son sus directivos hasta sus subalternos.

✓ **Tipos De Organigramas**

Franklin (2009) establece la siguiente clasificación de organigramas:

a.1. Por Su Naturaleza: Este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

Micro administrativo: Corresponden a una sola organización.

Macro administrativos: Involucran a más de una organización.

Meso administrativos: Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

a.2 Por Su Ámbito: Este grupo se divide en dos tipos de organigramas:

- **Generales:** en este tipo de organigrama contiene información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características.

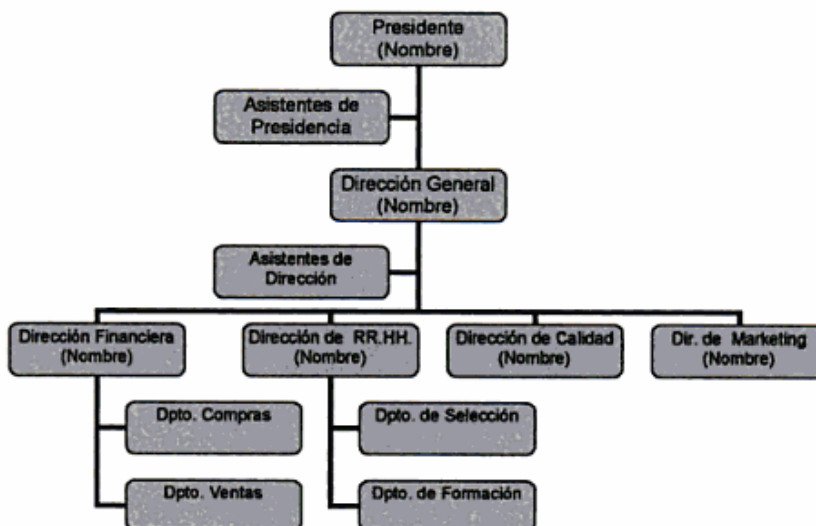


Figura N° 2.4. Organigrama General

Fuente: (Franklin, 2009)

- **Específicos:** son aquellos que representan en forma particular la estructura de un área de la organización.

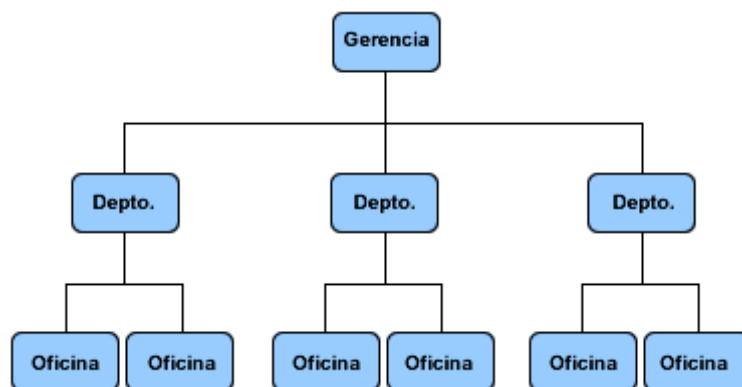


Figura N° 2.5. Organigrama Específico.

Fuente: (Franklin, 2009)

a.3 Por Su Contenido: se divide en tres tipos de organigramas:

- **Integrales:** representa las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia.

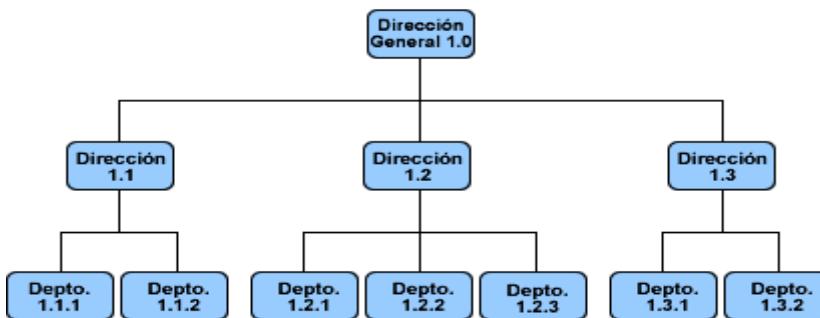


Figura N° 2.6. Organigrama Integral

Fuente: (Franklin, 2009)

- **Funcionales:** se identifican cada una de las funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones en cada departamento.

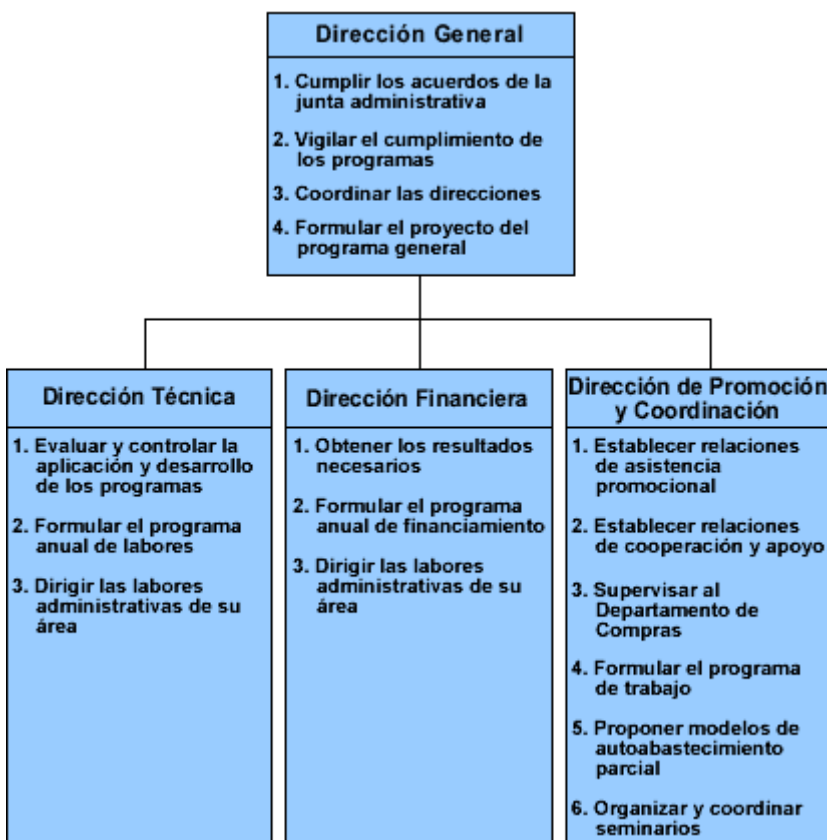


Figura N° 2.7. Organigrama Funcional

Fuente: (Franklin, 2009)

- **De puestos, plazas y unidades:** se identifican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada.

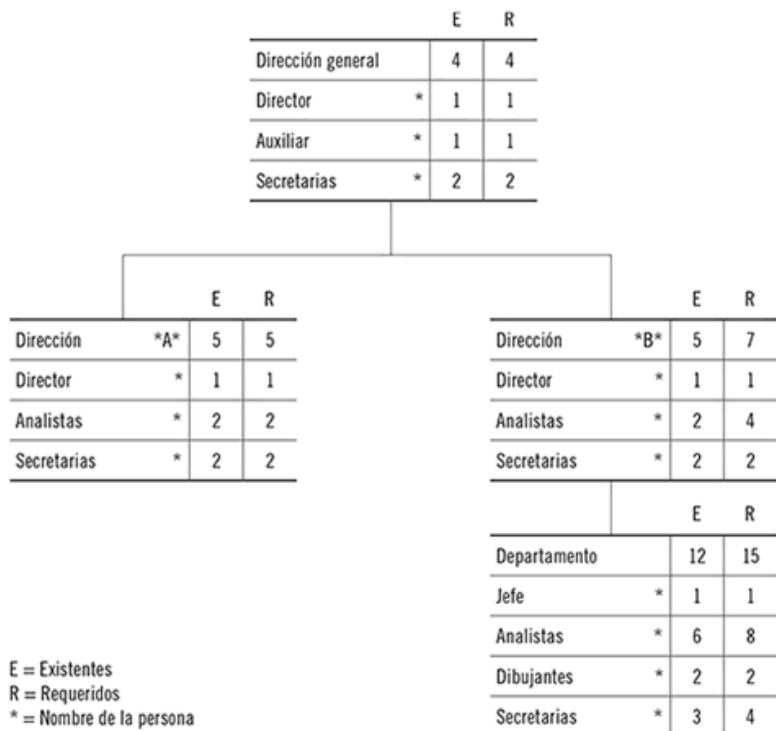


Figura N° 2.8. Organigrama de puestos, plazas y unidades.

Fuente: (Franklin, 2009)

a.4 Por Su Presentación O Disposición Gráfica:

- ❖ **Verticales:** Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir de la dirección, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada.

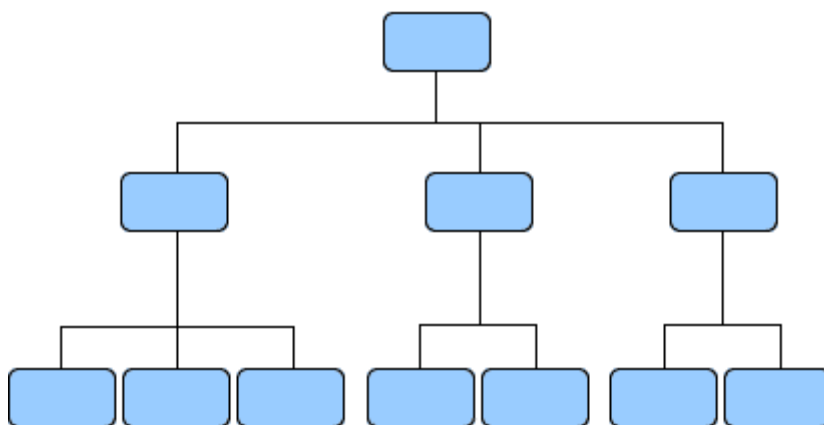


Figura N° 2.9. Organigrama Vertical

Fuente: (Franklin, 2009)

- ❖ **Horizontales:** representan las categorías de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo.

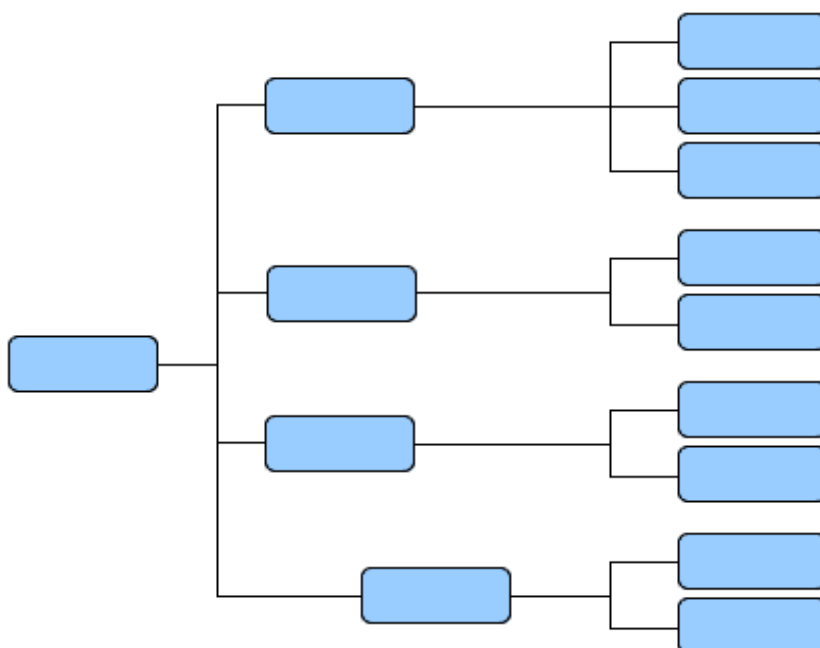


Figura N° 2.10. Organigrama Horizontal

Fuente: (Franklin, 2009)

- ❖ **Mixtos:** utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación.

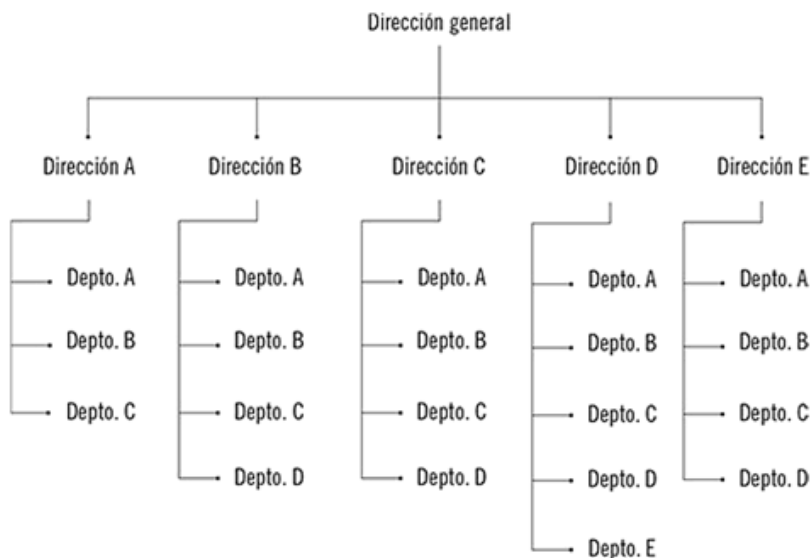


Figura N° 2.11. Organigrama Mixto

Fuente: (Franklin, 2009)

❖ **De Bloque:** son similares de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos

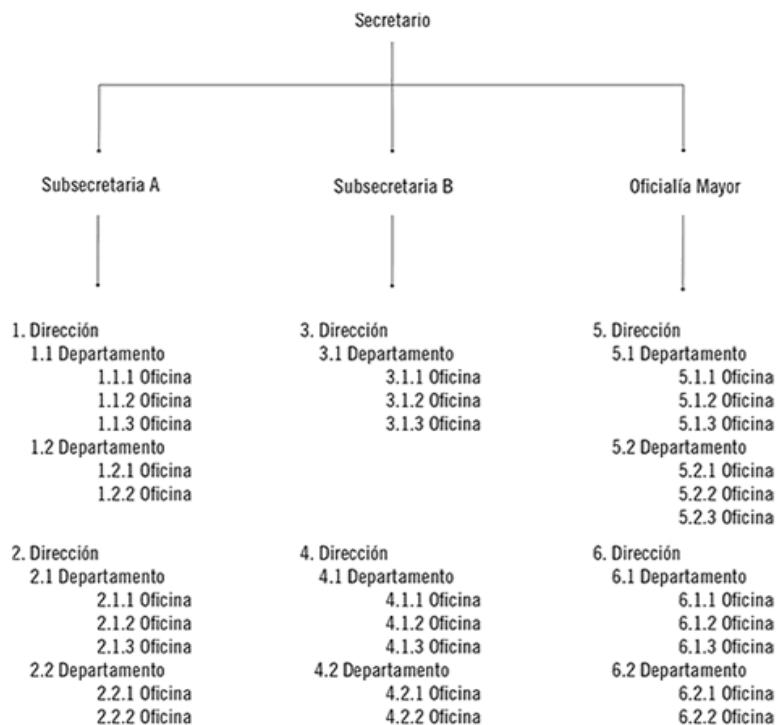


Figura N° 2.12. Organigrama de Bloque

Fuente: (Franklin, 2009)

- ❖ **Organigramas Circulares:** se encuentran formados por círculos, correspondiendo el central a las autoridades máximas, y en su alrededor se encuentran los departamentos aledaños al mismo.

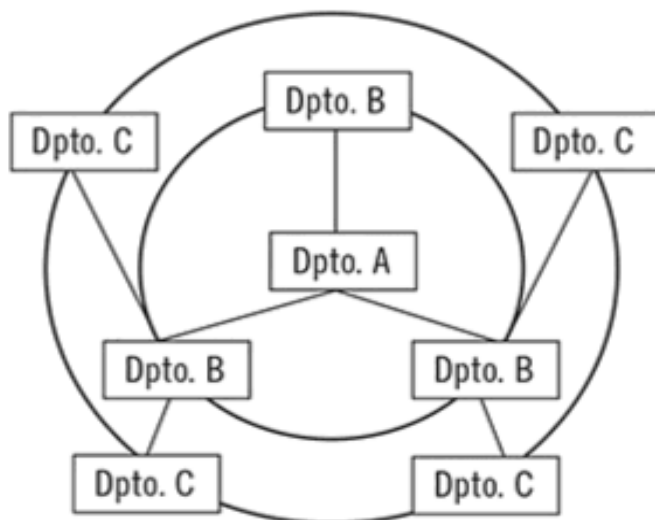


Figura N° 2.13. Organigrama Circular

Fuente: (Franklin, 2009)

Flujogramas

▪ Conceptualización

Gomez (1997) menciona que los flujogramas, denominado como diagramas de flujo, indican el flujo de información obtenida de la realización de un procedimiento en el cual puede estar representado gráficamente de un procedimiento administrativo, financiero y contable.

▪ Simbología

Miranda.Chamorro.Rubio (2007) menciona que el diagrama de flujo es la forma de representación gráfica de flujos y procesos con el fin de obtener un resultado el mismo que está compuesto por un conjunto de símbolos identificados en la figura siguiente:

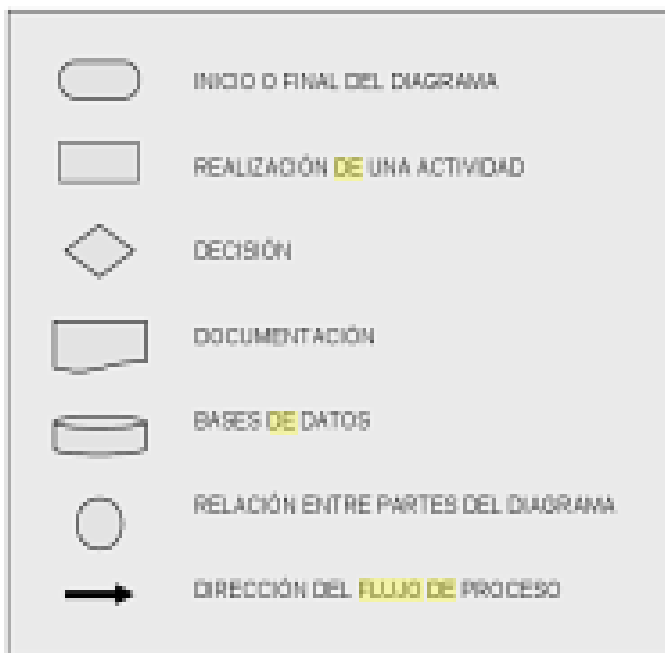


Figura N° 2.14. Simbología de los flujogramas

Fuente: (Chamorro, 2007)

h) Manuales Administrativos

➤ Definición

Gómez (1997) menciona que un manual es la información plasmada en un documento el mismo que sirve para la obtención de objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, es este se detallan cada una de las actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quién los realizará, qué actividades han de desempeñarse y la justificación de todas u cada una de ellas, tomándolos como unas guías necesarias para la correcta operación en la organización.

➤ Ventajas De Su Uso

Gómez (1997) indica las siguientes ventajas y desventajas:

- Logra y mantiene un sólido plan de organización.

- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Aumenta la eficacia en la realización de actividades
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como la base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
- Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.

➤ **Desventajas**

- Compañías consideran que son demasiadas pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunas consideran que es demasiado caro, limitado y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

➤ **Tipos De Manuales**

Gómez (1997) sostiene que los manuales se clasifican de diversas formas, de la siguiente manera:

Por su contenido

- De historia de la empresa o institución
- De organización
- De políticas

- De procedimientos
- De contenido múltiple (manual de técnicas)

Por su alcance

- Generales o de aplicación universal
- Departamentales o de aplicación específica
- De puestos o de aplicación individual

Por su función específica o área de actividad

- De personal
- De ventas
- De producción o ingeniería
- De finanzas

Manuales de procedimientos

Gómez (1997) sostiene que los manuales de procedimientos son también llamados manuales de operación, de prácticas, estándar, de instrucción sobre el trabajo de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo, señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

Manuales de puesto

Gómez (1997) menciona que se denominan también llamado manual individual o instructivo de trabajo, en estos se detallan las labores, los procedimientos y rutinas de un puesto en particular; no sólo contiene la descripción de las labores sino que explica cómo deben ejecutarse.

Manuales de finanzas

Gómez (1997) en este tipo de manuales se detallan las responsabilidades del contador y tesorero constituyen un conjunto de instrucciones numerosas y específicas a todos aquellos que deben proteger en alguna forma los bienes de la empresa.

Manuales de organización

Gómez (1997) en los manuales de organización encontramos información sobre la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre los integrantes de la misma que tienen como fin el logro de sus objetivos. Los manuales de organización se usan donde se desea una descripción detallada de las relaciones de organización.

2.3.4. Procesos en la organización

a) Concepto

(Miguel, 2009) afirma

Un proceso es una secuencia de tareas o actividades interrelacionadas que tiene como fin producir un determinado resultado (producto o servicio) a partir de unos elementos de entrada y que se vale para ello de unos ciertos recursos. Se podría decir también que es una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones. (p. 90).

b) Características

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/caracteristicas-de-los-procesos-en-la-empresa.htm>, PUBLICADO 20-03-2015 CARACTERISTICAS DE LOS PROCESOS ING. CARLOS MORA VENEGAS

➤ Incrementar la eficacia

- Reducir costes
- Mejorar la calidad
- Acortar los tiempos y reducir, así, los plazos de producción y entrega del servicio.

c) Mapa de procesos

❖ Macroprocesos

(JURAN, 1996), afirma:

Un macro proceso consiste en muchos segmentos, que llamaremos micro procesos. Cada micro proceso se lleva a cabo dentro de una unidad organizativa funcional que, con frecuencia, está presidida por un supervisor de primera línea. Las actividades de los micros procesos consisten en operaciones muy centradas (pasos, tareas, etc.) tales como abrir el correo o montar cajas de cambios. (p.367)

d) Cadena de valor

(Giopp, 2005) establece

Distinguir entre las tareas que aportan valor a los procesos principales que constituyen a una organización, de aquellas que no lo hacen y por las cuales el cliente no está dispuesto a pagar, constituye una estrategia de diferenciación de las empresas en el mercado, es decir se constituye, en palabras de Michael Porter, en una ventaja competitiva.(p.286).

e) Clasificación de los procesos

○ Financieros

Brealey / Myers, (1992) sostiene que los procesos financieros consiste en analizar las influencias mutuas entre las alternativas de inversión y de

financiamiento; y así proyectar las consecuencias futuras de las decisiones presentes,

○ Contables

(Jaime, 2008/2009) menciona

El proceso contable puede sintetizarse en siguientes pasos que se muestran en la siguiente ilustración:

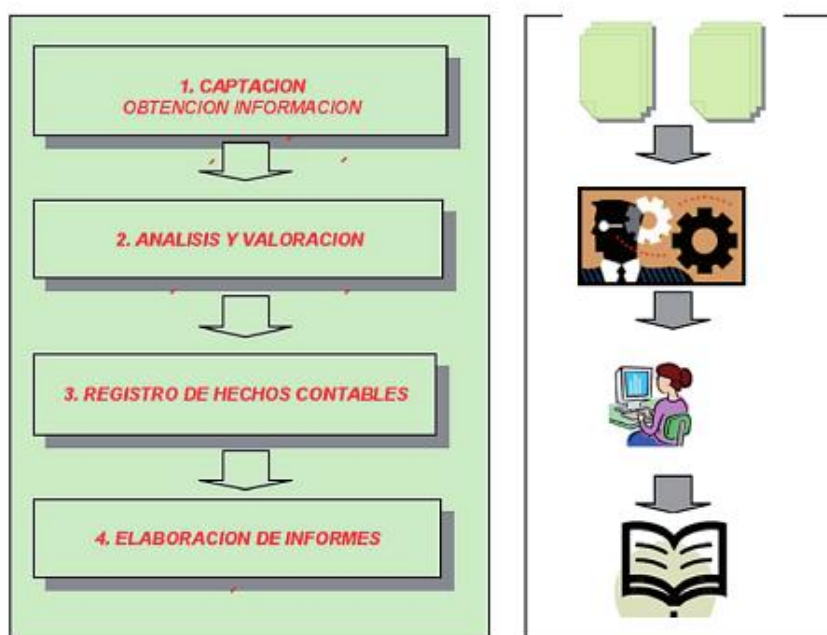


Figura N° 2.15 Procesos contables

Fuente: (Jaime, 2009)

- **Captación de hechos contables:** un hecho contable es cualquier acontecimiento que tiene un efecto, en términos monetarios, sobre una unidad económica. La captación se realiza a través de documentación soporte de acontecimientos producidos o actividades realizadas (tickets, recibos, facturas, nominas, extractos bancarios, informes etc.)(...).
- **Análisis y valoración de hechos contables:** consiste en el análisis de los hechos contables y la valoración de lo ocurrido teniendo en cuenta sus repercusiones sobre la unidad económica. Se trata de una fase

crítica del proceso en la cual se requieren los conocimientos técnicos específicos que se exigen en la profesión contable (...).

- **Registro de hechos contables:** consiste en la anotación de los hechos contables en los instrumentos de registros adecuados. La fase de registro de hechos contables suele ser mecánica y repetitiva, una vez se ha analizado correctamente el hecho producido (...).
- **Elaboración de información de síntesis:** consiste en la acumulación de la información registrada y la elaboración de informes de síntesis útiles para la toma de decisiones. (...)(p.11, 12).

- o **Administrativos**

(Giopp, 2005) establece

Los procesos y procedimientos administrativos pueden ser entendidos como ciclos regularizados de actividades que definen un modo estandarizado de hacer las cosas en la organización (a su vez algunos procesos comprenden diversos ciclos – o subprocesos – es decir secuencias estandarizadas de actividades diferenciables entre sí). Los procesos poseen un margen mayor de discrecionalidad en su desarrollo y mayor capacidad de gestión que los procedimientos (...).

No debe olvidarse que el desarrollo de los procesos involucra también movimientos de materiales, dinero, bienes de capital o flujos de información. Asimismo requiere de acción de monitoria y evaluación que sirven para su regulación o estandarización.

Además resulta obvio que el desarrollo de procesos y procedimientos administrativos establece ciertas pautas de comportamiento entre las personas involucradas directa e indirectamente en su realización. Estas pautas pueden ser expresadas a través de reglas y convenios de carácter formal o informal que caracterizan la acción administrativa. (p. 123, 124).

f) Tipos de procesos

(DELGADO, 2010) establece:

- **Procesos Gobernantes:** Son las unidades organizacionales dedicadas a promulgar políticas de trabajo que orienten la gestión institucional, aprueban sus planes de trabajo y, en primera instancia, el presupuesto institucional y da seguimiento al cumplimiento de sus metas y objetivas (...).
- **Procesos Agregadores de Valor:** Son la razón de ser la institución, generan el portafolio de productos y servicios. Está conformado por los programas de investigación (organizados por rubros o conjunto de rubros afines) y los departamentos de apoyo técnico (organizados por disciplinas)(...).
- **Procesos Habilitantes de Apoyo:** Unidades que apoyan al quehacer institucional (p 22:23)

2.3.5. Sistema contable

a) Contabilidad

✓ **Objetivos y alcance de la contabilidad**

(Sinisterra, V., Polanco, L., y Henao, G. 2005. p.2) afirma

La definición de contabilidad ha evolucionado a lo largo del tiempo. Tradicionalmente se ha definido como el “lenguaje de los negocios” por el hecho de ser, dentro de la organización, una actividad de servicio encargada de identificar, medir y comunicar la información económica que permite a los diferentes usuarios formular juicios y tomar decisiones. También se ha conocido como la “historia de los negocios”, debido a que la contabilidad registra cronológicamente lo que sucede en una empresa.

Con los avances tecnológicos, la contabilidad ha presentado considerable aplicación en todo tipo de empresas, en las agencias del Estado y en las entidades sin ánimo de lucro, convirtiéndose en un poderoso instrumento de información.

La contabilidad ha sido calificada por algunos como el arte, otros opinan que se trata de una técnica, aunque los estudiosos de la contaduría que desarrollan investigación la consideran una ciencia. Independientemente de que se trate de una técnica, un arte o una ciencia, la contabilidad constituye un sistema de información integrado a la empresa, cuyas funciones son identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna.

Las actividades de clasificación y registro son de carácter rutinario y repetitivo, y no constituyen funciones finales de la contabilidad. El desarrollo y sistematización de la contabilidad han liberado al contador de esta fase del proceso, lo que le permite dedicar más tiempo a labores de mayor importancia, como el análisis y la interpretación de la información.

✓ **Tipos de contabilidad**

(Sinisterra, V., Polanco, L., y Henao, G. 2005. p.4-5) afirma

La contabilidad se puede clasificar de diferentes maneras, dependiendo del área en la cual se aplica: contabilidad financiera, contabilidad gerencial o administrativa y contabilidad de costos.

Independientemente de su actividad, toda persona debe tomar decisiones de índole económica, social o personal. El objeto de la información es contribuir a la toma de decisiones. La contabilidad, en virtud de ser una fuente de información de la actividad económica, tiene como propósito generar periódicamente información expresada en términos monetarios; esta debe ser presentada en forma resumida para que pueda ser analizada por los usuarios interesados en recibir información de la empresa. Este sistema de contabilidad constituye el principal sistema de información en toda

organización, ya que proporciona datos para tres fines: preparar informes internos para los diferentes niveles de la administración que van a utilizarse en la toma de decisiones tácticas y operacionales, elaborar informes internos que van a utilizarse en la planeación, evaluación y control de las operaciones, y preparar informes para los usuarios externos que van a emplearlos en la toma de sus decisiones y en muchas otras aplicaciones. El sistema de contabilidad comprende dos elementos básicos: la contabilidad financiera y la contabilidad gerencial o administrativa.

La **contabilidad financiera** se centra en el último de los tres fines del sistema de contabilidad y su objetivo es suministrar información a los usuarios externos a través de los estados financieros. Informa sobre la inversión efectuada en una empresa y sobre las fuentes de financiación de la inversión, evalúa el resultado neto proveniente de las operaciones. Mide los cambios en el patrimonio de un periodo a otro, muestra los cambios en la situación financiera y presenta los flujos del efectivo. La contabilidad financiera está limitada por las normas básicas que son el conjunto de postulados y conceptos que fundamentan y circunscriben la información contable para garantizar que esta sea comprensible, útil y pertinente.

La **contabilidad gerencial o administrativa** se concentra en los dos primeros fines del sistema de contabilidad, que se refieren a proveer información para satisfacer las necesidades de los usuarios internos. La contabilidad gerencial elabora información relacionada con situaciones específicas, es decir, los informes tienen que ver con problemas, decisiones o situaciones concretas que conciernen a la administración de la empresa. Como la información que prepara la contabilidad gerencial es empleada por pocas personas, tales informes pueden ser más específicos que los estados financieros que buscan suplir necesidades de información con muchos usuarios. Lo anterior explica por qué los informes para la gerencia son más detallados que los informes para los usuarios externos. Para propósitos internos una empresa puede generar información detallada de costos sobre cada uno de los productos que manufactura; para propósitos externos esto sería demasiada información, por tanto, solo se presenta el costo total de los

productos fabricados. La información para uso interno se prepara con mayor frecuencia, incluso a veces es diaria, frente a la frecuencia con la cual se prepara la información para usuarios externos.

Los contadores suelen identificar, además de los dos elementos que conforman el sistema de contabilidad, las actividades de la **contabilidad de costos**. A diferencia de los dos elementos del sistema de contabilidad que generan información para uso interno y externo, la contabilidad de costos no hace referencia exactamente a un proceso de presentación de información, más bien, al proceso de determinación del costo de un producto fabricado o de un servicio prestado. La información que genera a contabilidad de costos se utiliza en la preparación de informes para uso interno y externo. El costo de los productos manufacturados y vendidos en el periodo figura como un simple dato en el estado de resultados, es decir, que para propósitos externos, los datos de costos se resumen y se presentan por un valor global. La información de costos que debe hacer parte de los informes para uso interno generalmente se presenta en forma detallada. Como los datos de costos son ampliamente utilizados por los dos costos elementos básicos del sistema de contabilidad, la contabilidad de costos en realidad hacer parte de la contabilidad gerencial y de la contabilidad gerencial.

b) Proceso de la información financiera

- **Cuenta contable**

Zapata Pedro (2008) afirma:

Cuenta es un formato con termino (nombre o denominación objetiva) usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar (originados en las transacciones comerciales) que corresponden a los diferentes rubros integrantes del activo, el pasivo, el patrimonio, las rentas, los costos y los gastos. (p 23)

- **Plan general de cuentas**

Zapata Pedro (2008) establece: "Es la lista de cuentas ordenada metódicamente, creada e ideada de manera específica para una empresa o ente, que sirve de base al sistema de procesamiento contable para el logro de sus fines" (p 25)

- **Ciclo contable**

Zapata Pedro (2008) determina:

1. **Reconocimiento de la operación:** Implica entrar en contacto con la documentación de sustento (facturas, recibos, notas de crédito, etc.) y efectuar el análisis que conlleve a identificar la naturaleza, el alcance de la operación y las cuentas contables afectadas.

Los documentos fuente constituyen la evidencia escrita que da origen a los registros contables y respaldan todas las transacciones que realiza la empresa. (p 35).

2. **Jornalización o registro inicial:** La journalización se presenta en forma de asiento contable en uno de los libros de entrada original (existen otro, además del libro diario), aplicando el concepto de partida doble.(p 41)
3. **Memorización:** Acción de trasladar sistemáticamente y de manera clasificada los valores que se encuentran journalizados, respetando la ubicación de las cifras, de tal manera que si un valor está en el Debe, pasará al Debe de la cuenta correspondiente. (p 41)
4. **Comprobación:** Se aconseja que mensualmente se verifique el cumplimiento del concepto de partida doble y otros relacionados con la valuación, consistencia, etc.; para esto será necesario elaborar un balance de comprobación, el mismo que se prepara con los saldos de las diferentes cuentas que constan en el Libro mayor principal.

- 5. Ajustes y reclasificaciones contables:** Los ajustes permiten presentar saldos razonables mediante la depuración oportuna y apropiada de todas las cuentas que, por diversas causas, no presentan valores que puedan ser comprobados y, por ende, no denotan la verdadera situación y estado actual del negocio o empresa (p 50)
- 6. Estados financieros:** Los estados financieros son informes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad. (p 59)

c) Estados financieros

Zapata Pedro (2008) establece: Los estados financieros deben servir para:

- Tomar decisiones de inversión y crédito
- Formularse un juicio sobre los resultados financieros de la administración, en cuanto a rentabilidad, solvencia generación de fondos y capacidad de desarrollo empresarial
- Evaluar la gestión gerencial, la solvencia y la liquidez de la empresa así como su capacidad para generar fondos.
- Conocer el origen y las características de sus recursos, para estimar la capacidad financiera de crecimiento (p 60)

d) Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

Zapata Pedro (2008) afirma:

Ente contable: Lo constituye la empresa que, como entidad, desarrolla la actividad económica. El campo de la contabilidad financiera es la actividad económica e la empresa

Uniformidad: Las cuentas deben ser presentadas y clasificadas en forma similar a como se hizo en el año anterior. Los métodos, las técnicas y los procedimientos deben ser aplicados uniformemente de un periodo a otro. Cuando, por circunstancias especiales, se presentan cambios, se deberá dejar constancia expresa de tal situación, e informar sobre los efectos que provoquen en la información contable futura

Empresa en marcha: Implica contabilización indicando que la empresa continua. La entidad se presume en existencia permanente, salvo especificación contraria, caso en el cual las cifras de sus estados financieros representan valores históricos, o modificaciones de ellos, sistemáticamente obtenidos.

Cuando las cifras representen valores estimados de liquidación, se deberá especificar claramente y solo serán aceptados para información general cuando la entidad este en esta condición.

Revelación suficiente: La información contable presentada en los estados financieros debe contener, en forma clara y comprensible, todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad. Los activos se tienen que presentar o mostrar de acuerdo con su disponibilidad, y los pasivos de acuerdo con su exigibilidad.

Esta información debe buscar la divulgación de todos los hechos de importancia; por tal motivo, utilizara notas a los estados financieros y revelara hechos subsecuentes.

Realización: El ingreso es reconocido usualmente cuando los activos se venden o se prestan los servicios.

Unidad de medida: En Ecuador, el dólar cumple las funciones de unidad de cambio, unidad monetaria, y de medida de acumulación de valores. La unidad de medida para la contabilidad financiera, en Ecuador, es el dólar de Estados Unidos de Norteamérica.

Conservatismo: La operación del sistema de información contable no es automática ni sus principios proporcionan guías que resuelvan sin duda cualquier dilema que pueda plantear su aplicación. Por esta relativa incertidumbre, es necesario utilizar un juicio profesional para operar el sistema y obtener información que, en lo posible, se apegue a los requisitos mencionados. Por ello es necesario:

- No sobrestimar activos ni subestimar pasivos
- No anticipar ingresos ni eliminar gastos
- Registrar y presentar hechos objetivos
- Entre dos alternativas, se debe escoger la más conservadora

Causación: Los ingresos y gastos deben ser reconocidos cuando se generen u ocurran, sin importar el momento de cobro o pago

Consistencia: Para los usos de la información contable es necesario seguir procedimientos de cuantificación que permanezcan en el tiempo.

La partida doble: Constituye el concepto de contabilidad generalmente aceptado (CCGA) mas practico, útil y conveniente para producir los estados financieros. Consiste en que cada hecho u operación que se realice afectara, por lo menos, a dos partidas o cuentas contables; por tanto, el uso de la partida doble propicia esta regla: no habrá deudor sin acreedor, y viceversa.

Este principio tiene dos enunciados:

- Toda cuenta, sin excepción, se debe considerar personificada: a una cuenta se le considerara una persona, pero en forma abstracta.
- En toda transacción mercantil no hay deudor sin acreedor. Toda transacción que se realice en la empresa será registrada en cuentas débito, cuando este aumente o disminuya; crédito en el mismo caso. (p 21)

e) Sistemas contables manuales**A) Conceptualización**

(Warren, Reeve y Fees.2005.p200) sostiene que sistemas contables manuales es el registro a mano de todas las transacciones un libro diario general, asientos del libro diario registrados en las cuentas del libro mayor, etc.; los sistemas contables manuales son fáciles de realizar, los mismos que son más beneficiosos cuando la cantidad de los datos obtenidos y utilizados son en una empresa pequeña.

f) Sistemas contables en software**A) Conceptualización**

Miky Santos Lopez .(2012). *Separata de Sistemas Contables Computarizados*. Recuperado 20-03-2015 de <https://es.scribd.com/doc/105145447/SISTEMAS-CONTABLES-COMPUTARIZADOS-2012#download> afirma

Un sistema de contabilidad computarizado se vale de computadoras para llevar a cabo los movimientos contables de las cuentas, manejándolas hasta producir las informaciones finales. En los sistemas de contabilidad computarizados, la labor del contador es prácticamente intelectual. Éste deberá asegurarse de que la configuración y entrada de una transacción estén conectadas, el sistema hará el resto.

B) Importancia

Los sistemas contables computarizados son importantes ya que permite generar información contable-financiera de manera más rápida y veraz mediante la utilización de software contables dentro de la organización, es por ello que el labor del contador es de manera intelectual ya que se encargaran del ingreso correcto de las transacciones generadas dentro de

las operaciones diarias de la empresa y la generación de la información general será proporcionada por el software instalado en la misma.

C) Características

Gonzales, Guñay, Gonzales,Ocaña ,y Zambrano. (2012).*Software Contables*. Recuperado 20-03-2015 de <http://es.slideshare.net/COM04/software-contables-15237340> afirma.

Características de un software contable:

a) Flexibilidad

- ❖ Permite la adaptación de esquema del programa a los requerimientos de la empresa
- ❖ Edición del plan de cuentas de acuerdo con las normas y necesidades de la empresa

b) Compatibilidad:

- ❖ Tiene mayor compatibilidad con programas de oficina más utilizados como el office
- ❖ Permite importar y exportar información con otros programas

c) Fácil manejo:

- ❖ No requiere personal especializado en computación para el manejo del software
- ❖ Consulta inmediata de información contable a cualquier nivel
- ❖ Indica la mayor información relativa en una sola vista
- ❖ Desglose de la información por periodos contables

g) Sistema Contable Generación de Empresas Organizadas Geo

Características y especificaciones del sistema contable

- ✓ Ha sido diseñado con el propósito de permitir el control operativo en forma integrada de Empresas: Públicas, Privadas, Comerciales, Financieras, Industriales, de Servicios, Nacionales o Extranjeras.
- ✓ Mantiene las operaciones diarias de una Empresa Moderna, generando información rápida, confiable: es una herramienta para la toma de decisiones, y promueve la eficiencia, efectividad y economía en el funcionamiento de la empresa, entre varias de las características generales.
- ✓ El Sistema GEO, es la herramienta más óptima y avanzada para la administración de los Recursos Contables. Desarrollado con Tecnología de punta.
- ✓ Cumple con todas las normas y requerimientos Legales, Contables y Financieros de nuestro País, la versatilidad es una de las principales características de este Sistema, para el manejo administrativo contable de las Empresas.

Módulos contables

Dentro de los módulos que se manejan dentro de las cajas comunales en el Sistema GEO tenemos:

✓ Módulo de contabilidad

Dentro del módulo de contabilidad se registran cada una de las transacciones diarias a realizarse en las cajas comunales como podemos mencionar la apertura de cuentas, depósitos, concesión de créditos.

