



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERIA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN FINANZAS,
CONTADOR PÚBLICO-AUDITOR**

**TEMA: “ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y LA INCIDENCIA EN EL
BALANCE SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA
CENTRO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**

AUTORAS:

**MARÍA VERÓNICA CUEVA REINOSO
JESSENIA FERNANDA VÁSCONEZ MASAQUIZA**

**DIRECTOR: ING. JULIO TAPIA
CODIRECTOR: DRA. CARLA ACOSTA**

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA



Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria-Reglamento

Credibilidad e imagen más solida

Segunda Resolución

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito

3.000 millones de dólares al año

Medir los beneficios económicos y sociales que se entregan a los socios

Aplicación de indicadores que permitan evaluar dichos beneficios.

factores primordiales para:

- Análisis de riesgo crediticio
- Planificación
- Control social

créditos

Identificar debilidades y fortalezas

Análisis del Balance Social

- Concesión de créditos
- Administración
- Seguimiento



CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVO GENERAL: Cuantificar el riesgo de crédito y establecer la incidencia en el balance social de la cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.

OBJETIVO ESPECÍFICOS	VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Analizar la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sierra Centro" de la ciudad de Latacunga, con enfoque del macroentorno y microentorno.</p>	RIESGO DE CRÉDITO	<p>Posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento por parte del deudor de sus obligaciones en las operaciones de intermediación crediticia y el mas grave de los incumplimientos es el impago. (REYES, Patricio, pág. 219)</p>	5 C's del Crédito	Carácter
<p>Desarrollar un análisis de investigación cuantitativa sobre la Gestión de Riesgo Crediticio y el Balance Social y así determinar su importancia dentro del sector cooperativo financiero.</p>				Capital
				Capacidad de Pago
<p>Realizar la propuesta de la gestión de riesgo para ser aplicado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sierra Centro" de la ciudad de Latacunga.</p>				Condiciones
<p>Realizar la propuesta del balance social para ser aplicado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sierra Centro" de la ciudad de Latacunga.</p>	BALANCE SOCIAL	<p>Instrumento que acredita el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural. (LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA- SEGUNDA DISPOSICION GENERAL - RO 444 - 10-05-2011)</p>	Principios Cooperativos	Colateral
				Asociación voluntaria y abierta
				Control democrático por los socios
				Participación económica de los socios
				Autonomía e independencia
				Educación, capacitación e información
Cooperación entre cooperativas				
Preocupación por la comunidad				

ANÁLISIS SITUACIONAL

PIB

Año	PIB
2009	54,558
2010	56,481
2011	60,883
2012	64,009
2013	66,879

DESEMPLEO

Mes	Desempleo
Jun-2011	5.00%
Jun-2012	4.06%
Jun-2013	3.87%
Jun-2014	4.65%



TASAS DE INTERÉS

Tasa de interés	Máxima		COAC
	Julio-2013	Julio-2014	2013
Consumo	16.30%	16.30%	16.30%
Microcrédito	25.50%	25.50%	25.5%

POBREZA

Mes	Rural	Urbano
Dic-09	57,50%	25,00%
Jun-10	52,89%	22,91%
Dic-10	52,96%	22,45%
Jun-11	49,79%	19,27%
Dic-11	50,89%	17,36%
Jun-12	44,96%	15,29%
Dic-12	49,07%	16,14%
Jun-13	40,73%	14,93%
Dic-13	42,03%	17,63%
Mar-14	40,91%	16,75%
Jun-14	41,69%	16,30%

SOCIOS

Socios	Cantidad
Socios ahorro a la vista	22
Socios depósito plazo fijo	4547
Clientes ahorro infantil	709
Total número de socios	5278

COMPETENCIA

Segmento 3	
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leonidas Proaño

SEGMENTACIÓN

Segmento	Activos (USD)	Cobertura (Número de cantones)	Número de socios
Segmento 1	0-250.000	1	Más de 700
Segmento 1	0-1'100.000	1	Hasta 700
Segmento 2	250.001-1'100.000	1	Más de 700
Segmento 2	0-1'100.000	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.001-9'600.000	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100
Segmento 3	1'100.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Más de 7.100
Segmento 3	9'600.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

ANÁLISIS DE RIESGO DE CRÉDITO Y BALANCE SOCIAL

Técnica de investigación

- Censo: Conjunto de actividades destinadas a acumular y compilar el padrón de una población estadística en un momento determinado

Cuestionarios

- Gestión del riesgo de crédito
- Balance Social

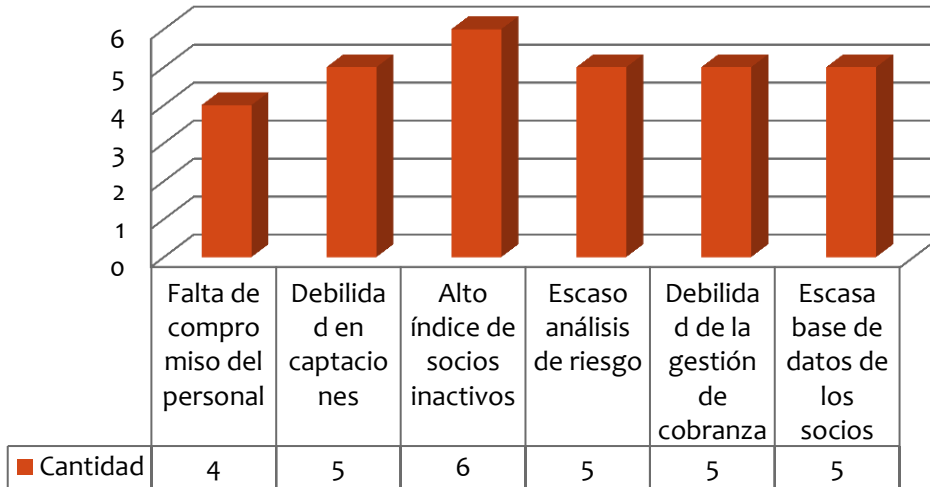
Población

- Representantes de la Asamblea
- Directivos
- Empleados

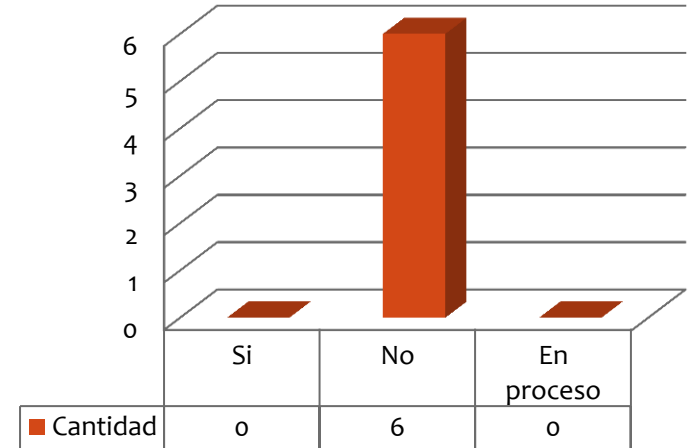


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL RIESGO DE CRÉDITO

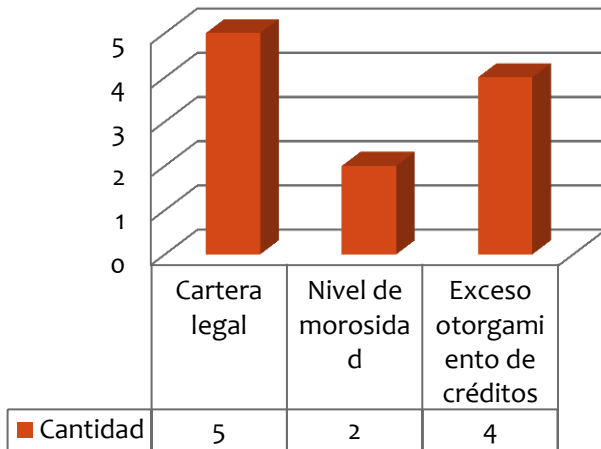
PRINCIPALES GENERADORES DE RIESGO DE CRÉDITO



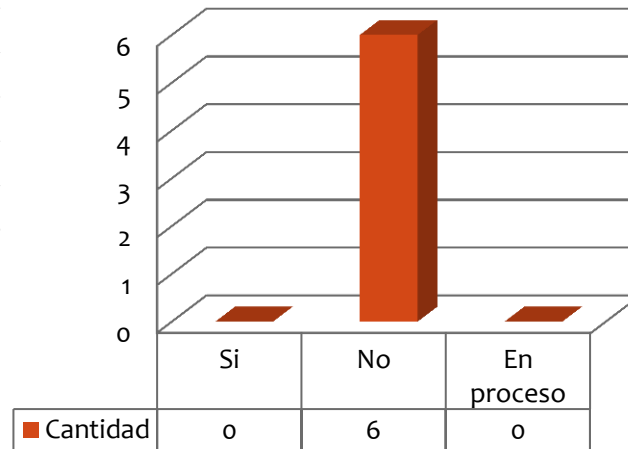
PARTICIPACIÓN DE LA UNIDAD DE RIESGOS EN LAS METODOLOGÍAS



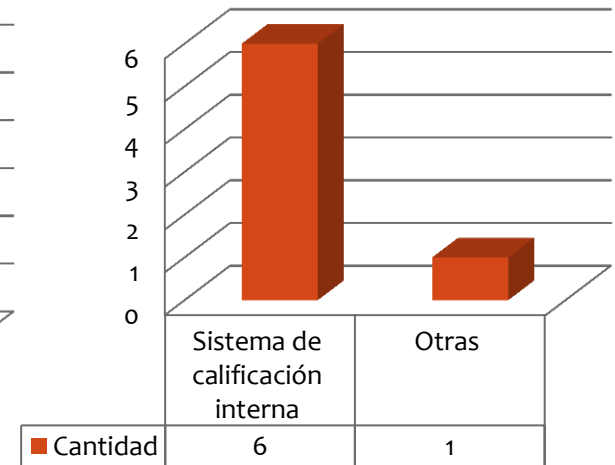
RIESGOS DE CRÉDITO MENCIONADOS EN EL INFORME A LA SEPS



EXISTENCIA DE INFORMES DE CALIFICADORA DE RIESGOS

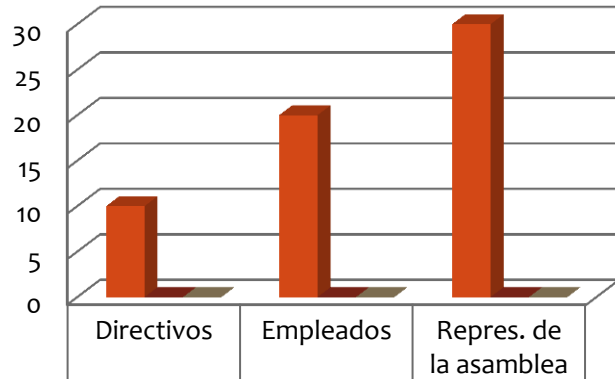


METODOLOGÍAS UTILIZADAS POR LA ENTIDAD



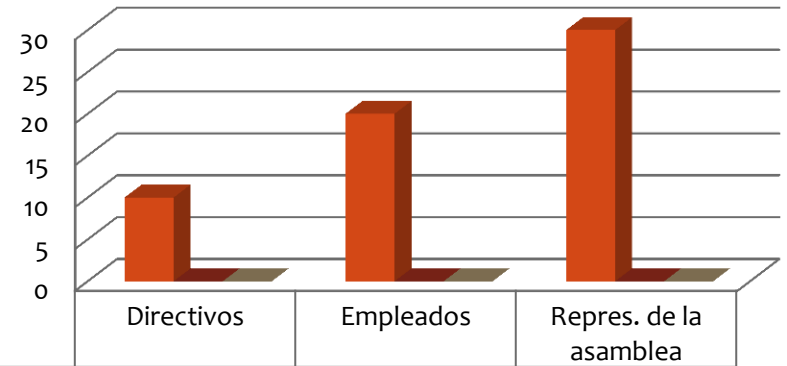
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE BALANCE SOCIAL

GARANTÍA DE NO EXISTIR BARRERAS DE MEMBRESÍA



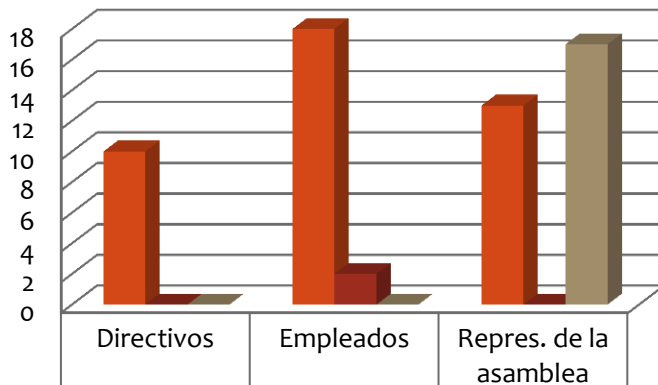
	Directivos	Empleados	Repres. de la asamblea
Si	10	20	30
No	0	0	0
Desconoce	0	0	0

LA ASAMBLEA COMO MÁXIMA EXPRESIÓN DE LA DEMOCRACIA



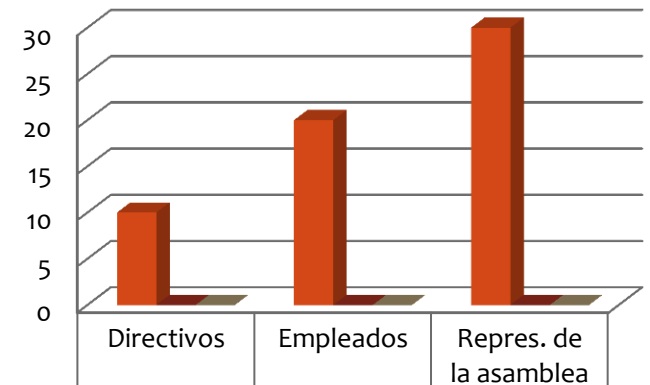
	Directivos	Empleados	Repres. de la asamblea
Si	10	20	30
No	0	0	0
Desconoce	0	0	0

MECANISMOS DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN ADECUADOS



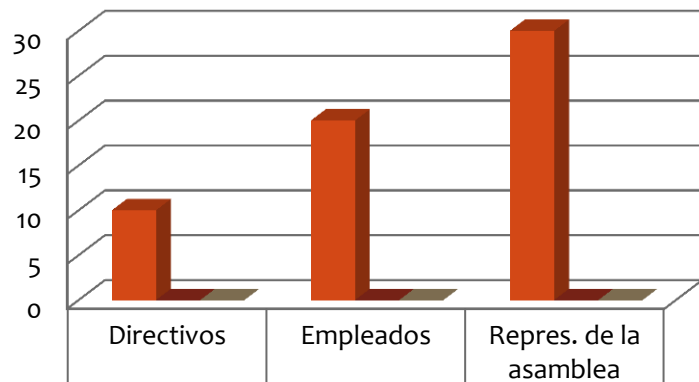
	Directivos	Empleados	Repres. de la asamblea
Si	10	18	13
No	0	2	0
Desconoce	0	0	17

CLARIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS SOCIOS EN ESTATUTOS Y REGLAMENTOS