En este módulo el sistema procederá a realizar cada uno de los procesos, como es después del registro de la misma se procede a la generación del libro diario, mayorización, balances.

✓ **Modulo tesorería**

En este módulo se realizan operaciones referentes a los cobros y pagos en efectivo se cargan o abonan en las cajas comunales con los correspondientes cargos o abonos, admite su contabilización en forma directa o por medio de caja.

El módulo de tesorería (caja/bancos) permite llevar un control completo del movimiento caja/cuentas corrientes que existan con total integración de contabilidad cuentas por pagar (egresos) y cuentas por cobrar (ingresos).

La función de este módulo es básicamente el control del flujo de dinero efectivo de dinero efectivo de la empresa en Caja-Bancos y su disponibilidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

La presente investigación estará basada en un enfoque cualitativo, ya que utilizarán técnicas cualitativas que arrojen como resultado el estudio de los fenómenos sociales, su priorización se centrará en el proceso investigativo más que en el resultado, se utilizara este tipo de enfoque ya que la orientación filosófica utilizada en esta investigación está basada en el paradigma critico propositivo.

El enfoque cualitativo está orientado al descubrimiento de hipótesis y no a la comprobación de las mismas y su estudio no es generalizable, es decir que se desarrolla dentro de su contexto, por tanto presenta relación específica con nuestra investigación.

3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

Se habla de una investigación de campo ya que se realizará visitas al lugar en el cual ocurren los hechos es decir a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” ubicada en la parroquia de Pastocalle, provincia de Cotopaxi, las visitas que se realizaran nos proporcionaran información acerca de la problemática, dando una mejor orientación en el trabajo investigativo.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Se utilizara una investigación documental o bibliográfica porque se fundamentará en información científica consultada y en teorías obtenidos de diferentes folletos, libros, revistas, información electrónica que servirán como

fundamento teórico para la mejor comprensión de esta problemática y para la realización del tema propuesto.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación exploratoria

El presente trabajo a desarrollarse se basara en una investigación de carácter exploratorio; ya que la metodología es flexible, y presenta un estudio poco estructurado, la misma que tiene el objeto de desarrollar nuevos métodos, buscar un problema poco investigado, poniendo énfasis en el reconocimiento de variables de interés investigativo.

3.3.2. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se encarga de buscar especificar las características, y los perfiles importantes del fenómeno objeto de análisis Danhke (1989).

Malhotra (1997) La investigación descriptiva es el tipo de investigación concluyente que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión, p. 90.

3.3.3. Técnicas de investigación

El presente trabajo investigativo empleará las siguientes técnicas de investigación las mismas que cuentan con sus respectivos instrumentos para una mejor evaluación y desarrollo:

Técnica	Instrumento
Observación	Guía de observación
Encuesta	Cuestionario
Tabulación	Registro

3.3.4. Método de investigación

El método a utilizar en el presente trabajo de investigación es el lógico-inductivo; ya que en la Caja Solidaria en la cual se realizara el estudio se tomaran como análisis aspectos particulares como son los procesos contables, financieros, administrativos, los mismos que nos llevaran a obtener conclusiones de forma general sobre la situación en la cual se desarrolla la caja.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población que se tomara en cuenta en el desarrollo del presente trabajo investigativo será:

Tabla N° 3.1.

Población

SOCIOS FUNDADORES	44
DIRECTIVOS	6

3.4.2. Muestra

Para este caso no se procederá a realizar muestreo, ya que se aplicará el instrumento al 100% de la población o universo.

3.5.2. Proceso Contable

Tabla N° 3.3

Proceso Contable

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>PROCESO CONTABLE</p> <p>Procedimientos periódicos que permiten registrar, actualizar y controlar los datos e información que intervienen en la contabilidad. Cada procesos tiene un propósito específico y está íntimamente relacionado con el resto de operaciones, los mismos que deben realizarse en un orden lógico.</p>	CONTABLE	<p>Se cumple con el ciclo contable dentro de la caja solidaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos Fuente • Jornalización • Mayorización • Estados financieros 	<p>¿Se emiten documentos que respalden las distintas transacciones?</p> <p>¿Se mantiene registros cronológicos de las transacciones efectuadas por la Caja?</p> <p>¿Se realizan reuniones para analizar los estados financieros?</p>	Encuesta a los directivos de la caja
	TRIBUTARIO	<p>La caja solidaria cumple con sus obligaciones tributarias como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaraciones 	<p>¿Existe un manual tributario para realizar las declaraciones?</p> <p>¿Es de conocimiento general la normativa tributaria?</p>	Encuesta a los directivos de la Caja

3.5.3. Proceso Administrativo

Tabla N° 3.4

Proceso Administrativo

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>PROCESO ADMINISTRATIVO</p> <p>Es un proceso compuesto por, planeación, organización, ejecución y control que se ejecuta para determinar los objetivos mediante el uso de gente y recursos</p>	<p>CONSEJOS</p>	<p>Se cumple con el proceso administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Control • Ejecución 	<p>¿Existe un consejo de vigilancia en la caja solidaria?</p> <p>¿Se realizan planes operativos anuales?</p> <p>¿Se reúnen periódicamente para realizar planificaciones?</p> <p>¿Se realizan controles de las actividades relacionadas de la caja?</p>	<p>Encuesta a los directivos de la caja</p>

3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de la información se desarrollara mediante los instrumentos citados en la matriz de operacionalización de las variables, con el objeto de posibilitar la investigación de campo la cual se pasará por dos fases:

- ✓ Plan para la recolección de la información
- ✓ Plan para el procesamiento de la información.

3.6.1. Plan para la Recolección de la Información

Tabla N° 3.5

Recolección de la información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué estudiar en forma analítica y sistemática los procesos financieros, contables y administrativos en la caja?	Para conocer el impacto financiero-contable y administrativo dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”
2.- ¿De qué personas u objetos?	De los socios y directivos de la caja los mismos que se encargan del desarrollo de las operaciones dentro de la misma.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre aspectos contables, financieros y administrativos.
4.- ¿Quiénes?	El investigador
5.- ¿Cuándo?	Va a ser estudiado en el periodo comprendido con la información del 2014.
6.- ¿Dónde?	Esta investigación se realizará en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” de la parroquia de Pastocalle, provincia de Cotopaxi.
7.- ¿Qué técnicas de recolección?	Observación, encuestas.
8.- ¿Con qué?	Guía de observación, cuestionario,
9.- ¿En qué situación?	En una investigación planeada.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

El procesamiento de la información obtenida se efectuara organizadamente de acuerdo a las personas e instituciones involucradas al tema con relación a las causas y efectos del problema de investigación.

3.7.1. Plan para el Procesamiento de la Información

A continuaciones algunas consideraciones:

- ✓ Revisión crítica de la información recogida; es decir selección de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- ✓ Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- ✓ Tabulación o cuadros según variables de la hipótesis
- ✓ Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis).
- ✓ Estudio estadístico de los datos para presentación de resultados.

3.7.2. Análisis de la Información

El análisis de la información se realizara bajo los siguientes parámetros:

- ✓ Análisis de los resultados estadísticos destacando aspectos fundamentales de acuerdo con los objetivos.
- ✓ Interpretación de los resultados con apoyo del marco teórico.
- ✓ Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

3.8. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

3.8.1. Análisis e interpretación de resultados de las encuestas dirigidas a los socios de la caja solidaria de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”

Pregunta N° 1

¿Por qué decidió asociarse a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”?

Tabla N° 3.6

Motivos de asociación a la Caja Solidaria

N°	MOTIVOS	TABULACION
1	Confianza	20
2	beneficios que ofrece	10
3	Distancia	13
4	Atención	1
5	Recomendación	
6	Otros	
TOTAL		44

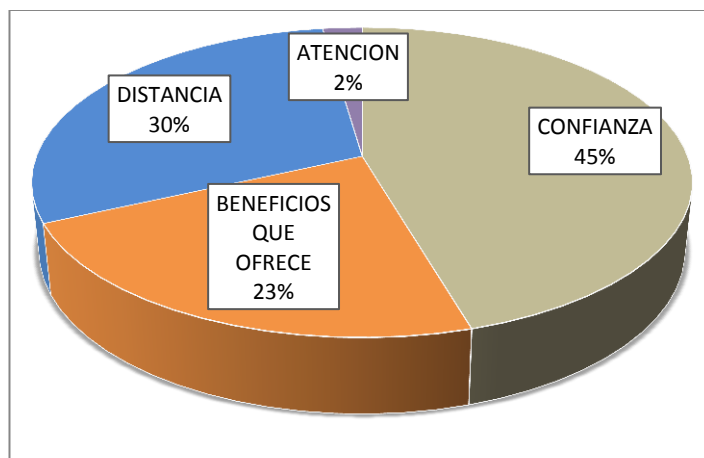


Figura N° 3.1 Motivos de asociación a la Caja Solidaria

Interpretación

Una vez realizada la respectiva encuesta podemos concluir que los socios han decidido asociarse a la Caja Solidaria en un 45% por la confianza que genera la misma; 30% se refiere a la distancia ; 23% debido a los servicios que ofrece y un 2% a la atención recibida en las instalaciones.

Pregunta N° 2

¿Conoce todos los servicios que ofrece la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”?

Tabla N° 3.7

Servicios que ofrece la Caja Solidaria

Nº	SERVICIOS	TABULACION
1	Si	29
2	No	15
TOTAL		44

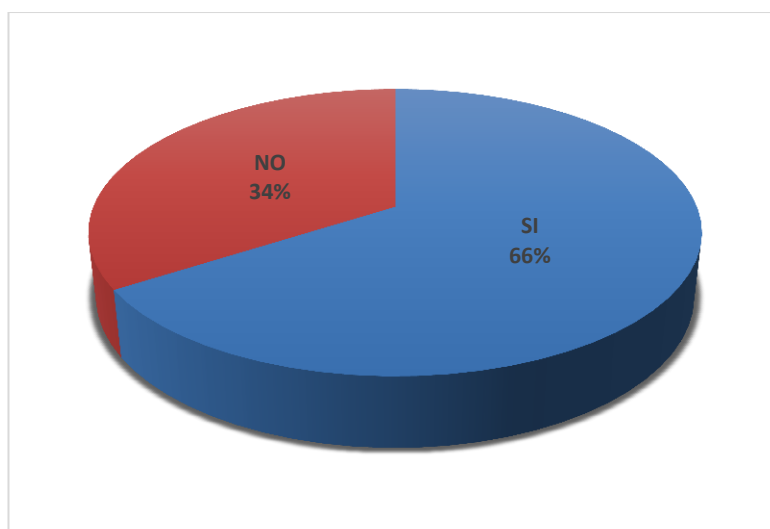


Figura N° 3.2 Servicios que ofrece la Caja Solidaria

Fuente: encuesta realizada a los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Credito “Nueva Esperanza”.

Interpretación

En la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” del 100% de sus socios el 66% tiene conocimiento de los servicios que ofrece esta entidad, mientras que el 34% tienen desconocimiento de los mismos.

Pregunta N° 3

Para usted la atención en la Caja Solidaria es:

Tabla N° 3.8

Atención en la Caja Solidaria

N°	ATENCION	TABULACION
1	Excelente	8
2	Buena	19
3	regular	17
4	mala	
TOTAL		44

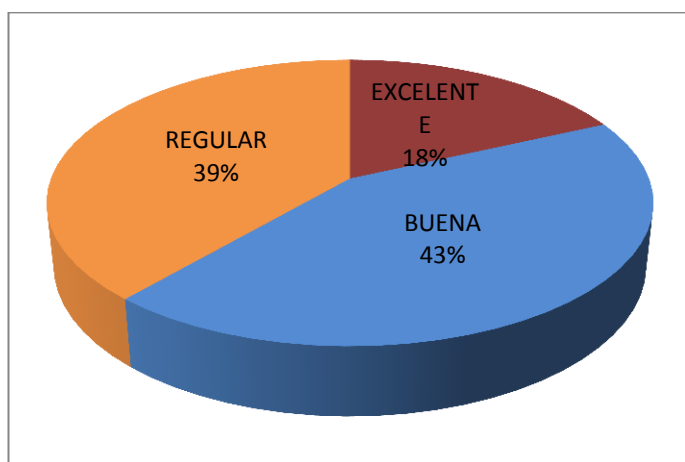


Figura N° 3.3 Atención en la Caja Solidaria

Fuente: encuesta realizada a los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Credito "Nueva Esperanza".

Interpretación:

De la encuesta realizada, podemos concluir que un 43% de sus socios opinan que la atención que la Caja ofrece a sus socios es buena, 39% mencionan que la atención es regular, y, un 18% la atención prestada es excelente.

Pregunta N° 4

¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”?

Tabla N° 3.9

Servicios que se utiliza en la Caja Solidaria

N°	SERVICIO	TABULACION
1	ahorros	44
2	créditos	43
3	depósitos a plazo fijo	
4	cuentas infantiles	10
5	otros	
TOTAL		97



Figura N° 3.4 Servicios que se utiliza en la Caja Solidaria

Interpretación

Podemos concluir después de la encuesta realizada, que los socios en la Caja Solidaria el servicio que se utiliza con más frecuencia con un 46% es el de ahorro, 44% para créditos y con un mínimo de porcentaje del 10% para cuentas infantiles.

Pregunta N° 5

¿Sabe usted los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”?

Tabla N° 3.10

Conocimiento de los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	si	44
2	no	
TOTAL		44

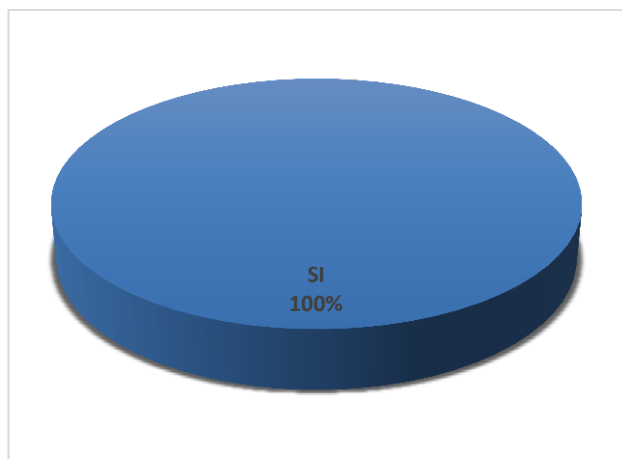


Figura N° 3.5 Conocimiento de los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria.

Interpretación:

Una vez realizada la encuesta podemos concluir que el 100% de los socios tienen conocimiento de los requisitos necesarios para la apertura de la cuenta en la Caja.

Pregunta N° 6

¿Conoce usted la tasa de interés que la Caja paga por sus ahorros?

Tabla N° 3.11**Información de la tasa de interés en ahorros de la Caja Solidaria**

N°	OPCIONES	TABULACION
1	si	29
2	no	15
TOTAL		44

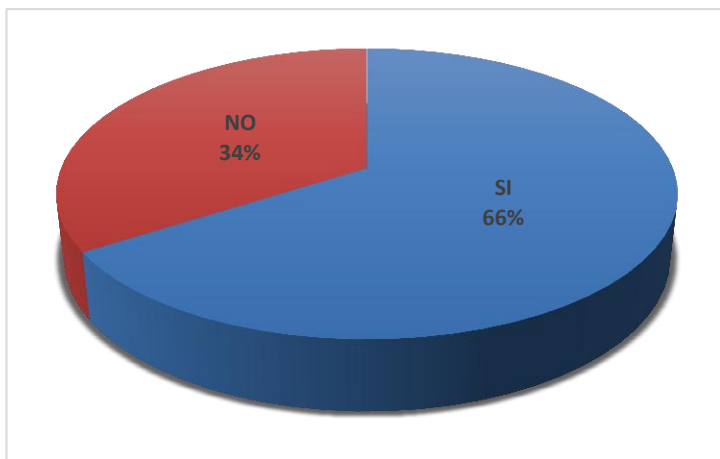


Figura N° 3.6 Información de la tasa de interés en ahorros de la Caja Solidaria

Interpretación:

Podemos concluir que el 66% de los socios que mantienen sus ahorros en la Caja tienen conocimiento de la tasa de interés que paga la misma por concepto de sus ahorros, mientras que el 34% tiene desconocimiento del mismo.

Pregunta N° 7

¿Conoce usted los requisitos que se necesita para obtener un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”?

Tabla N° 3.12

Conocimiento de los requisitos necesarios para obtención de un crédito en la caja

N°	OPCIONES	TABULACION
1	Si	44
2	No	
TOTAL		44

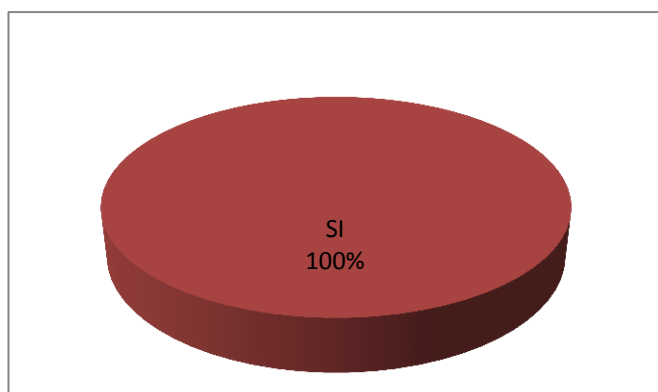


Figura N° 3.7 Conocimiento de los requisitos necesarios para obtención de un crédito en la caja

Interpretación:

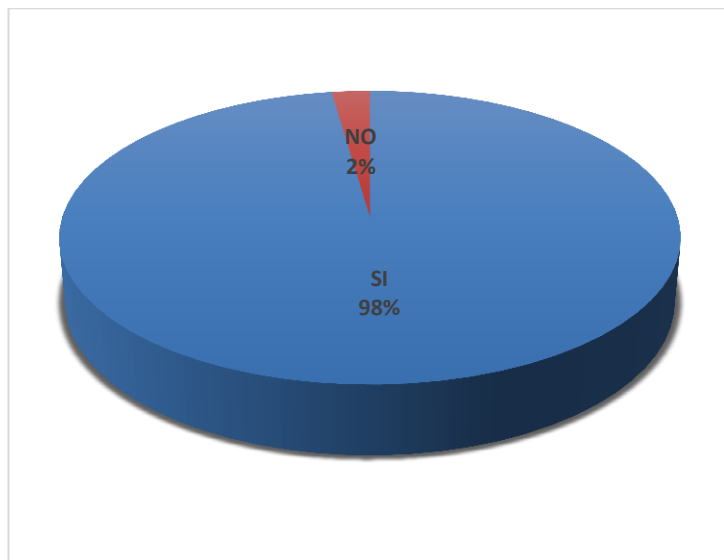
Podemos concluir que el 100% de los socios que conforman la Caja Solidaria tienen conocimiento sobre los requisitos a presentar para la obtención de un crédito en la misma.

Pregunta N° 8

¿Ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”?

Tabla N° 3.13**Obtención de un crédito en la Caja Solidaria**

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	Si	43
2	No	1
TOTAL		44

**Figura N° 3.8 Solitud de un crédito en la Caja Solidaria****Interpretación:**

De la encuesta realizada, podemos concluir que del 100% de los socios de la Caja el 98% ha solicitado un crédito a la misma, mientras que el 2% no lo ha solicitado.

Pregunta N° 9

¿Qué tipo de crédito ha solicitado en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”?

Tabla N° 3.14

Tipos de créditos solicitados en la Caja Solidaria

Nº	TIPO DE CREDITO	TABULACION
1	ordinario	
2	emergente	15
3	estudiantil	3
4	microcrédito	25
5	otros	
TOTAL		43

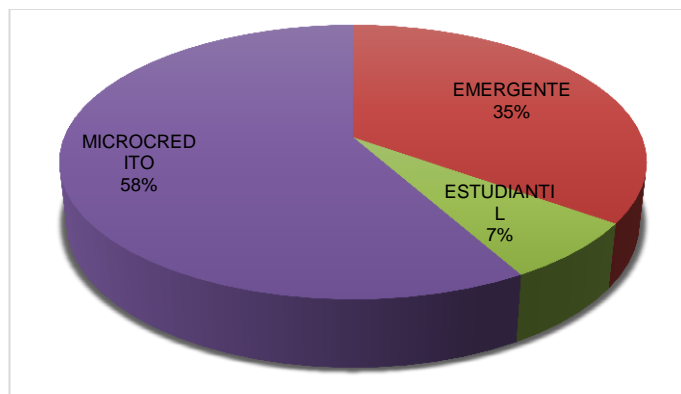


Figura N° 3.9 Tipos de créditos solicitados en la Caja Solidaria

Interpretación:

Una vez analizada las encuestas de los socios, del 100% que corresponde a 43 socios que han accedido a un crédito, el 58% de su totalidad han solicitado un microcrédito, 35% a un crédito emergente y su diferencia que es de 7% a un crédito estudiantil.

Pregunta N° 10

¿Con que finalidad ha solicitado un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”?

Tabla N° 3.15

Finalidad de la obtención de un crédito en la Caja Solidaria

Nº	FINALIDAD DEL CREDITO	TABULACION
1	agricultura y ganadería	17
2	Comercio	
3	compra de bienes	3
4	compra de vehículos	5
5	adquisición o mejora de vivienda	
6	adquisición de electrodomésticos	10
7	Enfermedad	5
8	Estudios	3
9	Viajes	
10	Otros	
TOTAL		43

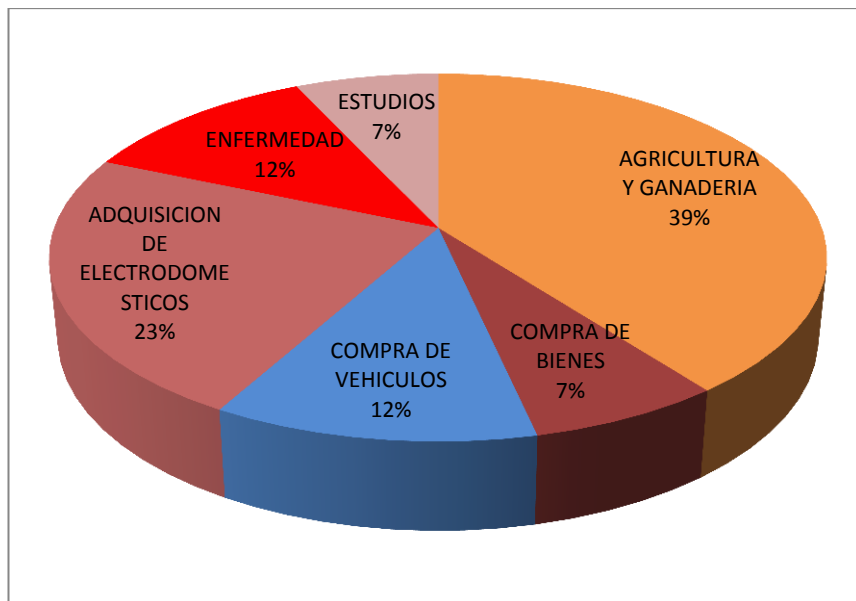


Figura N° 3.10 Finalidad de la obtención de un crédito en la Caja Solidaria

Interpretación:

Podemos concluir que los socios que han solicitado en crédito para la Caja Solidaria en su mayor porcentaje que corresponde al 39% han tenido como finalidad para agricultura y ganadería, el 23% lo han destinado para adquisición de electrodomésticos, en una igualdad del 12% lo han destinado para enfermedad y compra de vehículos y por ultimo un porcentaje del 7% para compra de bienes y un 7% destinado para estudios.

Pregunta N° 11

¿Con que Frecuencia requiere usted un crédito?

Tabla N° 3.16

Frecuencia del requerimiento de un crédito

N°	FRECUENCIA	TABULACION
1	semanalmente	
2	mensualmente	
3	semestralmente	5
4	anualmente	38
5	Otros	
TOTAL		43

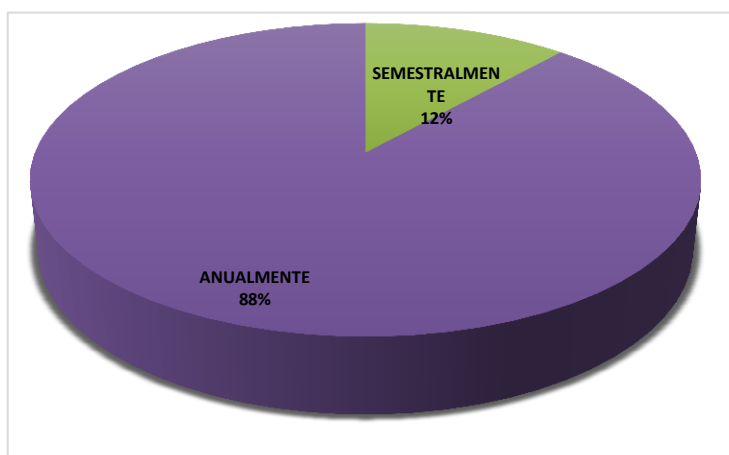


Figura N° 3.11 Frecuencia del requerimiento de un crédito

Interpretación:

Del análisis realizado a las encuestas, podemos concluir que los socios solicitan un crédito en su mayoría con un 88% anualmente, y su diferencia correspondiente al 12% semestralmente.

Pregunta N° 12

¿Cuánto sería el monto requerido de un crédito?

Tabla N° 3.17

Montos requeridos para un crédito

N°	MONTO	TABULACION
1	\$ 1 – 100	
2	\$ 101 – 500	15
3	\$ 501 – 1000	3
4	\$ 1001 – 5000	14
5	otros	11
TOTAL		43

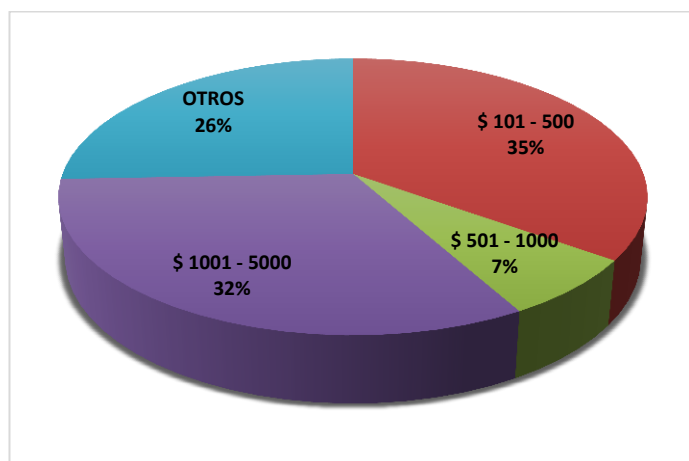


Figura N° 3.12 Montos requeridos para un crédito

Interpretación:

Se puede concluir que en la Caja Solidaria la concesión de créditos en su mayor porcentaje de un 35% corresponden a un monto entre \$ 101 – 500, el 32% a un monto entre \$ 1001 – 5000, el 26% corresponden a montos pasados los \$ 5000 y con un 7% a créditos con un monto de \$ 501 – 1000.

Pregunta N° 13

¿Conoce que tasa de interés paga por su crédito?

Tabla N° 3.18

Conocimiento de la tasa de interés a pagar por un crédito en la Caja

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	Si	43
2	No	
TOTAL		43

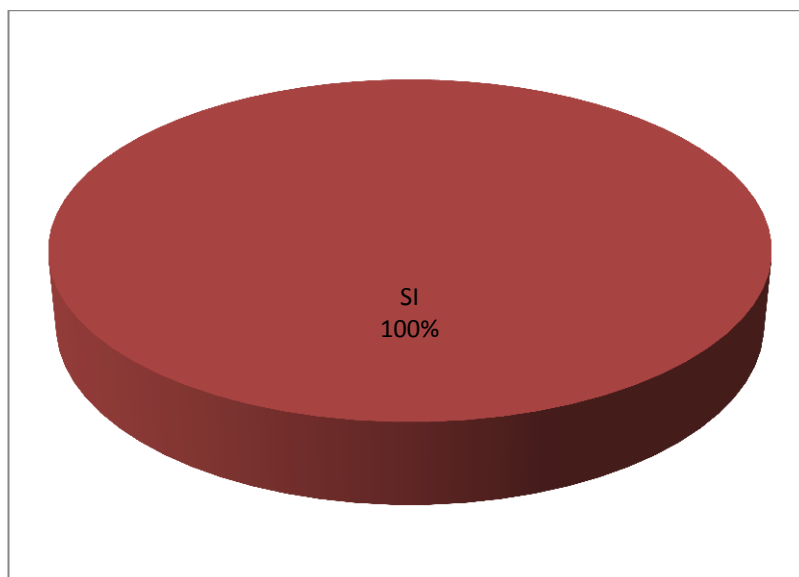


Figura N° 3.13 Conocimiento de la tasa de interés a pagar por un crédito en la Caja

Interpretación:

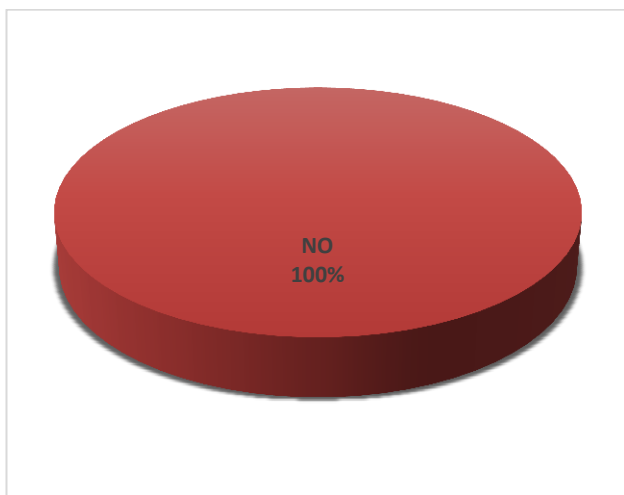
Se puede concluir que el 100% de los socios que han realizado un crédito en la Caja Solidaria tienen conocimiento general de la tasa de interés a pagar por el mismo.

Pregunta N° 14

¿Al momento de solicitar un crédito se le presentó alguna dificultad?

Tabla N° 3.19**Dificultad en la obtención de un crédito**

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	Si	0
2	No	43
TOTAL		43

**Figura N° 3.14 Dificultad en la obtención de un crédito****Interpretación:**

Una vez analizada la encuesta obtenida, se concluye que para la totalidad de los socios correspondientes al 100% que han adquirido un préstamo no han presentado ningún tipo de dificultad para su realización.

3.8.2. Análisis e interpretación de resultados de las encuestas dirigidas a los directivos de la caja solidaria de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”

➤ **Proceso Financiero**

Pregunta N° 1

¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de cobranza?

Tabla N° 3.20

Existencia un manual de procedimientos para el proceso de cobranza

N°	OPCIONES	TABULACION
1	Si	
2	No	6
TOTAL		6

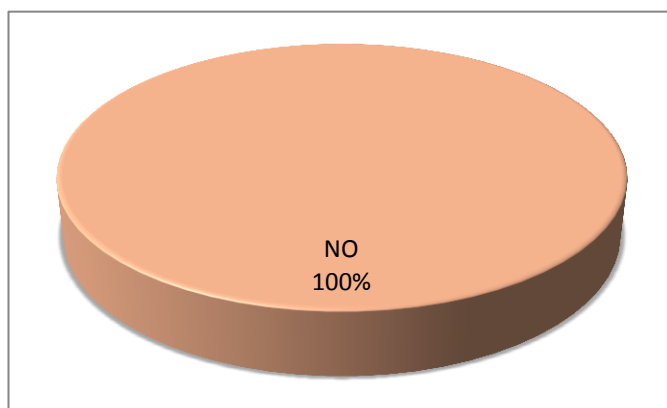


Figura N° 3.15 Existencia un manual de procedimientos para el proceso de cobranza

Interpretación:

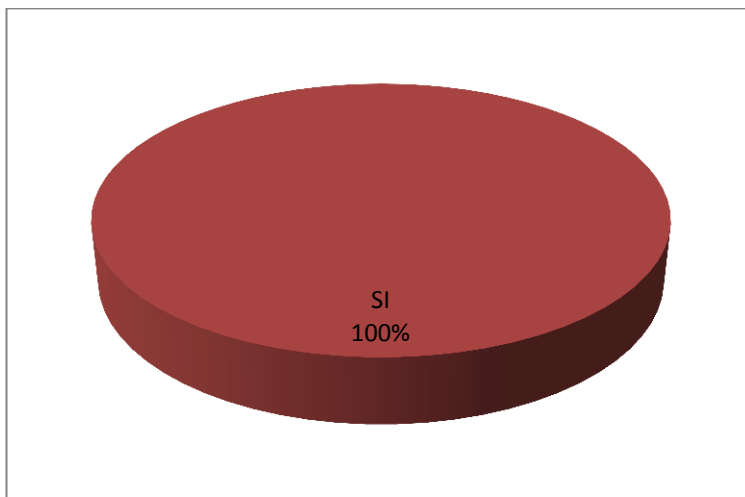
Una vez analizada las encuestas a los directivos se puede concluir que el 100% de los mismos, mencionaron la no existencia de un manual de procedimientos para el proceso de cobranza.

Pregunta N° 2

¿Se lleva un control mensual de los cobros realizados a los socios?

Tabla N° 3.21**Control mensual de los cobros realizados a socios**

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	si	6
2	no	
TOTAL		6

**Figura N° 3.16 Control mensual de los cobros realizados a socios****Interpretación:**

Se puede concluir que el 100% de los directivos de la Caja Solidaria mencionan que si se mantiene un control mensual de los cobros realizados a los socios ya que el sistema contable que la Caja mantiene presenta una opción en el cual se visualiza los saldos vencidos de créditos.

Pregunta N° 3

¿Se notifica a los socios en mora los valores a cancelar?

Tabla N° 3.22

Notificación a los socios en mora

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	si	6
2	no	
TOTAL		6

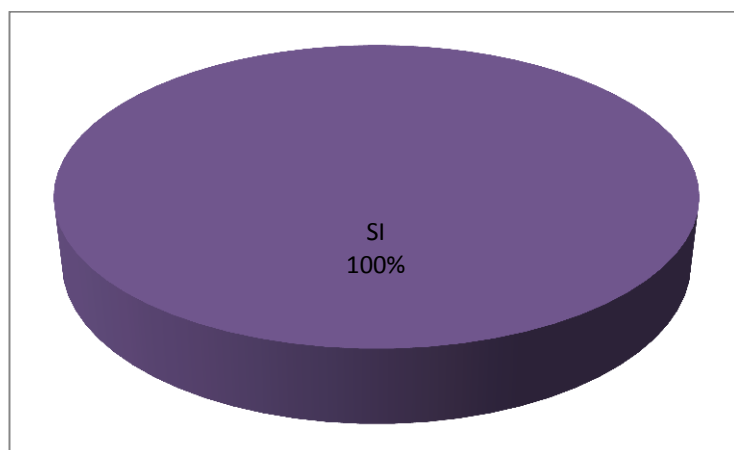


Figura N° 3.17 Notificación a los socios en mora

Interpretación:

Analizada las encuestas realizadas, podemos concluir que el 100% de los directivos mencionan que si se notifican a los socios los valores en mora a cancelar de los créditos emitidos.

Pregunta N° 4

¿Se realiza gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito?

Tabla N° 3.23

Realización de gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria

N°	OPCIONES	TABULACION
1	siempre	
2	casi siempre	
3	nunca	6
TOTAL		

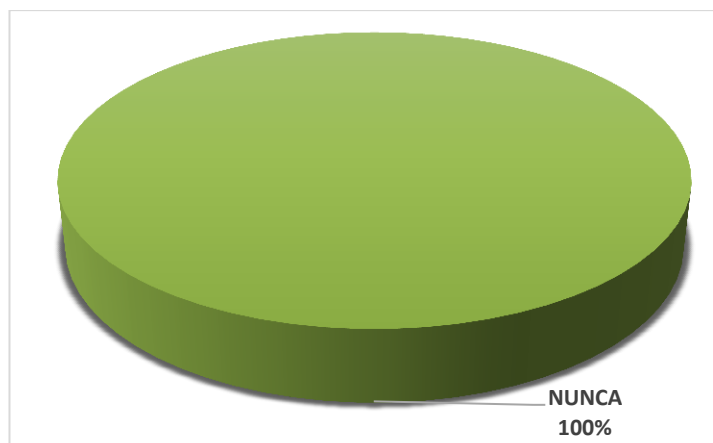


Figura N° 3.18 Realización de gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria

Interpretación

Una vez analizada las encuestas realizadas a los directivos de la Caja Solidaria, se puede concluir que; el 100% de los mismos mencionan que nunca se realizan gestiones de cobro fuera de las instalaciones, ya que cada socio se acerca a la Caja a cumplir con sus obligaciones de pago.

Pregunta N° 5

¿Son revisados los saldos mensualmente de los clientes que cancelan sus cuotas?

Tabla N° 3.24

Revisión de los saldos mensuales de los socios en las cuotas

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	siempre	6
2	casi siempre	
3	nunca	
TOTAL		

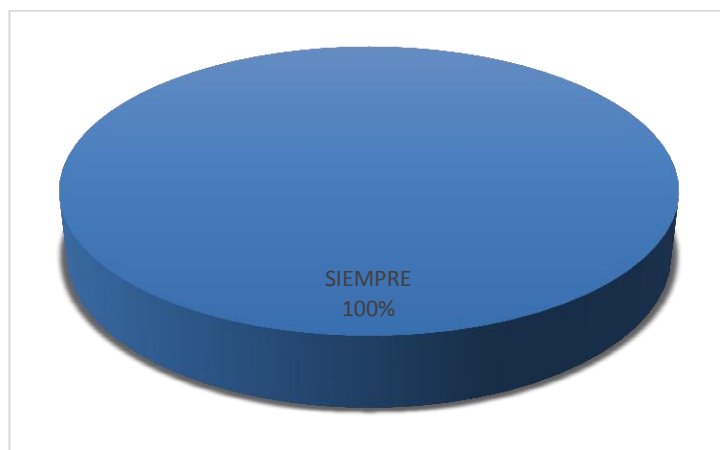


Figura N° 3.19 Revisión de los saldos mensuales de los socios en las cuotas

Interpretación

Se puede concluir que; el 100% de los directivos mencionan que siempre se revisan los saldos de los clientes en el tema de cancelación de las cuotas de sus créditos, teniendo así un conocimiento oportuno del movimiento de los mismos.

Pregunta N° 6

¿Los informes de los cobros realizados son registrados diariamente en la Contabilidad?

Tabla N° 3.25

Registro diario en contabilidad de los informes de cobros realizados

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	Si	6
2	No	
TOTAL		6

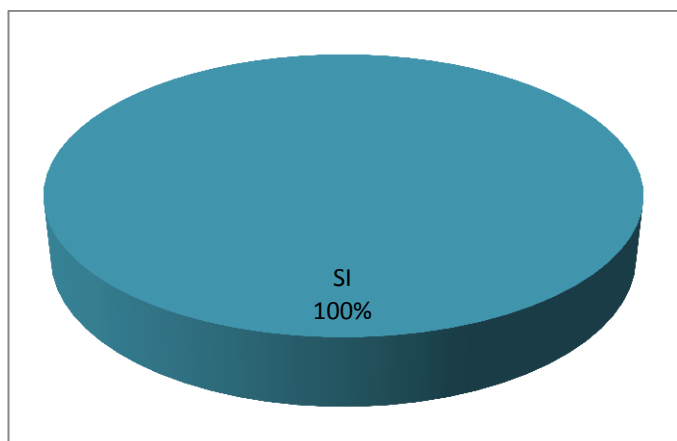


Figura N° 3.20 Registro diario en contabilidad de los informes de cobros realizados

Interpretación

Se puede concluir que, el 100% de los directivos de la Caja Solidaria en la encuesta realizada a los mismos, mencionan que diariamente se registran en contabilidad los cobros realizados por los créditos concedidos.

Pregunta N° 7

¿Se realiza cierres de caja al final del día?

Tabla N° 3.26

Realización de cierres de caja a final del día

N°	OPCIONES	TABULACION
1	siempre	6
2	casi siempre	
3	nunca	
TOTAL		6

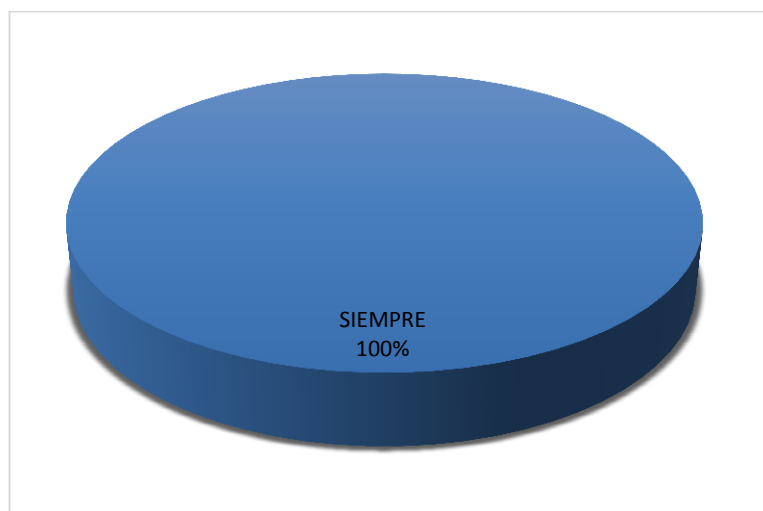


Figura N° 3.21 Realización de cierres de caja a final del día

Interpretación

Una vez analizadas las encuestas realizadas a los directivos de la Caja Solidaria, se puede concluir que el 100% menciona que diariamente al final del día se realizan los respectivos cierres de caja.

Pregunta N° 8

¿En caso de faltante en la caja, se realiza el descuento respectivo a la persona encargada?

Tabla N° 3.27

Existencia de descuento por faltante de caja

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	si	
2	no	6
TOTAL		6

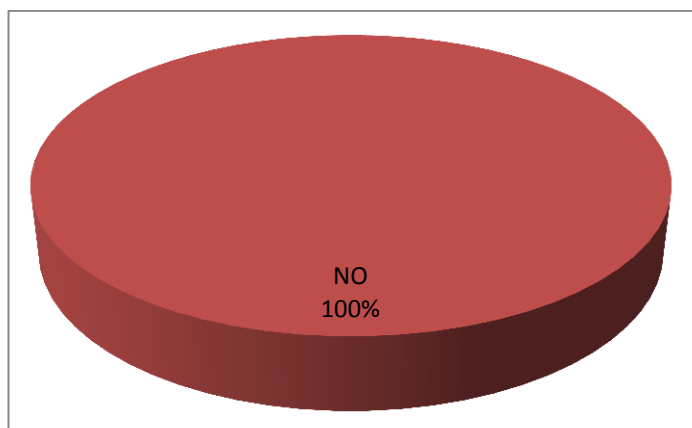


Figura N° 3.22 Existencia de descuento por faltante de caja

Interpretación:

Se puede concluir que, el 100% de los directivos de la Caja Solidaria afirman que no se realiza ningún tipo de descuento por faltante de caja ya que hasta el momento en la misma no se han registrado existencia de faltantes en la Caja Solidaria.

Pregunta N° 9

¿Se entrega una tabla de amortización del préstamo a los socios al momento de confirmar su aprobación?

Tabla N° 3.28

Entrega de tabla de amortización del préstamo

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	siempre	6
2	casi siempre	
3	nunca	
TOTAL		6

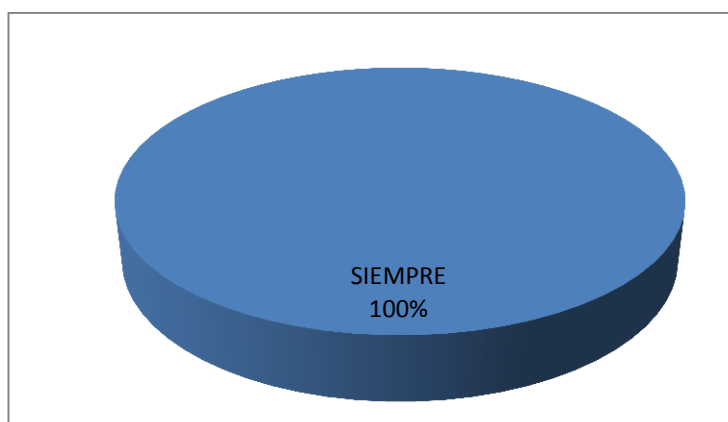


Figura N° 3.23 Entrega de tabla de amortización del préstamo

INTERPRETACION

Analizadas las encuestas realizadas a los directivos, se puede concluir que el 100% de los directivos manifestaron que por cada emisión de un crédito a los socios de la Caja Solidaria se les entrega la respectiva tabla de amortización.

Pregunta N° 10

¿Existe una persona encargada en el cobro de cartera vencida?

Tabla N° 3.29

Existencia de una persona encargada en el cobro de cartera vencida

N°	OPCIONES	TABULACION
1	Si	0
2	No	6
TOTAL		6

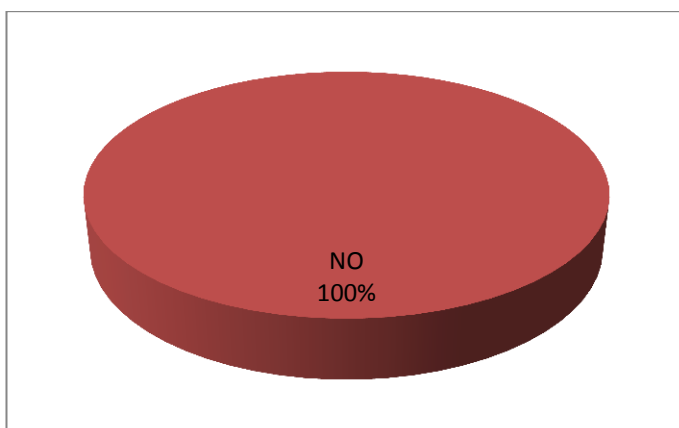


Figura N° 3.24 Existencia de una persona encargada en el cobro de cartera vencida

Interpretación:

Se puede concluir que, el 100% de los directivos encuestados mencionan que en la Caja Solidaria no existe una persona específica encargada para el cobro de cartera vencida ya que en la Caja se espera que cada socio se acerque a la misma a su cancelación.

Pregunta N° 11

¿Se realiza un análisis crediticio antes de otorgar el crédito?

Tabla N° 3.30

Análisis crediticio en el otorgamiento de un crédito

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	siempre	6
2	casi siempre	
3	nunca	
TOTAL		6

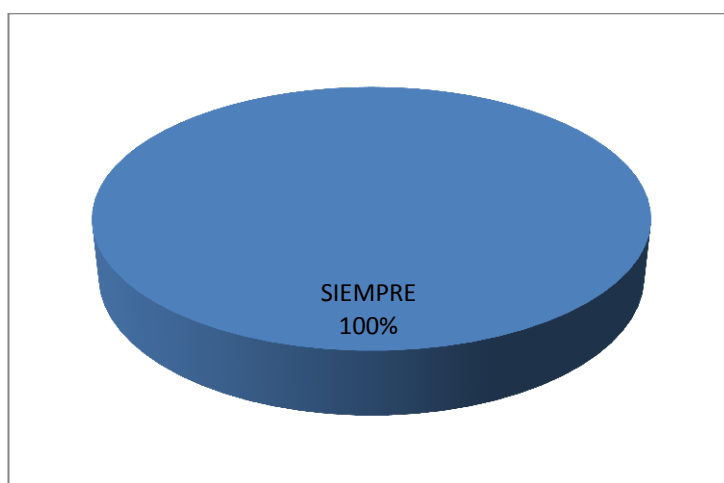


Figura N° 3.25 Análisis crediticio en el otorgamiento de un crédito

Interpretación:

Una vez analizada las encuestas realizada a los directivos de la Caja Solidaria, se puede concluir que dentro de la misma se realiza el respectivo análisis al momento de otorgar el crédito a sus socios como estos son, la pertinencia del pago del crédito, no existencia de impago en las cuotas; etc.

Pregunta N° 12

¿Existe un Consejo de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito?

Tabla N° 3.31

Existencia de un consejo de crédito en la Caja Solidaria

N°	OPCIONES	TABULACION
1	si	6
2	no	
TOTAL		6

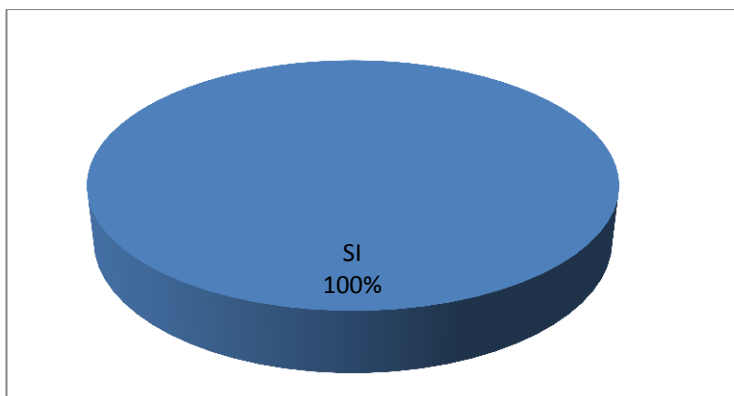


Figura N° 3.26 Existencia de un consejo de crédito en la Caja Solidaria

Interpretación

Se puede concluir que, el 100% de los directivos encuestados mencionan la existencia de un consejo de crédito el mismo que en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito se le denomina Comité de crédito, el mismo que se encargar de la revisión análisis y seguimiento de los créditos otorgados.

Pregunta N° 13

¿Quién es la persona encargada para el otorgamiento de un crédito?

Tabla N° 3.32

Persona encargada en el otorgamiento de un crédito

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	junta de socios	
2	comité de crédito	6
3	directiva	
4	otros (especifique)	
TOTAL		6

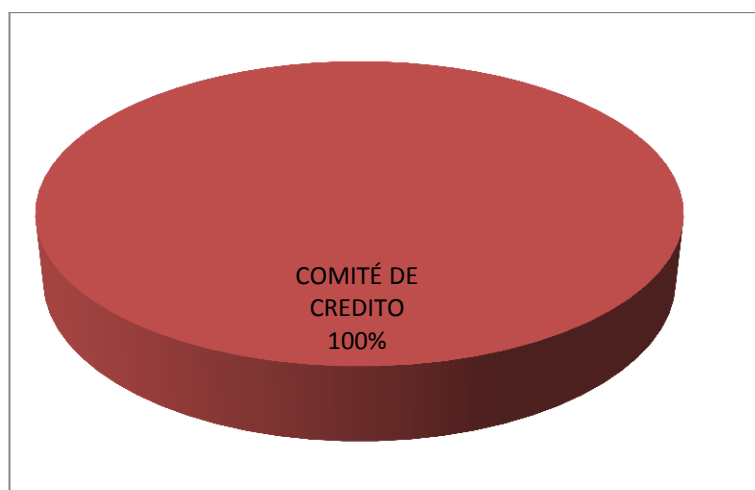


Figura N° 3.27 Persona encargada en el otorgamiento de un crédito

Interpretación

Una vez analizada las encuestas realizadas a los directivos se puede concluir, que el 100% de los mismos establecen que el encargado del otorgamiento de los créditos en la Caja Solidaria es el Comité de Crédito.

Pregunta N° 14

¿Existe una persona encargada de hacer los seguimientos de los créditos otorgados?

Tabla N° 3.33

Personal encargado en el seguimiento de los créditos

N°	OPCIONES	TABULACION
	SI	6
	NO	
	TOTAL	6

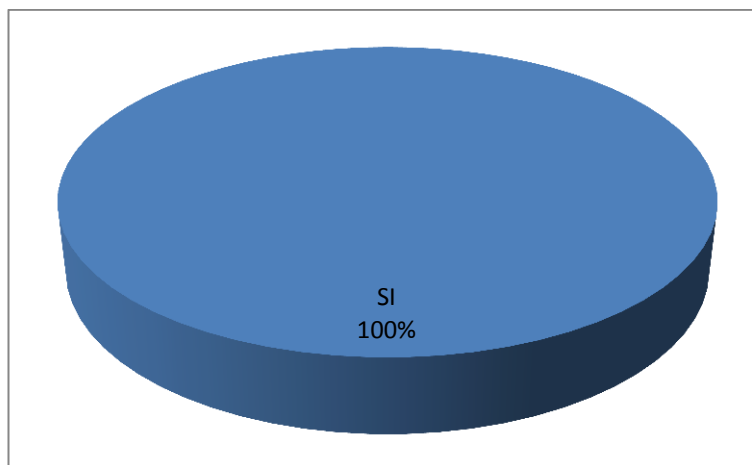


Figura N° 3.28 Personal encargado en el seguimiento de los créditos

Interpretación

Se puede concluir que, el 100% de los directivos encuestados establecen que; existe una persona encargada para hacer seguimiento de los créditos otorgados; en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito lo realizan el Comité de Crédito.

Pregunta N° 15

¿De acuerdo a que aspecto se establecen límites de crédito para los clientes?

Tabla N° 3.34

Límites de créditos para los socios

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	garantías	6
2	ingresos	6
3	análisis de crédito	
4	Otros	
	TOTAL	12

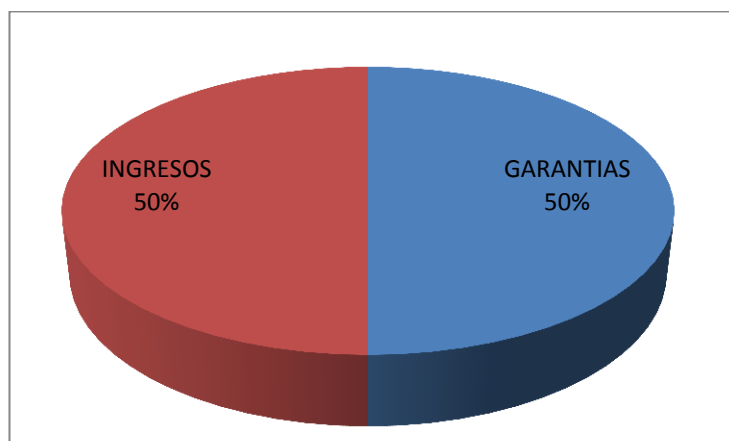


Figura N° 3.29 Límites de créditos para los socios

Interpretación

Se puede concluir que; el 100% de los directivos encuestados establecen que para establecer límites de crédito para los socios un 50% se estudia las garantías, y el otro 50% los ingresos que perciben los socios.

Pregunta N° 16

¿Qué tipos de garantías acepta la Caja?

Tabla N° 3.35

Tipos de garantías aceptadas en la Caja

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	PRENDARIO	6
2	HIPOTECARIO	
3	PERSONAL	6
TOTAL		12

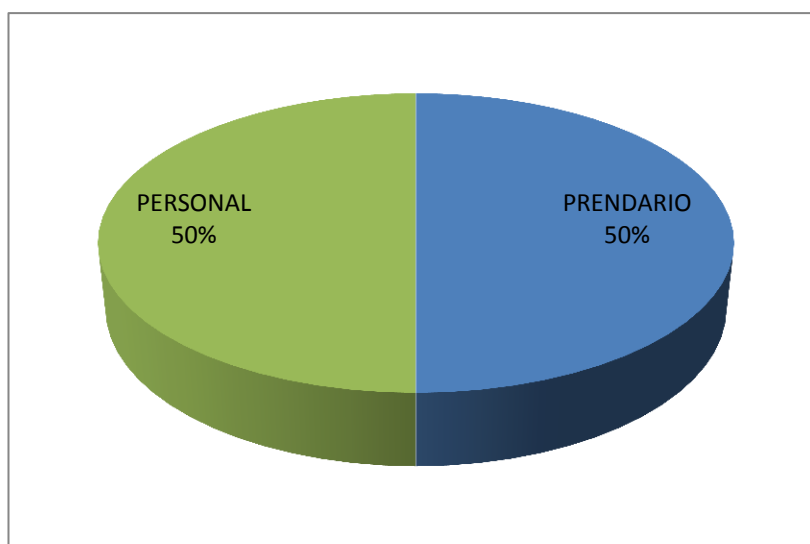


Figura N° 3.30 Tipos de garantías aceptadas en la Caja

INTERPRETACION:

Se puede concluir que; el 100% de los directivos encuestados establecen que las garantías que se aceptan para el otorgamiento de un crédito para los socios un 50% son garantías personales, y el otro 50% garantías prendarias según el tipo de crédito a solicitar.

Pregunta N° 17

¿Qué tipos de crédito otorga la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito?

Tabla N° 3.36

Créditos que otorga la Caja Solidaria

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	PRODUCTIVO	
2	EMERGENTE	6
3	EDUCACIONAL	6
4	TODAS LAS ANTERIORES	
5	OTROS	6
TOTAL		18

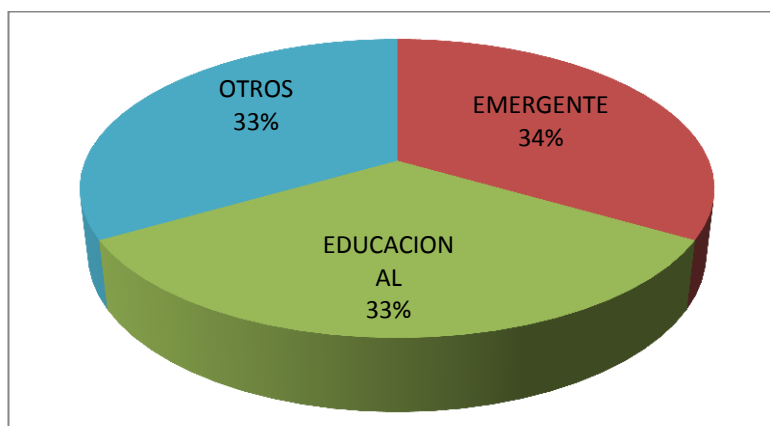


Figura N° 3.31 Créditos que otorga la Caja Solidaria

Interpretación

Una vez analizada las encuestas realizadas a los socios, se puede concluir que en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, se otorgan 33% para créditos de educación; 34% créditos emergentes; 33% para otros tipos de créditos que estos se denominan microcréditos.

Pregunta N° 18

¿La Caja Solidaria cuenta con un listado de requisitos establecidos para el otorgamiento de un crédito?

Tabla N° 3.37

Listado de requisitos para el otorgamiento de créditos

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	SI	6
2	NO	
TOTAL		6

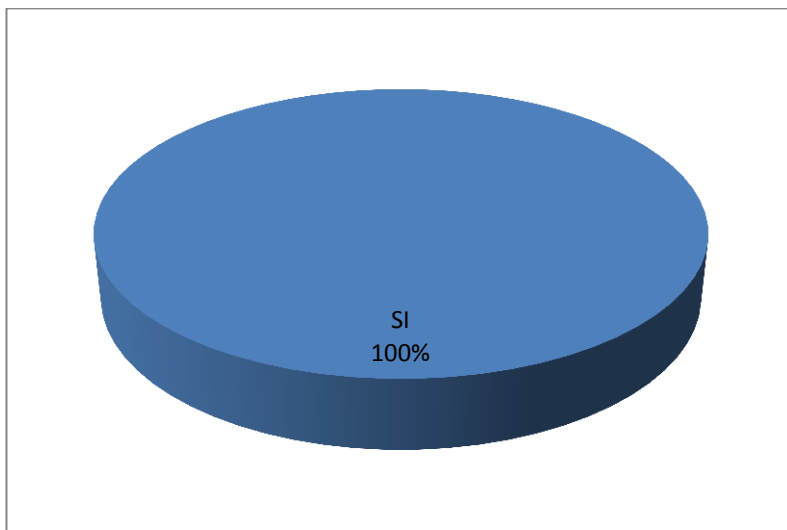


Figura N° 3.32 Listado de requisitos para el otorgamiento de créditos

Interpretación

El 100% de los directivos encuestados establecen que la Caja Solidaria si cuentan con un listado de requisitos para la concesión de un crédito para los socios de la misma; los cuales deberán cumplir con su totalidad para la obtención del crédito.

Pregunta N° 19

¿Las solicitudes de crédito son ingresadas al sistema el mismo día que son receptadas?

Tabla N° 3.38

Ingreso en el sistema de las solicitudes de crédito

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	siempre	
2	casi siempre	6
3	nunca	
TOTAL		6



Figura N° 3.33 Ingreso en el sistema de las solicitudes de crédito

Interpretación

Se puede concluir que el 100% de los directivos encuestados mencionan que las solicitudes de crédito no siempre son ingresadas al sistema el mismo día que son receptadas, ya que existen tipos de créditos que por su monto necesitan ser estudiados en un periodo diferente a un día.

Pregunta N° 20

¿Se emite algún documento que sustente el pago de cuota del crédito?

Tabla N° 3.39

Emisión de documento para sustentar el pago de cuotas

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	SI	6
2	NO	
TOTAL		6

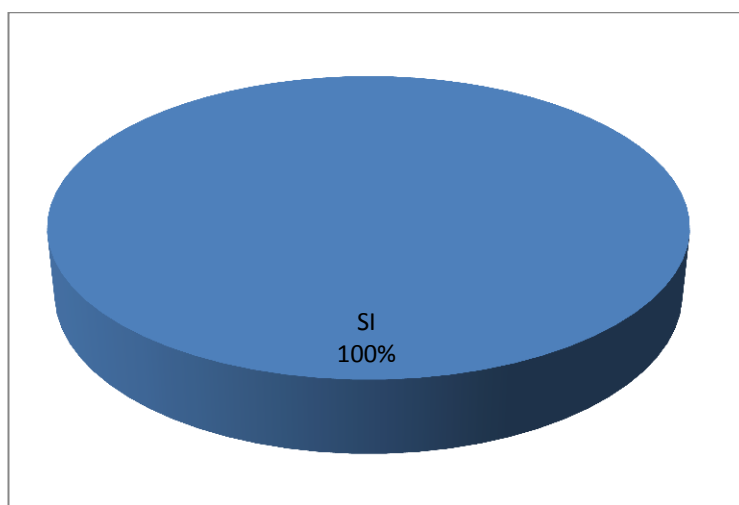


Figura N° 3.34 Emisión de documento para sustentar el pago de cuotas

Interpretación

El 100% de los directivos encuestados, mencionan que si se emiten un documento que sustente el pago de una cuota de crédito por el socio, el mismo que se denomina comprobante de pago.

➤ **Procesos Administrativos**

Pregunta N° 21

¿Existe un manual de procedimientos que defina el proceso administrativo dentro de la Caja Solidaria?

Tabla N° 3.40

Manual de procedimientos que defina el proceso administrativo

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	SI	
2	NO	6
3	EN PROCESO	
TOTAL		6

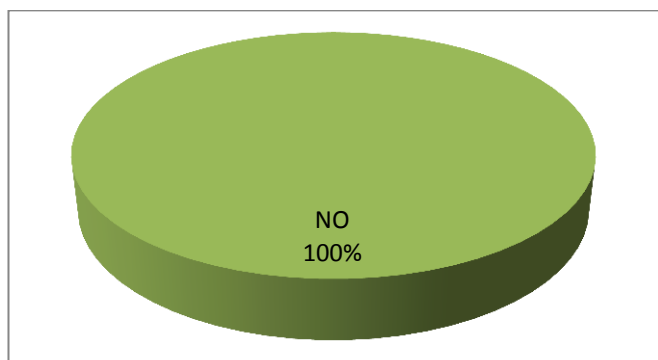


Figura N° 3.35 Manual de procedimientos que defina el proceso administrativo

Interpretación

Se puede concluir que; en la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” no existe un manual de procedimientos para definir el proceso administrativo ; ya que el 100% de los directivos respondieron la no existencia del Manual.

Pregunta N° 22

¿Se tiene definida la estructura organizativa de la entidad por medio de un organigrama debidamente actualizado?

Tabla N° 3.41

Estructura organizativa de la Caja Solidaria

N°	OPCIONES	TABULACION
1	Si	
2	no	6
3	en proceso	
TOTAL		6

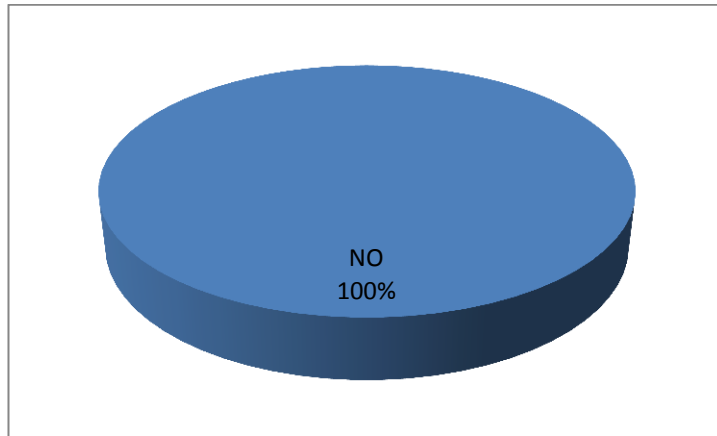


Figura N° 3.36 Estructura organizativa de la Caja Solidaria

Interpretación

El 100% de los directivos encuestados mencionaron que; en la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” no presenta una estructura organizada mediante la existencia de un organigrama.

Pregunta N° 23

¿Las decisiones se toman de acuerdo a la jerarquía de la estructura organizativa?

Tabla N° 3.42

Toma de decisiones de acuerdo a la jerarquía organizativa

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	siempre	
2	casi siempre	
3	nunca	6
TOTAL		6

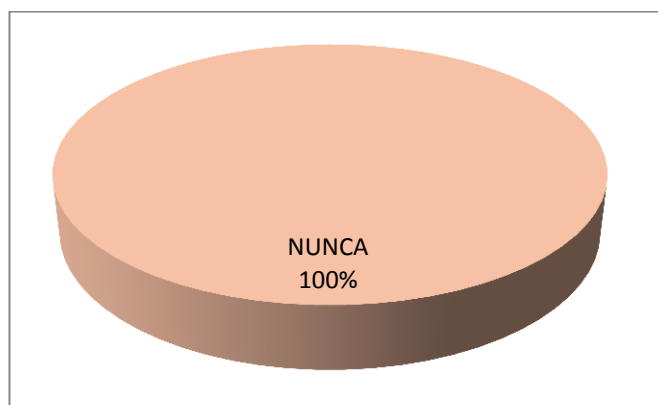


Figura N° 3. Toma de decisiones de acuerdo a la jerarquía organizativa

Interpretación

Se puede concluir que; el 100% de los directivos encuestados mencionaron que, las decisiones para el manejo adecuado dentro de la Caja Solidaria no son tomadas de acuerdo a la jerarquía organizativa; ya que la misma no cuenta con una estructura debidamente definida en un organigrama.

Pregunta N° 24

¿Se realiza una planificación estratégica para llevar a cabo las actividades de la Caja Solidaria?

Tabla N° 3.43

Realización de planificación estratégica

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	Si	
2	No	6
TOTAL		6

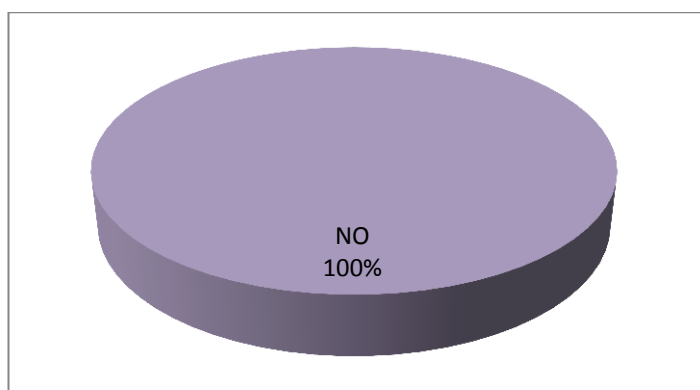


Figura N° 3.38 Realización de planificación estratégica

Interpretación

El 100% de los directivos encuestados manifestaron que; en la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” no se realiza una planificación estratégica con la cual se lleva a cabo las actividades de la Caja.

Pregunta N° 25

¿Con que frecuencia se realizan estas planificaciones?

Tabla N° 3.44**Frecuencia de realización de planificaciones**

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	semanal	
2	mensual	
3	anual	
4	nunca	
5	otros	
TOTAL		

Interpretación

En la presente pregunta, no se puede establecer una respuesta ya que en la Caja Solidaria no se realizan planificaciones estratégicas y por tanto no existe frecuencia de realización de las mismas.

Pregunta N° 26

¿La Caja Solidaria cuenta con un plan operativo anual?

Tabla N° 3.45

Plan Operativo Anual de la Caja

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	Si	6
2	No	
3	en proceso	
TOTAL		6

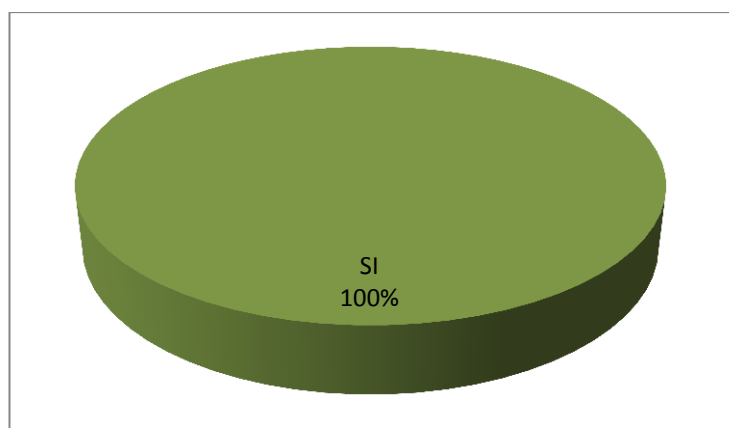


Figura N° 3.39 Plan Operativo Anual de la Caja

Interpretación

El 100% de los directivos encuestados mencionaron que; en la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” cuenta con un plan operativo anual.

Pregunta N° 27

¿Las actividades establecidas en el plan operativo anual son ejecutadas en su totalidad?

Tabla N° 3.46

Ejecución de las actividades del plan operativo anual

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	Siempre	6
2	casi siempre	
3	nunca	
TOTAL		6

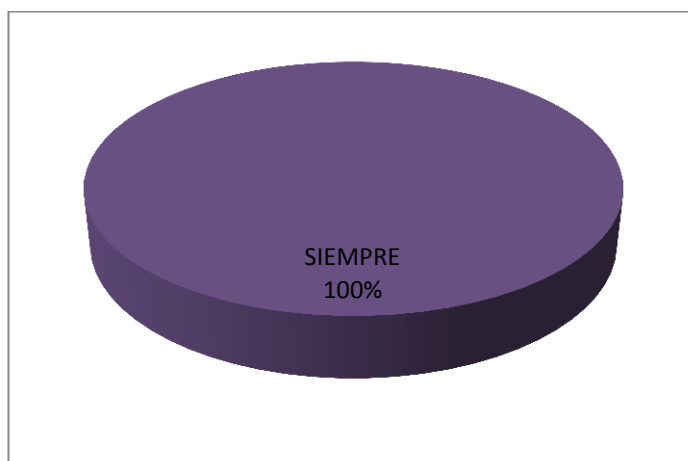


Figura N° 3.40 Ejecución de las actividades del plan operativo anual

Interpretación

Se puede concluir que; el 100% de los directivos encuestados mencionaron que las actividades establecidas en el plan operativo anual existente en la Caja Solidaria, se cumplen en su totalidad cada año.

Pregunta N° 28

¿Existe una correcta designación de funciones entre el personal que trabaja en la Caja Solidaria?

Tabla N° 3.47

Designación de funciones en la Caja Solidaria

N°	OPCIONES	TABULACION
1	Si	6
2	No	
TOTAL		6

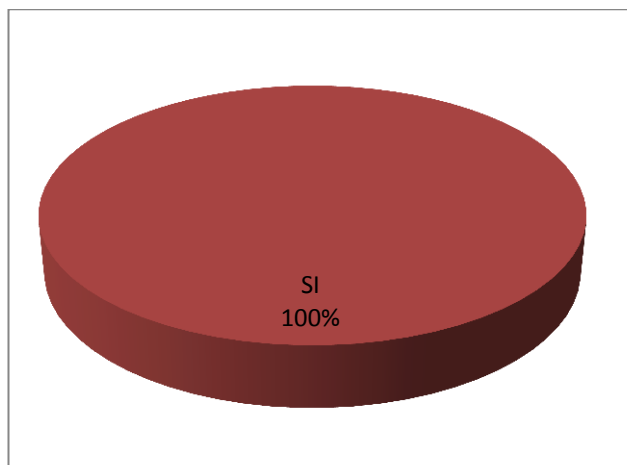


Figura N° 3.41 Designación de funciones en la Caja Solidaria

Interpretación

El 100% de los directivos encuestados mencionaron que; en la Caja Solidaria el personal trabaja de acuerdo a las funciones designadas para sus actividades.

Pregunta N° 29

¿Con que frecuencia se realizan asambleas entre los socios de la Caja Solidaria?

Tabla N° 3.48

Asambleas realizadas en la Caja Solidaria

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	semanal	
2	mensual	
3	Otros	6
TOTAL		6

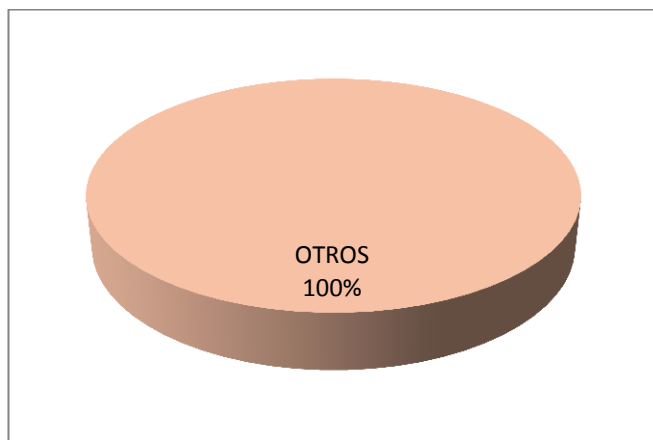


Figura N° 3.42 Asambleas realizadas en la Caja Solidaria

Interpretación

Se concluye que; el 100% de los directivos encuestados mencionan que las asambleas entre los socios dentro de la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” se realizan trimestralmente.

➤ **Proceso Contable**

Pregunta N° 30

¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables?

Tabla N° 3.49

Manual de procedimientos contables

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	Si	
2	No	6
3	en proceso	
TOTAL		6

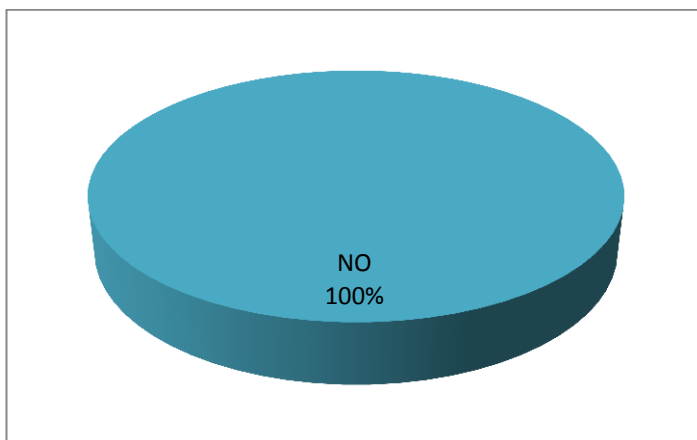


Figura N° 3.43 Manual de procedimientos contables

Interpretación

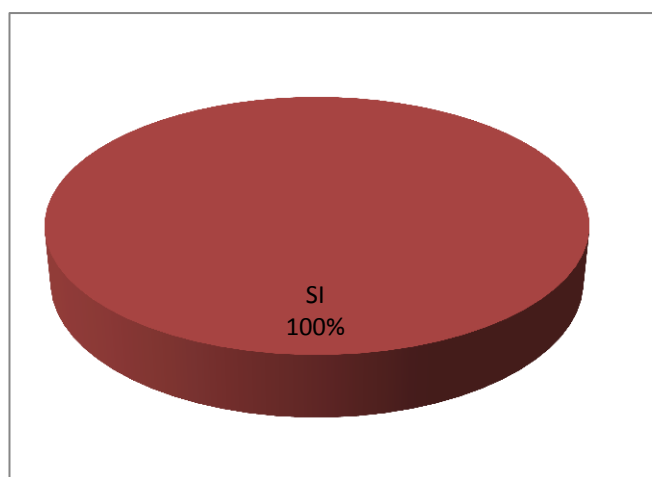
El 100% de los directivos encuestados, mencionan que la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” no cuenta con un manual de procedimientos contables.

Pregunta N° 31

¿Existe una persona encargada en realizar la contabilidad de la Caja Solidaria?

Tabla N° 3.50**Personal encargado de realizar la contabilidad en la Caja**

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	Si	6
2	No	
TOTAL		6

**Figura N° 3.44 Personal encargado de realizar la contabilidad en la Caja****Interpretación**

El 100% de los directivos encuestados, mencionaron que si existe una persona encargada de realizar la contabilidad de la Caja Solidaria “Nueva Esperanza”.

Pregunta N° 32

¿El Contador de la Caja Solidaria es?

Tabla N° 3.51

Contador de la Caja Solidaria

N°	OPCIONES	TABULACION
1	socio de la caja	
2	persona externa	6
3	otros	
TOTAL		6

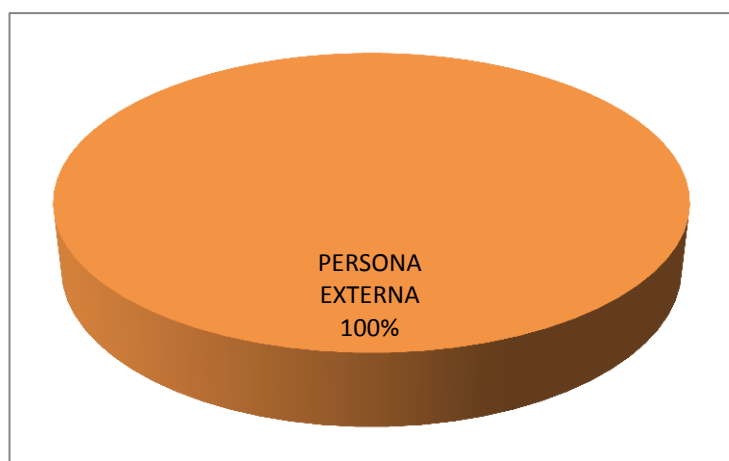


Figura N° 3.45 Contador de la Caja Solidaria

Interpretación

Se concluye que; el 100% de los directivos encuestados mencionaron que la persona encargada de llevar la contabilidad en la Caja Solidaria, es una persona externa.

Pregunta N° 33

¿Se utiliza una clasificación (catálogo, código o plan) de cuentas?

Tabla N° 3.52

Utilización de un catálogo de cuentas

N°	OPCIONES	TABULACION
1	Si	6
2	no	
3	en proceso	
TOTAL		6

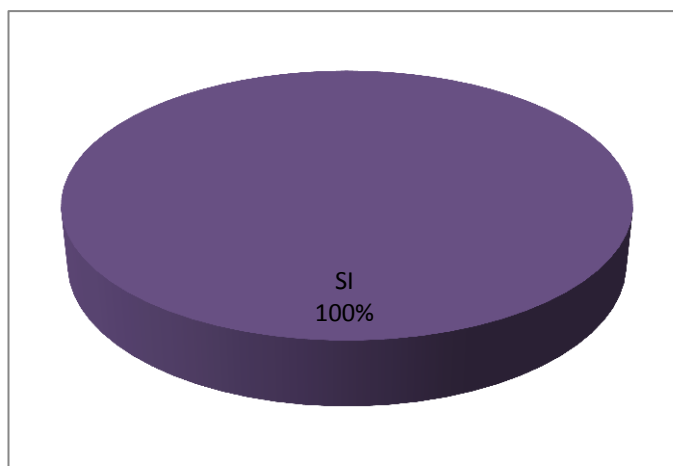


Figura N° 3.46 Utilización de un catálogo de cuentas

Interpretación

El 100% de los directivos encuestados mencionaron que; para la realización de la contabilidad se utilizan un catálogo de cuentas el mismo que es proporcionado por el CODENPE.

Pregunta N° 34

¿Se apertura un archivo por cada uno de los clientes?

Tabla N° 3.53

Archivo de los clientes

N°	OPCIONES	TABULACION
1	Si	6
2	no	
TOTAL		6

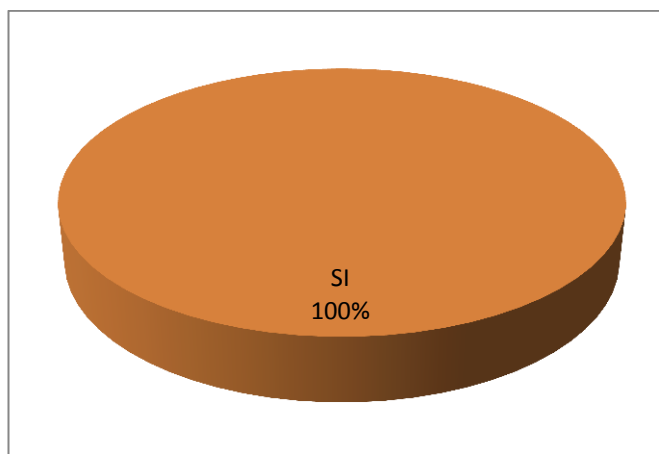


Figura N° 3.47 Archivo de los clientes

Interpretación

Se concluye que; el 100% de los directivos encuestados mencionaron que en la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” se apertura un archivo por cada uno de los socios existentes.

Pregunta N° 35

¿Qué informes financieros preparan? Múltiple respuesta

Tabla N° 3.54

Informes financieros

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	estado de situación financiera	6
2	estado de resultados	6
3	estado de cambios en el patrimonio	
4	estado de flujo del efectivo	
5	Otros	
TOTAL		12

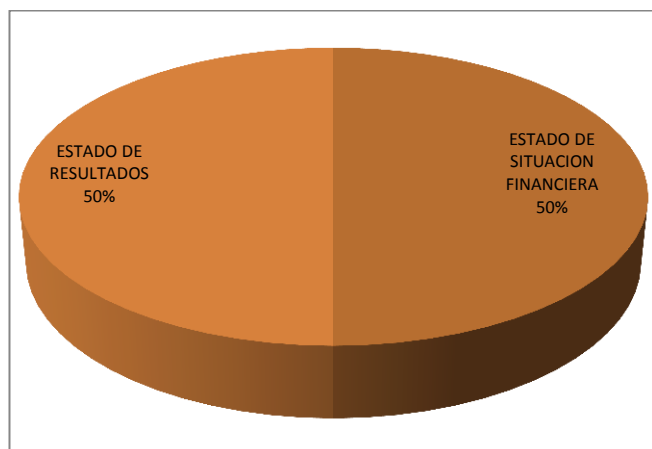


Figura N° 3.48 Informes financieros

Interpretación

Se puede concluir que; en la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” los informes financieros que se presentan en la misma son un 50% Estado de Situación Financiera y 50% Estado de resultados.