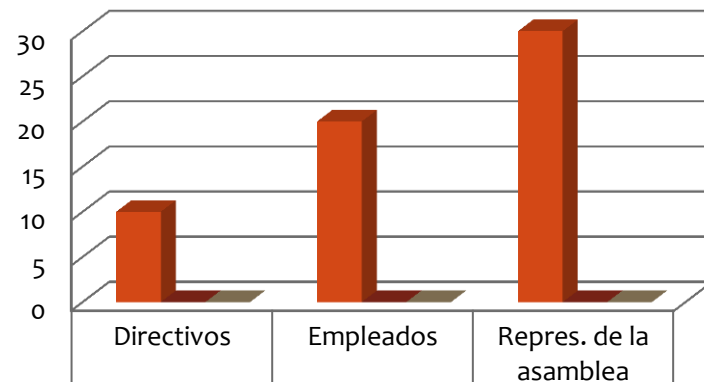
	Directivos	Empleados	Repres. de la asamblea
Si	10	20	30
No	0	0	0
Desconoce	0	0	0

RENTABILIDAD ECONÓMICA COMO MEDIO DE FORTALECIMIENTO DE LOS ASOCIADOS



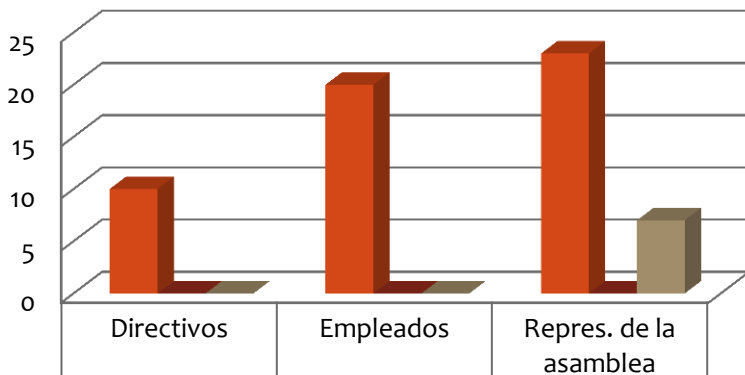
Si	10	20	30
No	0	0	0
Desconoce	0	0	0

ESTATUTO CLARO SOBRE LA AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA DE LA COOPERATIVA



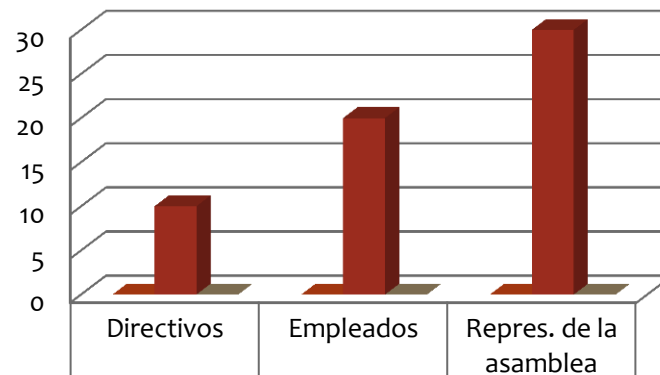
Si	10	20	30
No	0	0	0
Desconoce	0	0	0

EDUCACIÓN PARA LOS MIEMBROS DE LA COOPERATIVA



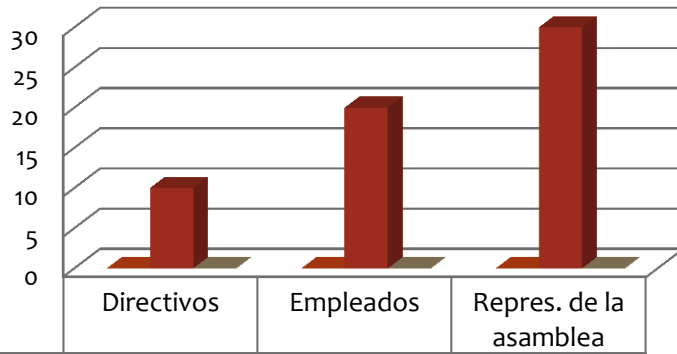
Si	10	20	23
No	0	0	0
Desconoce	0	0	7

EXISTENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO SOBRE SU DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL



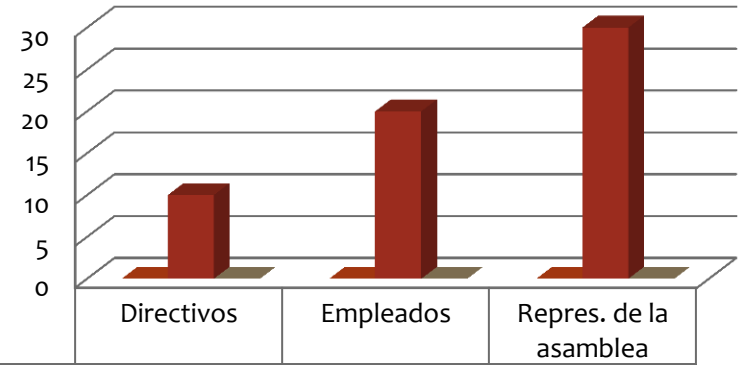
Si	0	0	0
No	10	20	30
Desconoce	0	0	0

ASOCIACIÓN CON OTRAS COOPERATIVAS



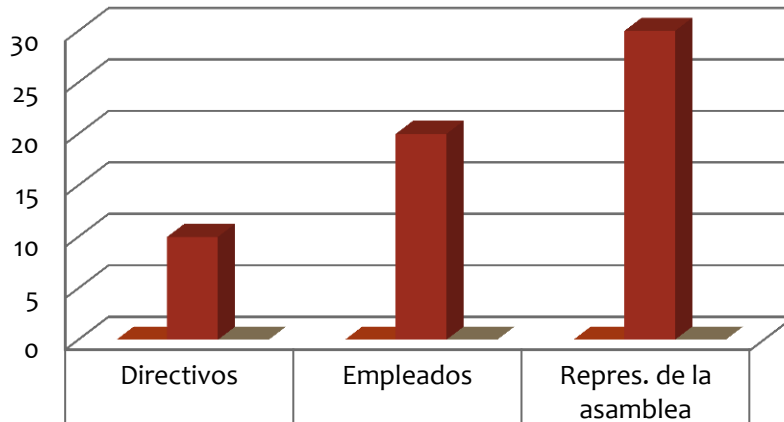
	Directivos	Empleados	Repres. de la asamblea
Si	0	0	0
No	10	20	30
Desconoce	0	0	0

PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS SOCIALES



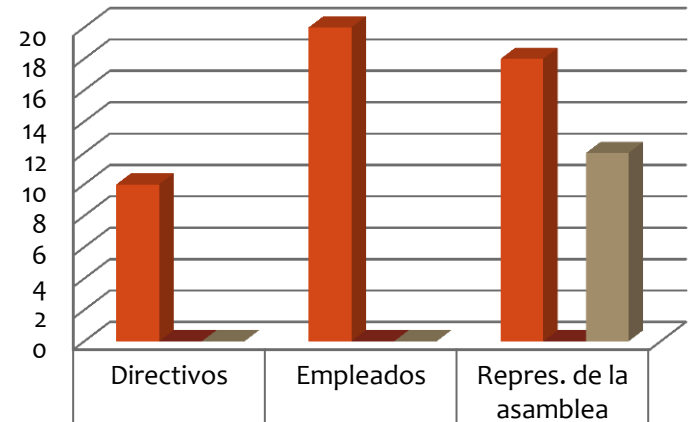
	Directivos	Empleados	Repres. de la asamblea
Si	0	0	0
No	10	20	30
Desconoce	0	0	0

RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA CON LA COMUNIDAD



	Directivos	Empleados	Repres. de la asamblea
Si	0	0	0
No	10	20	30
Desconoce	0	0	0

RESPECTO DE LOS DERECHOS DE SUS COLABORADORES, SOCIOS Y PERSONAS



	Directivos	Empleados	Repres. de la asamblea
Si	10	20	18
No	0	0	0
Desconoce	0	0	12

ANÁLISIS Y PROPUESTA GESTIÓN RIESGO DE CRÉDITO

Créditos COAC

Criterio	Cantidad	Porcentaje
Consumo	173	22.53%
Microcrédito	595	77.47%
Total	768	100%

Tasas de interés

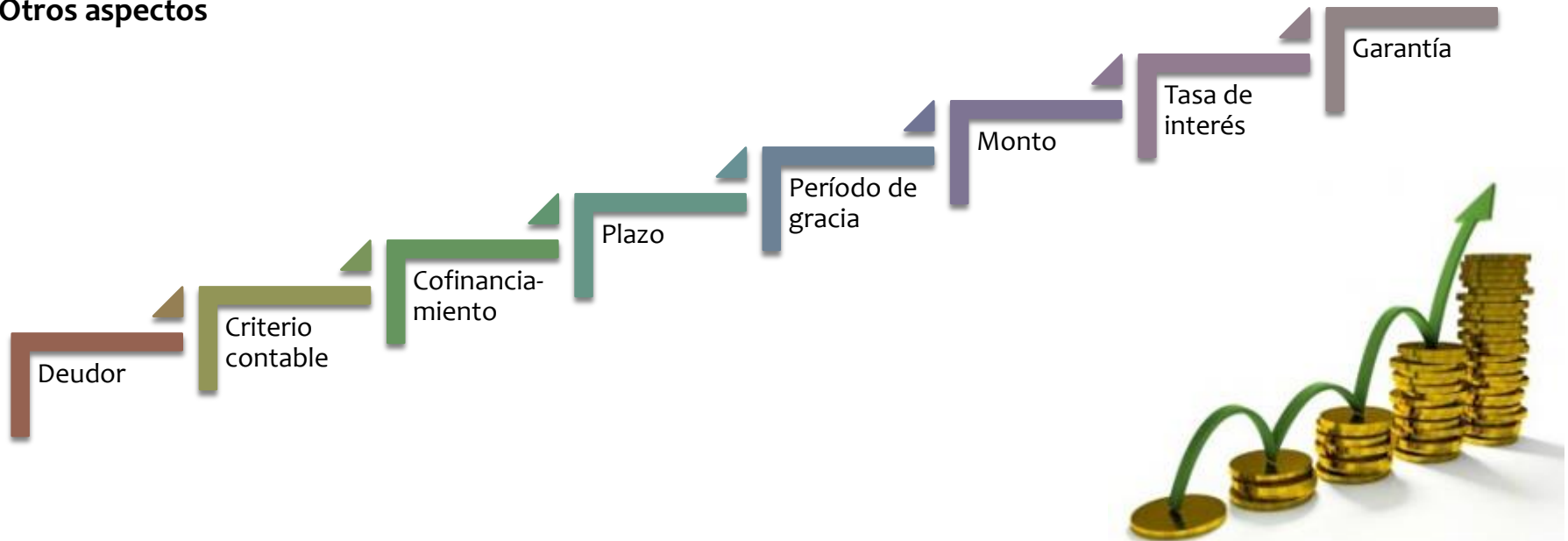
Tipo de crédito	Tasa de interés	
	BCE	COAC
Microcrédito	27%	25.5%
Crédito de consumo	16.30%	16.30%

Destino de créditos

Sección	Detalle	Cant.	%
Sección A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	151	25.38%
Sección C	Industrias manufactureras	122	20.50%
Sección F	Construcción	108	18.15%
Sección G	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos Automotores y motocicletas	157	26.39%
Sección H	Transporte y almacenamiento.	35	5.88%
Sección I	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	22	3.70%



Otros aspectos

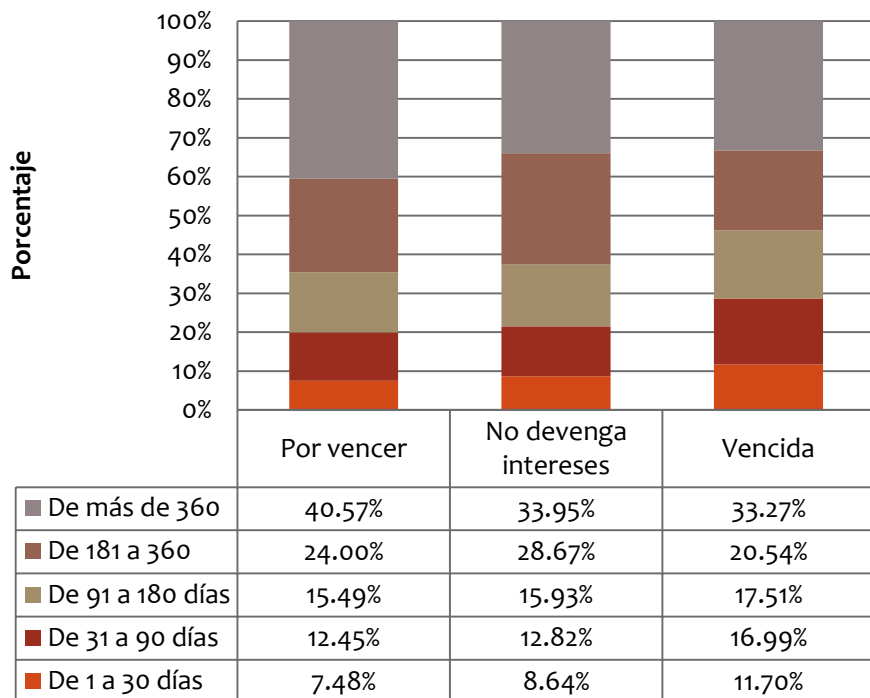


Tipo de riesgo

Riesgo	Tipo riesgo	Cant. Socios cons.	Monto	Cant. Socios mic.	Monto
Normal	A	159	558,166.08	376	1'216,009.71
Potencial	B	9	36,339.80	43	85,904.14
Deficiente	C	3	13,843.76	19	18,361.79
Dudoso recargo	D	1	4,199.81	17	28,939.23
Pérdida	E	1	1,224.58	140	240,246.08
Total		173	613,774.03	595	1'589,460.95



Maduración de la cartera



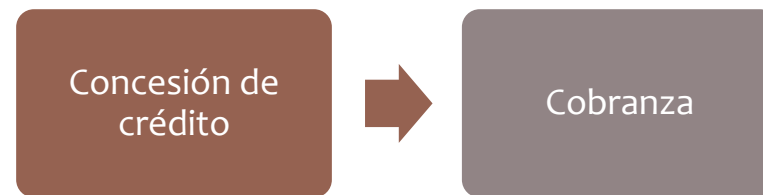
Cartera improductiva

Indicador	%
Cartera improductiva	5.29%
C. I. consumo	13.78%
C.I. Microcrédito	4.23%