Pregunta N° 36

¿Con que frecuencia realizan estos informes?

Tabla N° 3.55

Presentación de los informes financieros

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	semanal	
2	mensual	
3	semestral	
4	anual	
5	otros	6
TOTAL		6

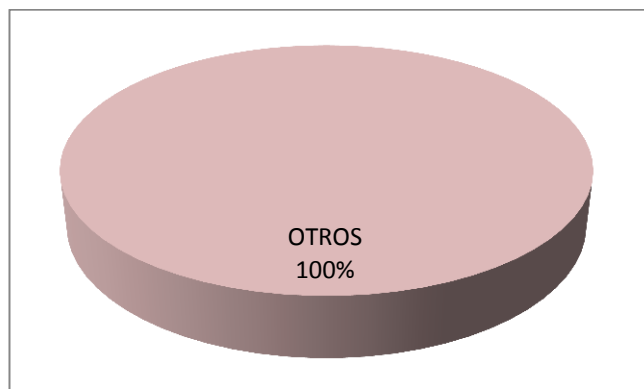


Figura N° 3.49 Presentación de los informes financieros

Interpretación

El 100% de los directivos encuestados mencionan que; los informes financieros se elaboran de manera trimestral, ya que ese es el periodo en el cual se realizan la asamblea con los socios para brindar información de la situación de la Caja.

Pregunta N° 37

¿Se preparan y entregan a la Directiva los Estados Contables acompañados de un análisis y comentarios apropiados?

Tabla N° 3.56

Entrega de los estados contables a la directiva

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	Si	
2	No	6
TOTAL		6

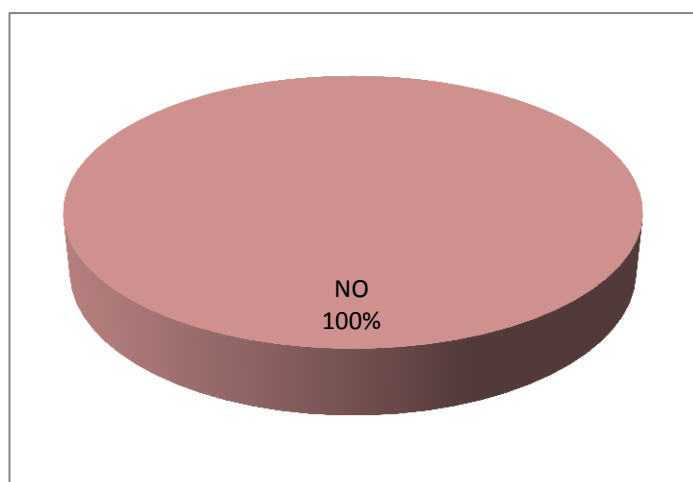


Figura N° 3.50 Entrega de los estados contables a la directiva

Interpretación

Se puede concluir que el 100% de los directivos encuestados mencionaron que; los estados contables que se entregan a la directiva no cuentan con un análisis y comentarios apropiados de los resultados obtenidos.

Pregunta N° 38

¿Existe control de los costos y gastos por medio de presupuestos?

Tabla N° 3.57

Control de gastos y costos en la Caja

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	siempre	
2	casi siempre	
3	nunca	6
TOTAL		6

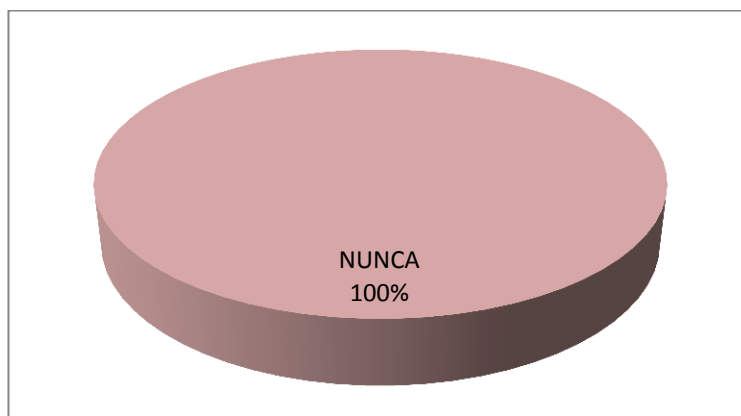


Figura N° 3.51 Control de gastos y costos en la Caja

Interpretación

El 100% de los directivos encuestados mencionaron que, en la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” no existe un control adecuado sobre los costos y gastos que se manejan en la misma.

Pregunta N° 39

¿Cumple la entidad con las Obligaciones Tributarias oportunamente?

Tabla N° 3.58

Obligaciones tributarias

N°	OPCIONES	TABULACION
1	siempre	6
2	casi siempre	
3	nunca	
TOTAL		6

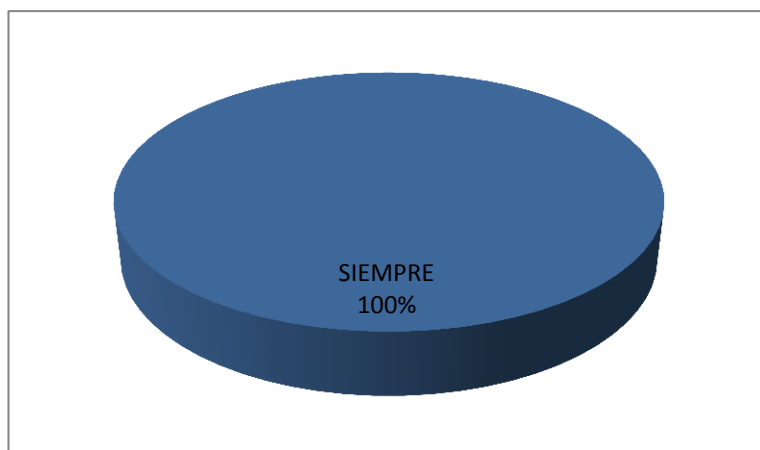


Figura N° 3.52 Obligaciones tributarias

Interpretación

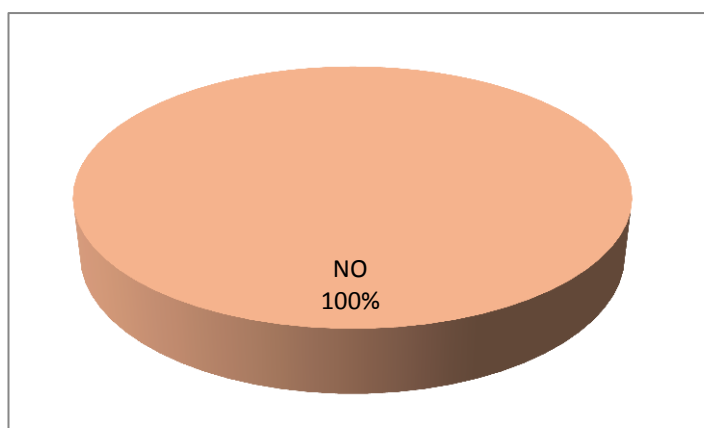
Se puede concluir que; el 100% de los directivos encuestados mencionaron que la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” si cumple con obligaciones tributarias, las mismas que son realizadas oportunamente.

Pregunta N° 40

¿La Caja solidaria ha tenido problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias?

Tabla N° 3.59**Incumplimiento de obligaciones tributarias**

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	Si	
2	No	6
TOTAL		6

**Figura N° 3.53 Incumplimiento de obligaciones tributarias****Interpretación**

El 100% de los directivos mencionaron que, la Caja Solidaria no ha presentado problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias, ya que la realiza de forma adecuada.

Pregunta N° 41

¿Cómo se realiza el registro de la información contable en la Caja Solidaria?
(múltiple respuesta)

Tabla N° 3.60

Registro de información contable

N°	OPCIONES	TABULACION
1	manual	
2	procesamiento electrónico de datos	6
3	Otros	
TOTAL		6



Figura N° 3.54 Registro de información contable

Interpretación

Se puede concluir que, el 100% de los directivos manifiestan que en la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” el registro de la información contable se lo realiza mediante el Procesamiento Electrónico de datos, es decir se utiliza un sistema contable denominado SISGESFIN.

Pregunta N° 42

¿Se realizó la respectiva capacitación a la persona encargada del manejo de este sistema?

Tabla N° 3.61

Capación del sistema

N°	OPCIONES	TABULACION
1	Si	6
2	No	
TOTAL		6

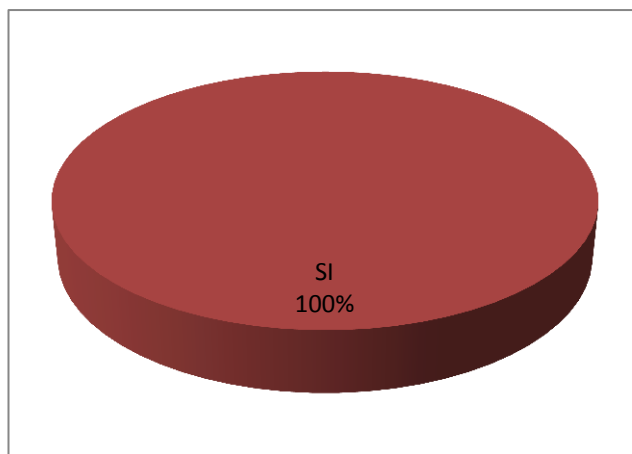


Figura N° 3.55 Capación del sistema

Interpretación

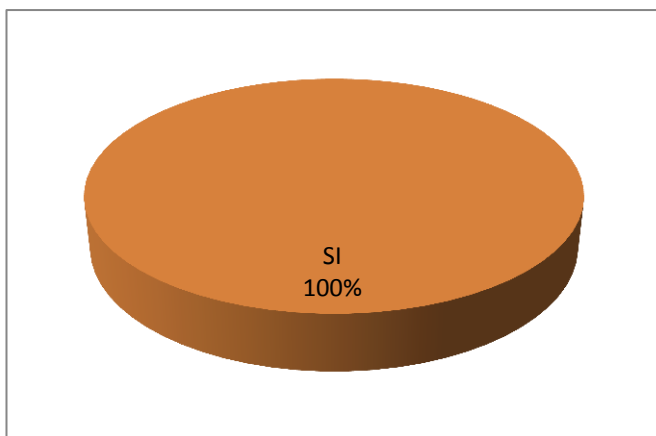
El 100% de los directivos encuestados mencionaron que, para el uso del sistema contable existente en la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” existió la respectiva capacitación a la encargada pertinente.

Pregunta N° 43

¿El Sistema Contable que utiliza la Caja es adecuado en el procesamiento de la información?

Tabla N° 3.61**Sistema contable**

Nº	OPCIONES	TABULACION
1	Si	6
2	No	
TOTAL		6

**Figura N° 3.56 Sistema contable****Interpretación**

El 100% de los directivos encuestados, mencionaron que el sistema contable utilizado en la Caja Solidaria es adecuado para el manejo de información.

CAPÍTULO IV

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE PROCESOS

4.1. DESCRIPCIÓN

Para el levantamiento de información en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” se realizaron visitas a las instalaciones de la Caja Solidaria; las mismas que fueron establecidas conjuntamente con el representante de la Caja, con el objetivo de obtener la información pertinente para la realización del presente proyecto.

En las visitas realizadas a la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” se obtuvo información proporcionada tanto por los socios fundadores de la misma, como de sus directivos en la realización de las encuestas respectivas.

Para la realización de la Guía de Observación los directivos y el personal que trabaja en la Caja nos proporcionaron con los documentos, ingreso a las instalaciones que se necesitaba para recabar la información necesaria de los procesos financieros, contables, administrativos detallados a continuación.

4.2. PROCESOS

4.2.1. Procesos Financieros

Tabla 4.1

Procesos Financieros- crédito

N	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para crédito y cobranza?	Si () No (x) En proceso ()	En la caja solidaria “Nueva Esperanza” no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para crédito y cobranzas; el mismo tiene un reglamento del sistema de crédito.
2	¿El manual de crédito es de conocimiento general para el personal que trabaja en el área?	Si () No (x)	
3	¿La Caja cuenta con un Comité de Crédito?	Si (x) No ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, cuenta con un Comité de Crédito el mismo que es seleccionado por la asamblea.
4	¿El Comité de Crédito actúa de forma?	Formal () Informal (x) Otros ()	El comité de crédito actúa de forma informal ya que es designado verbalmente por la asamblea de la caja, y no tienen un acta para su designación.
5	¿Quiénes son las personas encargadas para el otorgamiento de crédito?	Presidente () Comité de crédito (x) Otros ()	

CONTINÚA 

6	¿El proceso de otorgación de crédito es adecuado?	Si (x) No ()	
7	¿Qué tipos de crédito otorga la Caja Solidaria?	Productivo () Emergente (x) Estudiantil (x) Otros (x)	La caja solidaria a más de otorgar crédito emergente y estudiantil, también tiene a servicio de sus socios el crédito ordinario o microcrédito.
8	¿Cuál es la documentación necesaria para otorgar un crédito?	Productivo: Emergente: ❖ Llenar la solicitud de crédito ❖ Copia de cedula y papeleta de votación de socio Estudiantil: ❖ Llenar la solicitud de crédito ❖ Copia de cedula y papeleta de votación de socio ❖ Presentación de ingresos Otros: MICROCREDITO ❖ Llenar la solicitud de crédito ❖ Copia de cedula y papeleta de votación de socio ❖ Copia de cedula y papeleta de votación de garante ❖ Presentación de ingresos ❖ Presentación de escritura libre de gravamen.	

9	¿Se mantiene un archivo organizado de los créditos otorgados y rechazados?	Si (x) No ()	Se mantiene un archivo de las carpetas de los créditos otorgados a los socios, pero en las instalaciones de la caja no existe un espacio físico establecido para su designación.
10	¿La Caja Solidaria verifica el cumplimiento total de los requisitos para un crédito?	Si (x) No ()	
11	¿Se realiza seguimientos a los créditos otorgados?	Si () No (x)	La caja otorga el crédito, y únicamente espera al mes para el pago de la cuota respectiva.
12	¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que se otorgan en cada uno de los créditos?	Productivo _____ Emergente: 100\$- 500\$ Estudiantil: 100\$-1000\$ Otros : microcrédito: 100\$ - 20000\$	
13	¿Cuál es el plazo de pago correspondiente a cada uno de los créditos?	Productivo _____ Emergente: 5 meses Estudiantil: 12 meses Otros: microcrédito: 60 meses	
14	¿La tasa de interés se ajusta a la normativa del Banco Central?	Si (x) No ()	La tasa de interés para los créditos es asignado por la Asamblea de la caja; pero la misma no debe pasar de lo que establece el Banco Central.
15	¿La Caja Solidaria tiene un día específico para recepción de solicitudes de un crédito?	Si () No (x)	
16	¿Se otorgan créditos a personas que no sean socias de la Caja Solidaria?	Si () No (x)	Los créditos que otorga la caja son únicamente a los socios fundadores pertenecientes a la comunidad.

CONTINÚA 

17	¿Existe una base de datos con la información de los socios que han accedido a un crédito?	Si (x) No ()	
18	¿Cada qué tiempo es actualizada la base de datos?	Semanal () Mensual () Otros (x)	La base de datos es actualizada de manera diaria, según le frecuencia que un socio solicita un crédito.
19	¿Se califica los créditos basados en información de la Central de Riesgos?	Si () No (x)	En la caja solidaria “Nueva Esperanza” no se maneja la central de riesgos.
20	¿Se analizan las 5c de crédito para la entrega de créditos?	Colateral (x) Carácter () Capacidad () Capital (x) Condiciones (x)	En la caja solidaria no se analizan las 5c de créditos ya que , no tiene un conocimientos para realizarlo
21	¿Cuáles son las garantías que acepta la Caja previos al otorgamiento de crédito?	Prendaria (x) Hipotecaria () Personal (x) Otros (x)	Las garantías que acepta la caja es prendaria y personal, ya que en la misma no se realizan créditos hipotecarios.
22	¿La Caja cuenta con un SCORING DE CRÉDITO para el otorgamiento de crédito a los socios?	Si () No (x)	
23	¿Se elaboran informes de los créditos aprobados en la Caja Solidaria?	Semanal () Mensual (x) Anual () Otros ()	

CONTINÚA →

24	¿La Caja Solidaria cuenta con un sistema en software ajustado a las necesidades de crédito y cobranza?	Si (x) No ()	
25	¿El sistema informático tiene las herramientas necesarias de cálculos matemáticos y financieros involucrados en el proceso de otorgar un crédito?	Si (x) No ()	
26	¿Cuáles son los pasos para el otorgamiento de un crédito?	<p>Emergente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Llenar la solicitud de crédito ❖ Presentación de la solicitud conjuntamente con la cedula de identidad y papeleta de votación al comité de crédito ❖ 3 días de espera para su aprobación. <p>Estudiantil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Llenar la solicitud de crédito ❖ Presentación de la solicitud conjuntamente con la cedula de identidad y papeleta de votación , certificado de ingresos al comité de crédito ❖ 7 días de espera para aprobación. 	

		<p>Otros: MICROCREDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Llenar la solicitud de crédito ❖ Presentación de la solicitud conjuntamente con la cedula de identidad y papeleta de votación del socio y garante , certificado de ingresos al comité de crédito ❖ Presentación de la escritura libre de gravamen, matrícula de vehículo ❖ De 14 - 30 días de espera para su aprobación dependiendo del monto solicitado. 	
27	¿Cuáles son los pasos para la apertura de una cuenta de ahorro?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de la cedula y papeleta de votación del solicitante 2. Pago de 15\$ para la apertura 	<p>Para la apertura de cuanta de los socios se realiza con un capital de \$15, y tendrá que ir aportando 3 dólares mensualmente.</p> <p><i>Continúa →</i></p>
28	¿Cómo se mide la liquidez de la Caja Solidaria?		<p>En la caja solidaria al no realizarse un análisis financiero, no se obtiene una información pertinente a la liquidez, la misma que en la caja se ve reflejada al momento de disponibilidad de efectivo pata el otorgamiento de créditos.</p>

29	¿Cómo se determina la Rentabilidad en la Caja Solidaria?		En la caja solidaria al no realizarse un análisis financiero, no se obtiene una información pertinente a la rentabilidad, teniendo en cuenta que en la caja no se maneja una rentabilidad en términos de utilidad; sino de excedente.
30	¿Realiza la Caja un análisis sobre los factores de riesgo?	Si () No (x)	
31	¿La Caja Solidaria realiza una evaluación del riesgo crediticio?	Si () No (x) En proceso ()	
32	¿La Caja Solidaria aplica estrategias para enfrentar los riesgos de crédito?	Si () No (x) En proceso ()	

Análisis Proceso de Crédito:

Mediante la realización de la guía de observación en la Caja Solidaria “Nueva Esperanza” pudimos observar que:

De acuerdo a los procedimientos de crédito en la caja no se maneja un manual de procesos de crédito y cobranza, en la caja se mantiene un reglamento interno de crédito; Con relación a los créditos, se ponen a disposición de los socios que se puedan realizar:

- ✓ crédito emergente (100\$ - 500\$)
- ✓ crédito estudiantil (100\$ - 1000\$)
- ✓ microcrédito (100\$ - 20000\$)

Las tasas de interés que se manejan en la caja lo establecen la Asamblea General de Socios la misma que no puede ser superior a lo que establece el Banco Central.

En el proceso de concesión de créditos se los otorga solo a los socios fundadores, no se analizan las 5c de crédito, y tampoco se utiliza la central de riesgo para la misma, ya que se conoce que el funcionamiento de la caja en general es de manera empírica, los aspectos a analizarse para otorgar un crédito son las garantías que ofrezca el mismo, y un certificado de ingresos del socio y cuando sea necesario la presentación de un garante.

Es importante recalcar que el encargado del estudio análisis y otorgamiento de los créditos está a cargo del COMITÉ DE CREDITO.

Tabla N° 4.2

Proceso Financiero - cobranza

N	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	¿Existe una normativa vigente para los socios que tienen morosidad en el pago de sus cuotas?	Si () No (x)	
2	¿Cuenta la Caja con un personal encargado para el proceso de cobranza?	Si () No (x)	
3	¿El personal encargado conoce la normativa de cobranza?	Si () No (x)	
4	¿La Caja cuenta con objetivos estratégicos para disminuir la cartera en mora?	Si () No (x) En proceso ()	
5	¿Existe documentos de soporte en el área de cobranzas?	Si (x) No ()	
6	¿La Caja realiza un control acerca de los cobros realizados?	Semanal () Mensual () Anual () Otros (x)	El control de los cobros que se realiza en la caja se los puede realizar DIARIAMENTE ya que el sistema contable que se maneja en la caja permite la opción de tener un registro de los saldos de créditos de los socios.

CONTINÚA 

7	¿Se notifica a los socios que caen en mora los valores a cancelar?	Si No	(x) ()	Las notificaciones que se realizan a los socios de los valores a cancelar son tres: la primera y segunda notificación son por escrito de su valor; y la tercera se realiza una visita al socio deudor a cargo de la directiva que es seleccionada por la asamblea.
8	¿De qué manera la Caja Solidaria realiza las notificaciones?	Visita Llamada Otros	(x) () ()	
9	¿Se mantiene un archivo ordenado y clasificado de las notificaciones enviadas?	Si No	() (x)	En la caja solidaria, no se mantiene archivado las notificaciones ya que solo son entregadas a los socios, y en la caja no queda el documento de respaldo para la misma.
10	¿Son revisados los saldos de los socios que cancelan sus cuotas?	Si No	(x) ()	El sistema contable que utiliza la caja, mantiene una opción en el cual se puede visualizar los saldos de los socios.
11	¿Con que frecuencia son revisados los saldos de los socios?	Diario Semanal Mensual Otros	() () (x) ()	Los saldos de los socios en temas de créditos a pagar son revisados trimestralmente, ya que es la fecha en la que se realizan las asambleas en las cajas y en la cual se informan las operaciones de las mismas
12	¿Se registra los cobros realizados en la contabilidad?	Diario Semanal Mensual Otros	(x) () () ()	En la caja solidaria los cobros son registrados diariamente, ya que inmediatamente que el socio se acerca a cancelar se ingresan en el sistema.
13	¿Se realizan cierres de caja al final del día?	Si No	(x) ()	

14	¿Se ha determinado incentivos a los pagos puntuales de los socios?	Si No	() (x)	
15	¿Se lleva un control de los créditos anteriores de los socios con la finalidad de mantener estadísticas de los pagos?	Si No	(x) ()	En la caja se mantiene una base de datos de los movimientos que realiza cada socio, y quedan registrados los créditos realizados con anterioridad, pero no se realizan ningún tipo de estadísticas que sustenten los mismos.
16	¿Se entrega una tabla de amortización del préstamo a los socios, al momento de confirmar su aprobación?	Si No	(x) ()	
17	¿El sistema cumple con los requerimientos para facilitar la gestión de cobranza?	Si No	(x) ()	
18	¿El sistema reporta de manera diaria los socios que se encuentran en mora?	Si No	() (x)	Los saldos en mora que registran los socios se reportan de manera mensual, ya que las cuotas a cancelar son cada mes.
19	¿Se calcula índices de morosidad en la Caja?	Si No	() (x)	En la caja solidaria no se calculan índices de morosidad, para emitir un diagnóstico sobre la morosidad existente en la misma.
20	¿Cuenta la caja con medidas decisivas para el cobro de cuotas vencidas?	Si No En proceso	() (x) ()	No existen medidas decisivas para el cobro de cartera la que en la caja se maneja la confianza de pagar las cuotas mediante notificaciones.
21	¿Existe un procedimiento para la cartera por vencer y vencida?	Si	()	

CONTINÚA 

		No (x)	
22	¿La Caja Solidaria conoce y comprende los riesgos inherentes a la actividad financiera?	Si () No (x)	La caja solidaria al tener un manejo empírico de sus actividades, no se maneja un léxico y comprensión sobre los diferentes tipos de riesgos.
23	¿Aplica indicadores para evaluar la liquidez de la Caja Solidaria?	Si () No (x) En proceso ()	En la caja no se realiza el cálculo de indicadores.
24	¿Existe controles para prevenir y anticipar el riesgo de liquidez?	Si () No (x) En proceso ()	
25	¿La Caja Solidaria aplica estrategias para frenar los riesgos de liquidez?	Si () No (x) En proceso ()	
26	¿Cuáles son los pasos para cobrar los créditos?	<p>CREDITOS POR VENCER:</p> <ul style="list-style-type: none"> Socios se acercan a las cajas de la Caja Solidaria y pagan su cuota respectiva Reciben el documento que sustente el pago de la cuota de crédito. <p>CREDITO VENCIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realiza una 1ra notificación por escrito al socio deudor si el socio no acudió a cancelar 	En la visita realiza a la caja la persona principal del comité de crédito nos supo manifestar, que cuando los socios no hacen caso de los procesos del cobro de créditos no tienen un método legal que les permita el cobro ya que no cuentan con representante legal para el mismo.

		<p>la deuda se realiza una 2da notificación con el valor a pagar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si no se tomaron en cuenta los dos procesos anteriores, se realiza una visita personal al socio por la comisión de la directiva seleccionada por la Asamblea.	
--	--	---	--

Análisis Procesos de Cobranza:

Al igual que en proceso de crédito en la caja no se maneja un manual de cobranza en el cual se fundamente la realización adecuada del cobro de créditos.

Para el proceso de cobro no existe una persona específica encargada de realizar el cobro, ya que en la caja el socio que tiene un crédito cada mes se acerca a las ventanillas a pagar la respectiva cuota , si existe impago se procede a realizar tres procedimientos:

- 1ra y 2da notificación por escrito
- Visita al socio deudor por representantes de la asamblea

La visita de los delegados de la asamblea al socio deudor es la opción más radical de cobro de cartera vencida, ya que la caja solidaria no cuenta con un representante legal para establecer procedimientos legales para el cobro de cartera.


La no existencia del cálculo de indicadores no permite que en la caja se tenga una información veraz y oportuna del grado de morosidad que mantenga la misma.

4.2.2. Procesos Administrativos

Tabla N° 4.3

Procesos Administrativo - Planeación

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Existen manuales de funciones y procedimientos para el área administrativa de la caja solidaria?	Si () No (x) En proceso ()	En la caja solidaria no se maneja procedimientos de administración ya que la misma se realiza de manera empírica.
2	¿Este manual se ha socializado entre los directivos de la caja solidaria?	Si () No (x)	
3	¿Este manual se encuentra actualizado?	Si () No (x)	
4	¿Se definen los objetivos, misión y visión de la Caja Solidaria en dicho manual?	Si () No (x)	La caja solidaria no cuenta establecido misión, visión y objetivos para su cumplimiento.

CONTINÚA 

5	Estos objetivos, misión y visión son:	Claros () Medibles () Realizables () Completo ()	
6	¿Los procedimientos establecidos están elaborados en forma lógica que faciliten el trabajo?	Si () No ()	
	Estos procedimientos son:	Ordenados () Desordenados () Coherentes () Incoherentes ()	
8	Están claramente definidas las funciones que debe realizar cada Cargo?	Si () No (x)	No se puede establecer que existan definidas las funciones para cada cargo ya que las mismas son definidas verbalmente
9	¿Existe en la Caja Solidaria un plan estratégico?	Si () No (x)	
10	¿Se ha elaborado en la caja solidaria un reglamento interno?	Si () No (x) En proceso ()	

CONTINÚA →

11	¿Este reglamento se ha socializado entre los funcionarios de la caja solidaria?	Si (x) No ()	Para la elaboración de reglamentos dentro de la caja solidaria siempre es socializado y elaborado de manera conjunta con la asamblea general de socios
12	¿Se ha elaborado la programación operativa anual (POA) dentro de la caja?	Si (x) No () En proceso ()	
13	¿Se cumple con los objetivos de ésta programación (POA)?	Si (x) No ()	
14	¿La caja ha elaborado programas de capacitación para los funcionarios y socios de la comunidad?	Si (x) No ()	Las capacitaciones que se mantienen en la caja solidaria son realizadas únicamente por CODEMPE
15	¿Se establecen planes alternativos para superar dificultades?	Si () No (x)	

Análisis Proceso de Planeación:

En la caja solidaria no se tiene un manual de procedimientos para el área administrativa lo que impide tener un adecuado funcionamiento dentro de la organización; en la misma no se encuentran establecidas la misión, visión, y objetivos que es un aparte fundamental dentro de una entidad.

Como no presenta un manual de funciones no se establecen estrictamente cuales son las actividades a desempeñar por cada cargo dentro de la caja solidaria; los cargos desempeñados en la caja son designados únicamente de forma verbal sin una acta para su validez.

Tabla N° 4.4

Proceso Administrativo - Organización

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Existe un organigrama o gráfico de la organización actualizado?	Si () No (x)	
2	Este organigrama es:	Estructural Funcional Otros especificar	No se puede establecer el tipo de organigrama por la no existencia del mismo.
3	¿Esta estructura organizacional es adecuada para el tamaño y las actividades de sus operaciones?	Si () No (x)	
4	¿Están claramente definidas las funciones que deben realizar cada Unidad o Departamento?	Si (x) No ()	Las funciones que desempeñan cada uno de los trabajadores dentro de la caja son cumplidas, pero estas no se encuentran definidas de manera legal, sino verbalmente.

CONTINÚA →

5	¿Las funciones que cumple o debe cumplir cada miembro en la caja solidaria son notificadas a los respectivos responsables de dichas funciones?	Si No	() (x)	No se emiten notificaciones ya que se las define solo d manera verbal.
6	¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación por parte del nivel jerárquico sobre las operaciones y actividades que desarrolla la Caja?	Si No	() (x)	
7	Estas políticas y procedimientos son:	Claros Coherentes Adecuados Inadecuados	() () () ()	
8	¿Existe una rotación de cargos y funciones entre los funcionarios de la caja solidaria?	Si No	() (x)	
9	¿Con qué frecuencia se realiza esta rotación?	Trimestral Semestral Anual	() () ()	
10	¿Se respetan los niveles jerárquicos en la caja solidaria?	Si No	(x) ()	

CONTINÚA 

11	Las condiciones de las instalaciones de la caja solidaria para la prestación de sus servicios son:	Buenas (x) Muy buenas () Excelentes ()	Para la caja solidaria las instalaciones se encuentran muy reducidas, las mismas que impiden que los departamentos sean establecidos de manera adecuada.
12	¿La distribución de los equipos y herramientas facilita el flujo del trabajo?	Si (x) No ()	
13	¿Dispone de materiales y el equipo necesario para realizar su trabajo?	Si (x) No ()	
14	Las condiciones de los mismos son:	Buenas (x) Muy buenas () Excelentes ()	
15	¿Los sistemas de información son computarizados y se encuentran actualizados?	Si (x) No ()	
16	¿La documentación de la caja solidaria se encuentra archivada y ordenada adecuadamente?	Si () No (x)	La documentación de la caja solidaria es archivada, pero por falta de espacio físico no puede ser ordenada adecuadamente

CONTINÚA →

17	¿Cómo se realiza el proceso de organización para la toma de decisiones por parte de los socios y directivos de la caja solidaria?	Describir proceso <ul style="list-style-type: none">• Se notifica la existencia de una asamblea• La asamblea general de socios dirige la misma y trata temas relevantes, los mismos que son puestos a consideración de todos los asistentes para la toma de decisiones.	
----	---	--	--

Análisis Proceso De Organización:

Al no tener la caja un manual de procedimientos para el área administrativa, no se establecen los puntos relevantes a la misma.

Es por ello que en la caja solidaría no cuenta con un organigrama estructural donde se establecen la estructura organizacional de la misma, las funciones a desempeñar en cada cargo no son debidamente notificadas para su cumplimiento ya que como anteriormente mencionamos son designadas únicamente de forma verbal.

La toma de decisiones concernientes al funcionamiento de la caja está a cargo de la Asamblea General; en la caja no se realizan planificaciones estratégicas para el desarrollo adecuado de las actividades ; se realiza un Plan Operativo Anual el mismo que no tiene un seguimiento pertinente de su realización este es evaluado de su cumplimiento al final de su vigencia.

Tabla N° 4.5

Proceso administrativo - Dirección

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	El estilo de dirección de la caja solidaria se enmarca en un modelo:	Horizontal () Vertical (x)	la dirección que se maneja en la Caja Solidaria es la vertical ya que cuenta un directivo como es la Asamblea la misma que designa las diferentes funciones a cumplir.
2	¿La información necesaria para realizar funciones en los respectivos cargos es recibida con oportunidad?	Siempre () A veces () Nunca (x)	Ya que la designación de las funciones a cumplir es de manera verbal no se emiten un manual de sus funciones.
3	¿La dirección promueve el trabajo en equipo?	Si (x) No () N/A ()	Teniendo en cuenta que la función principal de la caja es el bienestar común de sus socios, la dirección promueve el trabajo en equipo para un bienestar común.
4	¿Los funcionarios actúan acorde a la integridad y valores éticos propiciados por la Caja?	Si (x) No ()	

CONTINÚA →

5	¿Quién o quienes están a cargo de la toma de decisiones dentro de la caja solidaria?	Todos los directivos () Solo el/la presidente () Solo el contador () Otros / especificar (x)	La toma de decisiones en la caja solidaria están a cargo de la Asamblea General.
6	¿Se permite la participación de los socios principales en la toma de decisiones?	Si (x) No () N/A ()	
7	¿Se utilizan estrategias para motivar al personal?	Si () No (x)	
8	¿Se les informa a todos los niveles involucrados sobre las decisiones tomadas en la organización?	Si (x) No ()	
9	¿El compromiso de servicio, fiabilidad y calidad está basado en la cualidad de ofrecer un servicio adecuado a las necesidades de los socios?	Si (x) No ()	

Análisis Del Proceso De Dirección:

La dirección que se maneja en la Caja Solidaria es la vertical ya que cuenta un directivo como es la Asamblea la misma que designa las diferentes funciones a cumplir y es la encargada de la toma de decisiones en la misma.

Es importante recalcar que la principal función de la caja es el desarrollo social de todos los integrantes de esta, por ello trabajan en equipo para el logro común en su desarrollo.

Tabla N° 4.6

Proceso Administrativo – Control

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Se realizan procedimientos de control interno en la caja solidaria?	Si () No (x)	En la caja solidaria no se realizan actividades de control interno para evaluar las actividades que se realizan en la misma.
2	¿Los resultados de control interno tienen su debido seguimiento?	Si () No () N/A (x)	
3	¿La entidad evalúa el desempeño de funcionarios?	Si (x) No () N/A ()	En la caja solidaria cada departamento a funcionar su representante presenta el informe de sus actividades en las asambleas existentes
4	Ésta evaluación se realiza de forma:	Trimestral (x) Semestral () Anual ()	
5	¿Se aplica al menos una vez al año encuestas sobre el ambiente laboral?	Si () No (x) N/A ()	

CONTINÚA 

6	En base a estos resultados: ¿Se emprenden acciones para el mejoramiento del ambiente laboral?	Siempre () A veces () Nunca (x)	
7	¿Los funcionarios se desenvuelven eficaz y eficientemente en las funciones asignadas?	Si (x) No ()	
8	¿Existe en la caja solidaria un Consejo de Vigilancia que controle sus operaciones internas?	Si (x) No ()	Al igual que el comité de crédito la Asamblea designa de manera verbal al Comité de vigilancia la misma que se encarga de la revisión y evaluación de las actividades en la caja.
9	Este consejo qué operaciones supervisa:	Financieras () Administrativas () Contables () Todas las anteriores (x)	
10	¿Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?	Si (x) No ()	
11	¿Se corrigen oportunamente las deficiencias detectadas mediante la supervisión?	Siempre (x) A veces () Nunca ()	
12	¿El consejo de vigilancia efectúa revisiones y análisis de los estados financieros de la caja solidaria?	Si () No () N/A (x)	

CONTINÚA 

13	¿Verifica el cumplimiento de cronogramas y presupuesto de la caja solidaria?	Si (x) No () N/A ()	La revisión de cumplimiento de presupuestos dentro de la caja se lo realiza anualmente
14	¿Son evaluados y calificados los socios y clientes de la caja solidaria?	Si () No (x) N/A ()	
15	¿Se realizan controles referentes a la calidad del servicio que presta la entidad consultando a sus socios?	Si () No (x)	
16	¿Existe control de la documentación y formatos internos que utiliza la entidad en sus operaciones?	Siempre (x) A veces () Nunca ()	
17	¿Se verifica que estos documentos contengan las firmas de responsabilidad respectiva?	Si (x) No ()	Para que los documentos sean emitidos por la caja solidaria y estos tengan valides, deben contener las respectivas firmas de responsabilidad.

Análisis Del Proceso De Control:

En la caja solidaria no se realizan actividades concernientes al control interno para evaluar si las actividades se están desarrollando de manera adecuada.

Para la vigilancia y supervisión de las actividades existe un Comité de Vigilancia que al igual que el Comité de crédito son designados de forma verbal por la Asamblea, este se encarga de informar a cada cargo desempeñado en la caja que en las asambleas trimestrales deben informar el desempeño de sus actividades, las mismas que deberán ser evaluadas para tomar las respectivas acciones correctivas.

4.2.3. Procesos Contables

Tabla N° 4.7

Proceso Contable

N.	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	Existe un manual contable dentro de la Caja Solidaria	Si () No (x) En proceso ()	En la caja solidaria no existe un manual contable para que la realización de procesos contables sean realizados adecuadamente
2	Los empleados del área contable conocen el contenido de este manual	Si () No (x)	
3	Existen políticas contables	Si () No (x) En proceso ()	
4	Estas políticas contables se encuentran en un lugar de fácil visualización	Si () No (x)	
5	La Caja Solidaria cuenta con software contable	Si (x) No () En proceso ()	La Caja Solidaria "Nueva Esperanza" maneja el sistema contable SISGESFIN

CONTINÚA 

6	Se ha realizado capacitación sobre el manejo del sistema contable	Si (x) No ()	Para el manejo del sistema contable en la caja solidaria la capacitación que se realizó , únicamente fue en la instalación del mismo
7	El sistema contable permite obtener estados financieros	Si (x) No ()	
8	Se manejan claves de acceso para cada uno de los usuarios	Si (x) No () En proceso ()	Cada uno de los trabajadores en la caja solidaria, que manejan equipos informáticos cuentan con claves de acceso personales
9	Se emite algún documento de respaldo al realizar un deposito	Si () No (x)	no se emiten documentos de respaldo para un deposito realizado ya que el mismo se registra en la libreta de cada socio
10	Se entregan comprobantes de retiro de crédito al realizar esta operación	Si () No (x) En proceso ()	no se emiten documentos de respaldo para un deposito realizado ya que el mismo se registra en la libreta de cada socio
11	Se emiten algún documento de respaldo al realizar un pago de cuota	Detalle._ El pago de cuotas de los créditos; los socios se acercan a la ventanilla de la caja para realizar el mismo, en la cual la cajera que registra el pago emite un documento de respaldo del pago de crédito.	

CONTINÚA 

12	Los documentos contienen firmas de respaldo y responsabilidad de manera que sustenten la transacción	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	la firma de respaldo que contienen este documento es la de la cajera, la cual registra el pago
13	Existe una cuenta contable para cada uno de los solicitantes de préstamos o depósitos?	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Por la apertura de cuenta en la caja se abre una libreta para cada socio, al igual que el registro también se realiza en la base de datos.
14	Existe un registro diario de las transacciones	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Por cada movimiento que se realiza en la caja solidaria, se registra en el sistema
15	Las transacciones cumplen con la partida doble	Siempre <input checked="" type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	
16	Toda transacción que se registra es respaldada por algún documento sustento	Siempre <input checked="" type="checkbox"/> Caso siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	
17	Se realizan arquezos diarios de caja	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

CONTINÚA 

18	Se realiza un informe escrito de cuadro de caja	Siempre () A veces () Nunca (x)	
19	Este informe contiene firmas de responsabilidad	Si () No (x)	
20	Se actualiza los saldos de cada socio	Siempre (x) Casi siempre () Nunca ()	
21	¿Se realiza de manera mensual un cuadro de las cuentas de balance?	Si (x) No ()	
22	¿Cuándo se recibe dinero por pago de cuotas se procede al conteo físico para verificar que la cantidad sea la correcta?	Siempre (x) Casi siempre () Nunca ()	
23	¿Con que frecuencia se realizan reuniones para analizar la situación de la caja solidaria?	Mensual () Trimestral (x) Anual ()	
24	son presentados los Estados financieros a la Junta General respectiva para su aprobación	Si (x) No ()	Los estados financieros son presentados trimestralmente a la Asamblea General de Socios.

CONTINÚA 

25	Se elaboran roles de pago para el pago de sueldos	Si () No (x) En proceso ()	
26	Los roles de pagos tienen firmas de cada uno de los empleados y de las personas responsables de autorizar este pago	Siempre () Casi siempre () Nunca (x)	
27	Existe un documento que justifique el pago de sueldo	Si (x) No () En proceso ()	El documento de respaldo para el pago de sueldos a los trabajadores en la caja solidaria es una factura , como prestación de servicios a la persona a pagar, que consta como contribuyente rise.
28	Detalle el proceso contable que se realiza en la caja solidaria	Detalle._ <ul style="list-style-type: none"> ▪ recepción del documento que sustente una operación. ▪ Ingreso al sistema contable ▪ Obtención de estados financieros ▪ Presentación de los estados financieros en la asamblea. 	

Análisis Del Proceso Contable:

En la caja solidaria no cuenta con un manual de procedimientos contables los mismos que sirvan de guía de la realización de cada una de las actividades pertinentes.

En la caja solidaria la contabilidad es llevada mediante un software contable llamado SISGESFIN, en el cual diariamente se registran cada uno de los movimientos a realizarse en la caja.

Para su manejo se realizó una sola capacitación por la persona que instalo el mismo esta fue de forma práctica, sin un sustento escrito para su manejo, con el manejo del mismo podemos obtener los estados financieros en la caja se requieren obtener el estado de situación financiera y un estado de resultados, el mismo que es presentado de manera trimestral en la Asamblea.

En la caja solidaria diariamente se realiza un cuadro de caja de los movimientos realizados, pero este no cuenta con las firmas de responsabilidad debidamente requeridas.

El pago de los sueldos no son realizados mediante un rol de pagos, estos se efectúan mediante una factura por prestación de servicios a nombre del trabajador a cancelar el mismo que cuenta como contribuyente RISE.

La contabilidad de la caja está a cargo de un profesional externo ya que en la caja no existen funcionarios con conocimientos adecuados para su realización

Tabla N° 4.8

Proceso Contable - Tributario

N.	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	Existe un manual contable para realizar las declaraciones	Si () No (x) En proceso ()	
2	Este manual esta al acceso de todos	Si () No (x)	
3	¿La responsable del manejo tributario ha recibido capacitación sobre las normativas tributarias?	Siempre () Casi siempre () Nunca (x)	El responsable de las actividades tributarias está a cargo del contador el cual es una persona externa.
4	¿El personal contable de la caja Solidaria conoce las obligaciones tributarias que tiene que cumplir? Si la respuesta es SI responda la siguiente pregunta	Si () No (x)	
5	¿La Caja solidaria posee Registro Único de contribuyentes RUC	Si (x) No ()	

CONTINÚA 

6	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	Mensual (x) Semestral () Nunca ()	
7	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	Con valor a pagar () Sin valor a pagar (x)	En la caja solidaria el resultado existente de las operaciones se conoce como excedente por lo tanto no tienen valor a pagar.
8	Existe un archivo de las declaraciones presentadas	Si () No (x)	En la actualidad las declaraciones se realizan por medio del internet, por tanto no se mantiene un archivo de las mismas.
9	¿La caja solidaria alguna vez ha tenido que recurrir a asesoría para cumplir con sus obligaciones tributarias?	Si () No (x)	
10	¿Se realizan las respectivas declaraciones sobre los resultados obtenidos en la caja?	Si () No (x) A veces ()	
11	¿Las declaraciones realizadas cuentan con la autorización correcta de sus directivos?	Si (x) No ()	
12	¿Las declaraciones realizadas cuentan con las firmas de autorización adecuadas?	Si () No (x)	Las declaraciones de la caja solidaria son realizadas por el contador de la misma, de forma electrónica.

CONTINÚA 

13	Detalle el proceso tributario que se realiza en la caja solidaria	Detalle._ <ul style="list-style-type: none">○ entrega de los estados financieros obtenidos por el sistema contable al contador.○ Entrega de documentos que sustenten los ingresos y egresos que se manejaron en la caja.○ declaración electrónica a cargo del contador.	
----	---	---	--

Análisis Proceso Tributario:

En la caja solidaria no cuenta con un manual de procedimientos tributarios, los mismos que son realizados por el contador de la misma, quien se encarga de la respectiva declaración que es realizada sin valor a pagar ya que en la caja el resultado obtenido se denomina excedentes debido que estas no son organizaciones con fines de lucro.

No se mantiene un archivo de las declaraciones a realizarse ya que las declaraciones son realizadas por internet.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En lo que tiene que ver al procesamiento y análisis dirigida a los socios se pudo constatar que:

- ✓ Del total de 44 socios fundadores el 45% manifestaron que lo hicieron por la confianza que ofrece la caja solidaria en la comunidad; el 30% lo realizaron por la distancia de acuerdo a la cercanía de la misma en dicha comunidad; el 23% lo hizo por los beneficios que ofrece la caja solidaria a sus asociadas; y, el 2% por la atención que ofrece la misma.
- ✓ A sí mismo el 66% de los socios encuestadas tiene conocimiento de todos los servicios que ofrece la caja solidaria; mientras que el 34% de los socios manifestó que no tienen un total conocimiento de los servicios que ofrece la caja solidaria.
- ✓ Se pudo determinar que el 100% de socios de la caja solidaria tiene pleno conocimiento de los requisitos que requieren para aperturar una cuenta de ahorros.

¿Conoce usted los requisitos que se necesita para obtener un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”?

- ✓ De los 44 socios encuestados, se ha determinado que el 100% de las mismas conoce los requisitos que deben cumplir para obtener un crédito en la caja solidaria Nueva Esperanza. Es decir, se les informa debidamente cómo y qué requieren para acceder a préstamos.
- ✓

¿Al momento de solicitar un crédito se le presentó alguna dificultad?

- ✓ Del total de socias encuestadas el 100% manifestó que no se les presentó ningún inconveniente al solicitar un crédito a la caja solidaria.

En lo referente a los Dirigido LOS DIRECTIVOS se concluyo que:

¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranza?

✓ El 100% dió a conocer que no existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranza;. Es decir, la caja solidaria carece de dicho manual.

¿Se lleva un control mensual de los cobros realizados a los socios?

✓ El 100% de los directivos encuestados manifestaron que si existe un control mensual de los cobros que realizan a sus socios, ya que el software contable que maneja la Caja mensualmente arroja los saldos de los socios en créditos.

¿Son revisados los saldos mensualmente de los clientes que cancelan sus cuotas?

✓ El 100% de directivos sostiene que casi siempre se revisan mensualmente las cuotas de créditos que han sido cancelas por parte de los socios.

¿Se realiza cierres de caja al final del día?

✓ Referente a si en la caja solidaria se realizan cierres de caja al final del día, los directivos respondieron: que si el 100% dichos cierres en su informe no cuentan con sus respectivas firmas de responsabilidad, es decir, no existe políticas respecto de este procedimiento.

¿Se realiza un análisis crediticio antes de otorgar el crédito?

✓ El 100% de directivos afirma que casi siempre se efectúa análisis crediticios para la concesión de crédito, al ser socios de la Caja las personas que obtienen el crédito el análisis se mantiene mediante su historial crediticio es decir en la pertinencia de pago y la no existencia de cuotas impagadas.

¿Existe un manual de procedimientos que defina el proceso administrativo dentro de la Caja Solidaria?

✓ El 100% de los directivos afirmó que no existe un manual de procedimientos que defina el proceso administrativo dentro de la Caja Solidaria. Es decir, que la administración de la caja solidaria se da de alguna forma empírica basados únicamente en sus reglamentos internos.

¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables?

✓ El 100% de los directivos coincidieron en que en la caja solidaria no existe un manual de procedimientos contables. Es decir, no tienen una guía que trate asuntos relacionados a la contabilidad, por ende se contrata una persona para que se encargue de dichos temas.

5.2. Recomendaciones

En referencia a las conclusiones antes detalladas se puede recomendar lo siguiente:

- ✓ Se debe dar a conocer los beneficios y servicios que tienen los socios mediante socializaciones conjuntas, además de material publicitario que contribuya al conocimiento de dichos beneficios y servicios.
- ✓ Se recomienda establecer políticas y procedimientos donde se determine los requisitos que deben cumplir los socios para aperturar una cuanta de ahorros, los mismos que se deben considerar lo básico para evitar dificultades en la apertura de las cuentas de ahorro.
- ✓ Se recomienda que se realice un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranza ya que este facilitaría dichos procedimientos.
- ✓ En la incorporación de dicho manual se debe considerar los controles que se deben realizar en los cobros que se realizan a los socios.
- ✓ Los directivos deberían revisar las cuotas que han sido canceladas de forma periódica, si es posible mensualmente.
- ✓ Se recomienda realizar cierres de caja ocasionalmente de forma planificada y no planificada para mejorar el control de Caja, esto debe estar alineada en un manual o procedimiento previo.
- ✓ Debe existir un procedimiento en lo referente al análisis de la concesión de créditos en función a las normativas estatales establecidas por la SEPS, así como por las políticas propias e internas de la Caja.
- ✓ Se recomienda la elaboración y ejecución de un manual integra de procedimientos según la normativa dada por los estamentos de control en el manejo y administración de la Caja.
- ✓ De la misma manera se recomienda el diseño de un manual en los procedimientos contables, que considere la elaboración y aprobación de los estados financieros más relevantes así como el registro de todas las actividades contables.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. PROPUESTA

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO “MROC” DE LA “CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA” DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, PROVINCIA DE COTOPAXI”

GENERALIDADES

Este manual y reglamento operativo de crédito es propiedad exclusiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, de la parroquia Pastocalle, Provincia de Cotopaxi, el mismo que fue elaborado en base al análisis de la situación real de los socios, todo basado en el marco de la ley ecuatoriana vigente a la fecha suscrita.

MISIÓN 2014- 2017

Contribuir al desarrollo socioeconómico de la población rural y urbano marginal de la sierra centro del Ecuador, mediante la prestación de servicios financieros, conservando nuestra identidad cultural.

VISIÓN 2014- 2017

En el año 2017 ser una institución de microfinanzas, competitiva, reconocida y referente en atención a los sectores rurales y urbanos marginales de la sierra centro del Ecuador.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **Transparencia**

Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, presenta informes a los organismos de control, sobre su crecimiento y desarrollo en cada periodo designado.

- **Responsabilidad Social**

Apoyamos el desarrollo socioeconómico sostenible. Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida.

- **Integridad**

Buscamos servir sin perjudicar a nuestros socios su crecimiento es nuestra labor.

- **Honestidad**

Demostramos honestidad, al cliente interno y externo ya que son nuestra mayor fortaleza y razón de ser.

- **Justicia**

Actuamos conforme la ley nos designa, somos justos con cada acción realizada, todo en bienestar de la colectividad y quienes formamos Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.

VALORES INSTITUCIONALES

- **Compromiso**

Somos un equipo que va más allá de cumplir sus obligaciones, no basta con estar involucrado, es estar siempre dispuesto al bienestar común.

- **Solidaridad**

Fomentamos el crecimiento y desarrollo de nuestros socios, pensamos en sus necesidades.

- **Respeto**

Difundimos las buenas costumbres, con el fin de generar un ambiente laboral sano y ameno.

- **Pasión**

Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, amamos y disfrutamos lo que hacemos, lo hacemos para ayudar a crecer.

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO	Versión: 1.1
Descripción: MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO DE CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA"	
Resumen: Contiene Leyes, Reglamentos, Normativas, Derechos, Deberes, Políticas, Directrices y Guías para la correcta gestión en el riesgo crediticio	
Responsable:	
División/Área Responsable:	
Productos y/o Servicios que genera:	Créditos Microempresa, Consumo Urbano Marginal y Rural
Fecha de Actualización:	
Fecha de Aprobación:	
Aprobado por:	Consejo de Administración
En conocimiento de:	

LOCALIZACIÓN DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA”

MAPA GOOGLE



PROVINCIA:
COTOPAXI

CANTÓN:
LATACUNGA

PARROQUIA:
PASTOCALLE

DIRECCIÓN:
COMUNIDAD
ROMERILLOS

ÍNDICE DE REFERENCIAS DEL MANUAL

1. El presente Manual y Reglamento de Crédito se desarrolló en concordancia con las disposiciones incluidas en:
 - ✓ Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria;
 - ✓ La Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo de Crédito;
 - ✓ La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;
 - ✓ Demás normas de prudencia financiera relacionadas con el tema.

2. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
3. De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario
4. Se han referenciado para la realización del presente reglamento y manual de crédito, en Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero, Codificación de resoluciones de la Junta Bancaria; y otras leyes vinculadas como la del CONSEP.
5. La Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario fue publicada en el registro oficial N° 444 del 10 de mayo de 2011. A septiembre del 2011 no se ha emitido el Reglamento de la Ley Organiza de Economía Popular y Solidario y del Sector financiero Popular y Solidario.
6. Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario Art. 86 y Ley 2002-57 Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título VII, Artículo 72.
7. Por lo menos una vez al año, según el procedimiento expuesto para revisión y actualización del manual que consta en este mismo documento.
8. Unidad especializada de riesgos se entra a ejercer las funciones el 01 de enero del 2014.
9. Interno; que será el responsable de controlar el cumplimiento de las normas establecidas para la administración y gestión del riesgo de crédito.
10. Según La Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en el Art. 86 señala sobre cupos de créditos.

11. LEY COSTO MÁXIMO EFECTIVO DE CRÉDITO: Art. 12

“Art. ...(1) Para todos los efectos, el costo del crédito estará expresado únicamente en la tasa de interés efectiva, más los correspondientes impuestos de ley, debiendo entenderse por tasa efectiva aquella que añade a la tasa nominal y la forma de pago del crédito.

El Directorio del Banco Central del Ecuador establecerá de modo generalmente obligatorio la metodología para calcular la tasa de interés efectiva por segmentos de crédito.

La resolución que para lo dispuesto en el presente artículo dicte el Directorio del Banco Central del Ecuador, será igualmente de aplicación obligatoria para todas las personas naturales y jurídicas que, en el giro de su negocio, otorguen crédito.

- 12.** Una vez que la COAC se encuentre bajo el control especializado de la SEPS²⁵, deberá contratarse un evaluador certificado el cual se registrará a un contrato aprobado por el Consejo de Administración.
- 13.** Son dos reuniones evaluadoras, que se realizarán, sin perjuicio de otras reuniones que la Jefatura de Negocios pueda solicitar en el transcurso del año de operaciones, con todo el personal o parte de él.
- 14.** Las metas específicas por oficina, deberán constar en la planificación operativa y presupuestaria de la institución: Su seguimiento deberá realizarse mensualmente. Le corresponderá al departamento de contabilidad realizar el reporte de avance y cumplimiento según los formatos establecidos para cada caso.
- 15.** El Oficial de Riesgos; será el responsable de controlar el cumplimiento de las normas establecidas para la gestión del crédito.
- 16.** Los procesos por cada línea de crédito constan en el Anexo 10- 15 del presente manual y reglamento de crédito.
- 17.** Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario Art. 68 De cupos de créditos.
- 18.** Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, no cuenta con abogados de planta, éstos trabajan como externos. Será responsabilidad

del gerente facilitar el acceso a estos documentos, garantizando las medidas respectivas de seguridad para su manipulación.

19. Reporte electrónico generado por el sistema FINANCIAL y que aplica el criterio de semaforización para aplicar la herramienta de análisis.
20. Una vez que cuente con la calificación de la SEPS²⁵, se requiere que el perito esté calificado y que cuente con un contrato específico por parte de la COAC.
21. Corto plazo máximo 12 meses y largo plazo hasta 60 meses.
22. Requisito indispensable que debe actualizarse una vez terminado el año calendario.
23. La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, procurará en el mediano plazo incorporar las políticas de avalúos, con el fin de garantizar estas antes de contar con la calificación de la SEPS.
24. Los vocales del Consejo de Administración, Gerente General, Auditor Interno y los funcionarios de la COAC y de las personas vinculadas a ellos.
25. Más información en el índice de Abreviaturas.
26. Manual de cobranza.
27. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
Art. 86: Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.
28. **In situ:** Es una expresión latina que significa «en el sitio» o «en el lugar», y que es generalmente utilizada para designar un fenómeno observado en el lugar, o una manipulación realizada en el lugar.
29. **Curso de Cooperativismo:** Vigencia de un año a partir de la fecha recibida, y debe actualizarse para cada operación si se encuentra fuera de la fecha de vigencia.

Tabla N° 6.1.

ÍNDICE DE ABREVIATURAS & SIGNIFICADOS

N°	Abreviatura	Significado
1	AC	Asesor de Crédito
2	BG	Balance General
3	BCE	Banco Central del Ecuador
4	CA	Consejo de Administración
5	CAUD	Comité de Auditoría
6	CCREA	Comité de Crédito Ampliado
7	CCRED	Comité de Crédito
8	CFN	Corporación Financiera Nacional
9	Check – List	Formato de Check – List
10	COAC	Cooperativa de Ahorro y Crédito
11	CONSEP	Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas
12	CREES	Crédito Reestructurado
13	CG	Comité Gerencial
14	CV	Consejo de Vigilancia
15	DPF	Depósito a Plazo Fijo
16	EPG	Estado de Pérdidas y Ganancias
17	FC	Flujo de Caja
18	GCO	Grupo de Cuentas de Orden
19	GG	Gerencia General
20	IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
21	IVA	Impuesto al Valor Agregado
22	JA	Jefe de Agencia
23	JB	Junta Bancaria
24	JN	Jefe de Negocios
25	LC	Ley de Cooperativas
26	LOEPS	Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
27	LGISF	Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
28	MROC	Manual y Reglamento Operativo de Crédito
29	PE	Plan Estratégico
30	POA	Plan Operativo Anual
31	PP	Plan Presupuestario
32	PTC	Patrimonio Técnico Calculado
33	RLOEPS	Reglamento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y

CONTINÚA 

		Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
34	RR.HH.	Recursos Humanos
35	RUC	Registro Único de Contribuyente
36	SEPS	Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria
37	UAF	Unidad de Análisis Financiero

Tabla N° 6.2.

Histórico de Cambios del Documento

HISTÓRICO DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
N°	Fecha	Versión	Modificado por	Aprobado por	Descripción del cambio
0	06/2015	1.0	Investigador ESPE-L	Asamblea General	Versión Original
1					Actualización
2					Actualización
3					Actualización

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las atribuciones y deberes de la Caja de Ahorro de contar con el MROC, que facilite el cumplimiento de las funciones del talento humano involucrado en las diferentes áreas del servicio crediticio y que permita otorgar los servicios de crédito en forma eficiente, eficaz y oportuna; es aportar a la institución una herramienta que apoye al desarrollo, expansión y participación en mercado de servicios financiero.

Este documento constituye un instrumento de información y aplicación obligatoria, en el que se consignan, en forma metódica, los movimientos y operaciones que deben seguirse para la realización de los procesos de crédito. Describe además; los diferentes puestos que intervienen en los procedimientos y se precisa su responsabilidad y participación.

Este manual y reglamento debe considerarse como un cuerpo sistemático y orden jerárquico que precisa las actividades que deben ser cumplidas por todos los miembros de La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, que se encuentran involucrados en el proceso de crédito, con el fin es garantizar el apoyo requerido por parte de este recurso físico hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se deja constancia que se han especificado los requerimientos actuales del área; conjuntamente con aquellas necesidades potenciales en el corto y mediano plazo, esto le permitirá a la La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, orientar de mejor manera la planificación presente y futura de la actividad operativa más importante de la institución, permitiéndole garantizar una gestión prudente y apropiada en el cumplimiento de los objetivos institucionales, y;

Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, en sus unidades económicas productivas para alcanzar el **SUMAK KAUSAY**.

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO. RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

FUNDAMENTO

Las prácticas generales de crédito, sustentadas en las bases legales ecuatorianas vigentes a la fecha inscrita hacen referencia para la realización del presente MROC, en La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero y su Reglamento, Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria; y otras leyes vinculadas como la del CONSEP. y la UAF.

CAPITULO I MROC

DE LOS PRINCIPIOS GENERALES

1.1. BASE LEGAL

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, es una entidad que realiza actividades de intermediación financiera, puesto que sus principales actividades son la captación y colocación de recursos económicos para satisfacer las necesidades de sus socios en la zona de influencia del cantón Pastocalle, provincia de Cotopaxi.

Este manual se rige bajo las normas y disposiciones legales vigentes, derivadas de las disposiciones de los organismos de control que regulan las actividades del sector popular financiero en el Ecuador, y en general de las normas de sana gestión financiera, sin contrariar lineamientos de otros organismos de sistemas que puedan surgir a posterior.

Toda la normativa referida, fue revisada con el fin de consolidar un documento técnico, que le permita a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, operar con una herramienta actualizada y coherente con su mercado y las operaciones que realiza.

1.2. OBJETIVO GENERAL DEL MROC

Establecer y proporcionar herramientas que permitan realizar una gestión integral y eficiente en la colocación de productos financieros transparentes, conforme dicte las políticas internas y la ley ecuatoriana vigente a la fecha.

1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MROC

El MROC fue analizado y desarrollado con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- a)** Asegurar el cumplimiento óptimo de los Objetivos Institucionales, los mismos que se guían en base a la misión, visión, principios corporativos y valores institucionales, políticas, entre otros aspectos que posee la institución.
- b)** Analizar, regular y gestionar las actividades en los procesos de otorgamiento y concesión de créditos que realiza la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, en favor de todos sus socios y/o clientes;
- c)** Agilizar y dinamizar la concesión de crédito(s), a través del establecimiento de políticas, procesos y procedimientos en base a las necesidades del mercado y objetivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.
- d)** Aplicar medidas de autorregulación que permitan prevenir y/o corregir acciones de riesgo en los diferentes procesos y procedimientos crediticios;
- e)** Estandarizar y ajustar la metodología de análisis, evaluación, concesión y recuperación de la cartera de crédito;
- f)** Estandarizar las labores del personal de crédito, en cada una de las dependencias de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.
- g)** Desarrollar y aplicar estrategias específicas en cada uno de las actividades operativas de crédito;

- h) Capacitar al personal encargado de la gestión crediticia, interna y/o externamente;
- i) Administrar y gestionar el riesgo crediticio, rigiéndose a las políticas de crédito las mismas que permitirán mitigar y controlar el riesgo de crédito al cual puede estar expuesto Caja.

1.4. DEL USO DEL MROC:

Restricción de uso

- a) La utilización del MROC es de reserva únicamente del personal de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, para lo cual la entidad entregara mediante un acta de confidencialidad, donde se especificará su manejo y custodia con responsabilidad, el cual debe ser restituido a la Caja mediante acta entrega recepción al Presidente del consejo de Administración, en el caso en que su relación laboral ha cumplido su ciclo o a su vez haya sido promovido o a un cargo diferente.

Del conocimiento del MROC

- a) El conocimiento y aplicación de la normativa y disposiciones legales vigentes interna y externa en materia crediticia descrita en el MROC, es parte de los deberes y responsabilidades del personal que interviene en el proceso crediticio, así como de los directivos, personal administrativo que toman decisiones.
- b) La falta de cumplimiento de la aplicación de las normas, leyes, políticas, procesos y procedimientos u otros implícitos en este MROC, así como su desconocimiento o desinterés, serán sujetos a sanciones de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, las previstas por el organismo de control y leyes ecuatorianas vigentes.

1.5. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES DEL MROC

La implementación y aplicación del MROC es de carácter obligatorio en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, sin importar su ubicación o zona geográfica.

Las acciones u omisiones por parte del personal vinculado de créditos por su desconocimiento no los eximen o exonera de las responsabilidades y sanciones establecidas en la normativa y disposiciones legales vigentes interna o externas.

1.6. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- a) Establecer parámetros técnicos y legales de aplicación que regulen las políticas, procesos y procedimientos crediticios que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, presta a sus socios de acuerdo a las normas, políticas, procesos y procedimientos que dicte la legislación ecuatoriana vigente a la fecha suscrita.
- b) Evaluar en base al sistema de control interno de la entidad, el cumplimiento efectivo de las funciones asignadas al personal de crédito.
- c) Evitar sanciones establecidas dentro del marco legal vigente ecuatoriano, organismo de control hacia la Caja, sus administradores y/o empleados.
- d) La socialización es de carácter obligatorio para todo el personal que participe del proceso crediticio, en todas las agencias y/o oficinas de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.

1.7. CATEGORIZACIÓN DE SOCIOS

Para el efecto la entidad considerara lo dispuesto por la LOEPS en sus:

Artículo 21.- Sector Cooperativo.- *Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales*

en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Artículo 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.-*Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.*

Bajo el criterio: “*unir voluntariamente*”, que mantienen la y las La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, de ahorro y crédito, cualquier persona natural o jurídica podrá acceder a la condición de socio de la entidad, para lo cual se debe cumplir los siguientes requisitos y condiciones:

- a) Tener capacidad civil para contratar y obligarse;
- b) Presentar los documentos requeridos y necesarios para efectuar el trámite de apertura de cuenta;
- c) Cubrir íntegramente los valores especificados como aportes en certificados de aportación, ahorro mínimo, fondo mortuario, cuota de ingreso, etc.; determinados para la asociación. **Anexo 1**
- d) No incurrir en ningún impedimento establecido en la normativa interna y externa y demás políticas, procesos y procedimientos que dicte la legislación ecuatoriana vigente a la fecha suscrita.

1.8. CÓDIGO DE CONDUCTA PARA ACTIVIDADES DE CRÉDITO

Los directivos, administradores y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, tendrán como fundamento de sus actuaciones el fiel cumplimiento de las leyes y normativas aplicables en este documento, para ello deberán alinearse a lo siguiente:

- a) Ningún directivo, administrador o empleado, puede proponer, aceptar propuestas o ejecutar acciones que se contrapongan a las políticas, procesos y procedimientos establecidos en el presente MROC.
- b) Se dará irrestricto cumplimiento a lo descrito en el **Art. 86** de la LOEPS.
- c) Su incumplimiento constituirá en una falta grave de acuerdo a la normativa y leyes ecuatorianas vigentes a la suscripción.
- d) Todos los empleados que tengan relación directa o indirecta con los socios, en los diferentes procesos y procedimientos crediticios, se responsabilizarán de cumplir estrictamente el siguiente código moral.

1.8.1. Obligaciones del personal del área de crédito:

- a) Desarrollar destrezas y actuar con eficacia, rectitud, honorabilidad y honradez, el desempeño de sus funciones y responsabilidades con profesionalismo;
- b) Evitar acciones que pudieran exponer en riesgo los objetivos, estrategias, el patrimonio y la imagen institucional de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”,
- c) Efectuar los procesos y procedimientos crediticios sin presiones de carácter político, económico, familiares o de cualquier otra índole, sean estas internas o externas;
- d) Efectuar correctamente los procesos y procedimientos de selección, calificación y análisis técnico de los sujetos de crédito, de acuerdo al MROC;
- e) Respetar y cumplir las decisiones tomadas en los diferentes niveles de aprobación de créditos, según lo determinado en el MROC, sobre las operaciones crediticias de los directivos, administradores y empleados de La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.
- f) Toda inobservancia o presión en sentido contrario, se convertirá en responsable solidario de los créditos que incurran en mora, que haya intervenido directa o indirectamente para su aprobación;

- g) Expresar respeto, amabilidad, cordialidad y educación, a los solicitantes, sujetos de crédito y público en general; y aceptar las críticas del público, manejando un grado de tolerancia concomitante a la imagen institucional.
- h) Utilizar y conservar los bienes y equipos asignados para el desempeño de sus funciones y responsabilidades; evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento;
- i) Denunciar con la debida reserva, ante las instancias respectivas, cualquier falta de ética que podría causar perjuicio a la institución y que puedan constituirse en un delito o violación a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente MROC.

1.9. PRÁCTICAS GENERALES DE CRÉDITO

BASES LEGALES VIGENTES

Será obligación del personal involucrado en las operaciones crediticias, conocer y aplicar las disposiciones legales vigentes en los diferentes procesos y procedimientos crediticios, así como la administración, manejo, control, custodia y endoso de garantías de la entidad.

1.9.1. De la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario:

a) Título II “De la Economía Popular y Solidaria”

Sección 3 “De la Organización del sector Cooperativo”

- i. **Artículo 32.- Estructura Interna.-** *Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.*

- ii. **Artículo 38.- Consejo de Administración.-** Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Los vocales permanecerán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.
- iii. **Artículo 40.- Consejo de Vigilancia.-** Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.
Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

b) Título III “Del Sector Financiero Popular y Solidario”

- i. **Artículo 79.- Tasas de interés.-** Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.
- ii. **Artículo 85.- Solvencia y prudencia financiera.-** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;

- b)** *Prudencia Financiera;*
- c)** *Índices de gestión financiera y administrativa;*
- d)** *Mínimos de Liquidez;*
- e)** *Desempeño Social; y,*
- f)** *Transparencia.*

iii. Artículo 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.

iv. Artículo 91.- Redención de certificados.- Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior.

La redención del capital, en caso de fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil.

La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%).

No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a regularización en los términos establecidos por la Superintendencia.

c) Título VII “De las Obligaciones, Infracciones y Sanciones”

***i. Artículo 168.- Prohibiciones.-** Son prohibiciones para las personas y organizaciones sujetas a ésta Ley:*

***a)** Conceder preferencias o privilegios a los integrantes de la organización en particular, ni aún a título de fundadores, directivos, funcionarios y empleados;*

***b)** Exigir a los nuevos integrantes de la organización que suscriban un mayor número de aportes, cuotas o aportaciones de los que hayan adquirido los fundadores desde que ingresaron a la organización, o que contraigan con la entidad cualquier obligación económica extraordinaria, que no la hayan contraído dichos integrantes;*

***c)** Financiar los aportes, cuotas o aportaciones de sus integrantes, para con la organización;*

***d)** Los directivos de las organizaciones quedan prohibidos de utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales directa o indirectamente con otras personas u organizaciones;*

***e)** Establecer acuerdos, convenios o contratos con personas naturales o jurídicas, ajenas a la organización, que les permita participar directa o indirectamente de los beneficios derivados de las medidas de fomento, promoción e incentivos que conceden esta Ley;*

***f)** Lucrarse o favorecerse fraudulentamente de los beneficios que otorga esta Ley;*

***g)** Favorecerse con recursos y beneficios adicionales a los previstos en la ley;*

h) Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la Superintendencia y el público tengan derecho a estar informados; y las demás establecidas en la Ley y su reglamento.

ii. Artículo 170.- Infracciones en el Sector Financiero Popular y Solidario:

a) Ejercer actividades no autorizadas por la Superintendencia y/o entes de control;

b) No entregar la información sobre la situación económica y de gestión de la organización;

*c) Incumplir las normas de solvencia y prudencia financiera señaladas en el **artículo 85** de la presente Ley;*

d) Reestructurar créditos otorgados a los gerentes, vocales de los consejos, representantes, empleados o trabajadores de la cooperativa y su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida;

e) Incumplir con los aportes al Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario;

f) Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la Superintendencia y el público tengan derecho a estar informados y,

g) Obstaculizar la supervisión, la intervención y el control de la SEPS o a sus representantes debidamente autorizados u ocultar la verdadera situación de la organización;

iii. Artículo 178.- Responsabilidad.- *Los directores, gerentes, administradores, interventores, liquidadores, auditores, funcionarios, empleados de las organizaciones, que contravengan las disposiciones de las leyes, reglamentos o regulaciones o que, intencionalmente, por sus actos u omisiones, causen perjuicios a la entidad o a terceros, incurrirán en responsabilidad administrativa, civil o penal por los daños y perjuicios que hubiesen ocasionado.*

Definición de Personas Vinculadas

Se consideran vinculados los cónyuges, parientes dentro del segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos) y dentro del primer grado de afinidad (suegros, yernos y nueras), de los representantes legales, administradores directos y funcionarios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, de acuerdo a lo establecido en el **Artículo 86** de la LOEPS

El análisis y aprobación de las solicitudes de crédito de las personas vinculadas serán analizados y aprobados por el CA.

Personas vinculadas dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”,:

Directivos y Administradores

- Vocales del Consejo de Administración principales y suplentes.
- Vocales del Consejo de Vigilancia principales y suplentes.
- Gerente General

Funcionarios

1. Comité de crédito
2. Asesores de Crédito
3. Jefe de Operaciones
4. Director Financiero
5. Oficial Cumplimiento
6. Oficial de Riesgos
7. Tesorero
8. Contador
9. Auditor
10. Miembros del CCRED

Entre otros empleados o directivos asociados con los procesos de análisis, contabilización y aprobación de crédito.

Para operatividad de esta política, es necesario establecer un formato llamado “Declaración de Créditos Vinculados” **Anexo 2**, el cual debe ser llenado por los empleados y directivos de la institución.

1. POLÍTICAS GENERALES DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

- a) Los créditos se otorgarán a personas naturales o jurídicas socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.
- b) **Extracto** MANUAL DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, Área de Crédito, literal c._De los Formularios:

Los liquidadores de los créditos serán responsables de requerir que el socio firme el formulario (Anexo No.2) de comprometimiento de licitud de fondos, cuando el valor sea mayor o superior al umbral (\$ 5.000,00) establecido por el organismo de control (UAF), en el cual se manifiesta que los fondo que reciben de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, no serán destinados a la realización o financiamiento de ninguna actividad ilícita.

- c) En la administración de la cartera, se tomará en consideración, la no concentración de créditos, en personas, familias, en una sola actividad económica, sector de producción y zonas vulnerables de alto riesgo.
- d) La entidad canalizará recursos provenientes de organismos de desarrollo que beneficien a los socios de la institución;
- e) Se efectuará periódicamente cuando el caso lo amerita la actualización y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos crediticios, conforme a los requerimientos del mercado y la normativa legal vigente.
- f) Se dará prioridad en la evaluación del crédito, la capacidad de pago del socio o la generación de flujos de efectivo que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado, y no en base a las garantías;
- g) Se considerará para el análisis, evaluación y calificación de los sujetos de crédito (Anexos **18.0 - 18.3**) las cinco “**C**” de crédito.

- h) El socio podrá acceder a un crédito en Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, siempre y cuando no exceda un número de tres operaciones crediticias vigentes en IFIS, siendo con Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, una cuarta operación.

2. CINCO “C” del Crédito

I. Carácter – Querer Pagar

Es el grado de compromiso que el socio siente ante la obligación moral y ética para pagar sus deudas; además de ello se mide por los antecedentes históricos del comportamiento de pagos de los créditos que ha realizado, con el propósito de identificar el deseo de pagar del socio, es decir, la ***voluntad de pago***.

Voluntad de Pago:

Para identificar adecuadamente la ***Voluntad de Pago*** de un ***deudor*** es indispensable considerar los siguientes aspectos:

- a) Identificar la capacidad moral para pagar, es decir, su honestidad y responsabilidad.
- b) Que muestre buena voluntad para brindar información.
- c) Una persona que sostiene a la familia normalmente es responsable por que dependen de él/ella sus hijos.
- d) Es importante identificar que el socio al que se otorga el crédito sea quien lo va a utilizar, entonces, identificamos la voluntad de pago de quien toma decisiones acerca del uso del dinero.
- e) Experiencia e historial crediticio anterior en el sistema financiero a través de fuentes de información de créditos.
- f) Referencias personales y verbales de los vecinos, proveedores y amigos del socio que nos puedan brindar información sobre él.

- g) Restringir la concesión y otorgamiento de créditos a personas que en su historial crediticio han reportado mora como deudor o garante, como mínimo 12 meses anteriores a la fecha de la solicitud de crédito, considerando las políticas descritas en el MROC.

II. Capacidad de Pago – Poder Pagar

La Capacidad de pago es el excedente con el que el socio cuenta luego de haber cubierto todos sus egresos y gastos, tanto del negocio como de la familia, es decir, es tener el dinero suficiente para pagar la cuota del crédito. Constituye además una determinación que hace el prestamista o entidad basándose en un análisis de reportes de créditos e informes del solicitante del préstamo, identificando y evaluando la solvencia del negocio, trayectoria y experiencia; es decir, se debe evaluar la capacidad que tiene una persona – negocio para generar ingresos; lo que permite identificar la primera fuente de repago del crédito.

III. Capital – Respaldo Patrimonial

El Capital de Trabajo de un negocio en términos financieros, se calcula:

Activos corrientes totales **menos** pasivos corrientes totales.

Las entidades consideran que las personas tengan pocas deudas (pasivos) a tener pocos bienes (activos), lo que indica estabilidad financiera, esto permite evaluar el respaldo patrimonial, la capacidad real de endeudamiento y la habilidad para “soportar pérdidas”, en función del préstamo solicitado.

Es importante considerar lo siguiente:

- a) Asegurarse que el solicitante tenga una cantidad razonable de dinero invertido en su negocio, esto asegura que cuando se combine el dinero que pide prestado, con el dinero del negocio pueda operar sobre bases firmes y generar más ingresos sólidos.
- b) Efectuar un examen minucioso del nivel de endeudamiento para verificar cuánto de su activo es financiado con deudas.

- c) Determinar la liquidez mínima al que puede estar expuesta el negocio, es decir a susceptibles pérdidas y riesgo de incumplir el compromiso de pago del crédito.
- d) Analizar si los ingresos esperados son variables y/o constantes.

IV. Colateral – Garantías Adecuadas

Es un activo que es propiedad del deudor, que lo promete al prestamista si no paga el préstamo, la cantidad evaluada varía de un prestamista al otro, cuanto más se acerque el valor de la garantía al monto del préstamo, más seguro se sentirá el prestamista de que se le pagará.

En un determinado momento la garantía constituye una fuente alternativa de recuperación del crédito solicitado.

La decisión de otorgar un crédito debe basarse en la capacidad y voluntad de pago, ***más nunca centrar esperanzas en las garantías para recuperar un crédito.***

V. Condiciones – Del Entorno y del Crédito

Es la evaluación de los riesgos asociados a las personas, empresas o negocios; que influyen en la generación de ingresos y flujos de efectivo.

Es importante considerar factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales, laborales y de mercado; visto que estos podrían afectar al negocio en el plazo del préstamo, también es indispensable considerar las condiciones de repago del préstamo (plazo, tabla de amortización - pagos, frecuencia de pago, costos, etc.).

En resumen: Socio o cliente exitoso inspira confianza en el prestamista (Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”,) al satisfacer todas las inquietudes con respecto a la buena reputación, capacidad de pago, capital, colateral, condiciones de su negocio y su entorno.

Una solicitud de crédito transmite el mensaje de que la micro empresa se maneja adecuadamente, que tiene buena reputación, antecedentes de

crédito y que sus indicadores financieros y económicos son razonables, es decir, el negocios muestra estabilidad, sostenibilidad y crecimiento.

1.10. SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER AL CRÉDITO

- a)** Son sujetos de crédito, las personas naturales o jurídicas mayores de edad y con capacidad legal para contratar y obligarse, los propietarios o representantes legales acreditados de organizaciones, compañías, micro y pequeñas empresas, constituidas según las leyes del país y los que cumplan las normas que imparta la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”,.
- b)** La Unidad de Riesgos o quien efectúe sus funciones será el responsable de realizar el análisis de los diferentes sectores económicos y financieros, en el que participa la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, a efectos de mitigar los diversos riesgos y establecer límites de crédito para cada sector, a través de la presentación de un informe mensual al Jefe de Negocios o al Consejo de Vigilancia;
- c)** Se otorgará créditos a los socios que tengan como límite hasta 65 años de edad, por un monto máximo de \$3.000,00 dólares americanos de conformidad a los requisitos y garantías establecidos por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, y de acuerdo a los procesos y procedimientos de crédito.
- d)** En relación al literal anterior, se exceptuarán únicamente aquellos créditos garantizados el 100% por un certificado de depósito a plazo fijo, por el mismo monto y plazo del crédito solicitado.
- e)** No serán calificados como sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas, que mantuvieron créditos en mora o créditos castigados sea en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, o en las instituciones del sistema financiero público y privado, como deudor principal o garante, información que deberá ser recabada en el reporte del buró de crédito.

1.11. NORMAS SOBRE LA APROBACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITO

- a. Las políticas de crédito, se emitirán o reformarán en todo tiempo, considerando parámetros técnicos que prevean fundamentalmente la subsistencia institucional y la satisfacción de los socios que se califiquen como sujetos de crédito;
- b. La política crediticia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, se alineará de acuerdo a lo determinado en la normativa y disposiciones legales vigentes contenidos en el presente MROC;
- c. Las políticas crediticias dictadas en el presente MROC contendrán los siguientes aspectos:

Criterios o características básicas:

Sujetos de crédito; garantías; constitución de provisiones específicas y genéricas; niveles de concentración de la cartera por destino del crédito (microempresa, consumo); límites de tolerancia de cartera vencida para cada tipo de producto; calificación de la cartera; recuperaciones; tratamiento de castigos de cartera; reestructuraciones; y, revelación de información sobre los niveles de riesgo del portafolio de crédito a nivel externo e interno.

Características de los productos de crédito:

Determinación de montos por tipo de crédito, plazo, tasa de interés, constitución de garantías adecuadas, y demás parámetros para el análisis y concesión del crédito, procesos y procedimientos crediticios, responsabilidad y grado de dependencia y administración del riesgo de crédito.

Cuando un Asesor de Crédito considere que una política de crédito deba modificarse, para optimizar los diferentes procesos y procedimientos crediticios, con el fin de mitigar el riesgo crediticio, o implementación de acciones de posicionamiento del mercado meta, deberá cumplir con lo señalado anteriormente en el presente MROC.

Las disposiciones emitidas por el Organismo de Control no necesitan la aprobación previa del Consejo de Administración para su aplicación inmediata y correspondiente actualización del MROC.