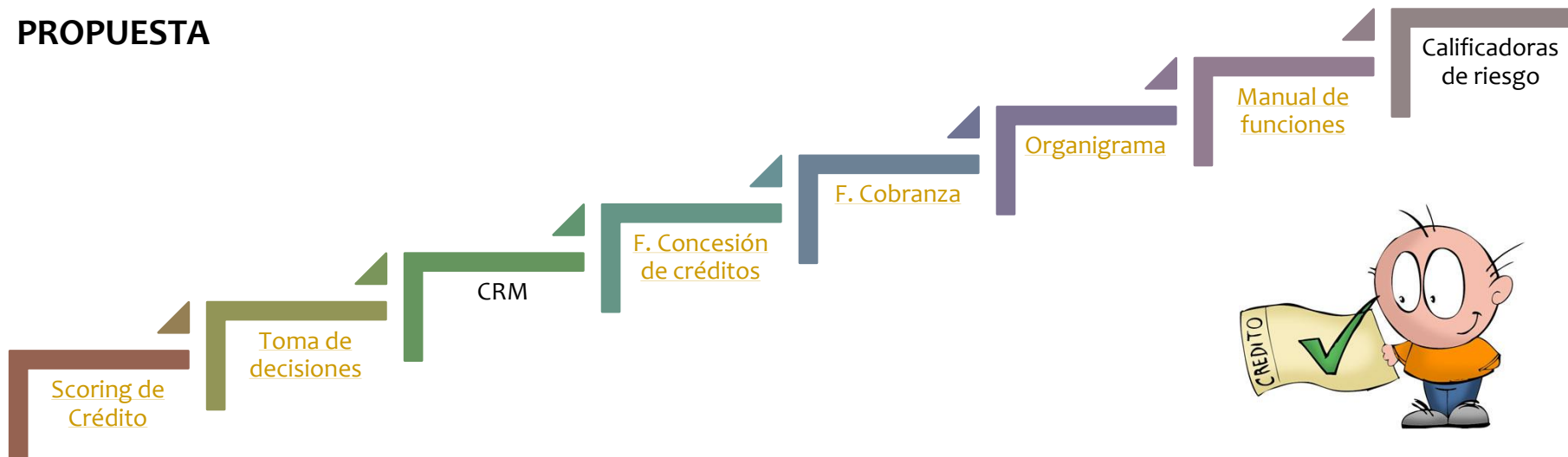
Índices de Morosidad

Indicador	% COAC	% SEPS	Var.
Morosidad bruta total	18,90%	7,80%	11,10%.
Morosidad consumo	7.05%	6,00%	1,05%
Morosidad microem.	23,90%	11,30%	12,60%

Flujograma



PROPUESTA



CRM

EVALUACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS	
Fórmula	$\frac{\text{Llamadas contestadas}}{\text{Total llamadas realizadas}}$
Resultado	En porcentaje (%)
Interpretación	Del total de llamadas realizadas a los socios, el ___% fueron contestadas.
Responsable	Operador Call-center
Frecuencia de aplicación	Mensual
SEMAFORIZACIÓN	
Rojo	● Amarillo ● Verde ●
<50	>=51 ; <80 >81

CALIFICADORAS DE CRÉDITO

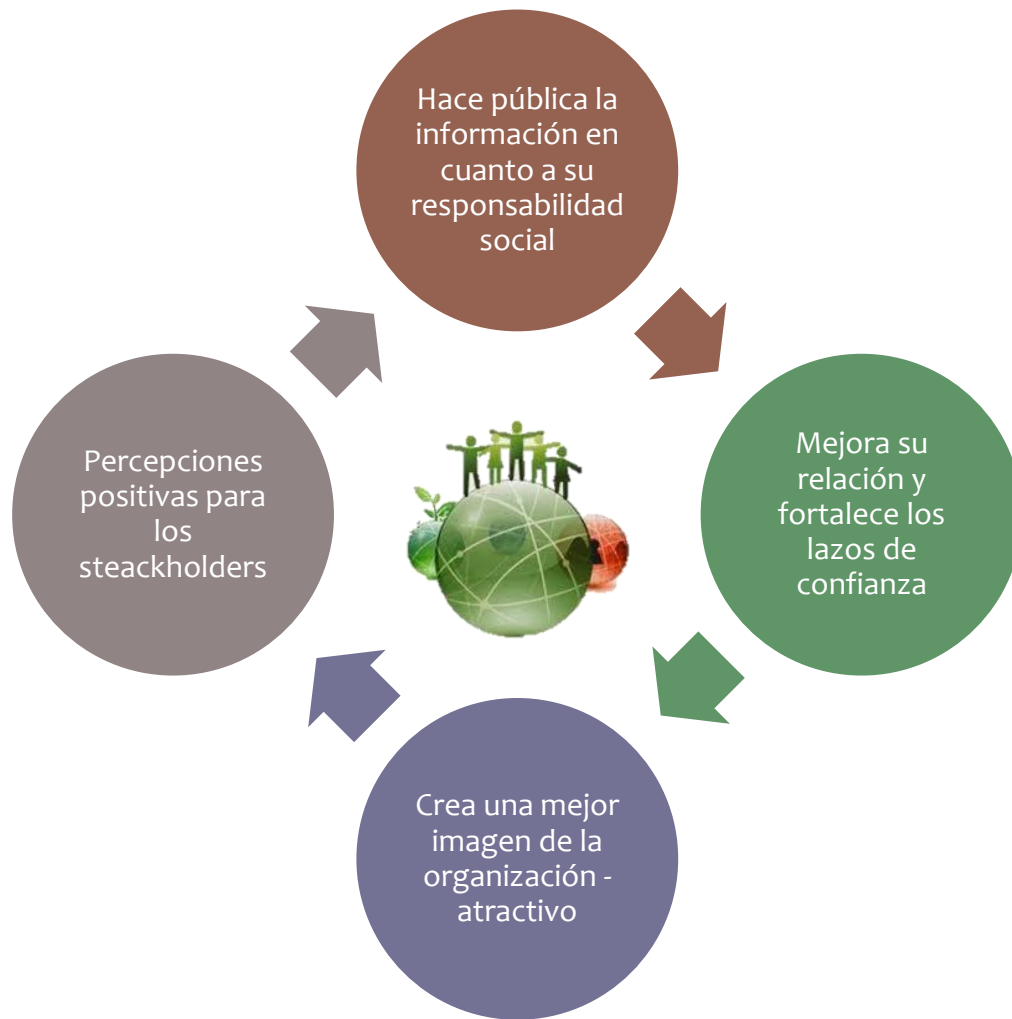
Calificadora de Riesgos	Ciudad
BANKWATCH RATINGS DEL ECUADOR S.A.	Quito
PACIFIC CREDIT RATING S.A.	Quito
SOCIEDAD CALIFICADORA DE RIESGO LATINOAMERICANA, SCRL S.A. (ANTES HUMPHREYS)	Guayaquil
MICROFINANZA CALIFICADORA DE RIESGOS S.A. MICRORIESG	Quito
CLASS INTERNATIONAL RATING CALIFICADORA DE RIESGOS S.A.	Quito
CALIFICADORA DE RIESGOS SUMMARATINGS S.A.	Guayaquil

ANÁLISIS Y PROPUESTA BALANCE SOCIAL

CLASIFICACIÓN



FUNCIÓN



PRINCIPIOS Y DIMENSIONES

Principio	Dimensiones
Membresía abierta y voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso socios • Egresos Socios • Discriminación
Control democrático por los miembros	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en asambleas • Accesibilidad a cargos sociales • Conocimiento cooperativo
Participación económica de los socios	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración a los asociados • Política social interna • Seguridad e Higiene
Autonomía e independencia	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión por parte del Estado • Tributación
Educación capacitación e información	<ul style="list-style-type: none"> • Educación y capacitación • Información
Cooperación entre cooperativas	<ul style="list-style-type: none"> • Intercooperación • Integración cooperativa
Preocupación por la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Política social interna • Política social externa

PERSPECTIVAS DEL SECTOR DE LA ECONOMÍA SOCIAL SOLIDARIA

La responsabilidad social se ha desarrollado con fuerza durante los últimos años en diferentes sectores, más aun en el sector cooperativo, con el fin de construir una nueva cultura que fomente su desarrollo económico mediante la sostenibilidad.

Existe en la COAC en un nivel medio, ya que el cumplimiento de los principios cooperativos no es completo y existen debilidades

Conocer los intereses y sugerencias de las personas con los stakeholders, dando soluciones y fijando metas que fomenten la construcción de un ambiente social, económico, cultural y ambiental que contribuya con el desarrollo de comunidad que la rodea

PROPUESTA DE ESTRUCTURACIÓN DEL BALANCE

BALANCE SOCIAL

Muestra el cumplimiento de los principios cooperativos mediante la aplicación de indicadores cuantitativos

7 indicadores, los mismos que cuentan con 19 dimensiones

INFORME SOCIAL INTERNO

Utiliza indicadores cualitativos con el fin de conocer la opinión que tienen los socios y los trabajadores sobre el cumplimiento de los principios cooperativos

Se aplican encuestas con diferentes alternativas de respuesta



Propuesta de
Balance Social

INTEGRACIÓN DEL BALANCE SOCIAL CON LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

Gestión del riesgo de crédito

- Establecen las políticas de crédito aplicables para cada una de las etapas del crédito

Balance social

- Hace hincapié en el cumplimiento de los principios y valores cooperativos
- Fomentando el grado de responsabilidad social y profundizando en la naturaleza solidaria de la cooperativa.



Etapas del crédito

Evaluación de solicitudes de crédito

Eficiencia en el proceso de cobranza

microcrédito

Generan fuentes de trabajo disminuyendo el desempleo

Aportado con la matriz productiva del país

Busca generar riqueza mediante el desarrollo sostenible de actividades ligadas a la explotación de nuestros recursos naturales y su transformación

INTEGRACIÓN DEL BALANCE SOCIAL CON LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

Proceso de cobranza



Integración de la gestión del riesgo de crédito con el balance social

- Soluciones financieras ágiles y de acuerdo a las posibilidades del deudor
- No recurrir al proceso legal
- Establecer acuerdos de pago según convengan las partes

- Mediante el microcrédito
- Da prioridad al desarrollo del motor de la economía local
- evidenciando una responsabilidad social dando cumplimiento a los valores y principios cooperativos.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES

Actualmente, la COAC Sierra Centro se encuentra en el Segmento 3, lo cual ha permitido que la cooperativa gane prestigio y sea más atractiva para quien desee invertir su dinero.

La Gestión del Riesgo de Crédito y el Balance Social desempeñan un papel fundamental; debido que uno de ellos analiza la parte financiera mediante el análisis del crédito, Y el balance social mide el cumplimiento de los principios y valores cooperativos

Los microcréditos entregados por las instituciones financieras en el Ecuador han ido en aumento durante los últimos años, lo cual se ha visto reflejado de manera positiva en la disminución del índice de desempleo en el país

RECOMENDACIONES

Realizar mejoras dentro de su sistema interno en tanto a su organización, oferta de productos y servicios financieros, procesos y metodologías, con el fin de captar un mayor número de socios, lo cual será el punto de partida para ubicarse en el Segmento 4.

Brindar el mismo grado de importancia y prioridad a la Gestión de Riesgo de Crédito y al Balance Social, ya que éstos están relacionados de manera directa con el desempeño económico y social de la cooperativa.

Continuar con la concesión de microcréditos

CONCLUSIONES

No cuenta con una Unidad de Riesgo que cuente con un proceso formal de la administración de riesgo integral

En el periodo 2013 presentó un índice muy alto de morosidad en relación al porcentaje que la SEPS establece

La COAC Sierra Centro posee como herramienta para la evaluación del otorgamiento de créditos un Scoring de Crédito

Hasta la presente fecha la COAC no ha elaborado un balance en el cual se refleje el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos y la responsabilidad social

La COAC no muestra actividades en tanto a la cooperación entre cooperativas y el compromiso con la comunidad.

RECOMENDACIONES

Implementar en su estructura organizacional la Unidad de Riesgo, con el fin de contar con personal capacitado para identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los riesgos.

Implementar nuevas metodologías que le permitan recuperar el dinero que ha entregado a sus socios mediante créditos.

Hacer uso del Scoring de Crédito que se propone

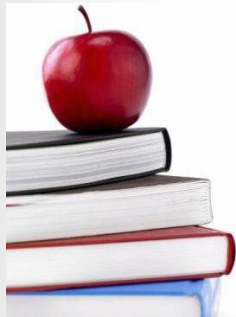
Desarrollar el Balance Social anualmente

Realizar actividades que abarquen los siete principios cooperativos sin excepción alguna.



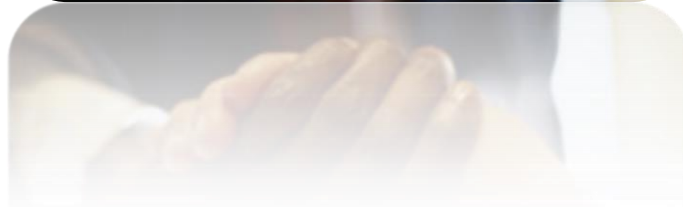
Nunca consideres el estudio
como una obligación, sino
como una oportunidad para
penetrar en el bello y
maravilloso mundo del
saber.

Einstein



Gracias por
su atención

FLUJOGRAMA CONCESIÓN DE CRÉDITO VIGENTE



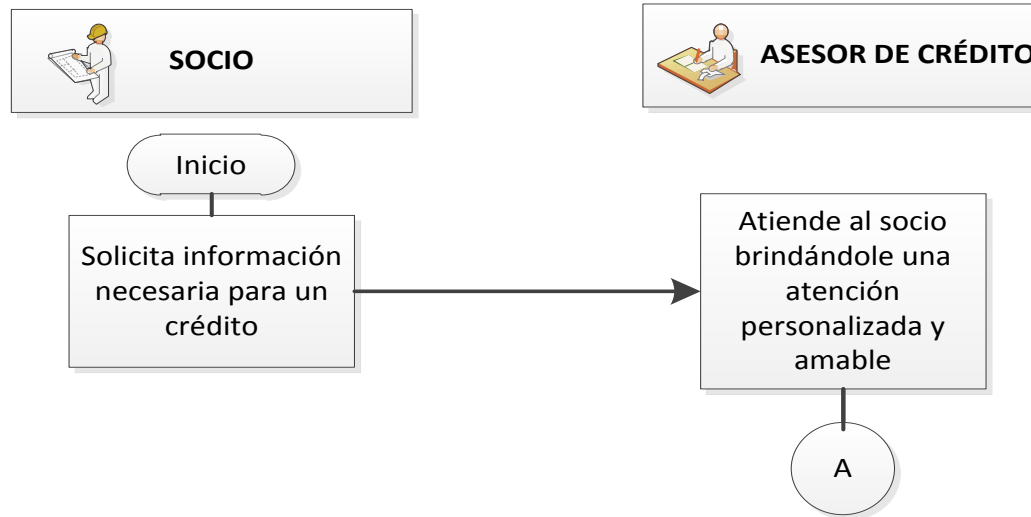
MICRO FLUJO ENTREVISTA INICIAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Entrevista inicial