1.12. NORMAS SOBRE LA SOCIALIZACIÓN DEL MROC

- a) El MROC, será socializado ante todo el personal de crédito, directivos, administradores de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, para su conocimiento al menos una vez al año, o cuando haya sido actualizado; para lo cual el Jefe de Negocios coordinará con el Área de Recursos Humanos para que en el plan anual de capacitación conste el taller de socialización del MROC.
- b) El Oficial de Procesos o Consejo de Administración en coordinación con el Jefe de Negocios, como responsable de la custodia y distribución del MROC, deberá mantener una bitácora o listado del formulario de registro de entrega del *MROC*, para un adecuado control y seguimiento de las copias codificadas con su número de versión, fecha y firma de recepción. **Anexo 4.**

1.13. NORMAS SOBRE LAS PERSONAS VINCULADAS

De la responsabilidad del Comité de crédito

- a) Coordinar la actualización del registro en la base de datos de las personas vinculadas, en el que se incluirá el parentesco, participación accionaria, inversiones de capital en sociedades, con una periodicidad semestral.
- b) Entregar a la Gerencia General/Presidenta el informe mensual de la administración y gestión de la cartera de vinculados; en base a lo establecido en el **Art. 86** de la **LOEPS**.

1.14. OPERACIONES DE CRÉDITO A EMPLEADOS Y VINCULADOS

Las operaciones de crédito vinculados de los directivos, administradores y empleados tendrán el tratamiento normal en base a las políticas, procesos y procedimientos crediticios, sin excepción o diferencia alguna en el nivel respectivo.

1.15. DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES

- a) Las operaciones de crédito vinculado de los directivos, gerente, jefes de área, y empleados de la La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, no podrán ser evaluadas, recomendadas y aprobadas por los mismos en el CCRED respectivo, y de acuerdo a lo señalado.
- b) Los directivos, gerente general, jefes de área y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, no podrán revelar información a los socios, en forma anticipada, de la evaluación de las operaciones de créditos vinculados, a los socios que tenga vínculos de parentesco, negocios o amistades.

1.16. DETERMINACIÓN DE ADMINISTRADORES DIRECTOS, EMPLEADOS Y PARIENTES (PARENTESCO)

a. Administradores Directos

- ✓ Vocales del Consejo de Administración (principales)
- ✓ Vocales del Consejo de Vigilancia (principales)
- ✓ Comité de Auditoria
- ✓ Gerente General

b. Personal o Empleados (Funcionarios)

Personal relacionado con el proceso de crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.

Tabla N° 6.3.

Personal relacionado con el proceso de crédito

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité de Crédito ➤ Jefe Financiero ➤ Jefe de Operaciones y Procesos ➤ Jefe de Sistemas ➤ Jefe de Agencia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asesores de crédito ➤ Contador ➤ Tesorero ➤ Auditor Interno ➤ Oficial de Riesgos ➤ Oficial de Cumplimiento
---	---

Para efectos de la aplicación del parentesco, se entenderán los siguientes:

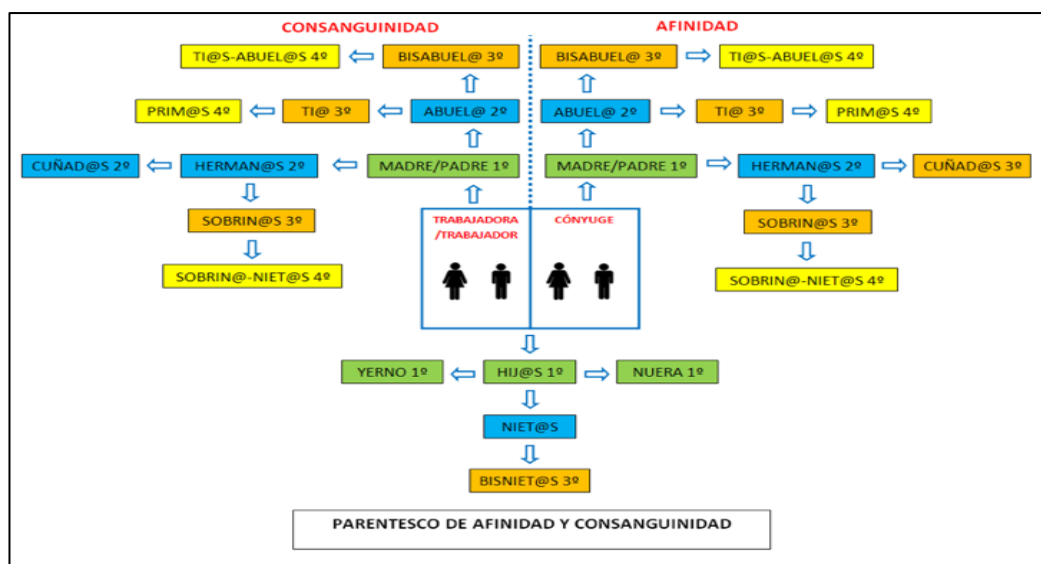


FIGURA N° 6.1. Grados de Afinidad y de Consanguinidad

1.17. OPERACIONES DE CRÉDITO RESTRINGIDAS (Crédito Negado)

Las operaciones de crédito se restringirán a:

- a) Los sujetos de crédito que en su historial crediticio mantienen, o hubieren mantenido créditos castigados en la cooperativa, entidades del sistema financiero público y privado, ya sean como deudor principal o garante, o que hayan sido calificados en el buró de créditos con **D** o **E**.
- b) Las operaciones de créditos que se encuentren en trámite judicial con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, deberán ser

analizados según la condición y capacidad de pago con el objetivo de una eventual reestructuración si lo ameritare el caso.

- c) Los socios y/o clientes que tuvieran actividades que vayan en contra de la moral y ética (casas de juego, casino o agiotismo-chulco), y antecedentes delictivos en especial los que tengan relación con el narcotráfico, trata de personas y lavado de dinero, o que tengan impedimento legal de cualquier naturaleza entre otros;
- d) Actividades que atenten contra el medio ambiente como tala indiscriminada de bosques, abuso, irrespeto o tráfico de animales, contaminación de fuentes de agua o amenazas de orden público.
- e) Personas que se encuentren sobre endeudada, quiebra legal o declaración de insolvencia;
- f) Los créditos que incurran en lo determinado en el Art. 86 de la LOEPS.
- g) Los préstamos cuyo monto supere el 200% del patrimonio del sujeto de crédito;
- h) Las operaciones de crédito que no cumplan con los parámetros de análisis de las 5 “C” de crédito;
- i) A personas que no tengan garantías sustentables.
- j) Menores de 18 años, en cumplimiento a lo determinado por el Estado Ecuatoriano y la normativa interna legal vigente de la entidad.
- k) Operaciones con abogados, religiosos, militares, policías, extranjeros y políticos en actividades proselitista que no mantengan residencia probada en la zona de influencia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, por lo menos de un año.

1.18. CONDICIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS

1.18.1. MONTOS

Los montos de los créditos otorgados deberán establecerse de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los socios y condiciones del mercado, para lo cual deberán ser analizados y propuestos por el Comité de Crédito a la

Gerencia General quien presentara al Consejo de Administración para la aprobación respetiva.

Es importante que el monto de crédito quede establecido por la capacidad de pago, viabilidad del proyecto o negociación a financiar y garantías a favor de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, y constarán en los formularios de solicitud de crédito por cada línea.

El monto de los créditos directos e indirectos por persona, sociedad conyugal o de hecho, no podrán exceder en conjunto lo que se establece con relación al patrimonio técnico de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, acuerdo al **Art. 86** de la **LOEPS**.

1.18.2. PLAZOS

El plazo referencial de los tipos y/o productos de crédito se establecerá sobre la base del tipo de operación, destino del crédito, capacidad de pago, generación de flujos de caja del socio y principalmente deberá estar acorde con la administración de liquidez de la entidad, la misma que buscará evitar un descalce (vencimiento diferente) entre sus activos y pasivos.

Las condiciones específicas del crédito se establecerán a través de la negociación directa con el solicitante, considerando siempre su capacidad de pago y el beneficio de retorno para la institución.

La entidad ha establecido para cada tipo de crédito los plazos máximos de acuerdo a los productos que se incluyen en el catálogo. **Anexos 5**

El asesor de Crédito deberá negociar con el solicitante el plazo más razonable para éste, el mismo que deberá estar acorde con su capacidad de pago, generación de recursos y monto de crédito propuesto.

Los productos de crédito que establezca la entidad dentro de cada línea de crédito podrán considerar plazos menores.

1.18.3. PERÍODOS DE AMORTIZACIÓN O PAGOS

Las cuotas y formas de pago se establecen al momento de la negociación del crédito en función de la capacidad de pago del socio y el tipo de actividad económica.

La frecuencia de pago de los créditos se encuentra determinada en la siguiente tabla:

Tabla N° 6.4.

Frecuencia de pago de créditos

TIPO DE CRÉDITO	PAGOS O CUOTAS
<ul style="list-style-type: none"> Crédito de Consumo 	Mensual
<ul style="list-style-type: none"> Microcrédito 	Mensual, Quincenal y Semanal

Los productos de crédito que establezca la entidad en de cada línea de crédito podrán considerar frecuencias de pago específico, pero siempre en el marco de los referentes del cuadro anterior.

1.18.4. TASAS DE INTERÉS

El Gerente General/ Presidenta propondrá, luego del análisis del Comité de Crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, las tasas para su vigencia, en función del mercado, competitividad y velando por la adecuada administración financiera la tasa de interés al Consejo de Administración la misma que no podrá exceder los límites establecidos por el BCE;

El Consejo de Administración aprobará las tasas de interés de los créditos que otorga la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, una vez revisada la propuesta técnica proveniente del Comité de Crédito, presentada por la gerencia.

Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional.

- ✓ La COAC no operará con tasas de interés preferenciales.
- ✓ Las tasas de interés vigentes y montos dictados por el BCE
- ✓ El cálculo de los intereses se realizará sobre el saldo deudor del capital, independientemente del producto o línea de crédito.

1.18.5. RECARGOS POR MORA EN EL PAGO DE LOS CRÉDITOS

- a) La tasa de interés de mora o recargo, se calculará sobre las cuotas de capital no pagado, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota según el sistema;
- b) La tasa de interés de mora fijadas por el BCE es 1,1 veces de la tasa contratada con el socio;

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, podrá establecer un costo adicional por los gastos generados para la gestión y recuperación de créditos (llamadas telefónicas, notificaciones, visitas a domicilio o al negocio), costo determinado de acuerdo al número de gestiones realizadas y en base al tarifario que el Comité de Crédito presentara para la evaluación y aprobación del Consejo Administrativo **Anexo 3**, en función de los días de mora de la (s) cuota (s), las que se cobrarán el momento del pago de la (s) cuota (s) atrasadas por parte del deudor, documento que deberá incorporarse como parte integral de la documentación requerida para liquidación de crédito, donde se detallan las tarifas por gestión de cobranza.

1.18.6. COSTOS POR SEGUROS DE DESGRAVAMEN (Micro Seguro)

- a) Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, podrá implementar beneficios complementarios a sus productos de crédito tales como: seguros de desgravamen y otros, cuya operatividad y condiciones serán establecidas particularmente y cuyos costos serán asumidos por los sujetos de crédito mientras dure su operación;
- b) El seguro de desgravamen será calculado tomando como base de referencia el saldo del crédito vigente, el porcentaje a cobrar es establecido por el Consejo Administrativo, mismo que se incrementa a la cuota a pagar por el socio;
- c) La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, actúa como agente de retención de los costos de estos servicios, para luego pagar al proveedor.

1.18.7. GASTOS DE AVALÚO

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, designará a los peritos especialistas encargados del avalúo de los bienes inmuebles a entregarse en garantía a favor de la entidad en respaldo del crédito otorgado, quienes asignarán su precio actual de mercado o de realización y el valor de venta rápida, analizando detalladamente las circunstancias legales, físicas y económicas propias y externas que puedan influir en su precio de venta.

Los costos derivados del avalúo y re-avalúo serán de cuenta del socio mediante debito de la cuenta de ahorros o depósitos en efectivo.

La entidad determinará los valores a ser cancelados por el trabajo de avalúo considerando la distancia y el tiempo que conlleve el trámite.

1.18.8. GASTOS LEGALES DE HIPOTECAS

En los casos de operaciones de crédito respaldados con garantías hipotecarias, la preparación de la minuta como la inscripción será realizada por parte de los socios. La revisión de las cláusulas y los términos finales de estos documentos se hará por parte del personal de la La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, y Asesor Legal Externo.

1.18.9. GARANTÍAS

Las garantías podrán ser personales, hipotecarias, prendarias y certificados de depósitos a plazo fijo, en su determinación se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo.

El detalle de los tipos, características, procedimientos de valuación y políticas referentes a la calificación de las garantías se presentan en el capítulo cuatro de este MROC.

1.18.10. ENCAJE

- a) El encaje es el valor que el socio mantiene en su libreta de ahorros previo a la solicitud del crédito, u otro mecanismo de captación de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, el mismo que es la base de apalancamiento para el otorgamiento de un crédito, es decir deberá ser depositado por lo menos con un día de anticipación, aunque dependerá del producto y la línea de crédito a la que se aplique;
- b) El encaje deberá permanecer inamovible hasta la cancelación de la totalidad del crédito o servirá para cubrir las últimas cuotas;
- c) Además, se otorgara los créditos sin encaje hasta \$ 3.000,00 dólares americanos. **Anexo 6**
- d) Además se concederá créditos de hasta \$10.000,00 con encaje del 20 x 1 y sin encaje para socios “AA” y “AAA”. **Anexo 6**

- e) Se aplicara el desenganche para la cancelación de cuotas de mora con la debida justificación y autorización de la Gerencia General o el Comité de Crédito.

1.19. NORMAS DE IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS

- a) Comité de Crédito una vez semestralmente, convocará a una reunión general de trabajo al personal del área de crédito con el fin de evaluar y analizar las operaciones crediticias, de conformidad a las metas planteadas por las agencias y Asesor de Crédito; la planificación y programación de actividades del área de crédito; la recopilación de inquietudes y el seguimiento del mercado;
- b) Le corresponderá a la unidad de riesgos , o quien haga sus veces, informar a la Gerencia y Comité de Crédito sobre los cambios en las tendencias del mercado, los posibles riesgos asociados al negocio, con el fin de ajustar, cambiar o incorporar los productos de crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”,
- c) La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, deberá realizar una encuesta de satisfacción de servicios que tenga relación con el número de habitantes y socios de cada oficina operativa al menos una vez semestralmente
- d) La información de los sondeos de la satisfacción o insatisfacción de los socios y/o clientes en la entrega de productos y prestación de servicios, así como los resultados del estudio de mercado, será fuente de información de primera mano para la determinación de cualquier nuevo producto de crédito; las sugerencias podrán venir de cualquier empleado o funcionario del área de crédito, quien la trasladará hasta la jefatura de negocios, de conformidad a las políticas establecidas en el presente MROC.
- e) La gerencia entregará al Consejo de Administración un informe completo que adicione cálculos de costos, gastos inherentes al lanzamiento y promoción, así como proyecciones de ingresos del

nuevo producto, con sus conclusiones y recomendaciones finales, para ser tratado ante el Consejo de Administración;

- f) El Consejo de Administración realizará la revisión, análisis y aprobación de los documentos expuestos.

CAPÍTULO II DEL MRCO

DE LAS TECNOLOGÍAS DE CRÉDITO

2.1. TECNOLOGÍA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

Los créditos de consumo son los otorgados a personas naturales asalariadas y/o rentistas, cuyos pagos generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

✓ **Personas naturales asalariadas.**

Son las personas que trabajan en relación de dependencia sea en el sector público o privado y reciben una remuneración monetaria acorde al trabajo que desempeña.

✓ **Personas naturales rentistas**

Son aquellas que no trabajan, pero perciben ingresos periódicos provenientes de utilidades de un negocio, empresa, inversiones o alquiler u otra actividad lícita que genere ingresos periódicos estables.

3. CARACTERÍSTICAS DE ESTA CLASE DE CRÉDITOS

- Dirigido a personas naturales (asalariadas o rentistas)
- La fuente de repago proviene de sueldos, salarios, honorarios o rentas promedio (ingresos permanentes que se mantengan vigentes mientras dure el crédito, tales como contratos de arrendamiento, pensiones jubilares, entre otras).
- El destino es la adquisición de bienes o pago de servicios.

2.1.1. PERFIL DE LOS CLIENTES DE CRÉDITOS DE CONSUMO

Son las personas naturales cuya fuente principal de ingresos proviene de su remuneración o salario en relación de dependencia en el sector público o privado, y de los honorarios o rentas promedio.

Orientación del Crédito de Consumo:

- ❖ Nivelar el presupuesto familiar
- ❖ Compra de muebles,
- ❖ Compra de vehículos de uso particular,
- ❖ Compra de vestuario
- ❖ Compra de artefactos para el hogar
- ❖ Financiamiento de gastos de salud, educación o vacaciones.

Los socios que opten por acceder a un crédito de consumo deberán cumplir con las políticas y procesos establecidos en este MROC, y en lo concerniente a “Requisitos para ser calificados como *sujetos de crédito*” y no estar inmerso dentro de alguna de las especificaciones establecidas dentro de las “Operaciones Restringidas”.

2.1.2. REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN PARA EL TRÁMITE DE CRÉDITOS DE CONSUMO

Solicitud de Crédito debidamente llenada todos sus casilleros, y firmada por el solicitante y garante (si fuere el caso);

- ✓ Copia de cédula de ciudadanía a color del deudor, garante y cónyuges (actualizadas);
- ✓ Copia del certificado de votación a color del deudor, garante y cónyuges (actualizada);
- ✓ Copia de pagos de servicios básicos;
- ✓ Copia de los tres últimos roles de pagos o liquidación de haberes ;
- ✓ Copia del pago del impuesto predial de los bienes inmuebles declarados;

- ✓ Certificado de aporte al IESS por montos mayores a \$3.000,⁰⁰ dólares americanos.
- ✓ Copia de matrícula de vehículo a su nombre, *si tuviera*.
- ✓ Croquis del domicilio o negocio;
- ✓ En caso de que el deudor lleve una relación de Unión Libre de dos años o más, por disposición legal su conyugue deberá firmar los documentos para validar la transparencia de los tramites, de acuerdo a lo señalado en el Art. 222, TITULO VI, DE LAS UNIONES DE HECHO del Código Civil Ecuatoriano, en su extracto:...“*generará los mismos derechos y obligaciones que tienen las familias constituidas mediante matrimonio*”.

Nota: En el caso de un crédito recurrente, se solicitará la actualización de la siguiente información:

- a) Copia de cédula de ciudadanía y de votación a color del deudor, garante y cónyuges (actualizadas);
- b) Copia del último pago de un servicio básico;
- c) Certificado de ingresos o en su lugar los tres últimos roles de pagos.

2.1.3. POLÍTICAS A CUMPLIR EN EL PROCESO DE CRÉDITOS DE CONSUMO

a. Subproceso : Promoción

Anexo 10

Políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

1. Informar las características, condiciones de otorgamiento, beneficios, costos, requisitos y documentación necesaria para la tramitación de los diferentes productos de crédito que mantiene la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, de manera directa y/o a través de medios escritos (folletos, volantes, charla o sesión informativa), mismos que contendrán como mínimo lo siguiente:

- ✓ Presentación de la La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, (visión, misión, valores, principios)
- ✓ Productos (características)
- ✓ Requisitos de los solicitantes
- ✓ Requisitos de los garantes
- ✓ Tipos de garantías o colateral
- ✓ Contactos, referencias personales y/ comerciales; entre otros

Toda operación de crédito deberá iniciar con la revisión de fuentes de información crediticia, previa autorización del interesado, con el fin de evitar trámites innecesarios.

b. Subproceso: Recepción de solicitud y documentación

Anexo 11

Constituyen políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- Recepar las solicitudes de crédito llenadas y firmadas por el solicitante, garante, y los documentos requeridos por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”,
- El Asesor de Crédito a petición expresa y directa del socio y/o cliente podrá asesorar en la preparación de la solicitud de crédito.
- La solicitud no deberá presentar manchones, tachones, alteraciones o enmendaduras.
- Ingresar la solicitud de crédito al sistema y actualizar los datos si así lo requiere, previa confirmación de que se haya cubierto la base de apalancamiento o encaje definido por la institución.

c. Subproceso: Verificación e Inspección**Anexo 12*****Políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:***

- Todos los datos y referencias proporcionadas por el socio y/o cliente en la solicitud de crédito deben ser verificadas por el Asesor de Crédito, a través de: confirmación de datos vía telefónica, indagación personal, visita in situ u otro medio de corroboración de la información;
- Es obligatorio realizar la verificación del domicilio a través de una inspección in situ; en todas las operaciones crediticias que se realicen y sobre todo cuando el socio ha realizado cambios en su lugar de residencia;
- En la verificación de datos, validar la información presentada por el solicitante, prestando especial atención en:
 - a) Permanencia y actividad actual en la empresa o institución en la que labora;
 - b) Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada;
 - c) Validez y razonabilidad de los certificados laborales entregados u otras fuentes de ingreso;
 - d) Expectativa de estabilidad laboral (inminente renuncia, migración u otro factor que altere la permanencia en el trabajo);
 - e) Confirmación de todas las referencias personales y/o comerciales proporcionadas por el interesado.
 - f) Verificar la validez de los documentos de respaldo de los bienes declarados y en especial de los bienes a entregarse en garantía;
 - g) Razonabilidad y consistencia de los datos proporcionados;
 - h) Veracidad del destino de crédito declarado en la solicitud de crédito.
- El levantamiento de la información financiera del solicitante, se debe realizar mediante una visita in situ obligatoria al domicilio y al negocio.
- Los Estados Financieros (Balance General, Resultados y Flujo de Caja) del socio y/o cliente, serán elaborados con la información levantada por los Asesores de Crédito;
- El levantamiento de información contemplará lo siguiente:

- a) Ingresos:** Estimación del promedio de ventas mensuales y recuperación de cuentas por cobrar, que son las principales fuentes de repago. Estacionalidad y temporalidad de ventas medido con el histórico. Identificar influencia de competencia, proveedores, demanda, etc. Identificación de fuentes adicionales de ingresos que deben ser sustentables. **Anexo 19**
- b) Costo de Ventas:** costo promedio de ventas de los meses que establezca la política interna, además de ello debe incluir el costo de la materia prima, mano de obra, costos indirectos. Se puede utilizar márgenes promedio ponderados de los productos.
- c) Gastos generales:** Estimación de todos los gastos referentes al negocio, como gastos financieros, transporte, ventas, personal, operacionales.
- d) Gastos de la unidad familiar:** Estimación de los gastos de alimentación, consumo familiar, compromisos familiares, servicios y todos los relacionados con el sustento de la familia.
- e) Disponible:** Identificación de los saldos de: efectivo, bancos e inversiones, liquidez inmediata.
- f) Cuentas y/o Documentos por cobrar:** Estimación de las deudas de clientes con frecuencia y plazos. Determinación de la concentración de las cuentas y/o documentos por cobrar.
- g) Inventarios:** Cuantificación del inventario a través de la revisión de disponibilidades a precio de costo. Se debe utilizar la regla del 80 / 20 (Pareto) concentrando el esfuerzo en los productos de mayor rotación y de costos representativos. Se debe realizar un muestreo de precios de costo y de ventas para determinar márgenes de comercialización unitarios. **Anexo 9**
- h) Activos fijos:** Estimación del monto invertido en bienes tangibles a criterio del asesor de acuerdo con el estado de conservación y valor de mercado. Esta valoración se utilizará como parte de la garantía del crédito.
- i) Cuentas por pagar:** Se debe identificar las obligaciones del cliente frente a terceros (pasivos). Es importante verificar información, normalmente no se la menciona en la primera aproximación.

j) Patrimonio: Se estima en un rubro global y resulta de la diferencia entre el activo y el pasivo total.

Anexo 16 - 18

Será obligatoria la actualización de la siguiente información en el caso de créditos recurrentes:

- a)** Información Económica y Financiera del Negocio;
- b)** Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación a color del deudor, garante y cónyuges;
- c)** Copia de pagos de servicios básicos.
- d)** Pago de predio (actualizado).
- e)** Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá la situación del cliente extraída de buró de información y/u otras fuentes de información interna o externa a las cuales tenga acceso la entidad; esta información se adjuntará al expediente de crédito;

d) Subproceso: Análisis - Evaluación y Resolución

Anexo 14

Constituyen políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- Garantizar que toda operación de crédito tenga como nivel máximo de endeudamiento, incluida la deuda a asumir, de no más del 200% del patrimonio del deudor; si sobrepasa el 200% se otorgará con garantías reales con un margen del 140% sobre el exceso;
- Respetar los niveles de aprobación establecidos dentro del presente MROC, ellos podrán aprobar, limitar o negar la solicitud de crédito;
- Será responsabilidad del Asesor de Crédito comunicar al socio de la aprobación, negación o limitación de su solicitud;
- Toda operación de crédito aprobada, limitada o negada deberá constar dentro o como anexo al Acta de CCRED,

- El gerente emitirán semanalmente un listado de los créditos concedidos, mismo que luego de un análisis deberá ser remitido al Consejo de Vigilancia con la siguiente información:

Reporte de Créditos Otorgados

- ✓ Número de socio
- ✓ Nombres y apellidos
- ✓ Número de la Cédula de ciudadanía
- ✓ Zona o Dirección del socio
- ✓ Número de cuotas
- ✓ Monto
- ✓ Plazo
- ✓ Encaje
- ✓ Certificados de Aportación mínimo (\$ 15,00)
- La evaluación de la estabilidad del negocio y experiencia del propietario será un factor determinante en la decisión del Asesor de Crédito;
- El nivel de endeudamiento (Pasivos o deuda total/Total Activos) del solicitante (incluyendo la operación en análisis) no debe superar el 60%;
- Para la determinación de la capacidad de pago del sujeto de crédito se establece una relación del 60% del Flujo Neto de Caja (incluyendo la unidad familiar);
- Por motivos de oportunidad en la concesión del crédito, el Asesor de Crédito diariamente se reunirá con el Jefe de Agencia, los mismos que conforman el CCRED en el que se discutirá y analizará cada propuesta;

e) Subproceso: Otorgamiento-Desembolso

Anexo 15

Políticas a ser cumplidas por el Jefe de Negocios, y Jefes de Agencia:

- ✓ Toda desembolso de crédito en el módulo de créditos – SIGESFIN, comprenderá la acreditación en la cuenta del socio, la impresión de los documentos habilitantes como: Pagaré, Comprobante de Transferencia por

Causal, Tabla de Amortización, Tabla de recargo por atraso según la cuota de pago, Liquidación de Préstamo, Formulario manifiesto de Garante,

✓ Los Asesores de Crédito, informaran a los socios de los costos financieros relacionados con la operación crediticia de acuerdo a lo dispuesto por el ente de control y normativa legal vigente. La firma del pagare y documentos habilitantes el deudor, garante y cónyuges deberán realizarse exclusivamente en las oficinas de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, y en presencia del personal responsable de crédito;

✓ La autenticidad de las firmas deberá ser confirmada a través de la solicitud de la cédula de ciudadanía original del socio, garante y cónyuges;

✓ El archivo de los documentos físicos que habilitan la operación de crédito deberán cumplir con los requisitos para cada tipo de crédito, como se especifica en el **Anexo 7**.

✓ La Jefatura de Negocios, emitirá semanalmente el Reporte de Créditos Otorgado y consolidará la información de la matriz y agencias, entregando a la Gerencia para su revisión quien reportara al Consejo de Administración.

2.2. TECNOLOGÍA DE MICROCRÉDITOS

Son créditos concedidos a personas naturales o jurídicas, o grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de pequeña escala, producción, comercialización o servicios, su fuente principal de repago es el ingreso generado por las ventas, evaluadas por el prestamista, para el efecto BCE, define los siguientes segmentos de crédito:

Tabla N° 6.5.

Segmentos de crédito

MONTO DE CRÉDITO				
DESDE	HASTA	TIPOS DE CRÉDITOS	TASA EFECTIVA BCE	PLAZO MAX
\$50, ⁰⁰	\$3.000, ⁰⁰	MICROCRÉDITO MINORISTA	30,50%	24 MESES
\$ 3.001, ⁰⁰	\$10.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO SIMPLE	27,50%	36 MESES
\$ 10.001, ⁰⁰	\$20.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO AMPLIADO	25,50%	60 MESES

2.2.1. Características principales de créditos

- a) Dirigido a personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas; unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidarias.
- b) La fuente de repago proviene de ventas o ingresos brutos generados por la actividad, financiada o por los ingresos de la unidad familiar microempresaria.
- c) El destino son las actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeña escala, con ventas o ingresos brutos de hasta 100.000,00 dólares americanos anuales.
- d) Se consideran también los dirigidos a aspectos de consumo siempre y cuando su fuente de ingreso y repago sea el negocio.

2.2.2. Perfil de los clientes de Microcrédito

- a) Generación de ingresos de la unidad familiar microempresaria de hasta 100.000,00 dólares americanos anuales;
- b) Las deudas consolidadas en el sistema financiero no debe exceder de 40.000,00 dólares americanos.
- c) Acreditar capacidad de endeudamiento y pago;

- d) Poseer negocio propio con antigüedad mínima de un año;
- e) Presentar calificación “A o B (o su equivalente en días de mora)” en el buró de información crediticia.

Los socios que mantengan calificación “B” presentarán la justificación de la entidad prestataria de que se encuentran al día en sus pagos.

Requisitos y documentación para trámites de Créditos Microempresa

- a) Solicitud de crédito llenadas en su totalidad y firmadas
- b) Copia de la cédula de ciudadanía y votación a color del solicitante, cónyuge y garantes (si fuera el caso);
- c) Certificado del curso de Economía Popular y Solidaria realizado en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.
- d) Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz, teléfono) actualizado o dentro de los últimos 3 meses;
- e) Presentar al menos uno de los siguientes documentos: RUC, declaraciones de IVA, copias de facturas de compra, permisos, patentes, carnet de la asociación a la que pertenece, copia del contrato de arrendamiento del local o cualquier otro documento que certifique la existencia de la actividad Microempresarial.
- f) Documentos de certificación de patrimonio: Copia del impuesto predial actualizado y copias de escrituras (si tuviera),
- g) Copia de la matrícula del vehículo (si tuviera);
- h) Un año de experiencia en el negocio
- i) Patente municipal (cuando lo tenga)
- j) Croquis de domicilio y negocio;
- k) En el caso de tener obligaciones con otras instituciones financieras, presentar un certificado de puntual cumplimiento de pago.

En el caso de **renovación de crédito** se debe solicitar la actualización de la siguiente información:

- ❖ Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación a color del solicitante, cónyuge y garantes;
- ❖ Copia de último pago de servicios básicos o dentro de los últimos tres meses;
- ❖ Copia de RUC (si lo tuviera);
- ❖ Copia de facturas de compra y venta de insumos del negocio de los últimos tres meses;
- ❖ Actualización de certificado de registro de la propiedad en caso de hipoteca (si la operación se realiza posterior al año calendario).
- ❖ Presentar pago de predio del terreno actualizado;

4. SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN

El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de crédito, quién deberá estar pendiente de los vencimientos.

5. ESTADOS FINANCIEROS

El cálculo de los estados financieros de una Microempresa y/o Consumo es importante para determinar la capacidad de pago del socio y/o cliente.

2.2.3. Flujo De Caja

Considerado como un estado financiero en el que se presentan las proyecciones de los ingresos y egresos en efectivo de la Microempresa y/o Consumo de un periodo determinado. Para ello es de gran importancia tener en cuenta que en el análisis base del periodo del socio y/o cliente, ya debe de tener el excedente familiar para cubrir las respectivas cuotas del préstamo solicitado.

2.2.4. Indicadores Financieros

Lo importante en este análisis es que le Asesor de Crédito podrá hacer comparaciones y ver la evolución del negocio. Los indicadores por si solos dan indicios, pero al relacionarlos nos generan más fuentes de información para profundizar el análisis, revisar la evolución o simplemente rechazar la solicitud de crédito.

Los indicadores no son determinantes, depende del análisis integral, la decisión de aprobar o rechazar el crédito.

En el campo el Asesor de Crédito podrá calcular indicadores básicos, sin embargo el análisis de los demás indicadores complementarios se dará en el subproceso de aprobación.

Los indicadores pueden ser clasificar en cuatro grupos:

I. INDICADORES DE LIQUIDEZ

LIQUIDEZ

Es la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo, es decir, la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

❖ Capital de Trabajo

Relaciona las cifras del Activo corriente con las del Pasivo Corriente pero en este caso estableciendo la diferencia entre las dos.

Muestra cuales serían los recursos corrientes con los que cuentan para su funcionamiento después de pagar las deudas de corto plazo.

$$\textit{Capital de Trabajo} = (\textit{Caja} + \textit{Bancos} + \textit{Inventarios}) - \textit{Cuentas por Pagar}$$

❖ Rotación de Capital de Trabajo

Comparación del monto de las Ventas con el total Capital de Trabajo.

Todo Capital de Trabajo requiere de un Pasivo que lo financie, entonces el objetivo es de tratar de maximizar las Ventas o Ingresos con el mínimo de Activo, lo cual se traduce a su vez en menos Pasivos y por lo tanto habrá menos deudas y se necesitará menos Patrimonio. Esto se traduce en una empresa más eficiente.

$$\textit{Rotación de Capital de Trabajo} = \frac{\textit{Capital de Trabajo}}{\textit{Compras}} * 30$$

Mientras mayor sea el valor de este ratio mejor será la productividad del Capital de Trabajo, es decir que el dinero invertido en este tipo de Activo rota un número mayor de veces, lo cual se traduce en una mayor rentabilidad del negocio.

❖ Dependencia del Negocio

Este indicador mide la relación que existe entre los Ingresos Líquidos y la Liquidez Disponible de la empresa y cuanto representa el Ingreso sobre el disponible.

$$\textit{Dependencia del Negocio} = \frac{\textit{Ingresos Líquidos}}{\textit{Líquido Disponible}} * 100$$

❖ Dependencia de Otros Ingresos

Nos permite conocer el grado de dependencia en caso de disponer de otra actividad económica y cuanto influye en la actividad principal.

$$\textit{Dependencia Otros Ingresos} = \frac{\textit{Otros Ingresos Familia}}{\textit{Liquidez Disponible}} * 100$$

II. INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

Miden la proporción de financiamiento hecho por terceros con respecto a los dueños de la empresa. De la misma forma muestran la capacidad de la empresa de responder de sus obligaciones con los acreedores.

Los índices más utilizados son los siguientes:

❖ Endeudamiento a Largo Plazo “Con Crédito”

Indica la proporción de los activos que han sido financiados con fuentes externas de largo plazo.

$$\text{Endeudamiento a Largo Plazo} = \frac{\text{Cuentas por Pagar} + \text{Crédito}}{\text{Activo Total} + \text{Crédito}}$$

❖ Cuenta Propia/ Excedentes.

Este indicador muestra el porcentaje de la Liquidez disponible que se destina para cubrir el endeudamiento a Largo Plazo, es decir, cuanto representa la cuota a pagar del crédito realizado.

$$\text{Cuenta Propia/Excedentes} = \frac{\text{Cuota "Crédito"}}{\text{Liquidez Disponible}} * 100$$

III. INDICADORES DE ACTIVIDAD

Estos indicadores también llamados de **rotación**, se utilizan para medir la eficiencia que tiene la empresa en la utilización de sus activos, se utiliza un análisis dinámico comparando las cuentas de balance (estáticas) y las cuentas de resultados (dinámicas).

Este indicador es importante para identificar los activos improductivos de la empresa y enfocarlos al logro de los objetivos financieros de la misma.

❖ **Rotación de Inventarios.**

La rotación del inventario, informa el número de veces en que se recupera la inversión en existencias, durante un periodo, es decir el ciclo de inventario a efectivo y en consecuencia el número promedio de días que se conserva la inversión en forma de inventarios.

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventarios}}{\text{Compras}} * 30$$

❖ **Rotación de Cuentas por Cobrar**

Mide con qué rapidez se convierten en efectivo las cuentas por cobrar. El resultado se expresa en número de veces.

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas}} * 30$$

IV. INDICADORES DE RENTABILIDAD

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, miden la efectividad de la administración de la empresa controlando los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades; lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (**rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total**).

Margen Bruto:

Significa el margen total que me deja un producto, es decir, la diferencia entre el precio de venta y el precio de compra, o el precio de fabricación y el precio de venta. Para ello tenemos los siguientes indicadores:

❖ **Margen Bruto en Ventas**

Indica lo que se ha ganado porcentualmente en las ventas

$$\text{Margen Bruto en Ventas} = \frac{\text{Ventas} - \text{Compras}}{\text{Ventas}} * 100$$

❖ **Margen Bruto en Compras**

Nos permite determinar cuánto cubre las ventas sobre las compras.

$$\text{Margen Bruto en Compras} = \frac{\text{Ventas} - \text{Compras}}{\text{Compras}} * 100$$

CAPITULO III

DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA

6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, NORMAS Y REGLAMENTOS

El Jefe de Negocio, y Jefes de Agencia, se encargarán de hacer la revisión periódica para que los Asesores de Crédito cumplan con las políticas, procesos y procedimientos establecidos en el presente MROC;

Se deberá dejar constancia en los documentos habilitantes de crédito, el criterio y sugerencia correspondiente de los empleados y trabajadores del área involucrada con la firma de responsabilidad, en la medida que avanza el proceso de dación del préstamo;

Ningún crédito se aprobará si no se encuentra verificado el expediente de crédito por el Asistente Operativo, quien certificará que la documentación se encuentra completa, previo a la realización de los respectivos comités de crédito, comité ampliado, conforme sea por tipo de crédito y el monto solicitado, por tanto deberá quedar explícitamente citado el espacio en que fue tratado, dentro de cada expediente. *Igual tratamiento recibirán las operaciones de crédito que hayan sido negadas o rechazadas;*

El Comité de Crédito, Jefe de Operaciones, Gerencia General, Unidad de Riesgos, Oficial de Cumplimiento y Auditor Interno realizarán visitas periódicas, programadas o no, a las agencias, con el fin de evaluar y revisar el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos establecidos en el presente MROC, y elaborará un informe con los hallazgos respectivos, para la toma de decisiones adecuada.

Los aspectos de incumplimiento y faltas al presente MROC, serán informados a las instancias correspondientes para la aplicación de las medidas disciplinarias conforme se especifica en el Reglamento Interno de Trabajo y conforme lo dictamine el Código Laboral.

3.1. ESTRUCTURA DE LA CARTERA

La estructura general de la cartera de crédito, conforme al mercado en que se desenvuelve la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, y zona de influencia; en concordancia con los preceptos establecidos dentro de su Misión y Visión institucional, ha fijado los siguientes porcentajes por categoría de crédito:

Tabla N° 6.6.

Estructura de la Cartera

95%	De la cartera general para microcrédito.
5%	De la cartera general para consumo;

Por prudencia en la gestión, se considera mantener una flexibilidad de 5 puntos porcentuales de los valores enunciados.

3.1.1. Clasificación de la Cartera de Crédito

- a) En un nivel consolidado, la distribución de la cartera de crédito se mantendrá dentro de los siguientes límites:

Tabla N° 6.7.

Clasificación de la Cartera de Crédito

Destino	Mínimo	Máximo
Consumo	5 %	10 %
Microempresa	90 %	95

Las decisiones tomadas por el área de crédito deberán considerar a más de la rentabilidad y seguridad de los recursos colocados, el impacto que generen las operaciones crediticias en el desarrollo del grupo socio económico al que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, brinda sus productos y servicios;

Minimizar el riesgo en los créditos colocados, controlando la concentración de los recursos en determinados grupos de socios, actividades económicas o sectores geográficos;

Con el propósito de determinar la exposición de un solo sujeto de crédito, se establece que en conjunto las operaciones directas no podrán exceder del 2%; y sumadas las garantías que mantenga no excederán del 6% del Patrimonio Técnico de la COAC, calculado cierre del ejercicio anterior;

Los créditos vinculados serán colocados de acuerdo a lo señalado en el art. 86 de la LOEPS, considerando el patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

3.2. EXPEDIENTES DE CRÉDITO

La entidad deberá mantener expedientes individuales por cada una de las operaciones de crédito, con los documentos de respaldo, e información suficiente para el adecuado control, manejo, administración y seguimiento de la cartera y de sus garantías; para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, los que deberán ser actualizados regularmente, mientras cumplan el ciclo de la operación de crédito.