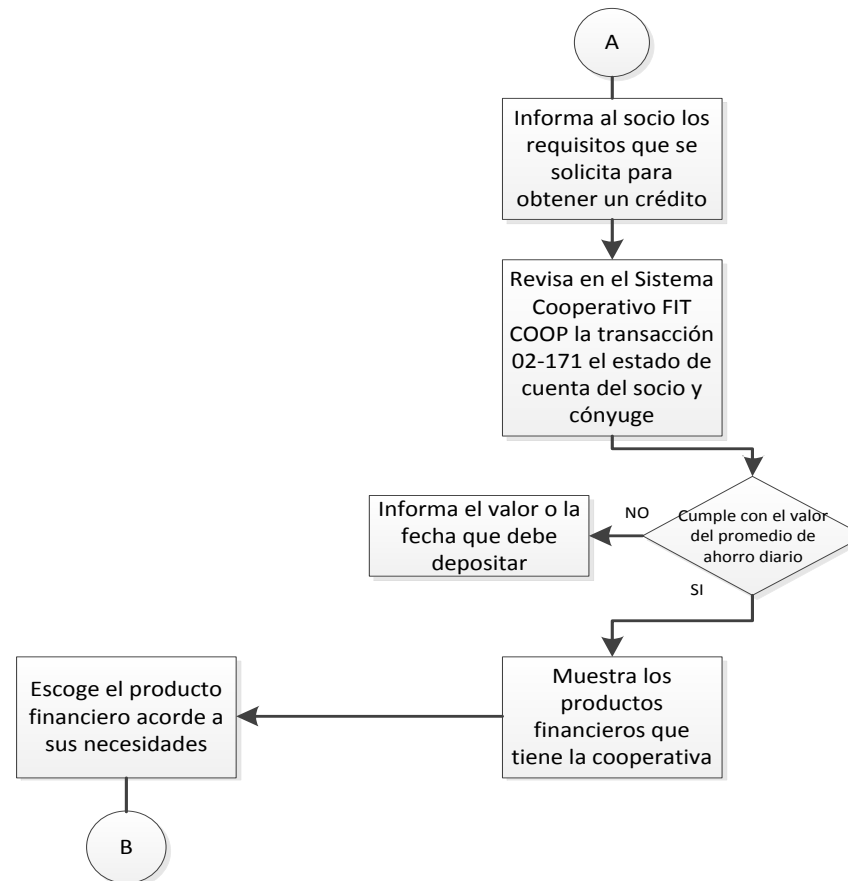
MICRO FLUJO DE ENTREGA O COMUNICACIÓN DE REQUISITOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Entrega o comunicación de requisitos



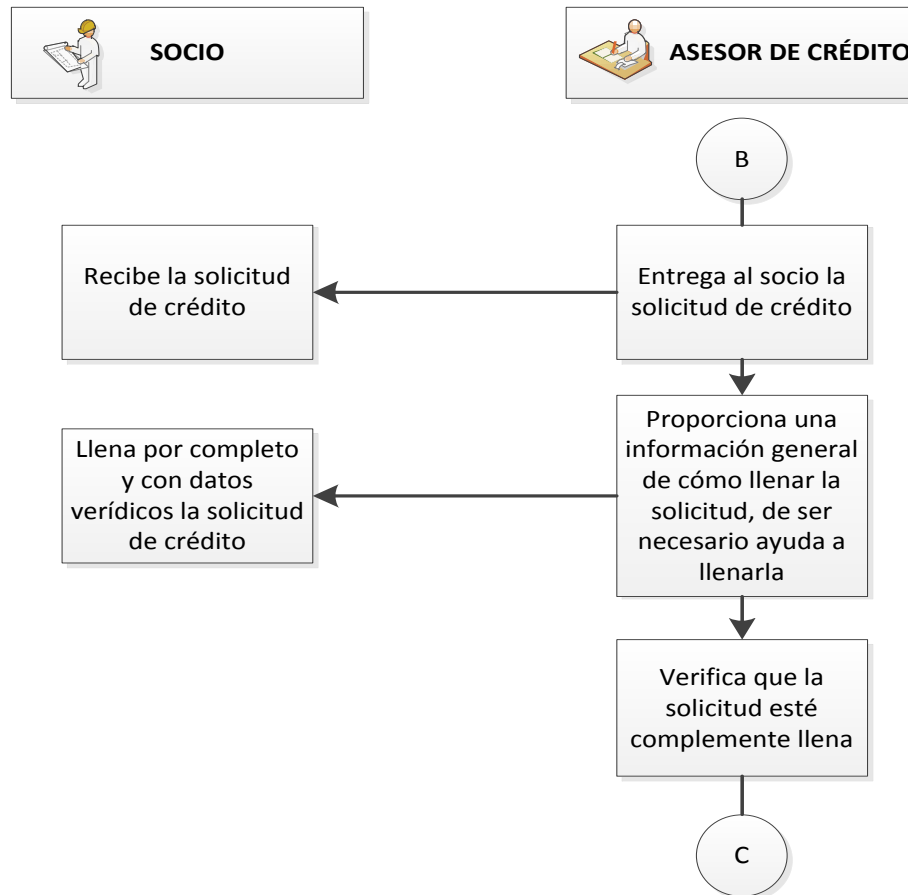
MICRO FLUJO ENTREGA Y LLENADO DE SOLICITUDES DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Entrega y llenado de solicitudes de crédito



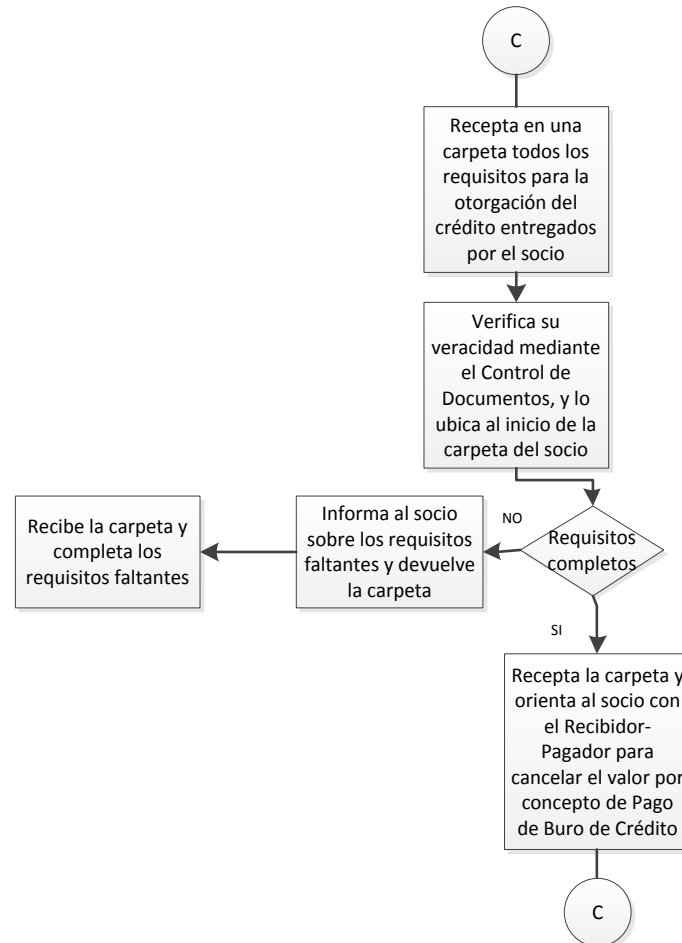
MICRO FLUJO RECEPCIÓN DE REQUISITOS DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Recepción de requisitos de crédito



MICRO FLUJO VERIFICACIÓN DE DATOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Verificación de datos



C

Ingresa al Buró de Crédito y verifica con el número de C.I. del socio, cónyuge y garantes, los datos financieros y calificación del socio

Imprime los datos obtenidos para adjuntarlos a la carpeta

Prepara la carpeta y la entrega al asistente de crédito

Recibe la carpeta del socio

D

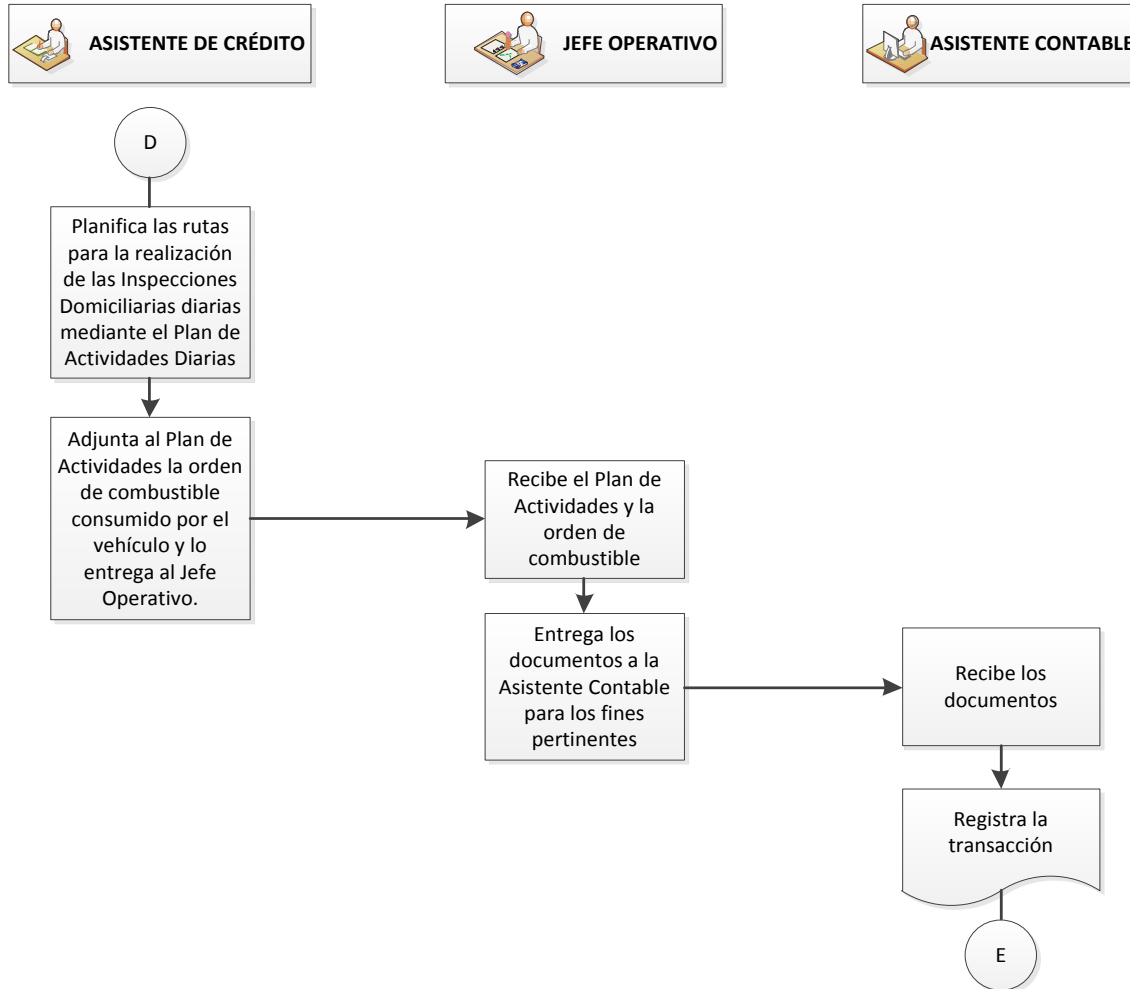
MICRO FLUJO INSPECCIÓN DOMICILIARIA Y CONFIRMACIÓN TELEFÓNICA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Inspección domiciliaria y confirmación telefónica



MICRO FLUJO INSPECCIÓN DOMICILIARIA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SIERRA CENTRO”

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Inspección domiciliaria



E

Se traslada al domicilio del socio y de los garantes

Verifica que los bienes detallados en la solicitud de crédito se encuentren en su domicilio

Se retira del domicilio del socio

Genera un Informe de Inspección con los datos observados referentes al socio

Dibuja detalladamente el croquis del deudor y garante (s) con una breve descripción de las características de la vivienda y comentarios

F

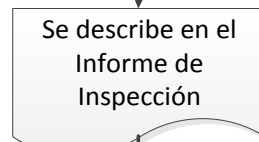
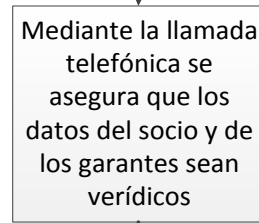
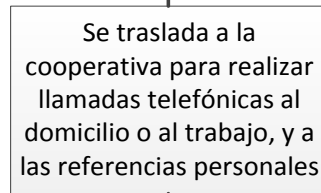
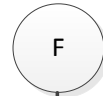
MICRO FLUJO CONFIRMACIÓN TELEFÓNICA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SIERRA CENTRO”

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Confirmación telefónica



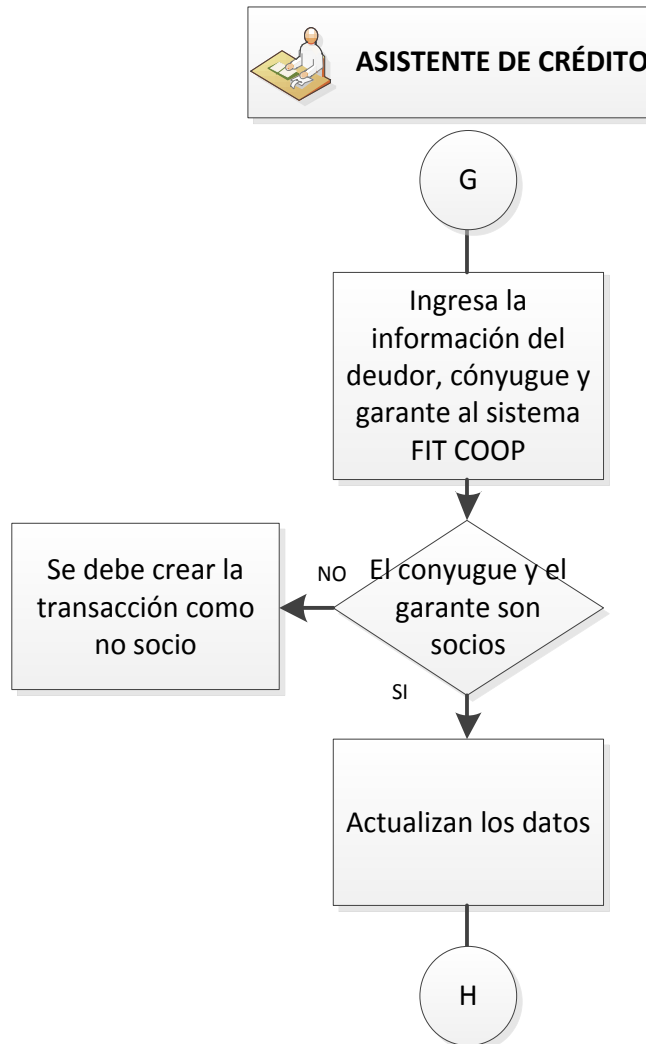
MICRO FLUJO INGRESO DE LA INFORMACIÓN DEL SOCIO AL SISTEMA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Ingreso de la información del socio al sistema



MICRO FLUJO RECOMENDACIONES DEL ASESOR DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Recomendaciones del asesor de crédito