3.2.1. INFORMACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA CARPETA DE CRÉDITO

a) Documentos personales del deudor:

- ✓ Fotografía tamaño carnet a color
- ✓ Evaluación de crédito y croquis (Datos completamente llenos)
- ✓ Solicitud de crédito (Con todos los datos y firmas requeridas)
- ✓ Copia a color de cedula de ciudadanía socio
- ✓ Copia a color de papeleta de votación actualizada del socio
- ✓ Copia a color de la cedula de ciudadanía del conyugue
- ✓ Copia a color de papeleta de votación del conyugue
- ✓ Buro de riesgos socio
- ✓ Impreso Pág. Registro Civil socio
- ✓ Impreso Pág. S.R.I. Socio
- ✓ Impreso Pág. CNT Socio
- ✓ Impreso Pág. Función Judicial Socio
- ✓ Central de Riesgos Conyugue
- ✓ Impreso Pág. Registro Civil Conyugue
- ✓ Impreso Pág. S.R.I. Conyugue
- ✓ Impreso Pág. CNT Conyugue
- ✓ Impreso Pág. Función Judicial conyugue
- ✓ Servicio Básico actualizado
- ✓ Copia del RUC / RISE del socio y/o Conyugue
- ✓ Certificado de ingresos Socio y/o Conyugue
- ✓ Matricula de vehículos
- ✓ Pago de predios Actualizado
- ✓ Copia de escritura / Predio

b) Documentos personales del Garante

- ✓ Solicitud de crédito (Con todos los datos y firmas requeridas)
- ✓ Copia a color de cedula de ciudadanía Garantía
- ✓ Copia a color de papeleta de votación actualizada del Garante
- ✓ Copia a color de la cedula de ciudadanía del conyugue

- ✓ Copia a color de papeleta de votación del conyugue
- ✓ Buro de riesgos Garante
- ✓ Impreso Pág. Registro Civil Garante
- ✓ Impreso Pág. S.R.I. Garante
- ✓ Impreso Pág. CNT Garante
- ✓ Impreso Pág. Función Judicial Garante
- ✓ Central de Riesgos Conyugue
- ✓ Impreso Pág. Registro Civil Conyugue
- ✓ Impreso Pág. S.R.I. Conyugue
- ✓ Impreso Pág. CNT Conyugue
- ✓ Impreso Pág. Función Judicial conyugue
- ✓ Servicio Básico actualizado
- ✓ Copia del RUC / RISE del Garante y/o Conyugue
- ✓ Certificado de ingresos Garante y/o Conyugue
- ✓ Matricula de vehículos
- ✓ Pago de predios Actualizado
- ✓ Copia de escritura / Predio

c) Documentos personales del Garante (2)

- ✓ Solicitud de crédito (Con todos los datos y firmas requeridas)
- ✓ Copia a color de cedula de ciudadanía Garantía
- ✓ Copia a color de papeleta de votación actualizada del Garante
- ✓ Copia a color de la cedula de ciudadanía del conyugue
- ✓ Copia a color de papeleta de votación del conyugue
- ✓ Buro de riesgos Garante
- ✓ Impreso Pág. Registro Civil Garante
- ✓ Impreso Pág. S.R.I. Garante
- ✓ Impreso Pág. CNT Garante
- ✓ Impreso Pág. Función Judicial Garante
- ✓ Central de Riesgos Conyugue
- ✓ Impreso Pág. Registro Civil Conyugue
- ✓ Impreso Pág. S.R.I. Conyugue
- ✓ Impreso Pág. CNT Conyugue

- ✓ Impreso Pág. Función Judicial conyugue
- ✓ Servicio Básico actualizado
- ✓ Copia del RUC / RISE del Garante y/o Conyugue
- ✓ Certificado de ingresos Garante y/o Conyugue
- ✓ Matricula de vehículos
- ✓ Pago de predios Actualizado
- ✓ Copia de escritura / Predio

d) Garantía Hipotecaria

- ✓ Escritura principal
- ✓ Escritura Hipoteca
- ✓ Inscripción del Registro de la propiedad
- ✓ Avalúo de la propiedad

e) Garantía Prendaria

- ✓ Documentación actualizados de la prenda
- ✓ Escritura de la prenda
- ✓ Inscripción del registro de la propiedad
- ✓ Inscripción del en el registro mercantil

f) Desembolso

- ✓ Pagare Original con firmas (Deudor / Conyugue – Garante / Conyugue)
- ✓ Comprobante de transferencia por causal firmada
- ✓ Tabla de amortización Firmada
- ✓ Formulario de Equivida – Seguro de Desgravamen
- ✓ Tabla de recargo por atraso según la cuota de pago firmada
- ✓ Liquidación de préstamo firmada
- ✓ Formulario Manifiesto del Garante
- ✓ Formulario de licitud de fondos

3.3. MANEJO DE LOS EXPEDIENTES

Para la gestión, administración y control de expedientes y documentación complementaria de crédito, se debe cumplir con lo siguiente:

- a) Toda la información contenida en los expedientes y documentos que intervienen en el proceso crediticio, tiene el carácter de confidencial;
- b) Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados fuera de las oficinas de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.
- c) Los Asistentes de Crédito, serán los responsables de mantener actualizados y completos los expedientes del socio.
- d) Los Asesores de Crédito, gerente, presidente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, tienen acceso a estos expedientes en sus respectivas jurisdicciones, dejando constancia del retiro con su firma o inicial en los formularios preparados para este fin ;**Anexo 22**
- e) El responsable de la custodia (asesor de crédito) deberá registrar el ingreso y egreso de los expedientes de crédito, manteniendo actualizado el inventario del mismo.

3.3.1. Custodia de Expedientes de Crédito, Pagarés, Hipotecas y Prendas

- a) Se llevará un estricto control de los expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas, cada Asistente de Crédito o Asistente Operativo es el responsable de la custodia y manejo de los documentos que contiene cada expediente de crédito, en caso de ser solicitado uno o varios expedientes en custodia, se deberá registrar obligatoriamente en la hoja de **ingreso o egreso de expedientes, pagares, garantías en custodia** para su efecto **Anexo 22**
- b) Los documentos permanecerán en bóveda de cada agencia durante toda la vigencia del crédito. Una vez realizado el pago completo del crédito se realizará el mismo procedimiento, descrito en el punto anterior, para la devolución del pagaré. Garantía y copia del expediente de crédito.

3.4. REESTRUCTURACIÓN Y RENOVACIÓN DE OPERACIONES

3.4.1. Reestructuración de Operaciones

En casos excepcionales, cuando las condiciones de la capacidad de pago del socio han cambiado de manera adversa por factores no predecibles en el análisis inicial de la operación de crédito. El CCREA podrá autorizar en forma excepcional la reestructuración del crédito. Para el efecto, la nueva operación crediticia se realizará a través de la suscripción de un convenio de pago, y con nuevos documentos de crédito, previo el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a)** La reestructuración deberá solicitarse formalmente por escrito por el deudor.
- b)** El socio deudor debe tener un historial crediticio favorable y haya cancelado al menos los interés de capital e intereses de mora vencidos del crédito ;
- c)** Una sola reestructuración de operaciones será acordada con el deudor;
- d)** El análisis de la situación económica financiera del deudor y de su nueva capacidad de pago le permita cumplir con las obligaciones que justifiquen las nuevas condiciones de pago acordadas;
- e)** El plazo total acordado no supere al mayor que surja de comparar el doble del correspondiente al préstamo original, y un máximo de treinta (30) meses dependiendo del monto y de la capacidad de pago;
- f)** Adicionar las garantías que la entidad considere necesarias para certificar el cumplimiento de la nueva obligación.
- g)** Cuando el dividendo de un crédito reestructurado no ha sido pagado por el cliente, la La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, deberá constituir provisiones por el 100% del saldo de la deuda.
- h)** Las operaciones reestructuradas que hayan incumplido el pago de por lo menos dos cuotas se ejecutara acciones legales y en 180 días serán declaradas de plazo vencido y procederá su castigo.

- i) Las reestructuraciones inferiores al 2% del PTC deberá ser aprobada por el CCRED.
- j) Para la reestructuración, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga en la Institución.
- k) Se aplicara excepciones en casos fortuitos extremos, aprobados por el CCREA con los sustentos legales de caso.

Para propósitos contables y de acuerdo a las normas vigentes del ente de control se registrarán por separado como “Créditos reestructurados”. **CREES**

3.5. CRÉDITO SOBRE SALDO DE OPERACIONES (Renovación)

Son aquellas operaciones crediticias que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, incrementa el monto del crédito original, concediendo un nuevo plazo y condiciones del crédito como si se tratase de una nueva operación.

Para este tipo de crédito se analizara la capacidad de pago de los socios que han cancelado con pagos puntuales de un 50% de monto del valor total de crédito y de acuerdo a su tabla de amortización.

No podrán acceder a créditos sobre saldos quienes han quedado en el pago de sus dividendos vencidos o en mora.

3.6. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA

a) La gestión de recuperación de cartera vencida, se efectuara desde el primer día de mora, con el seguimiento continuo de los socios, para mantener en niveles manejables el riesgo crediticio.

b) La recuperación de cartera se realizará considerando los siguientes criterios:

- ✓ La cobranza inicial se realizará vía telefónica, cuando el socio ha caído en mora, desde el primer día de la fecha pactada para el pago, teniendo una cuota vencida

- ✓ Transcurridos cinco días de mora, se procederá a notificar en forma escrita y entregara directamente al socio, detallando la fecha de cancelación de la cuota vencida y también se hará llegar la notificación al garante;
- ✓ La segunda notificación se realizará a los 10 días de atraso;
- ✓ A los veinte días de atraso se le envía una tercera notificación suscrita por el Gerente con conocimiento del consejo de vigilancia.
- ✓ A los treinta días (30)se envía al Asesor Legal Externo para que ejecute el proceso extra – judicial
- ✓ A los sesenta días se inicia el proceso judicial con el Asesor Legal Externo.

3.7. REPORTES DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

- a) El gerente / presidenta y los Asesores de Crédito, generaran del sistema el listado de los créditos vencidos, para dar el seguimiento respectivo;
- b) El Asesor de Crédito, reportará al gerente, mediante el reporte de los seguimientos de la cartera vencida diariamente.
- c) Cada fin de mes, el Asesor de crédito presentara un informe de cumplimiento de metas, a Gerencia donde se precisa el desempeño alcanzado.

CAPÍTULO VI DEL MRCO DE LAS GARANTÍAS

4.1. DEFINICIÓN

Las garantías constituyen respaldos morales o físicos que acompañan la colocación de un crédito; las mismas que tienen por objeto asegurar la recuperación del capital y los intereses generados en la operación.

Son características fundamentales a cumplir por una garantía, las siguientes:

- Que sean de alta liquidez, esto es fácilmente realizable en efectivo, sin muchos trámites operativos y legales;

- Capacidad para mantener su valor a través del tiempo.

4.2. POLÍTICAS GENERALES SOBRE LAS GARANTÍAS

- a)** Las garantías hipotecarias deberán cubrir al menos en un **140%** del monto de crédito;
- b)** Las garantías hipotecarias deberán constituirse una vez que el crédito se encuentre aprobado por el Asesor de Crédito y el Perito Avaluador calificado;
- c)** En el caso de garantías quirografarias, el garante debe tener un patrimonio real y ser solvente;
- d)** Las hipotecas garantizaran hasta el límite de la cobertura (el 70% del valor de realización);
- e)** En caso de requerir crédito con garantía prendaria (vehículo y maquinaria industrial), obligatoriamente se debe realizar el avalúo del bien por el 200%, más un garante personal.
- f)** Se podrá cambiar las garantías que respaldan los créditos siempre y cuando las nuevas no agraven la relación préstamo/garantía establecida por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, para cada tipo de crédito;
- g)** Para la cancelación de hipotecas y prendas, que se encuentran en custodia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, que respalden créditos cancelados, deberán tener la autorización de la Gerencia.
- h)** El Asesor de crédito realizara una revisión trimestral en las Agencias de las garantías para verificar que no han perdido su valor o vigencia; la misma que deberá presentar mediante informe a la Gerencia.
- i)** Se aplicara la excepción para el desembolso, en ciertos casos a la presentación del comprobante único de registro de prohibición y enajenación de las garantías reales previa a su registro;
- j)** En caso de fallecimiento de los garantes, o pérdida de valor de la garantía, será obligación del deudor presentar, un nuevo garante o una

nueva garantía que cubra el valor estipulado, cuando sus cuotas se encuentren vencidas;

k) No se acepta garantes que mantengan relación de dependencia con el deudor de forma directa o indirecta.

4.3. TIPOS DE GARANTÍAS

Las garantías pueden ser quirografarias, prendarias, hipotecarias y sobre certificado de depósito a plazo fijo, y en la determinación del tipo de garantía a aceptar se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crediticio,

4.3.1. Quirografaria

Constituyen garantías sobre firmas, aquellas que respaldan créditos desde \$ 50,00 (CINCUENTA) hasta \$ 20.000,00 (VEINTE MIL) dólares americanos en tanto y en cuanto se compruebe la capacidad de pago y el sustento patrimonial;

Podrá ser prestada por personas naturales, socio y/o cliente de la La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, que serán evaluados en cuanto a su capacidad de pago con las mismas exigencias establecidas para los sujetos de crédito;

La firma del cónyuge siempre será solicitada para los créditos individuales a personas naturales a partir de 1.001,00 (UN MIL) dólares americanos en adelante y no será considerada como garantía;

Las garantías personales serán siempre solidarias, a fin de permitir en el caso de mora el pago, la exigibilidad de la operación a todos los deudores solidarios.

Para el caso de cónyuges podrán operar hasta dos créditos simultáneamente, con un monto máximo del 20% del crédito vigente y de acuerdo a su capacidad de pago;

Para ser garante deberá reunir las siguientes condiciones:

- ✓ Ser mayor de edad y menor a 65 años de edad;
- ✓ Presentar calificación “A” o “B” en el buro de información crediticia;
- ✓ Ser residente de la provincia de acuerdo a la zona operativa de las agencias, y tener bienes inmuebles propios;

No podrán aceptarse como garantes las siguientes personas:

- ✓ Los menores de edad;
- ✓ Las personas jurídicas;
- ✓ Las personas que se encuentren en mora con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”;;
- ✓ Las personas que tengan litigios pendientes de resolución con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, y/o con otras entidades financieras;
- ✓ Los legalmente incapacitados para contraer obligaciones;
- ✓ Los miembros del CCRED;
- ✓ Administradores y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, en todos los niveles.

Los siguientes constituyen Requisitos necesarios para la Calificación y Constitución de Garantías:

- ✓ Cumplir perfil del deudor
- ✓ Roles de pago de los últimos tres meses, copia de libreta de ahorros, certificados de trabajo, o giros del exterior (para definir la capacidad de pago del garante y socio deudor)
- ✓ Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación de garantes y cónyuge;
- ✓ Copia de pago de servicios básicos;
- ✓ Copia del RUC y pago de patente municipal en el caso de poseer negocio (si tuviera);
- ✓ Croquis de domicilio y negocio;
- ✓ Copia de facturas de compra a proveedores de los tres últimos meses;

- ✓ Dos últimas declaraciones de IVA, o declaración del impuesto a la renta (si tuviere);
- ✓ Pago de impuesto predial actualizado, si declarare poseer inmueble;
- ✓ Copia de matrícula de vehículo, si declarare poseer;

Estos requisitos deberán ser solicitados por el personal de Crédito de acuerdo a su criterio, sobre la base del sustento de la actividad económica y los ingresos del socio o del garante.

4.3.2. Hipotecarias

a) Constituyen bienes inmuebles, casas, terrenos a nombre del deudor que ya mantienen antecedentes de crédito en estas condiciones y que se encuentren ubicados dentro de las zonas de influencia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.

Para montos nuevos superiores a \$ 10.000,00 (DIEZ MIL) dólares americanos, la cobertura de garantía real deberá ser del 140% sobre el valor del riesgo directo.

El avalúo de una garantía hipotecaria que cubre un riesgo directo igual o mayor a 10.000,00 (DIEZ MIL) dólares americanos debe ser realizado por un perito calificado, autorizado por la Gerencia y Consejo de Administración.

Se podrá desembolsar operaciones inferiores a 20.000,00 (VEINTE MIL) dólares americanos siempre y cuando se cuente con la firma del socio en la matriz de evaluación crediticia, Previa la certificación del área operativa que se cuenta con los documentos necesarios para instrumentar la operación **y con su autorización regularizada.**

b) **Requisitos para créditos Hipotecarias:**

✓ Se constituirán garantías hipotecarias sobre el bien que entregue en respaldo del crédito, como: terreno, casa de construcción de cemento, o cualquier inmueble de propiedad del solicitante, que se encuentren en la zona de influencia de las actividades de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, y que consten con la acreditación de pertenencia, legitimidad y además que esté libre de todo gravamen.

c) Para la evaluación y calificación de la garantía hipotecaria deberán presentarse las siguientes condiciones, información y documentos de respaldo:

- ✓ Carta de pago del impuesto predial actualizado;
- ✓ Escritura original debidamente registrada e inscrita en el Registro de la Propiedad;
- ✓ Certificado actualizado del Registro de la Propiedad
- ✓ Certificado de regulación urbana;
- ✓ Copias de cédulas de identidad y votación del propietario del bien inmueble (deudor y cónyuge);
- ✓ Línea de fábrica replanteada

Los gastos incurridos de la documentación correrán íntegramente por parte del solicitante, y será tramitado por el abogado calificado de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.

4.3.3. CRÉDITO SOBRE EL CERTIFICADO DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO (DPF)

Constituyen los ahorros y DPF que mantiene un socio en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza.

Requisitos para créditos sobre certificado de depósito a plazo fijo:

- ✓ Se otorgará un monto máximo del 80% sobre los ahorros o DPF, mantenidos en la institución, los mismos que no podrán ser retirados hasta el

vencimiento del crédito, tomando en consideración los montos mínimos y máximos establecidos;

- ✓ La póliza deberá dejar en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, el documento original quedará bajo custodia de la institución; y la copia entregara al deudor;
- ✓ El crédito con DPF se entregara sin encaje, pero; se realizara los respectivos aportes como: PATRIMONIO y SEGURO DE DESGRAVAMEN; de acuerdo a las políticas, procesos y procedimientos de créditos, dispuestos en el MROC;
- ✓ En el caso de garantías con DPF, el plazo del crédito no deberá superar la fecha de vencimiento del documento entregado en garantía;

4.3.4. PRENDARIAS

Constituyen vehículos y maquinaria industrial cuyo valor comercial se encuentra determinado por la entidad, un crédito prendario es aquel que se otorga a cambio de la prenda de un bien mueble registrable, en donde el deudor, por lo general, suele dar en garantía para la misma el bien que está adquiriendo en ese momento, por ejemplo un vehículo.

De esta manera el bien prendado queda en poder del deudor, pero su uso queda limitado al acuerdo que se firme entre ambas partes (deudor y acreedor), lo que se llega a acordar es que la parte deudora no puede vender ese bien a no ser que traslade la deuda al nuevo comprador o se cancele la totalidad de la misma. Por otro lado es obligación del deudor conservar en buen estado el bien mueble prendado.

a) Requisitos para prendario

- ✓ Justificación de ingresos (relación laboral de mínimo 1 año) o RUC (negocio de permanencia mínimo de 6 meses en el mercado)
- ✓ Mantener cuenta activa
- ✓ Edad mínima de 18 y máxima de 65 años
- ✓ Solicitud de crédito y croquis del solicitante(s) y garante(s).

- ✓ Copias de cédulas de identidad y papeletas de votación de todos los participantes
- ✓ Certificado de trabajo, rol de pagos o justificativo de ingresos actualizado
- ✓ Justificativo de estado patrimonial (escritura, predio o matricula de vehículo).
- ✓ Copia de planilla de servicio básico.
- ✓ Trámite de prenda del vehículo

CAPÍTULO V DEL MRCO

DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

5.1. DEFINICIÓN

La calificación de riesgo es un proceso mensual, que se realiza con la finalidad de prever y evaluar los riesgos de que el activo –en este caso la cartera de crédito- no sea recuperado en el monto, plazo y condiciones previstas en el momento de la concesión; lo que puede originar pérdidas para la institución;

La calificación contempla además a las operaciones contingentes, evaluando la potencialidad de que las mismas como efecto de condiciones o situaciones presentes, se conviertan en el futuro en la pérdida de un activo y que se incurra en un pasivo u obligación para la institución. Los eventos contingentes pueden afectar significativamente la estructura financiera de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, y su no revelación o calificación de riesgo, conducen a la presentación de estados financieros no acordes con la realidad económica de la entidad; A partir de los resultados de la calificación, es posible valorar el volumen requerido de provisiones que protejan las pérdidas, en el supuesto de no pago de las obligaciones por parte de los socios;

a) Para la calificación de cartera de créditos y contingentes y la constitución de provisiones, se deberá observar las resoluciones de la SEPS, SRI y Junta Bancaria;

b) La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en su Art. 69 define que la: "Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes".

Disposiciones reformativas de la Ley de Economía

SEGUNDA.-En la Ley de Régimen Tributario Interno en el artículo 10 numeral 11, sustituir el texto:

- "Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria establezca." por el siguiente:
- *"Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria, para el Sector Financiero o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario lo establezca*
- "Si la Junta Bancaria estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible" por el siguiente:
- *"Si la Junta Bancaria o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, en sus respectivos sectores, estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible"*

5.2. POLÍTICAS GENERALES DE CALIFICACIÓN DE RIESGO

Los Empleados del Área de Crédito, deberán cumplir estrictamente las normas establecidas en las Resoluciones de la SEPS en el que se establecerá los lineamientos, normas, límites y procedimientos para la calificación de los activos de riesgo y constitución de provisiones por incobrabilidad o por pérdidas de valor.

5.3. PROCESO DE CALIFICACIÓN DE CARTERA Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

a) De conformidad con las normas establecidas por el Organismo de Control, se observará para la calificación de cartera y contingentes, el siguiente proceso:

- ✓ El Asesor de Crédito revisará la calificación que asigna el sistema operativo controlando que esta sea en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, según los días de mora establecidas para aquellos deudores de crédito consumo y microempresa;
- ✓ El Asesor de Crédito emitirá el reporte de Calificación de Cartera de Consumo, y Cartera Microempresarial;
- ✓ El contador remitirá el reporte revisado, consolidado la Contabilidad para la emisión del reporte final de calificación de cartera;
- ✓ El contador presentará el resumen de la calificación en los formularios correspondientes ante Gerencia General, y posteriormente para el conocimiento del Consejo de Administración.

b) Los elementos generales que deben tomarse en cuenta para calificar la cartera en las distintas categorías y los rangos de requerimiento de provisiones, se detallan a continuación:

- ✓ La calificación de la cartera crediticia comprende a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada una de sus acreencias y en su conjunto. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones.
- ✓ Para los efectos de la clasificación de la cartera, los créditos se dividirán en DOS clases: consumo, y microcrédito.

5.4. CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO

5.4.1. EVALUACIÓN DE RIESGOS

✓ El Asesor de crédito evaluará todos y cada uno de sus deudores, para determinar lo que a su criterio constituye la probabilidad de pérdidas por incobrabilidad y por lo tanto el nivel de provisiones requeridas individualmente por prestatario. En la evaluación se deberán considerar, sin excepción, los siguientes factores:

✓ Capacidad de pago del deudor y sus codeudores, teniendo en cuenta las características del crédito; así como, la solvencia de sus avalistas y otros garantes, de conformidad con la información financiera que presenten, la misma que deberá estar actualizada y documentada;

✓ Cobertura e idoneidad de las garantías, para lo cual se observarán las normas que para el efecto emita la SEPS;

✓ Información proveniente de fuentes de información crediticia, con relación al monto de endeudamiento en el sistema y la calificación otorgada por cada entidad;

✓ Experiencia crediticia del socio, con la institución; y,

✓ Riesgo de mercado y del entorno económico.

✓ El análisis en conjunto de estos factores debidamente ponderados, permitirá calificar el conjunto de obligaciones que tiene el deudor en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, dentro de las siguientes categorías de riesgo:

5.4.2. CRÉDITOS DE RIESGO NORMAL (A)

➤ Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros adeudos concomitantes. Esta categoría deberá

otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones.

- Se requerirá de una información suficiente sobre el uso dado a los recursos y del monto y origen del flujo de fondos con que cuenta el deudor para hacer frente a las obligaciones contraídas;
- Sin perjuicio de los elementos que se refiere el inciso anterior, también podrá tomarse en cuenta, para esta categoría, la existencia de garantías adecuadas;
- Tratándose de empresas, se pondrá especial atención en el manejo administrativo de la misma, su estabilidad y proyecciones futuras se contará con información financiera completa y actualizada;
- No se podrá incluir dentro de esta categoría a un deudor cuya fuente de pago dependa de la generación de recursos de otras personas;
- Las pérdidas esperadas no serán superiores al 4%.

5.4.3. CRÉDITOS CON RIESGO POTENCIAL (B)

- Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a socios cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera. Esta situación debe ser transitoria y se verificará que podrá ser superada a corto plazo;
- En los casos en los que el flujo de fondos del deudor se convierta en insuficiente para cubrir el pago de la deuda, se deberá evaluar tal circunstancia y considerar la posibilidad de asignarle al crédito una categoría de mayor riesgo;
- Las garantías deben cubrir holgadamente el monto de la operación y ser suficientemente líquidas, de modo que se logre recuperar con su eventual negociación la totalidad de los recursos comprometidos;
- Cuando se considere que las principales fuentes de pago de la obligación son las garantías, aquél será clasificado en una categoría de mayor riesgo;

- Son considerados créditos con riesgo potencial, los que correspondan a deudores que no cuenten con una documentación actualizada o suficiente, o registren una morosidad entre 31 y 90 días;
- Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores del 5% ni superarán el 19%.

5.4.4. CRÉDITOS DEFICIENTES (C)

- Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a socios con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas;
- Deberán calificarse en esta categoría, a los créditos cuyos deudores tengan antecedentes financieros insuficientes o de difícil comprobación y sobre los cuales no sea posible efectuar una evaluación objetiva del riesgo crediticio por falta de adecuada información, especialmente con relación al origen del flujo de sus recursos y su real capacidad de pago. Si se añaden debilidades más profundas, el crédito deberá trasladarse a una categoría de mayor riesgo;
- La posibilidad de recuperar los créditos a través de la enajenación o ejecución de las garantías se ve limitada, pues la calidad de éstas podrá generar una pérdida para el acreedor al momento de su venta, sea porque su valor comercial no es suficiente o porque la realización normal dentro de un plazo prudencial, se hace difícil;
- En esta categoría se incluyen los créditos a empresas que además merezcan reparos en cuanto a su administración, y cuya morosidad esté comprendida entre 91 y 180 días;
- Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores al 20% ni superarán el 49%.

5.4.5. CRÉDITOS DE DUDOSO RECAUDO (D)

- Los créditos agrupados en esta calificación poseen las características propias de los créditos deficientes, más cualquiera de las siguientes condiciones:
- Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial;
- Cuando los créditos cuyo pago está condicionado a ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que afrontan dificultades de pago o de otra índole grave, generando un cuadro de alta incertidumbre en torno al monto y plazo en que se pueden recuperar los valores adeudados;
- Los créditos, para cuya recuperación se han ejercido acciones legales se considerarán de dudoso recaudo sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad. También se incluirán en esta categoría a los créditos cuyos deudores hubieren demandado a la entidad acreedora, si es que el cobro de dicho crédito depende del resultado de la respectiva acción;
- Morosidad de las obligaciones entre 181 y 360 días;
- El rango de pérdidas esperadas no serán menores del 50% y ni superarán el 80%.

5.4.6. PÉRDIDAS (E)

- Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los socios han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente

irreversible de su solvencia y cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado;

- Deberán incluirse las operaciones otorgadas a favor de empresas cuya capacidad de generar recursos, depende de otras con las cuales tenga vinculación, las que a su vez se encuentren muy debilitadas en su posición financiera, generalmente como consecuencia de su propio endeudamiento o incapacidad operacional, existiendo así una alta incertidumbre sobre su permanencia como negocio en marcha;
- Las operaciones de crédito con una morosidad igual o mayor a 12 meses, no amparadas con garantía real, serán calificadas como pérdidas y pueden ser materia de castigo con cargo a la correspondiente cuenta de provisiones, con autorización o notificación a la Superintendencia. Estos créditos se reflejarán en la cuenta de orden “Activos Castigados”;
- Las pérdidas esperadas no serán menores del 80% ni superarán el 100%.

5.5. CALIFICACIÓN DE MICROCRÉDITO

Los microcréditos serán calificados en función de la antigüedad de las cuotas o dividendos pendientes de pago y la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito concedidas por la *Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”*, en base de los siguientes parámetros:

Tabla N° 6.8.

Calificación de microcréditos

Categoría	Microcréditos		Créditos Consumo	
	Mayor	Hasta	Mayor a	Hasta
A. Riesgo Normal		5		15
B. Riesgo Potencial	5	30	15	45
C. Deficientes	30	60	45	90
D. Dudoso Recaudo	60	90	90	120
E. Pérdidas	90		120	

5.6. POLÍTICAS PARA LA CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, ha establecido como política interna, la aplicación de los siguientes niveles de constitución de provisiones, para cada uno de los rangos de calificación de riesgo, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Tabla N° 6.9.

Políticas para la constitución de provisiones

CATEGORÍA	PROVISIÓN A CONSTITUIR
Riesgo normal (A)	1%
Riesgo potencial (B)	5%
Créditos deficientes (C)	20%
Dudoso Recaudo (D)	50%
Pérdida (E)	100%

CAPÍTULO VI EL MRCO DEL CASTIGO DE CARTERA

6.1. DEFINICIÓN

Es el proceso mediante el cual se da de baja una obligación cuyo deudor estuviere en mora tres años, luego de haber realizado las gestiones judiciales y extrajudiciales debidas y conforme a las disposiciones establecidas en el Título VII, “De los Activos y Límites de Crédito”, Subtítulo I “Del Castigo de Activos”, Capítulo I “Castigo de préstamos, descuentos y otras obligaciones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

6.2. POLÍTICAS PARA EL CASTIGO DE LOS CRÉDITOS

6.2.1. DE LA INFORMACIÓN

El Gerente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, deberá anexar a la notificación al Consejo de Administración y a la Superintendencia, de los castigos obligatorios y castigos anticipados, la siguiente información:

- ✓ Nombre de identificación del deudor
- ✓ Fecha de concesión
- ✓ Fecha de vencimiento
- ✓ Valor original
- ✓ Saldo a la fecha de la solicitud del castigo
- ✓ Provisiones, si las hubiere, respecto del crédito u obligación
- ✓ Asesor de Crédito y o niveles de aprobación que aprobaron el crédito
- ✓ Gestiones judiciales y extrajudiciales efectuadas para su recuperación
- ✓ Registros contables del castigo
- ✓ Estado de situación del deudor

6.2.2. POLÍTICAS PARA EL CASTIGO DE CRÉDITOS

- Se podrá solicitar al organismo de control al cual estamos sujetos, la debida autorización para castigar créditos que hubieren permanecido en mora por un período menor a tres años, debiendo para ello presentar, documentadamente, las razones que justifiquen tal petición;
- La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, registrara en contabilidad, en las respectivas cuentas de origen por un valor representativo de una unidad monetaria (1.00, un dólar americano), los créditos castigados, debiendo mantener el debido control dentro del GCO;
- Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier crédito castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta “Recuperaciones”;

6.2.3. DE LA DOCUMENTACIÓN

- La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, registrara en contabilidad, en las respectivas cuentas de origen y por un valor representativo de una unidad monetaria los activos castigados, manteniendo el control dentro del GCO.
- Las recuperaciones por concepto de cualquier activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta de recuperaciones.
- Los documentos de préstamos, descuentos u otras obligaciones que fueren castigados, permanecerán en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, hasta que sean devueltos a los deudores, una vez que han cancelado sus deudas, o hasta que haya prescrito la acción judicial de cobro.

6.2.4. PROCEDIMIENTO PARA EL CASTIGO DE LOS CRÉDITOS

- a. El Asesor de Crédito elaborará y adjuntara un listado de los créditos que cumplan con las características establecidas para ser castigados con la documentación de las gestiones de cobro realizadas en respaldo de la solicitud;
- b. La secretaria realizará el acta respectiva del CA y del CV;
- c. Una vez aprobado por los consejos y organismos de control se procederá a castigar en el sistema los créditos aprobados y los registrará en la respectiva cuenta de orden.

CAPÍTULO VII DEL MRCO

DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO

7.1. ESTRUCTURA DEL ÁREA DE CRÉDITO

En el siguiente grafico se detalla la estructura organizacional y del área de crédito respectivamente con sus niveles jerárquicos.

Organigrama Estructural de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”

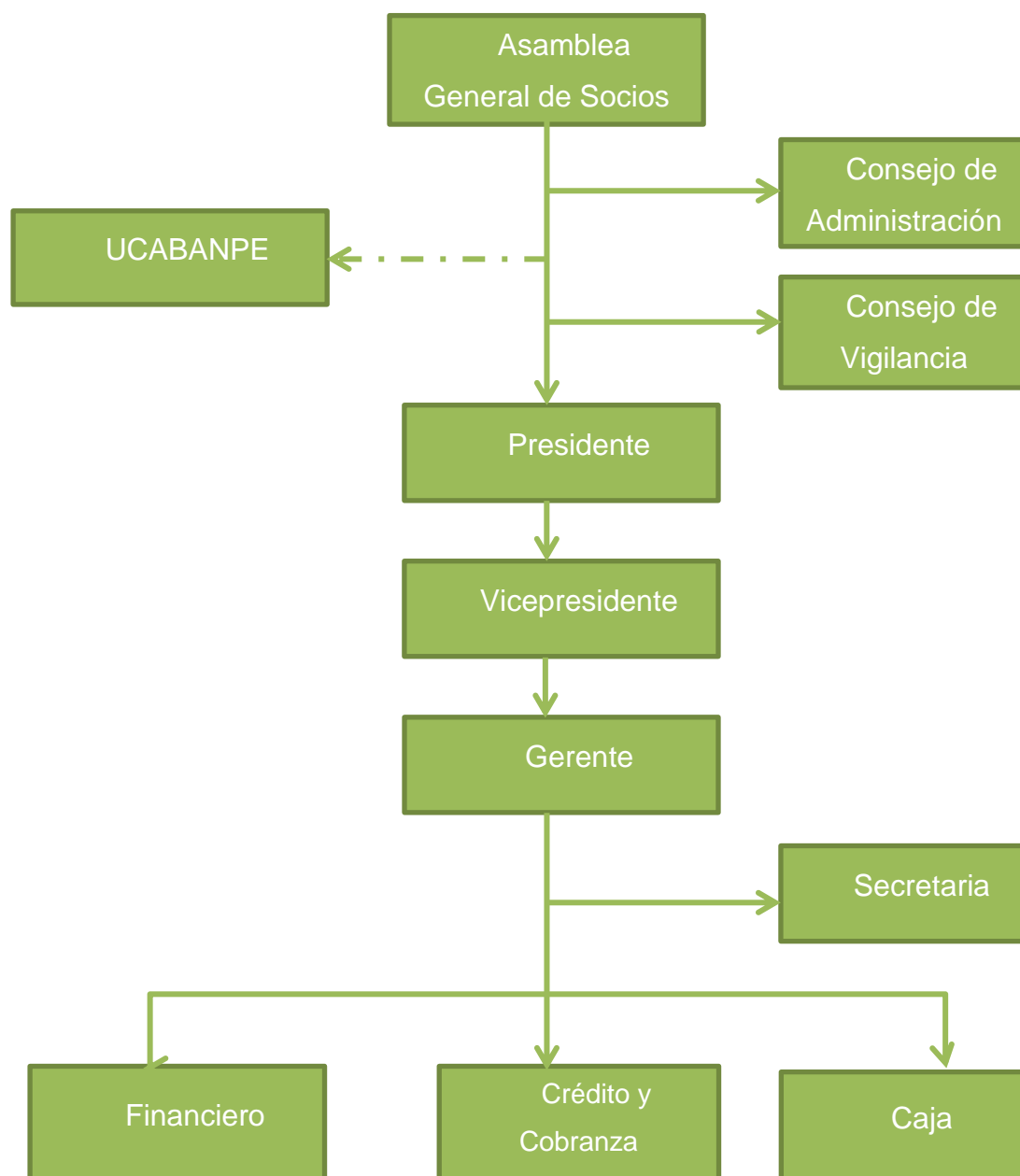


Figura N° 6.2. Organigrama Estructural Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”

7.2. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DEL ÁREA DE CRÉDITO

7.2.1. Consejo de Administración

El CA dentro del proceso de crédito, estará sujeto al cumplimiento de las siguientes funciones:

- a)** Aprobar las reformas al MROC, presentadas por Gerencia a petición individual o por requerimiento del Área de Crédito;
- b)** Monitorear a través de los reportes de gerencia y del comité general de crédito, que se cumplan las políticas y las normas previstas en el MROC; y,
- c)** Conocer y monitorear el seguimiento de pago de los créditos aprobados para directivos, vinculados y personal operativo, en base a los informes previos presentados desde la Gerencia.

7.2.2. De las responsabilidades Gerente

- a)** El Gerente será el encargado de dirigir el cumplimiento interno de las políticas y normativa de crédito establecidas en el presente manual;
- b)** Planificará y evaluará el cumplimiento de la colocación de crédito de acuerdo a las disponibilidades de liquidez (flujo de efectivo) , presupuesto y los objetivos estratégicos de la entidad;
- c)** Controlará los índices de morosidad de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, según normas, leyes y procedimientos vigentes.
- d)** Coordinará la realización de las acciones administrativas de cobro de créditos en mora y proveerá información y documentos de soporte para las acciones judiciales;
- e)** Elaborará y presentará informes sobre créditos vinculados para su envío a las unidades de control internas y externas;
- f)** Evaluará la gestión de colocación y cobranza, propondrá mejoras y ajustes de las políticas, normas y procedimientos cuando sea necesario y la entidad lo requiera;

7.2.3. De las responsabilidades del Asesor de Crédito

- a) El Asesor de Crédito debe cumplir con las disposiciones de la normativa legal vigente y lo dispuesto en el MROC, Manual de Gestión de Cobranzas y normas legales vigentes.
 - b) El Asesor de Crédito será el principal encargado de asesorar a los socios en las operaciones de crédito, procurando que la colocación del dinero vaya acorde a sus necesidades y evitando que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, incurra en riesgos innecesarios;
 - c) El Asesor de Crédito solicitará al socio la presentación de la Solicitud de crédito debidamente firmada, en la que se revisará la coherencia y veracidad de los datos proporcionados por el socio;
 - d) El Asesor de Crédito verificará que la documentación adjunta a la solicitud de crédito este completa y revisarán los datos del socio en buro de información, Base del CONSEP, depósito de encaje y garantías de acuerdo al monto solicitado;
 - e) El Asesor de Crédito analizará los documentos y el resultado se reflejará a través de su firma en la solicitud de crédito, en el que se indicará los términos y condiciones en que se aprueba el crédito. Toda la documentación presentada en el trámite será archivada en el expediente de crédito del socio;
 - f) El Asesor de Crédito está autorizado a solicitar al socio garantías adicionales en caso de ser necesario;
 - g) El Asesor de Crédito resolverá las solicitudes de crédito dentro de los límites que le correspondan y que constan en el Catálogo de Productos;
- Anexos 21-23**
- h) Los Asesores de Crédito deberán constatar el destino de los créditos que fueron otorgados;
 - i) Los Asesores de Crédito emitirán reportes diarios de la gestión de colocación y de cobranza (reporte de morosidad), que serán supervisados semanalmente por el Jefe de Agencia y Jefe de Negocios para su respectivo análisis.
 - j) Cuidará y velará por el cuidado y buen funcionamiento del mobiliario y equipo a su cargo y bajo su responsabilidad;

- k) Otras que sean impartidas por su superior y que sean propias de su responsabilidad.
- l) El Asesor de Crédito revisará los casos priorizando los montos y rangos de morosidad, para definir acciones a realizar con el fin de recuperar el crédito.
- m) Todas las acciones de cobranza realizadas por el Asesor de Crédito se deberán registrar en la hoja de gestión. **Manual de Cobranza**

Estrategias De Cobranza

Para realizar una gestión adecuada en el proceso de cobranza le gestor podrá utilizar las diferentes estrategias, grados de presión o acciones según el riesgo que el socio representa.

A continuación se presenta las guías para realizar la gestión adecuadamente, en base al esquema de cobranza a seguir por días de atraso, según la siguiente tabla:

Tabla N° 6.10.

Seguimiento de la cartera en mora

HOJA DE SEGUIMIENTO DE LA CARTERA EN MORA				
N°	Banda de Morosidad	Responsable	Acción	Resultado esperado
1	Mora Preventiva: - 5 días a 0 días en mora.	Asesor de Crédito y Call Center	Llamada telefónica Mensaje de Texto	Prevención de retraso
2	De 1 a 4 días	Asesor de Crédito y Call Center	Llamada telefónica	Compromiso de pago Verbal
3	5 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Compromiso de pago formal Notificación No 1
4	De 5 a 10 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio y Llamada al Garante	Compromiso de pago Formal
5	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar Carta al deudor Notificación No 2

CONTINÚA 

6	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al socio	Entregar Carta al Garante Notificación No 1
7	De 15 a 20 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar carta al deudor Notificación No 3
8	De 15 a 18 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar carta al Garante Notificación No 2
9	De 18 a 22 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 3
10	De 22 a 26 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al deudor Extrajudicial Notificación No 4
11	De 26 a 30 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 4
12	De 30 a 90 días	Jefe de Negocios Jefe de Agencia y Asesor de Crédito	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta Gerencial al deudor y Garantes Notificación No 5
13	Mayor a 90 días	Gestor de Cobranza	Estrategias propias para cobranza	Recuperación del crédito visitas y notificaciones aplicando 4 soluciones de pago
14	Comité de Mora	Asesor Legal Externo	Cobranza Extra Judicial y Judicial	Recuperación del crédito mediante proceso legal

7.3. NIVELES Y RANGOS DE APROBACIÓN

El Asesor de Crédito conjuntamente con la Gerencia, por lo menos anualmente, o con la frecuencia que estime necesaria, propondrá a la resolución del Consejo de Administración, los montos de crédito que previa aprobación del Gerente, pueden aprobar los funcionarios de los diversos niveles de la entidad, los que podrán variar en ocasiones, por las circunstancias que establezca dicho organismo.

Tabla N° 6.11.