Realiza el análisis
final de la
información
disponible

Emite una
recomendación de
aprobación o
rechazo

Registra en el
informe de
inspección

Ingresa el informe
en la carpeta del
socio e ingresa al
Comité de Crédito



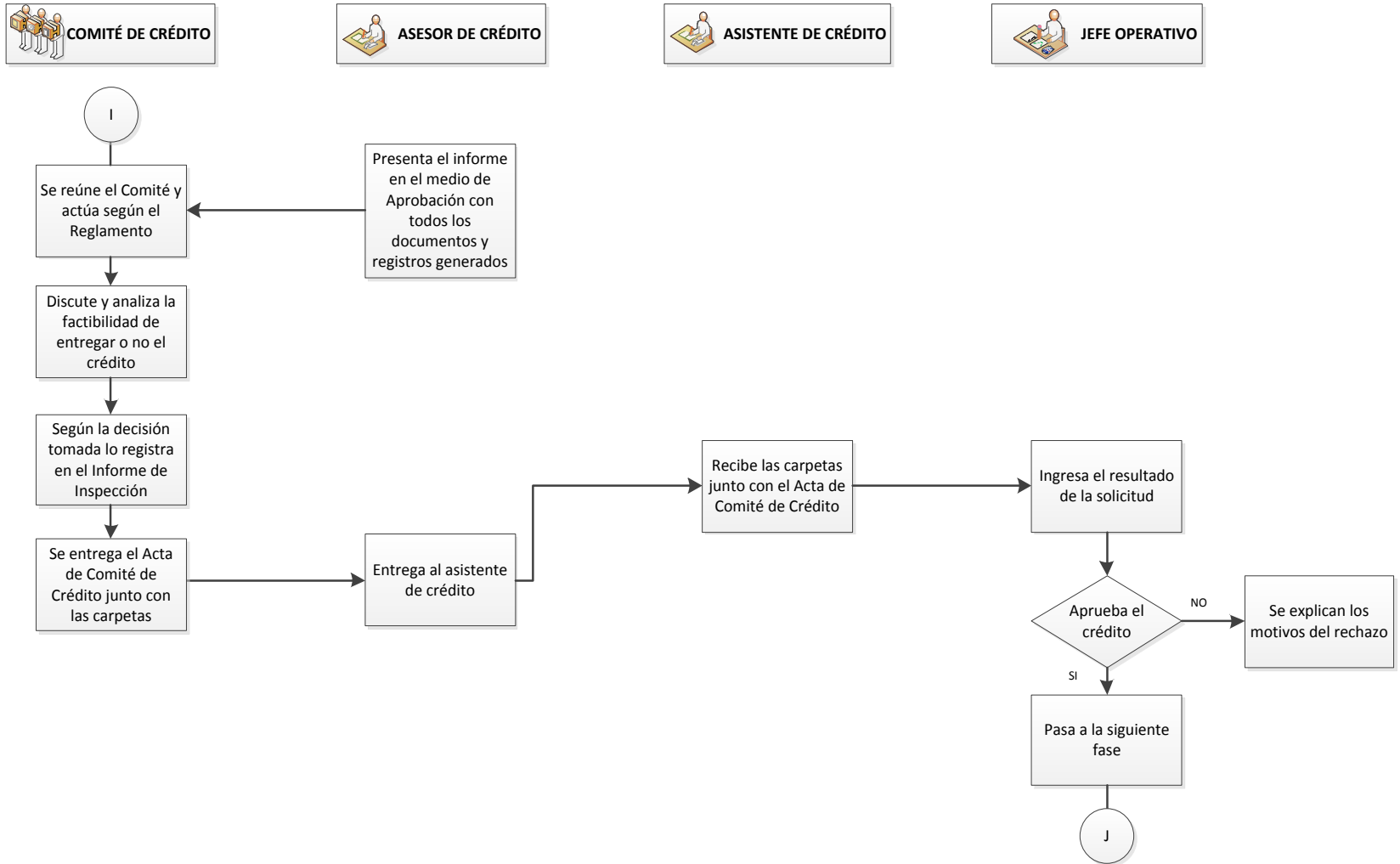
MICRO FLUJO REUNIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Reunión del Comité de Crédito



MICRO FLUJO PLANIFICACIÓN DEL DESEMBOLSO, ACREDITACIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL PAGARÉ

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

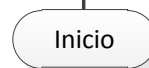
Subactividad: Planificación del desembolso, acreditación y legalización del pagaré



Informa el día que el socio puede firmar el pagaré y retirar el crédito

Realiza planificación mediante Planificación Semanal de Acreditación

Realiza el desembolso del crédito



FLUJOGRAMA COBRANZA VIGENTE



MICRO FLUJO NOTIFICACIÓN DEL PAGO PRÓXIMO A VENCER

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos

Actividad: Cobranza de créditos

Subactividad: Notificación del pago próximo a vencer



Inicio

Visita al socio y
costata que la
inversión concuerde
con la solicitud

Genera reporte de
proyección de
cobros

Comunica al socio
sobre el
vencimiento de la
cuota

Genera reporte de
notificación diaria

A

MICRO FLUJO SEGUIMIENTO DE LOS CRÉDITOS ENTREGADOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos

Actividad: Cobranza de créditos

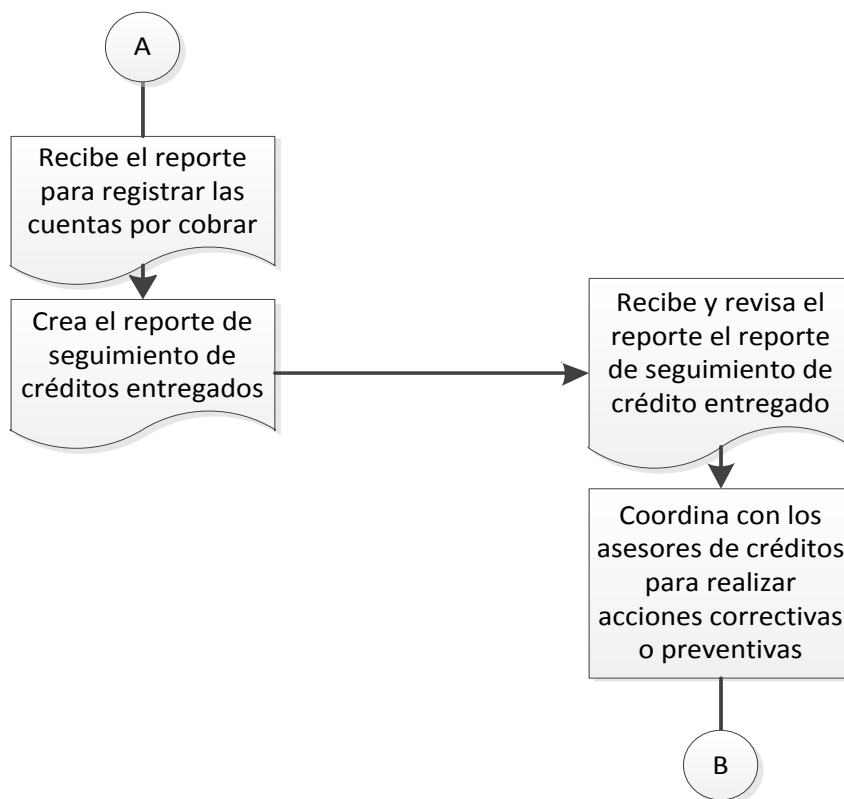
Subactividad: Seguimiento de los créditos entregados



JEFE OPERATIVO



GERENTE COMERCIAL



MICRO FLUJO ACTIVIDADES PRELIMINARES A LA VISITA DOMICILIARIA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos

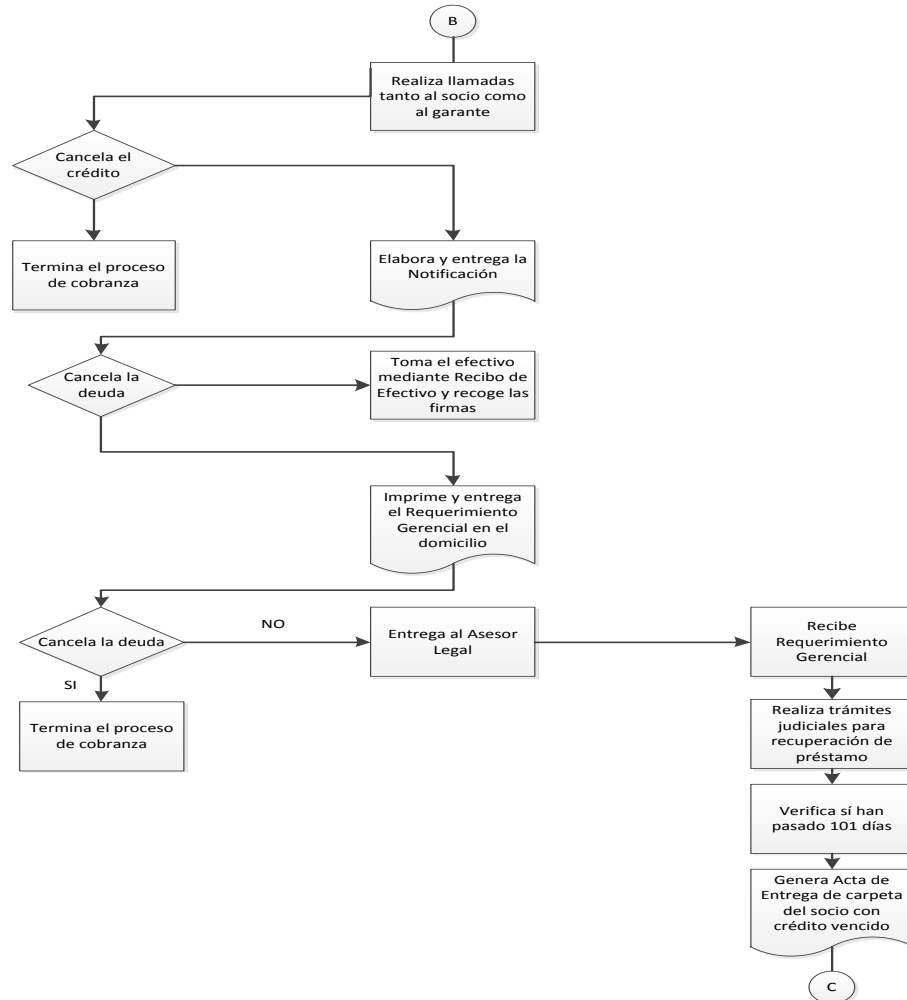
Actividad: Cobranza de créditos

Subactividad: Actividades preliminares a la visita domiciliaria

 SOCIO

 ASESOR DE CRÉDITO

 ASESOR LEGAL



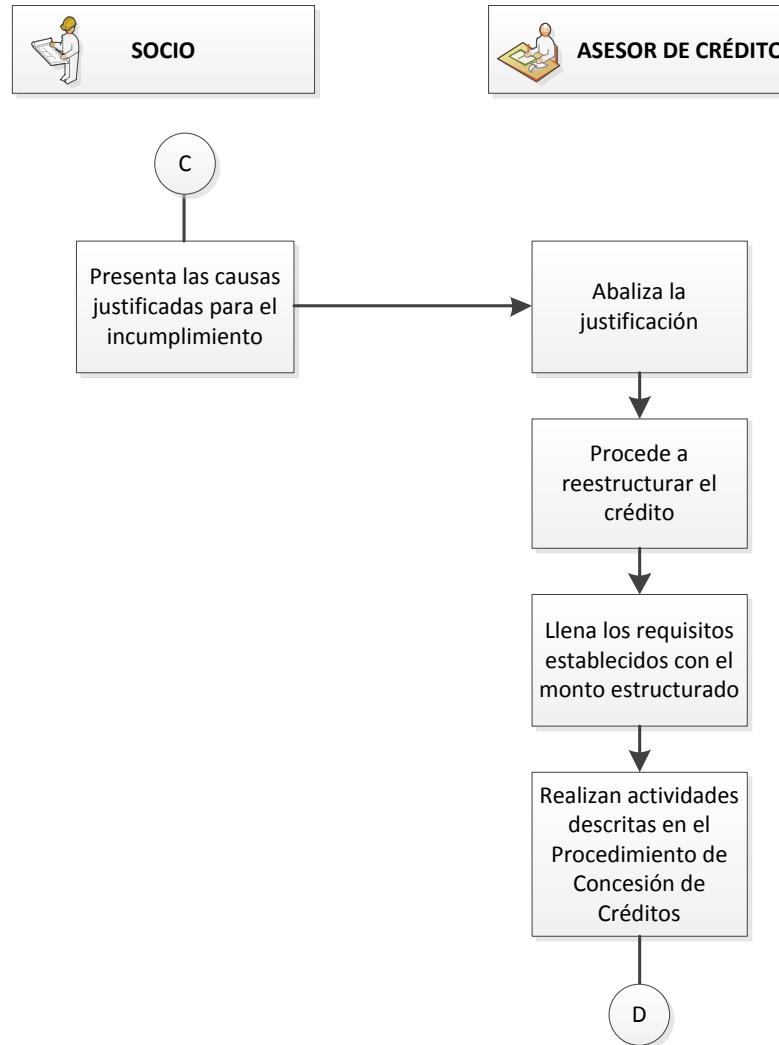
MICRO FLUJO REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos

Actividad: Cobranza de créditos

Subactividad: Reestructuración de crédito



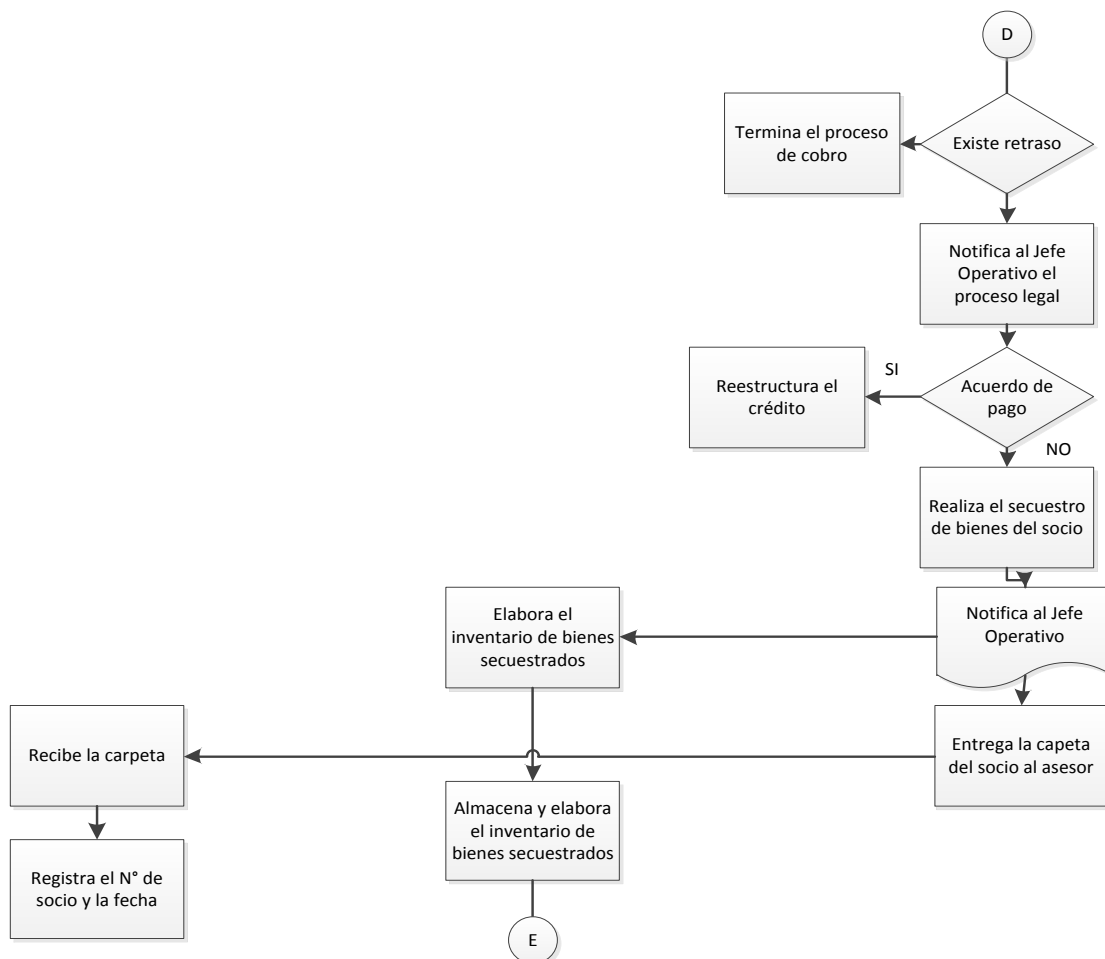
MICRO FLUJO SECUESTRO DE BIENES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos

Actividad: Cobranza de créditos

Subactividad: Secuestro de bienes



MICRO FLUJO RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos

Actividad: Cobranza de créditos

Subactividad: Recuperación de crédito



SOCIO



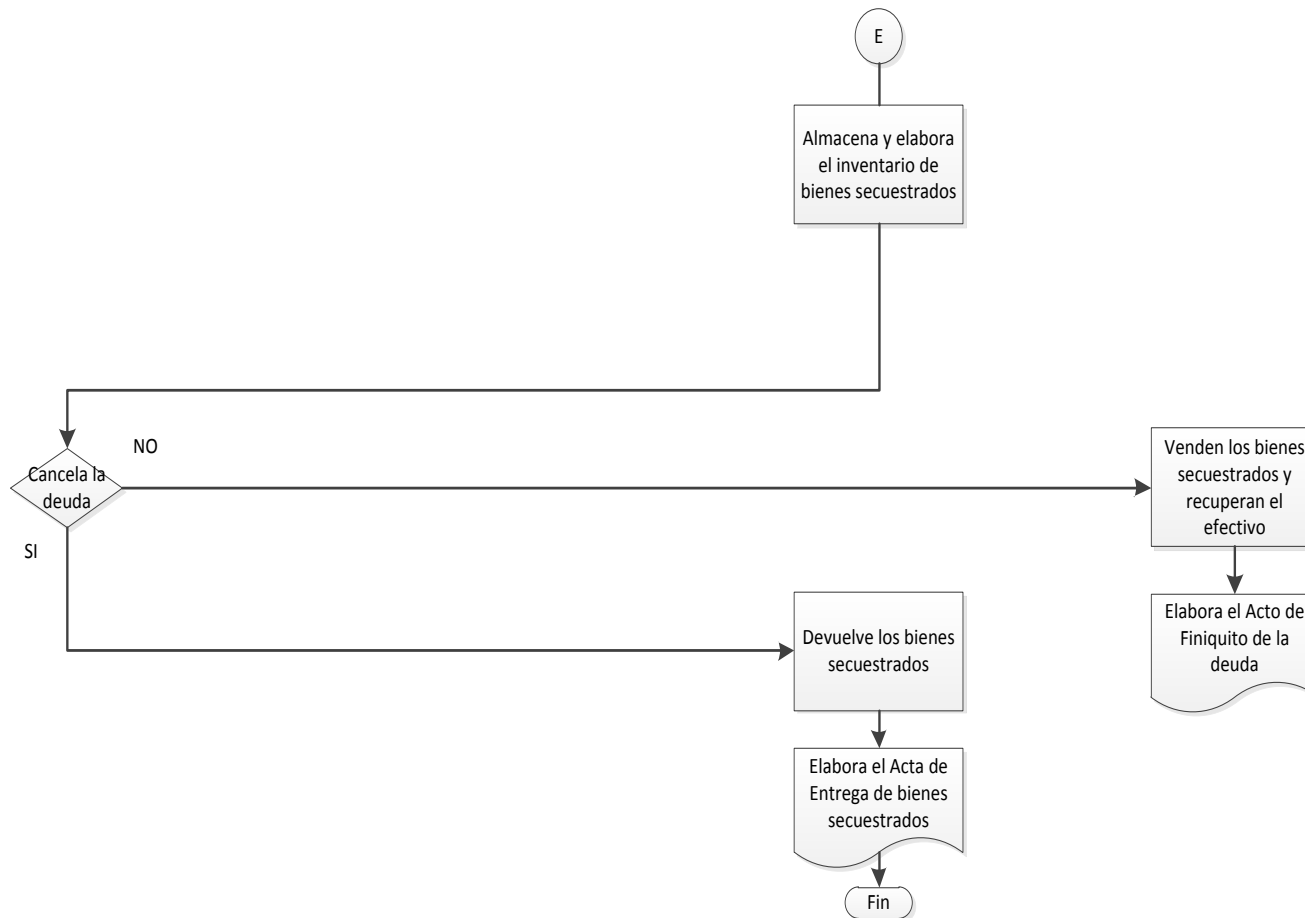
ASESOR DE CRÉDITO



JEFE OPERATIVO



GERENTE COMERCIAL



SCORING DE CRÉDITO



● CARÁCTER

Elemento	Ponder.	Factor	Ponder.	Subfactor	Criterio	Calificación
Carácter	30	Historial crediticio	4	Referencias internas	Pagos adelantados o con normalidad	4
					Pagos con demora hasta 2 cuotas	3.2
					Pagos con demora hasta 3 cuotas	2.4
					Pago mediante arreglos obligaciones	1.6
					Pago a través de acciones judiciales y garantes	0.8
		Referencias	1	Referencias personales	Muy buenas	1
					Buenas	0.75
					Regulares	0.5
					Malas	0.25
		Referencias	1	Referencias comerciales	Muy buenas	1
					Buenas	0.75
					Regulares	0.5
					Malas	0.25
		Central de riesgos	5	Central de riesgos	Riesgo Normal	5
					Riesgo Potencial	4
					Riesgo Deficiente	3
					Dudoso Recaudo	2
					Pérdida	1
		Judiciales	2	Verificación de demandas judiciales	Muy buenas	2
					Buenas	1.5
Regulares	1					
Malas	0.5					
Entrevista	4	Entrevista	Conocimiento y veracidad de inversión	4		
			Parcial conocimiento sobre la inversión	2.7		
			Inseguridad y contradicción	1.3		

Elemento	Ponder.	Factor	Ponder.	Subfactor	Criterio	Calificación
Carácter	30	Aspectos demográficos	3	Ocupación	Ama de casa	3.0
					Desempleado	2.5
					Empleado	2.0
					Estudiante	1.5
					Jubilado	1.0
					Pensionado	0.5
			2	Nivel de educación	Masterado	2.0
					Superior	1.7
					Tecnología	1.3
					Secundaria	1.0
					Primaria	0.7
		Aspectos demográficos	1	Estratificación social	Ninguno	0.3
					A	1.0
					B	0.8
					C+	0.6
					C-	0.4
			2	Antigüedad laboral	D	0.2
					10 en adelante	2.0
					7-9 años	1.5
					4-6 años	1.0
			1	Estado civil	1-3 años	0.5
					Soltero	1.0
		Casado			0.8	
Viudo	0.6					
Divorciado	0.4					
Unión libre	0.2					
2	Tipo de vivienda	Propia			2.0	
		Familiar			1.3	
		Arrendada	0.7			
2	Cargas familiares	0	2.0			
		1	1.6			
		2	1.2			
		3	0.8			
		>4	0.4			

● CAPITAL

Elemento	Ponder.	Factor	Ponder.	Subfactor	Criterio	Calificación
Capital	20	Endeudamiento actual	6	Pasivos / Activos	0% - 50%	6.0
					51% - 70%	4.0
					71% en adelante	2.0
		Endeudamiento con el crédito	14	(Pasivos + Crédito solicitado) / Activos	0% - 50%	14.0
					51% - 70%	9.3
					71% en adelante	4.7

● COLATERAL

Elemento	Ponder.	Factor	Ponder.	Subfactor	Criterio	Calificación
Colateral	15	Cobertura sobre el monto	15	Valor de la garantía / Valor cuota	Capacidad mayor de dos veces el valor a pagarse	15.0
					Capacidad mayor en 1.6 veces	11.3
					Capacidad mayor en 1.2 veces	7.5
					Capacidad igual valor a pagar	3.8

● CAPACIDAD

Elemento	Ponder.	Factor	Ponder.	Subfactor	Criterio	Calificación
Capacidad	25	Capacidad de pago	25	Disponible para pagar / Cuota	Capacidad mayor 2 veces	25.0
					Capacidad de 1.9 a 1.5 veces	20.0
					Capacidad de 1.4 a 1.1 veces	15.0
					Capacidad de 1 veces	10.0
					Capacidad menor a 1 veces	5.0

● CONDICIONES

Elemento	Ponder.	Factor	Ponder.	Subfactor	Criterio	Calificación
Condiciones	10	Actividad económica	3	Actividad económica	Consumo	3.0
					Agricultura	2.3
					Ganadería	1.5
					Comercio	0.8
		Ubicación	3	Ubicación geográfica	Urbana	3.0
					Rural	1.5
Condiciones	10	Entorno del producto	2	Mercado	Muy Buena	2.0
					Buena	1.5
					Regular	1.0
					Mala	0.5
		País	2	Situación económica del país	Muy Buena	2.0
					Buena	1.5
					Regular	1.0
					Mala	0.5



TOMA DE DECISIONES



Calificación	Ponderación	Riesgo de incobrabilidad	Decisión
Calificación A	100 – 90	Bajo	Acepta y otorga el crédito
Calificación B	89 – 80	Moderadamente bajo	Acepta y otorga el crédito
Calificación C	79 – 70	Moderado	Acepta y otorga el crédito
Calificación D	69 – 60	Moderadamente alto	Niega el crédito
Calificación E	<60	Alto	Niega el crédito

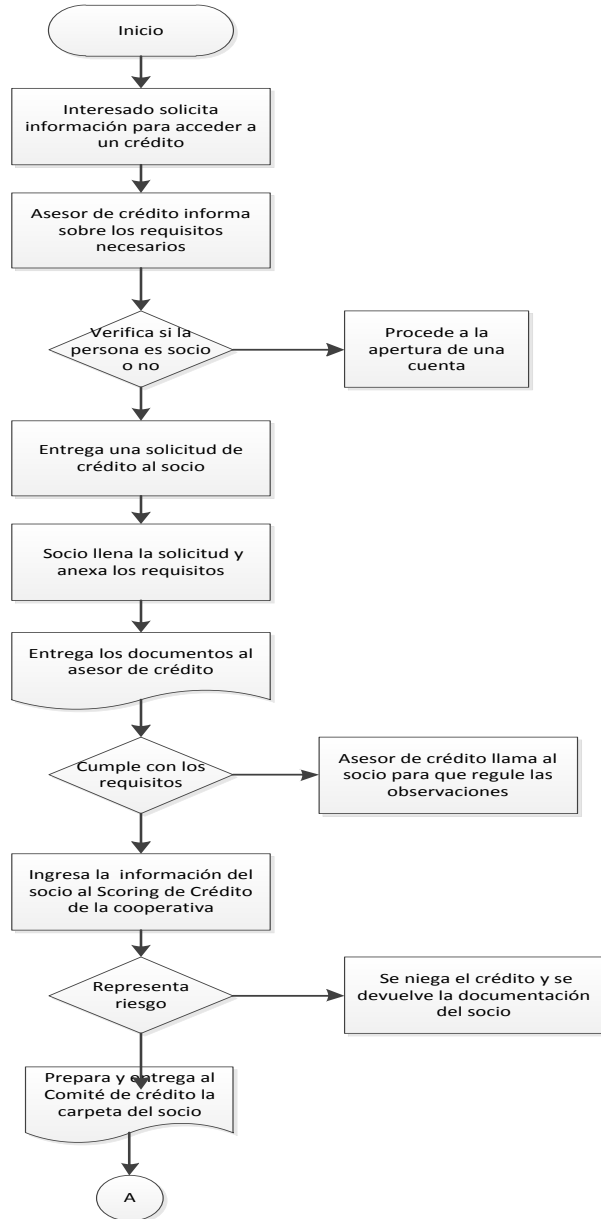


FLUJOGRAMA CONCESIÓN DE CRÉDITO PROPUESTO



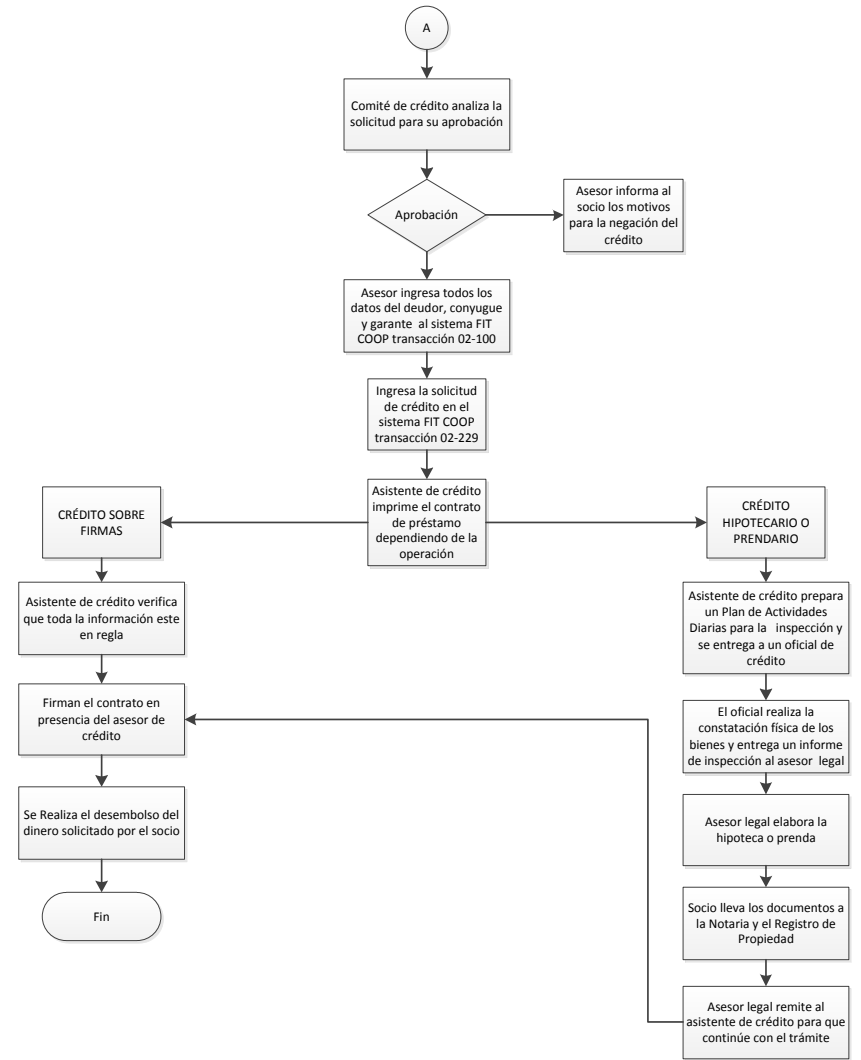
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