Nivel de aprobación Comité Crédito

NIVELES DE APROBACIÓN	INTEGRANTES	MONTOS	OBSERVACIONES
Comité de Crédito	Gerente	Desde \$ 50.00 Hasta \$ 20.000,00	Microcrédito Consumo
	Asesor de Crédito	Desde \$ 50.00 Hasta \$ 20.000,00	Microcrédito Consumo

Los niveles de aprobación de crédito de la son los siguientes:

Tabla N° 6.12.

Niveles de aprobación general

NIVELES DE APROBACIÓN	INTEGRANTES	MONTOS	OBSERVACIONES
Consejo de Administración	3+1 Vocales y Secretaria	Cualquier monto	Créditos Vinculados
Comité de Crédito Ampliado	Gerente General	Desde \$ 50,00 Hasta \$ 20.000,00	Microcrédito
	Jefe de Negocios Jefe de Agencia		Consumo
Comité de Crédito (Agencia)	Jefe de Agencia Asesor de Crédito	Desde \$ 50,00 Hasta \$ 3.000,00	Microcrédito y Consumo

Se aplicara la siguiente excepción, por ausencia de alguno de los integrantes del CCREA:

7.4. DE LAS CANCELACIONES ANTICIPADAS

Los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, cancelar sus créditos sin ser sujetos de ninguna penalización ni recargo por tal motivo.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, procederá al cobro anticipado solicitado por el socio, aplicando en primer lugar el valor

de los intereses devengados hasta la fecha de la PRE cancelación, más el saldo de capital adeudado por el socio.

7.5. ABONOS DE CAPITAL

Los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, pueden solicitar el abono de capital de los créditos que mantuvieron en la Institución en la fecha en que dispongan de recursos. Para el efecto aplicando en primer lugar el valor de los intereses devengados hasta la fecha del abono, y la diferencia se abona directamente a capital.

Esta modalidad de abono mantiene el plazo y produce la reducción del monto de la cuota.

7.6. CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO

Son consideradas operaciones de extremo riesgo crediticio y deberán ser rechazados, en los siguientes casos:

- ✓ Créditos con garantía prendaria y/o hipotecaria sobre los que pese cualquier tipo de gravamen o prohibición, así como bienes litigiosos, bienes en propiedad, otros excesivamente riesgosos, o cuya situación jurídica sea dudosa.
- ✓ Créditos a un socio que no puede o no quiere suministrar información financiera y/o referencias adecuadas.
- ✓ Créditos para negocios no rentables
- ✓ Créditos que estén en la Lista de Exclusión (Política Ambiental) o destinados a actividades ilícitas.
- ✓ Créditos garantizados con activos cuyo mercado está restringido o limitado.

7.7. EXCEPCIONES

Las únicas instancias que podrán autorizar excepciones a lo establecido en el MROC serán El consejo de Administracion y el Consejo de Vigilancia y en ausencia de este, la persona que Él o ellos designen, como respaldo del mismo se deberá presentar un informe detallado las circunstancias en que se detalló la excepción.

8. ANEXOS

A) ANEXO

REQUISITOS DE CRÉDITO CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA”

REQUERIMIENTO PARA ACCESO A CRÉDITO	
PERSONA NATURAL	
REQUISITOS	
✓	Ser socio de Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.
✓	Copia de la Cedula de Ciudadanía (Actualizada)
✓	Copia de la Papeleta de Votación (Ultimo sufragio).
✓	Pago de servicios básicos.
✓	Foto a color actualizada.
✓	Copia de Escritura con pago del predio del Municipio (Socio y Garante)
PERSONA JURÍDICA	
REQUISITOS	
✓	Copia del Contrato de Constitución de la empresa de la Persona Jurídica.
✓	Copia del nombramiento del Representante Legal.
✓	Copia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal (Actualizada).
✓	Copia de la Papeleta de Votación del Representante Legal. (Ultimo sufragio).
✓	Formulario de ingreso a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.
✓	Acta de autorización para el crédito.
✓	Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito.

CONTINÚA 

SOCIEDAD DE HECHO	
REQUISITOS	
✓	Copia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal de la Sociedad (Actualizada).
✓	Copia de la Papeleta de Votación del Representante de la Sociedad. (Ultimo sufragio).
✓	Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito.
✓	Formulario de ingreso a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza".
✓	Copia de la Escritura de la Sociedad de Hecho (Notariada)
✓	Acta de autorización para el crédito.
OBSERVACIONES GENERALES: Todos los socios deben tener:	
✓	Ahorro mínimo: \$ 4. ⁰⁰
✓	Certificados de Aportación: \$ 15. ⁰⁰
✓	Encaje: \$ 10 x 1

Figura N° 6.3. Requisitos de Crédito

B) ANEXO**REGISTRO DE CRÉDITO VINCULADO****Tabla N° 6.13.****Registro de Crédito Vinculado**

LOGO					REPORTE DE CRÉDITOS VINCULADOS							
												
Fecha del reporte:												
N°	Apellidos y Nombres	C.I.	Cargo "COAC"	Parentesco	Valor Original	Total por vencer	No devenga interés	Total Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Total Deuda	Tiempo Vencido (días)
						\$		\$		\$	\$	

C) ANEXO
RECARGOS POR MORA EN EL PAGO DE CRÉDITO

Tabla N° 6.14.

Regulación 51, TASAS E INTERÉS POR MORA, BCE 2013

LOGO		TABLA DE RECARGO POR ATRASO SEGÚN "BCE"	
Nota: <ul style="list-style-type: none"> • Incluye únicamente las tasas de interés determinada por el ente de control, • La COAC se guardara la reserva de establecer los costes por cada acción realizada para garantizar los pagos. 			
DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO		DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	
0		0%	
1-15		5%	
16-30		7%	

Recibí conforme

Entregado por

Sr.

Sr.

D) ANEXO

REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL MROC

REGISTRO DE ENTREGA DE: MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO	
Fecha de entrega del material	
Oficina.....	
Nombre del Personal quien recibe	
Con el presente documento queda como constancia que el Señor (a/Srta.),.....	
....., con C.I.#.	
Recibe desde la Jefatura de Negocios de la Institución:	
➤ Un Manual y Reglamento de Crédito	COPIA # <input type="text"/>
Actualizado al.....	del 201.....
<p><i>Como política de carácter obligatorio de la institución, todo el personal debe cumplir con cada uno de los aspectos que se especifica en el documento según la función que desempeñe, también se deberá respetar; la privacidad, derechos de propiedad intelectual, el correcto manejo y uso de mismo sin tergiversar los contenidos con el fin de favorecer o perjudicar a cualquiera de las partes</i></p>	
<p><i>Acepto mi responsabilidad en caso de faltar a lo mencionado en el documento y por parte de mis superiores.</i></p>	
-----	-----


Figura N° 6.4. Registro de Entrega/Recepción MROC

E) ANEXO

MONTOS PLAZOS MÁXIMOS POR LÍNEA DE CRÉDITO


Tabla N° 6.15.

Montos y Plazos por línea de crédito

Caja Solidaria de Ahorro y Credito "Nueva Esperanza"				
				
TASAS DE INTERÉS VIGENTES PARA CRÉDITOS				
N° de Acta				
Fecha de Resolución		DÍA	MES	AÑO
MONTO DE CRÉDITO		TIPOS DE CRÉDITO	TAS A BCE	PLAZO MÁXIMO
DE \$ 50, ⁰⁰	HASTA \$ 3.000, ⁰⁰	MICROCRÉDITO MINORISTA	30,50 %	24 MESES
\$ 3.001, ⁰⁰	\$ 10.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO SIMPLE	27,50 %	36 MESES
\$ 10.001, ⁰⁰	\$ 20.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO AMPLIADO	25,50 %	60 MESES
\$ 50, ⁰⁰	\$ 50.000, ⁰⁰	CONSUMO	16,30 %	NEGOCIAR

F) ANEXO

ENCAJES VIGENTES POR LÍNEA DE CRÉDITO

Caja Solidaria de Ahorro y Credito "Nueva Esperanza"			
			
ENCAJES			
Consumo & Microcrédito			
NIVEL DE SOCIO	MONTO	ENCAJE	CONDICIÓN
SOCIO NUEVO	De \$ 50 - Hasta \$ 3.000	0	NO
SOCIO NUEVO	De \$ 3000 - Hasta \$ 20.000	10 x 1	NO
SOCIO "AA"	De \$ 3000 - Hasta \$ 10.000	20 x 1	SI
SOCIO "AAA"	De \$ 3.000 - Hasta \$ 10.000	0	SI

CONDICIONES:

Socio "AA"

- Mantener historial crediticio en el sistema financiero cuyo monto de crédito sea igual o superior a \$ 3.000
- Promedio de mora no mayor a 5 días en el último crédito.
- Mora máxima 12 días
- Los 12 últimos meses debe registrar operaciones al día sin mora en el sistema financiero.
- Score, igual o superior a 450
- Garantes 2, 1 con casa propia

Socio "AAA"


- Mantener historial crediticio en el sistema financiero cuyo monto de crédito sea igual o superior a \$ 5.000
- Promedio de mora no mayor a 3 días en el último crédito.
- Mora máxima 8 días
- Los 18 últimos meses debe registrar operaciones al día sin mora en el sistema financiero.
- Score, igual o superior a 600
- Garantes 1, con casa propia
- No registrar operaciones en más de 3 IFIS.

Figura N° 6.5. Encaje vigente por línea de crédito

G) ANEXO**INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL "FILE DE CRÉDITO"**

Tabla N° 6.16.

File de Crédito

Caja Solidaria de Ahorro y Credito		
"Nueva Esperanza"		
		
INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL FILE DE CRÉDITO	TIPOS DE CRÉDITO	
	CONSUMO	MICROCRÉDITO
INFORMACIÓN BÁSICA		
Evidencia de consulta en el buró de crédito		
Evidencia de confirmación de las referencias		
Copias de cedula de identidad y certificado de votación (deudor y garante)		
Copia del RUC		
Copia de últimos pagos de servicios básicos		
ORDENES DE OPERACIÓN		
Solicitud de crédito		
Informe de verificación		
Resolución y aprobación del estamento correspondiente		
Copia del pagare		
Tabla de amortización firmada por el socio		
Orden de pago o desembolso		
INFORMACIÓN FINANCIERA		
Estado de Situación Financiera personal		
MISCELÁNEOS – AVALÚOS		
Avalúos de los bienes ofrecidos en garantía		
CRÉDITOS CANCELADOS		
Solicitud de crédito		
Orden de pago o desembolso		

CONTINÚA →

CARPETA LEGAL		
Copia del ruc		
Poderes especiales		
Copia de contratos de hipotecas o de prenda, constituidos a favor de la COAC		
Copia de los certificados de los registro mercantil y de la propiedad sobre prendas e hipotecas		
Copia de pólizas de seguro y certificado de endoso de las mismas		
Documentos sobre garantías (escrituras, facturas, contratos, otros)		

H) ANEXO

FONDO DE RESERVA PATRIMONIAL

REPUBLICA DEL ECUADOR		FORMULARIO 229	
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS			
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS			
FECHA :	dic-13		
CONFORMACION DEL PATRIMONIO TECNICO TOTAL			
A	TOTAL PATRIMONIO TECNICO PRIMARIO	4.422.986,46	
B	TOTAL PATRIMONIO TECNICO SECUNDARIO	175.731,45	
C	(A + B) PATRIMONIO TECNICO TOTAL	4.598.717,91	
D	DEDUCCIONES AL PATRIMONIO TECNICO TOTAL (**)		
E	(C – D) PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO	4.598.717,91	
	PORCENTAJE DE PATRIMONIO TECNICO	13,14%	
	PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO SEPS	9,00%	
	DIFERENCIA	4,14%	
	10% PATRIMONIO TECNICO	459.871,79	
	2% PATRIMONIO TECNICO	91.974,36	
		MINIMO	
<p>(**)</p> <table border="1"> <tr> <td>Sujeto a las restricciones de la tercera disposición transitoria de la sección VII, del capítulo I, subtítulo V, título IV, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria</td> </tr> </table>			Sujeto a las restricciones de la tercera disposición transitoria de la sección VII, del capítulo I, subtítulo V, título IV, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria
Sujeto a las restricciones de la tercera disposición transitoria de la sección VII, del capítulo I, subtítulo V, título IV, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria			
ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO			
Activos ponderados con 0,00		0,00	
Activos ponderados con 0,10		0,00	
Activos ponderados con 0,20		0,00	
Activos ponderados con 0,40		0,00	
Activos ponderados con 0,50		0,00	
Activos ponderados con 1,00		35.005.246,82	
F TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO		35.005.246,82	
POSICION, REQUERIMIENTO Y RELACION DE PATRIMONIO TECNICO			
G = F x 9%	PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO	3.150.472,21	
H = E – G	EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO	1.448.245,70	
	ACTIVOS TOTALES Y CONTINGENTES x 4%	1.523.616,73	
GERENTE GENERAL	CONTADOR GENERAL		

Figura N° 6.6. Fondo de Reserva Patrimonial

J) ANEXO

DIAGRAMA DE: CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO
 “SOCIO-ASESOR”

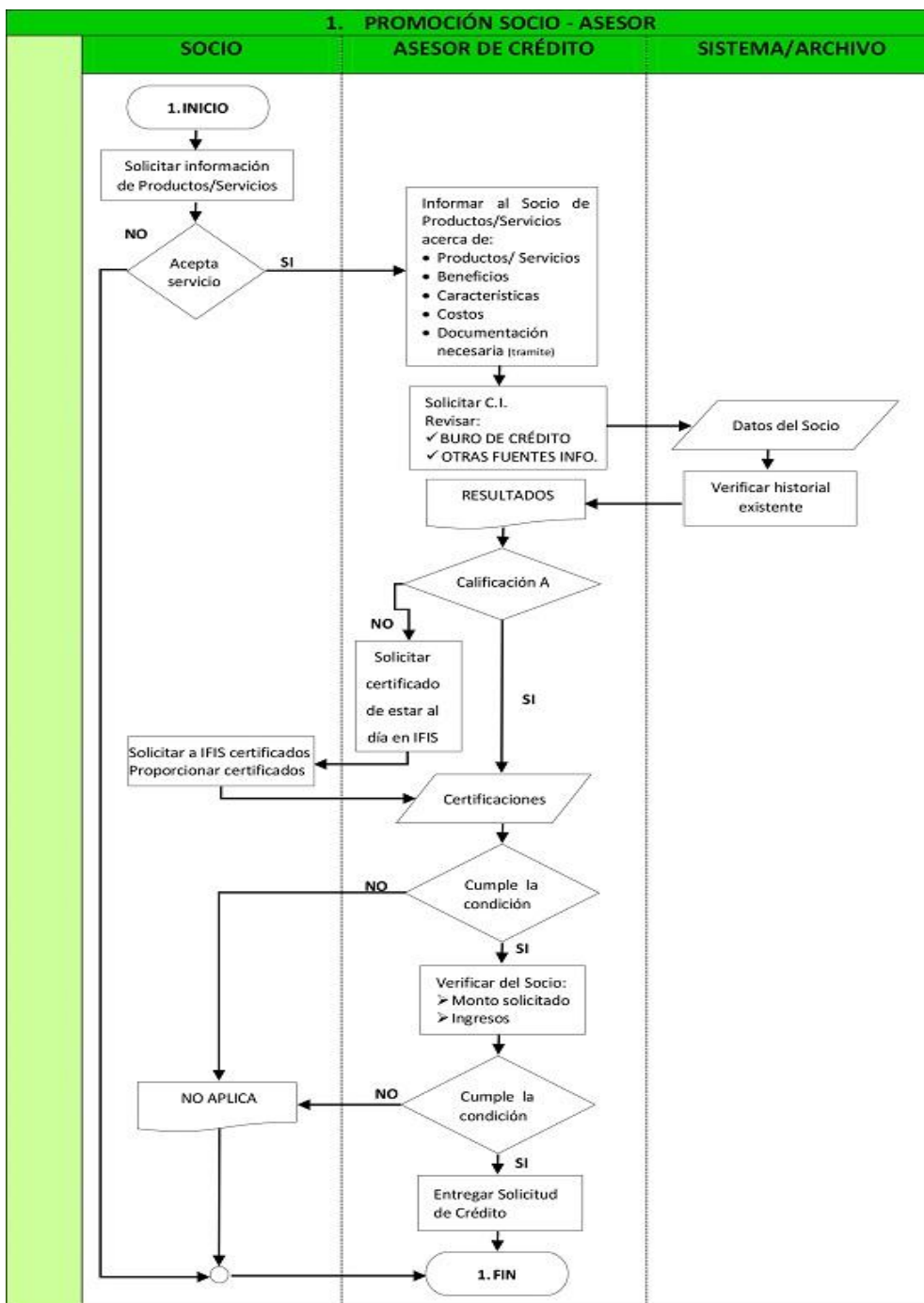


Figura N° 6.7. Diagrama de Promoción Socio-Asesor

K) ANEXO

DIAGRAMA RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN

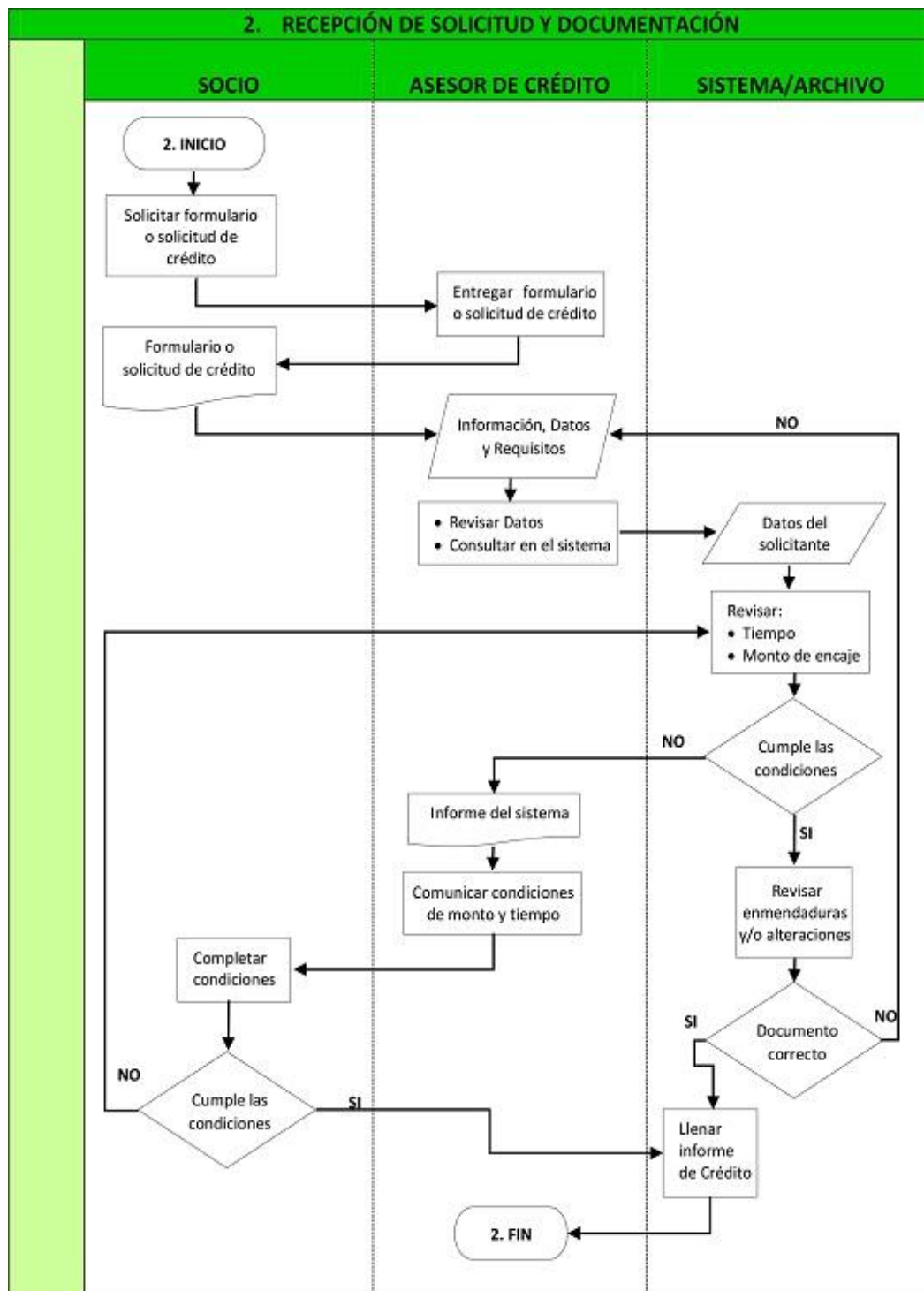


Figura N° 6.8. Diagrama de Recepción de Solicitud y Documentación

L) ANEXO

DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN E INSPECCIÓN “ASESOR-PERITO”

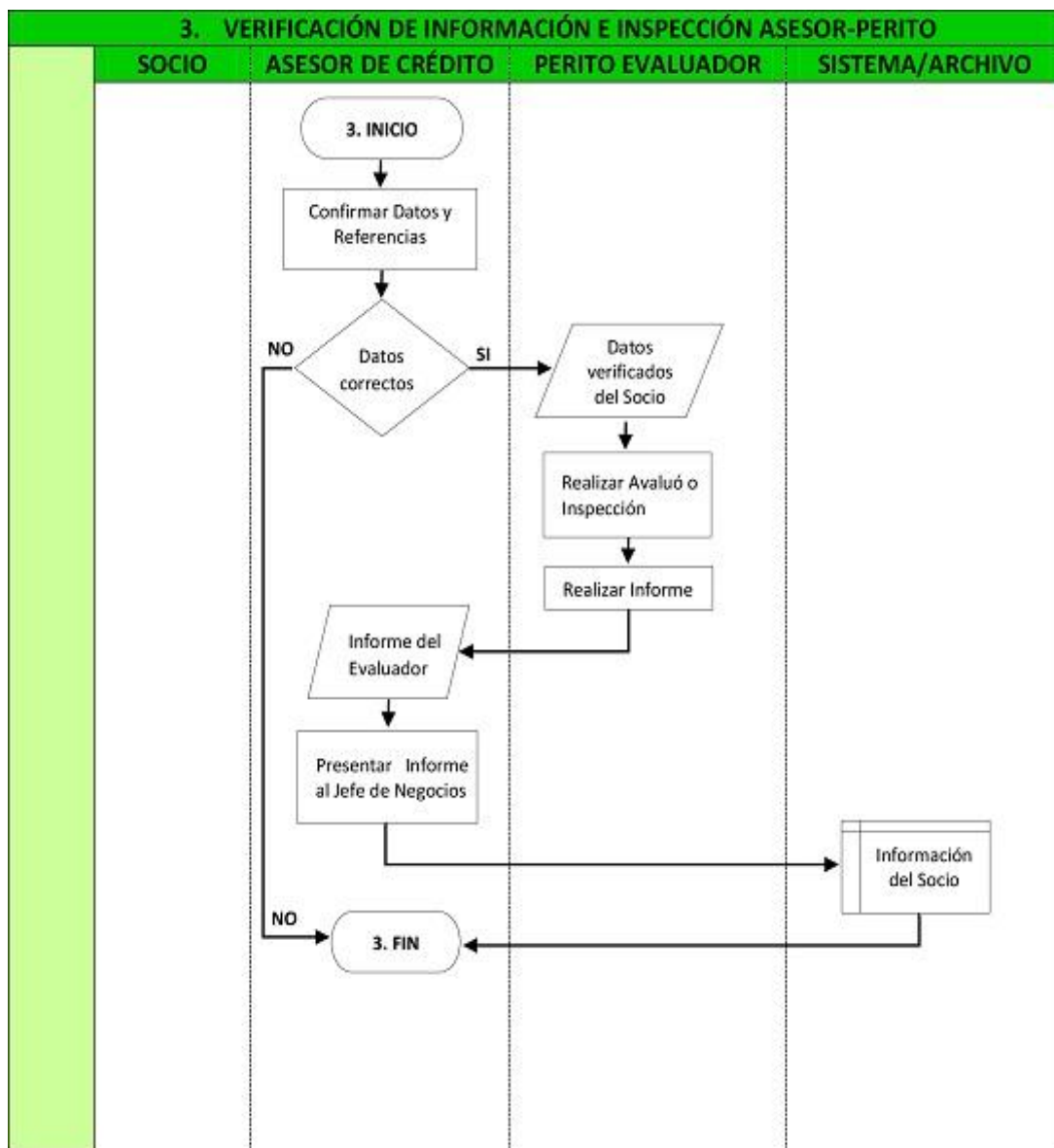


Figura N° 6.9. Diagrama de Verificación de la Información e Inspección Asesor-Perito

M) ANEXO

DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN E INSPECCIÓN “ASESOR- SOCIO”

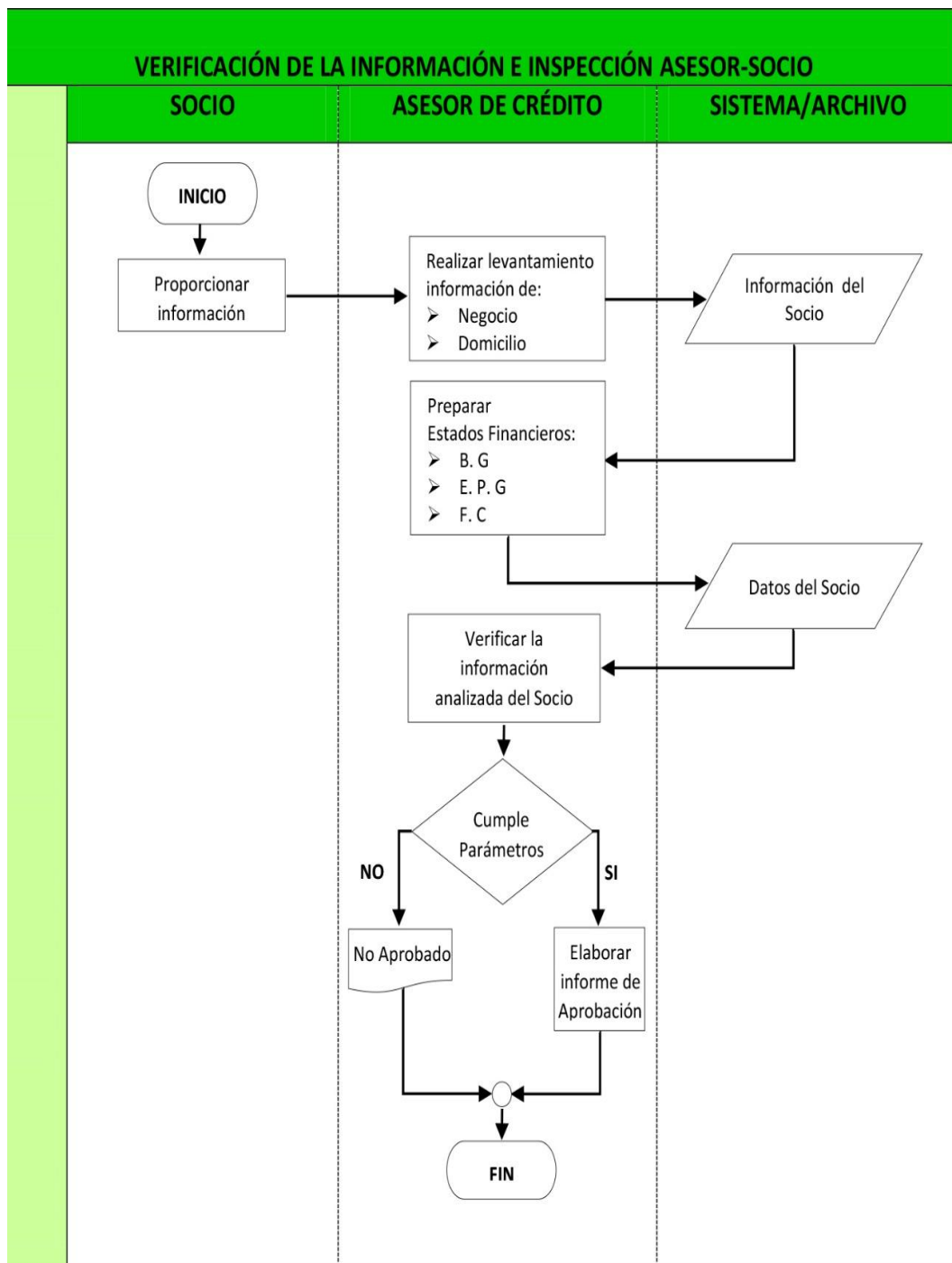


Figura N° 6.10. Diagrama de Verificación de Información e Inspección Asesor- Socio

N) ANEXO

DIAGRAMA DE ANÁLISIS EVALUACIÓN, RESOLUCIÓN Y APROBACIÓN

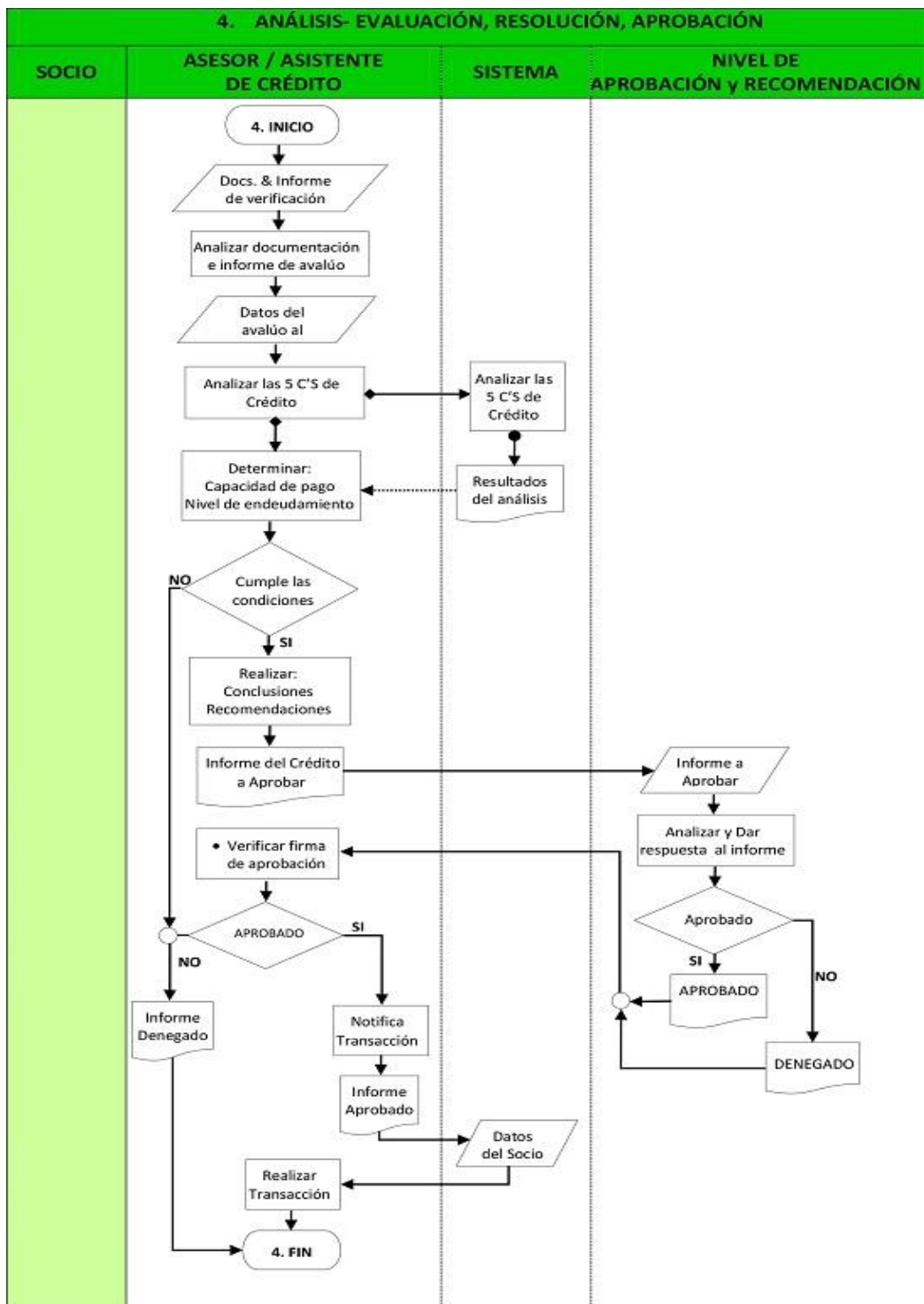


Figura N° 6.11. Diagrama de Análisis Evaluación, Resolución y Aprobación

P) ANEXO

Solicitud de Crédito

SOLICITUD DE CRÉDITO

MONTO SOLICITADO..... N° Socia/o.....
 FECHA:..... PLAZO DE CRÉDITO.....

DATOS DE LA SOLICITANTE

Apellidos.....Nombres.....Dirección
 Domiciliaria.....Calle.....
 Teléfono.....Ocupación.....
 Dirección de Trabajo.....
 Cedula de Identidad N°.....Estado Civil.....

Vivienda

Propia Arrendada Prestada

1. DATOS DEL/LA CONYUGE

Apellidos.....Nombres.....
 Cedula de identidad N°.....Ocupación.....
 Dirección de trabajo.....

2. INGRESOS Y EGRESOS ECONÓMICOS FAMILIARES

Ingresos mensuales

Sueldos
 Agricultura
 Negocio
 Crianza de animales
 Otros

Total ingresos

Egresos mensuales

Alimentación
 Educación
 Servicios básicos
 Prestamos a otras instituciones

Total egresos

TOTAL INGRESOS NETOS

3. DESTINO DE CREDITO

Para invertir en:

Agricultura	Ganadería
Comercio	Consumo
Casa	Compra de previo
Otros	

4. DATOS DEL GARANTE 1

Apellidos.....Nombres.....Dirección
 Domiciliaria.....calle.....
 Teléfono.....Ocupación.....
 Dirección de Trabajo.....

Cedula de Identidad N°.....Estado Civil.....

Vivienda

Propia Arrendada Prestada

5. DATOS DEL GARANTE 2

Apellidos.....Nombres.....Dirección

Domiciliaria.....calle.....

Teléfono.....Ocupación.....

Dirección de Trabajo.....

Cedula de Identidad N°.....Estado Civil.....

Vivienda

Propia Arrendada Prestada

6. FIRMAS

Solicitante

Cl.....

Garante 1

Cl.....

Cónyuge

Cl.....

Garante 2

Cl.....

7. APROBACIÓN DEL CRÉDITO

El consejo de vigilancia de créditos aprueba la siguiente solicitud:

Q) ANEXO

AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR Y OBLIGACIONES FINANCIERAS

Tabla N° 6.18.

Auxiliar Cuentas por Cobrar y Obligaciones Financieras


Caja Solidaria de Ahorro y Credito "Nueva Esperanza"		
		
REGISTRO AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR		
CLIENTES	Antigüedad de saldos (días)	Montos de Cuentas por Cobrar
TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR		
REGISTRO AUXILIAR DE CRÉDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO FORMAL		
INSTITUCIÓN FINANCIERA	PLAZO	SALDO
TOTAL DE CRÉDITOS CON EL SISTEMA FINANCIERO		

R) ANEXO

CATÁLOGO DE PRODUCTOS “CRÉDITO EMERGENTE”

Tabla N° 6.19.

Catálogo de Crédito Emergente

Caja Solidaria de Ahorro y Credito “Nueva Esperanza”		
		
CATALOGO DE PRODUCTOS		
Fecha de resolución		
N° Acta		
Tipo de Crédito	CONSUMO	
Nombre	CRÉDITO EMERGENTE	
Características	Se otorga de manera inmediata, una vez cubiertos los requisitos para cubrir calamidades domésticas por muerte, accidente o enfermedad	
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de crédito para deudor y garante ➤ Copia de la cedula de identidad ➤ Recibo del pago o certificación de ingresos (mínimo de tres meses) ➤ Giros del exterior o contratos de arrendamiento legalizado ➤ Honorarios (declaración de impuestos, facturas), comprobantes de pensiones jubilares o Certificado Bancario ➤ Constancia de domicilio (pagos de servicios básicos) <p>Certificados o documentos que valide la calamidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificado médico ➤ Factura de gastos médicos ➤ Partida de Defunción 	
MONTOS	DESDE	HASTA
	\$ 50,00	\$ 4.000.000,00
PLAZO: Dependerá del monto solicitado	DESDE	HASTA
	01 mes	60 meses
TASA DE INTERÉS ANUAL	Establecida por BCE	

CONTINÚA →

COMISIÓN	0,00%	
ENCAJE	SOCIOS NUEVOS	5 X 1
	SOCIOS ANTIGUOS	10 X 1
GARANTÍA	1. Garante hasta \$ 3.000,00 dólares americanos y dos garantes solventes para el resto de montos, hipoteca, prendario Los socios clase "A y B" se garantizan con el historial de su cuenta	
TIEMPO DE ENTREGA	Máximo en 24 horas crédito normal y máximo 30 minutos una vez cubiertos todos los requisitos	
NIVEL DE APROBACIÓN	JEFE DE AGENCIA	Hasta: \$ 3.000,00
	ASESOR DE CREDITO	Hasta: \$ 40.000,00

NANCY IZA

Gerente / Presidente

S) ANEXO
CREDIPÓLIZA

Tabla N° 6.20.

Catálogo de Productos

<p>Caja Solidaria de Ahorro y Credito “Nueva Esperanza”</p> 
CATÁLOGO DE PRODUCTOS

Fecha de resolución	
N° Acta	
Tipo de Crédito	CONSUMO
Nombre	CREDIPÓLIZA
Características	Este es un crédito ordinario inmediato, al cual se puede acceder para cubrir cualquier requerimientos del solicitante, usando como garantía una póliza emitida por la COAC
REQUISITOS	Solicitud de crédito Copia de la cedula de identidad Endoso de la Póliza favor de la La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”. Partida de Defunción
MONTOS	DESDE
	80% valor de la Póliza
PLAZO: Dependerá del monto solicitado	DESDE
	Fecha de vencimiento de La Póliza
TASA DE INTERÉS ANUAL	Variable: TRES puntos por arriba de la tasa de interés mínima, vigente para este segmento, según BCE

CONTINÚA →

APORTE	2% del monto de crédito	
ENCAJE	SOCIOS NUEVOS	NO APLICA
	SOCIOS ANTIGUOS	NO APLICA
GARANTÍA	Póliza emitida por la COAC	
TIEMPO DE ENTREGA	30 minutos en las oficinas de la COAC	
NIVEL DE APROBACIÓN	ASESOR DE CRÉDITO	Hasta: \$ 3.000,00
	GERENTE	Hasta: \$ 40.000,00

NANCY IZA
Gerente / Presidente

BIBLIOGRAFÍA

BAENA, G. (2006). Metodología de la Investigación. México D.F: Publicaciones Cultural.

BERNAL, C. (2006). Metodologia de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México D.F: Pearson Educación.

CARPIO, F. C. (2008). Sistemas y Procedimientos Contables. México D.F: Mc Graw Hill.

CHIAVENATO, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mexico D.F: McGraw - Hill Interamericana.

CORAGGIO, J. (2013). Estudios sobre Economía Popular y Solidaria. Quito: V&M Gráficas.

DELGADO. (2010). Políticas institucionales de investigacion, transferencia. Quito: Miscelánea .

ENCIPLOPEDIA.AUTODIDACTICA. (2005). Enciclopedia Autodidactica. Barcelona: Oceano.

FIERRO, A. (2011). Contabilidad General. Colombia: Ecoe.

GERTZ, F. (1976). Origen y Evolucion de la Contabilidad. Mexico D.F: Trillas.

GIOPP, A. M. (2005). Gestion por procesos y creacion de valor publico . Santo Domingo : Buho.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, P. (2007). Fundamentos de metodología de la investigación. España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.

IICA, I. I. (2002). La Administración de la Empresa Asociativa. Paraguay.

JÁCOME, H., & CÓRDOVEZ, J. (2003). Microfinanzas en la economía ecuatoriana: Una alternativa para el desarrollo. Serie de documentos de investigación , 11.

JURAN. (1996). Juran y la calidad por el diseño. España: diaz de santos.

LARA HARO, A. (2005). Medición y control de riesgos financieros. México D.F : tercera edición.

MARTÍNEZ, C. (2012). Estadística y Muestreo. Bogotá: ECOE Ediciones.

MIGUEL, P. A. (2009). Calidad. Madrid-Espana: COPYRIGHT 2009 Ediciones .

MUÑOZ, R. (2013). Estudios sobre Economía Popular y Solidaria. Quito: V&M Gráficas.

SALGADO, V., & TAPIA, R. (2011). Economía Solidaria: una alternativa de desarrollo integral para la sociedad. Quito: IAEN.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2014). Cultura y Planificación Financiera. Quito.

URIAS, J. (2007). Introduccion a la Contabilidad.Teoria y Practica. Madrid: Ediasa.

VENEGAS, F. (2008). Riesgos Financieros Y Económicos. México D.F.

LINKOGRAFIA

MIES. (2011). *Slideshare*. Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de <http://es.slideshare.net/quijotadasecuador/definiciones-cacs>

Recalde, H. (08 de 08 de 2011). *slideshare*. Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de sitio Web de slideshare: http://www.slideshare.net/hector_recalde/mtodologa-de-la-investigacion

UTPL. (2011). *Universidad Técnica Particular de Loja*. Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7690/1/332X599.pdf>

ANEXOS