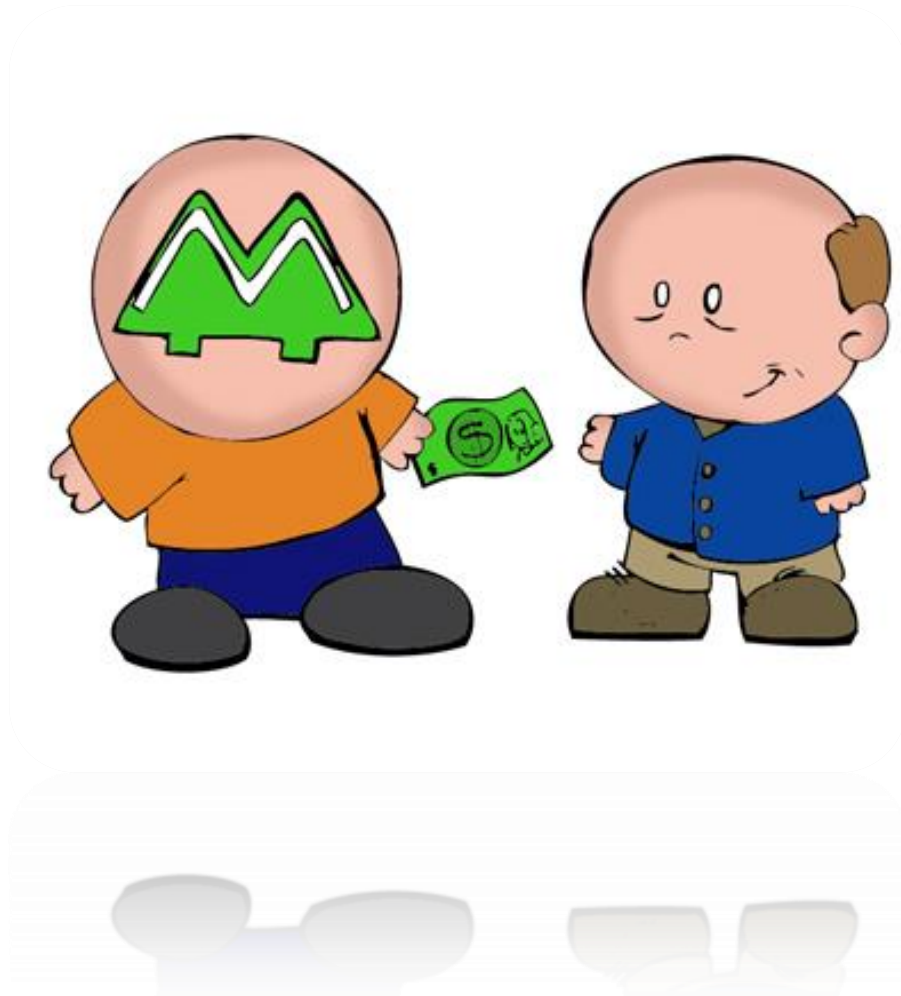


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

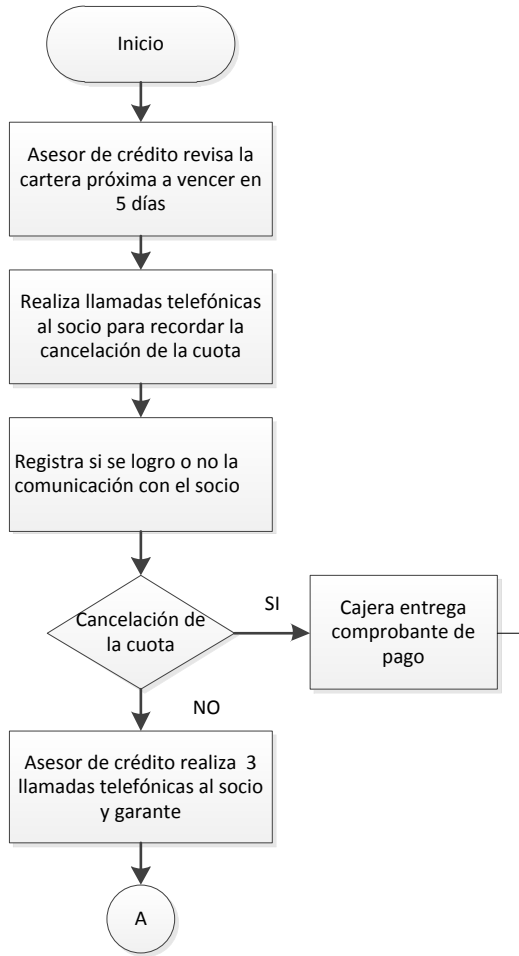


FLUJOGRAMA COBRANZA PROPUESTO



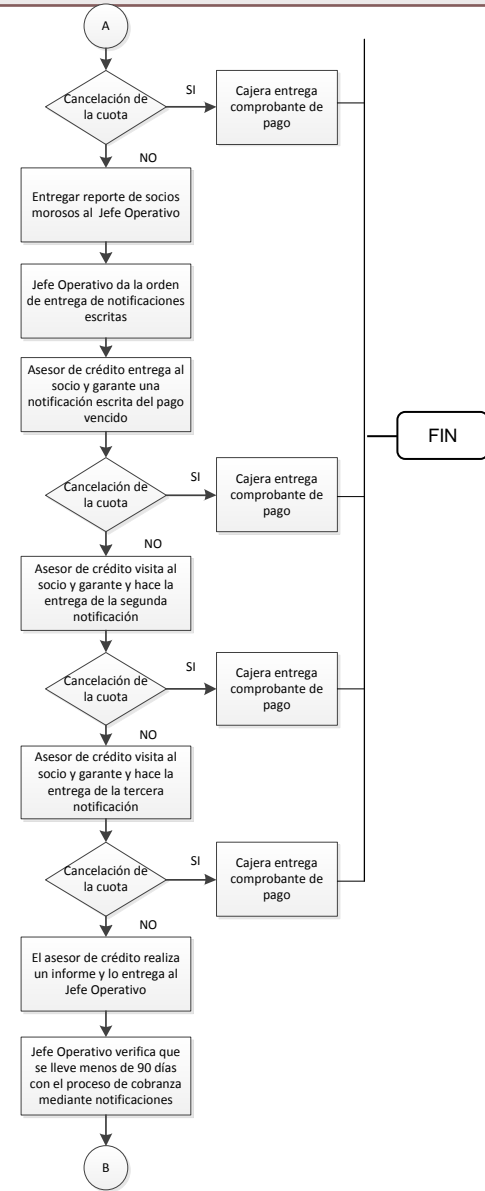
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos

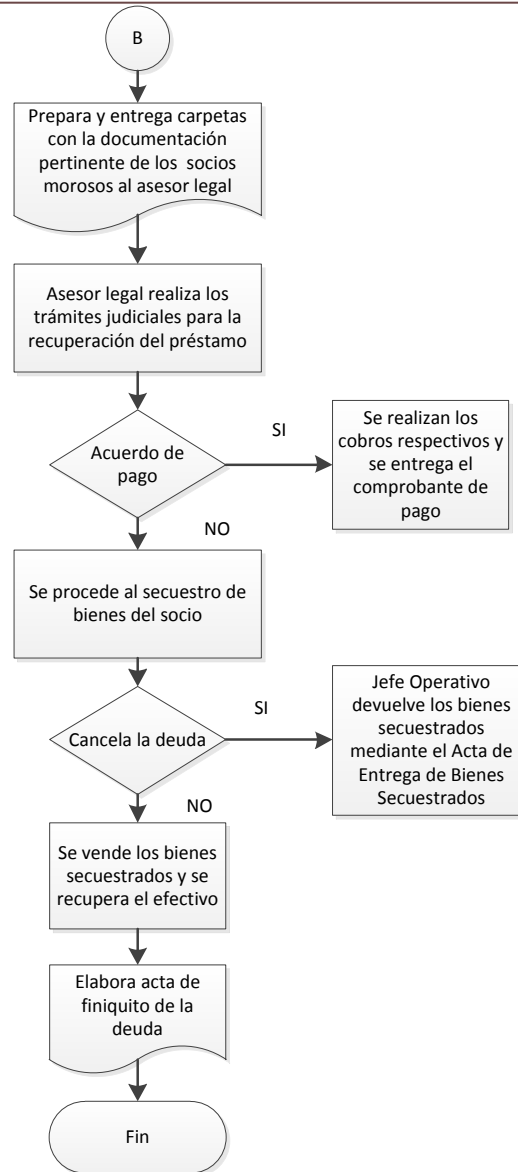


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos



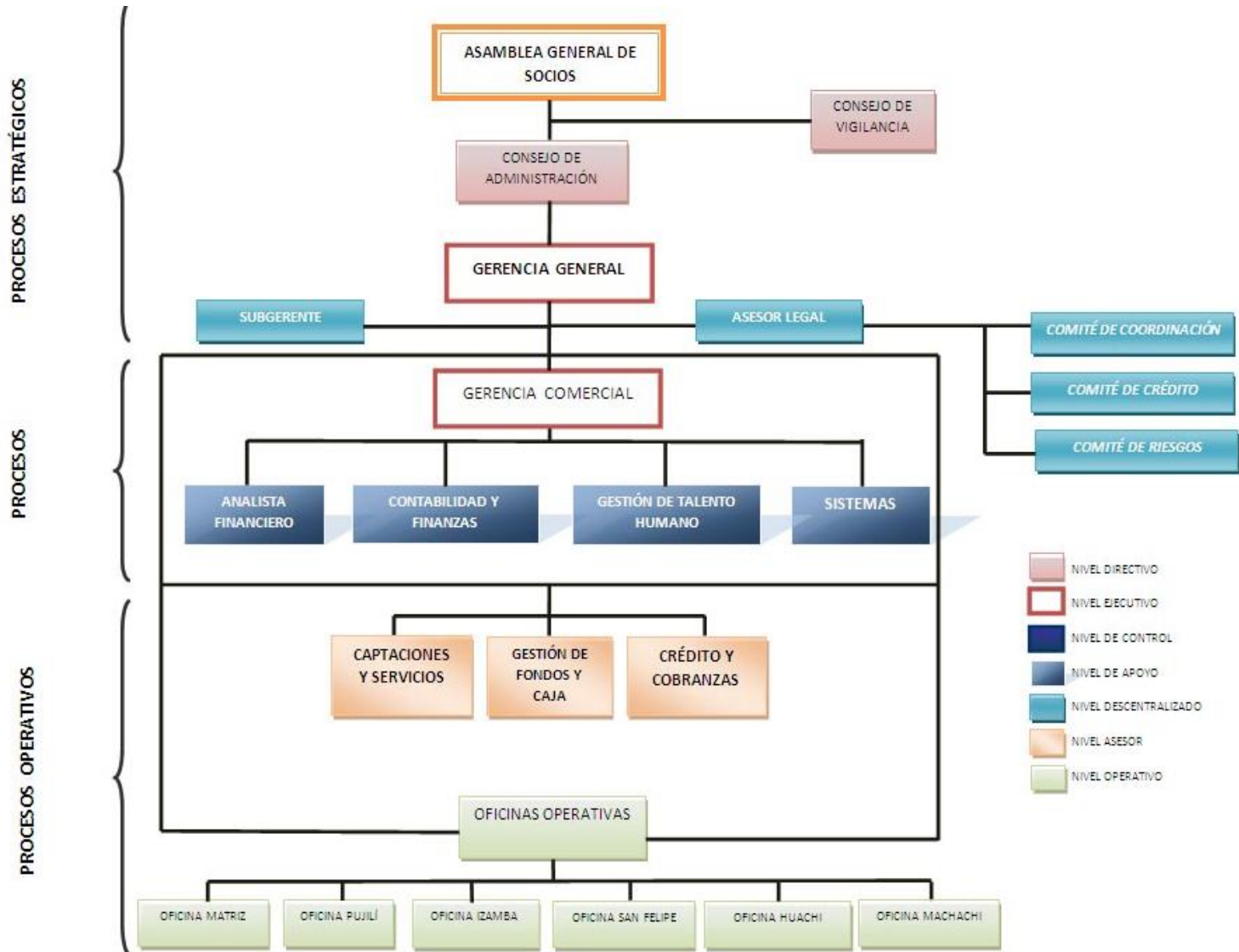
Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos



ORGANIGRAMAS

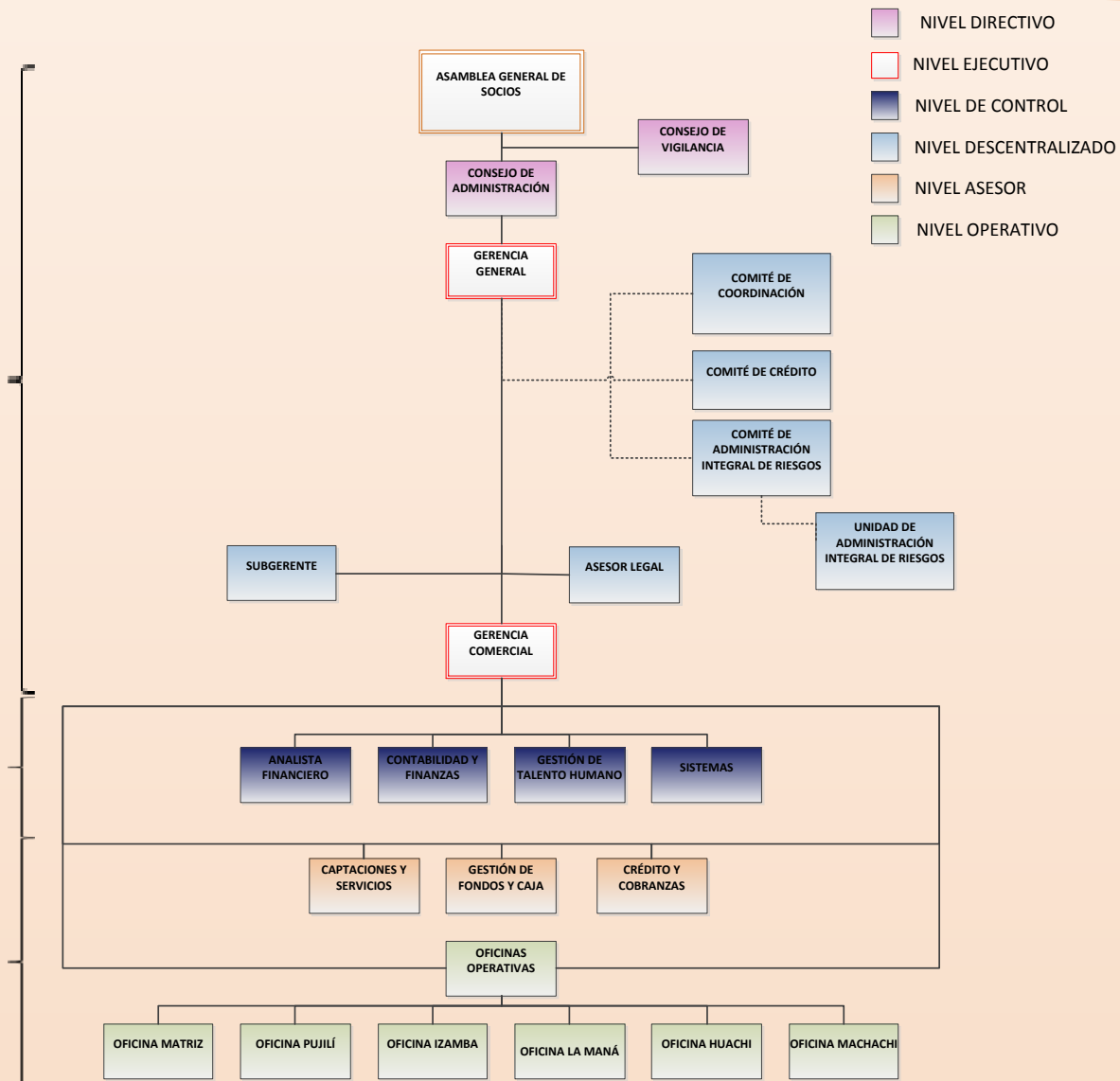


ORGANIGRAMA ANTERIOR

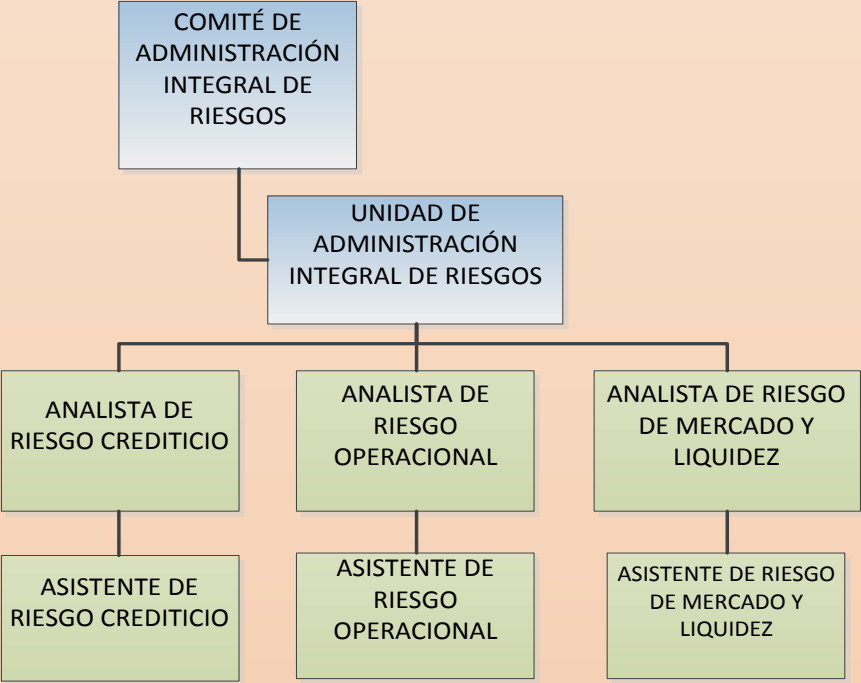


ORGANIGRAMA PROPUESTO

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



MANUAL DE FUNCIONES





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SIERRA CENTRO"

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo:	Comité de Administración Integral de Riesgos
Nivel:	Descentralizado
Número de personas en el cargo:	8 personas

OBJETIVO

Establecer políticas, estrategias, procesos, metodologías y modelos para una eficaz gestión integral de riesgos, basados en las normativas y leyes tanto de los organismos de control como los de la cooperativa

FUNCIONES

- Diseñar, plantear o reformar estrategias, procesos, políticas y procedimientos para la administración del riesgo integral de riesgos y asegurarse de su correcta ejecución
- Informar sobre la efectividad y aplicabilidad de las estrategias, procesos, políticas y procedimientos establecidos para la administración integral de riesgos
- Definir los límites idóneos de exposición de cada riesgo
- Solicitar información sobre las exposiciones de los riesgos asumidos en términos de incidencia al patrimonio técnico y con relación a los límites establecidos para cada riesgo
- Aprobar, cuando sea necesario, los excesos temporales de los límites de exposición al riesgo, para una posterior e inmediata solución que permita controlar dichos excesos e informarlos inmediatamente al directorio
- Examinar y aprobar los planes de contingencia
- Solicitar los reportes de posiciones para cada riesgo y verificar el cumplimiento de límites fijados, para adoptar las medidas correctivas según corresponda
- Dar a conocer al directorio los cambios constantes y significativos en el entorno económico que afecte de la exposición a algún riesgo

LÍNEAS DE AUTORIDAD

Depende de:	-
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none">Unidad de RiesgosAnalista de Riesgo de CréditoAsistente de Riesgo de crédito

REQUISITOS MÍNIMOS Y COMPETENCIAS

Nivel académico:	<ul style="list-style-type: none">Título Profesional
Título profesional:	<ul style="list-style-type: none">Ingeniería en Finanzas y Auditoría, Economía, Administración o carreras afines.
Experiencia laboral:	Cuatro (4) años en temas relacionados al cargo

Conocimientos ofimáticos:

Nivel medio en:

- Word
- Excel
- Power Point
- Correo electrónico

Competencias genéricas:

- Trabajar en equipo
- Trabajar bajo presión
- Orientación a resultados
- Responsabilidad y discreción
- Integridad

Otros:

- Disponibilidad para viajar fuera de la ciudad





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SIERRA CENTRO"

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo:	Unidad de administración integral de riesgos.
Nivel:	Apoyo
Número de personas en el cargo:	1 persona

OBJETIVO

Identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar los riesgos que afronta la cooperativa, con el fin de mantenerlos dentro de los límites de exposición fijados por el comité cumpliendo con las normativas y leyes tanto de los organismos de control como los de la cooperativa

FUNCIONES

- Proponer estrategias, procedimientos, políticas y manuales al comité de administración integral de riesgos para la adecuada gestión de todos los riesgos, en base a los lineamientos que fije el directorio
- Desarrollar metodologías para identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los diferentes riesgos tomados por la cooperativa, para ponerlos a consideración y aprobación del comité de administración integral de riesgos.
- Revisar constantemente el nivel de exposición de cada uno de los riesgos y formular mecanismos de mitigación
- Analizar de forma minuciosa y metodológica las exposiciones por cada tipo de riesgo en relación con los socios principales, sectores económicos, demografía, entre otros aspectos
- Convocar al comité de administración integral de riesgos, toda vez que considere necesario en caso de que se dé un incumplimiento de algún límite preestablecido o que se presente cambios repentinos con los socios principales, sectores económicos, demografía, entre otros aspectos que generen un aumento en la exposición a alguno de los riesgos
- Diseñar un sistema de indicadores que permitan reflejar los niveles de exposición a los riesgos para tomar decisiones a tiempo
- Elaborar matrices de riesgo institucional e informar al comité sobre la evolución de los niveles de exposición de cada uno de los riesgos de identificados
- Calcular y analizar las posiciones sensibles de cada los riesgos y su efecto en el patrimonio técnico de la cooperativa, para un posterior planteamiento de estrategias de cobertura adecuadas a dichas posiciones
- Realizar planes de contingencia, de acuerdo a distintos escenarios para cada riesgo, incorporando cualquier señal de deterioro proporcionada por los estudios realizados tanto de fuentes internas como de externas

LÍNEAS DE AUTORIDAD

Depende de:	<ul style="list-style-type: none">Comité de Administración Integral de Riesgos
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none">Asesor de Riesgo CrediticioAnalistas de Riesgo Crediticio

REQUISITOS MÍNIMOS Y COMPETENCIAS

Nivel académico:	<ul style="list-style-type: none">Título Profesional
Título profesional:	<ul style="list-style-type: none">Ingeniería en Finanzas y Auditoría, Economía, Administración o carreras afines.
Experiencia laboral:	<ul style="list-style-type: none">Dos (2) años en Gestión de Riesgos Integrales
Conocimientos ofimáticos:	Nivel medio en: <ul style="list-style-type: none">WordExcelPower PointCorreo electrónico
Competencias genéricas:	<ul style="list-style-type: none">Trabajar en equipoTrabajar bajo presiónOrientación a resultadosResponsabilidad y discreciónIntegridad
Otros:	<ul style="list-style-type: none">Disponibilidad para viajar fuera de la ciudad





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SIERRA CENTRO"

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo:	Analista de Riesgo Crediticio
Nivel:	Apoyo
Número de personas en el cargo:	1

OBJETIVO

Participar y apoyar en las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgo de Crédito mediante una evaluación, análisis, seguimiento y elaboración de informes que ayuden a la mitigación y control de dichos riesgos, según la normativa estipulada tanto de los organismos de control como de la misma cooperativa.

FUNCIONES

- Diseñar y proponer actividades que originen una cultura de prevención de riesgos de crédito
- Evaluar y calificar al deudor según lo determinado en las normativas y leyes que se encuentre vigentes
- Realizar el seguimiento de las carteras de crédito que maneja la cooperativa
- Calcular el valor de las provisiones basado en las normas y leyes vigentes
- Elaborar el cronograma de actividades, duración de las visitas y establecer el equipo de trabajo que lo realizará
- Revisar y evaluar las carpetas de los socios que han solicitado créditos según el cronograma de actividades establecido
- Realizar un seguimiento al Informe de Revisión de Cartera y verificar que se estén corrigiendo las observaciones que se realizaron
- Actualizar periódicamente la base de datos para así poder identificar los factores de riesgo y facilitar la aplicación de indicadores del riesgo de crédito
- Cumplir con el Código de Ética de la cooperativa
- Desarrollar las demás funciones que los niveles superiores soliciten

LÍNEAS DE AUTORIDAD

Depende de:	<ul style="list-style-type: none">Comité de Administración Integral de RiesgosUnidad de Administración Integral de Riesgos
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none">Asistente de Riesgo Crediticio

REQUISITOS MÍNIMOS Y COMPETENCIAS

Nivel académico:	<ul style="list-style-type: none">Bachiller o Título Profesional
Título profesional:	<ul style="list-style-type: none">Ingeniería en Finanzas y Auditoría, Economía, Administración o carreras afines
Experiencia laboral:	<ul style="list-style-type: none">De uno (1) a dos (2) años en temas relacionados al cargo
Conocimientos ofimáticos:	Nivel medio en: <ul style="list-style-type: none">WordExcelPower PointCorreo electrónico
Competencias genéricas:	<ul style="list-style-type: none">Trabajar en equipoTrabajar bajo presiónOrientación a resultadosResponsabilidad y discreciónIntegridad
Otros:	<ul style="list-style-type: none">Disponibilidad para viajar fuera de la ciudad





DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo:	Asistente de Riesgo Crediticio
Nivel:	Apoyo
Número de personas en el cargo:	1

OBJETIVO

Apoyar en el desarrollo de las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgo de Crédito mediante una evaluación, análisis, seguimiento y elaboración de informes que ayuden a la mitigación y control de dichos riesgos, según la normativa estipulada tanto de los organismos de control como de la misma cooperativa.

FUNCIONES

- Apoyar en las actividades que se desarrollen para incentivar una cultura de prevención de riesgos de crédito
- Valuar al deudor basado en las normativas y leyes que se encuentre vigentes
- Elaborar periódicamente informes sobre la exposición al riesgo de crédito y elaborar propuestas, políticas y procedimientos para mitigarlas
- Realizar el seguimiento de las carteras de crédito que maneja la cooperativa
- Calcular el valor de las provisiones basado en las normas y leyes vigentes
- Revisar y evaluar las carpetas de los socios que han solicitado créditos según el cronograma de actividades establecido
- Elaborar y presentar Informes de Avance de las visitas que fueron realizadas
- Elaborar y presentar un Informe de Revisión de Cartera de las observaciones y novedades que existieron durante las visitas
- Actualizar periódicamente la base de datos para así poder identificar los factores de riesgo y facilitar la aplicación de indicadores del riesgo de crédito
- Cumplir con el Código de Ética de la cooperativa
- Desarrollar las demás funciones que los niveles superiores soliciten

LÍNEAS DE AUTORIDAD

Depende de:	<ul style="list-style-type: none">Comité de Administración Integral de RiesgosUnidad de Administración Integral de Riesgos
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none">Asesor de Riesgo Crediticio

REQUISITOS MÍNIMOS Y COMPETENCIAS

Nivel académico:	<ul style="list-style-type: none">Bachiller o Título Profesional
Título profesional:	<ul style="list-style-type: none">Ingeniería en Finanzas y Auditoría, Economía, Administración o carreras afines
Experiencia laboral:	<ul style="list-style-type: none">De uno (1) a dos (2) años en temas relacionados al cargo
Conocimientos ofimáticos:	Nivel medio en: <ul style="list-style-type: none">WordExcelPower PointCorreo electrónico
Competencias genéricas:	<ul style="list-style-type: none">Trabajar en equipoTrabajar bajo presiónOrientación a resultadosResponsabilidad y discreciónIntegridad
Otros:	<ul style="list-style-type: none">Disponibilidad para viajar fuera de la ciudad



PROPUESTA DE BALANCE SOCIAL



BALANCE SOCIAL

Responsabilidad Social Empresarial

2015



**PORTADA DEL
BALANCE**

CONTENIDO



SIERRA CENTRO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

CONTENIDO

Reseña histórica

Misión

Visión

Objetivos corporativos

Principios cooperativos

Valores corporativos

Organigrama estructural

Miembros del consejo de administración

Miembros del Consejo de Vigilancia

Representantes de la Asamblea General

Ubicación Stakeholders

Balance Social

Informe Social Interno



RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Nació un 4 de diciembre del 2009, dirigida desde sus inicios por hombres con valores y principios del cooperativista que viene impulsando al grupo y quienes desean servir a la comunidad, conjuntamente con todo el personal que se encuentran laborando dentro de nuestra institución.

Desde entonces, la cooperativa ha ido creciendo, entregando una diversidad de productos financieros con los mayores beneficios y siempre velando por la seguridad de sus socios y trabajadores.



RESEÑA HISTÓRICA

MISIÓN Y VISIÓN



SIERRA CENTRO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

MISIÓN

Somos una institución de intermediación financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, administramos eficientemente los recursos de los socios, ofreciendo servicios ágiles, oportunos con tasas de interés competitivas a través de su talento humano comprometido, logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus trabajadores.

VISIÓN

Ser una institución financiera referente del sistema cooperativo ecuatoriano, brindando seguridad, confianza, solidez a nuestros socios y clientes enfocados en la responsabilidad social, a través de una cultura organizacional de excelencia administrativa.





SIERRA CENTRO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

OBJETIVOS CORPORATIVOS

- o Disponer de los recursos suficientes
- o Socios satisfechos
- o Recurso humano capacitado, comprometido y motivado
- o Gestión profesional
- o Finanzas sanas
- o Rendición de cuentas y auditoría interna
- o Uso y desarrollo de tecnología de punta
- o Atención cálida, oportuna y eficaz
- o Sistema de capacitación continua
- o Sistema de estímulos a la productividad, creatividad e innovación
- o Gestión financiera, profesional y consistente
- o Reducción de pérdidas
- o Evaluación del costo beneficio en la toma de decisiones
- o Alianzas estratégicas



OBJETIVOS CORPORATIVOS

PRINCIPIOS COOPERATIVOS Y VALORES CORPORATIVOS



SIERRA CENTRO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático por los miembros
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación capacitación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Preocupación por la comunidad

VALORES CORPORATIVOS

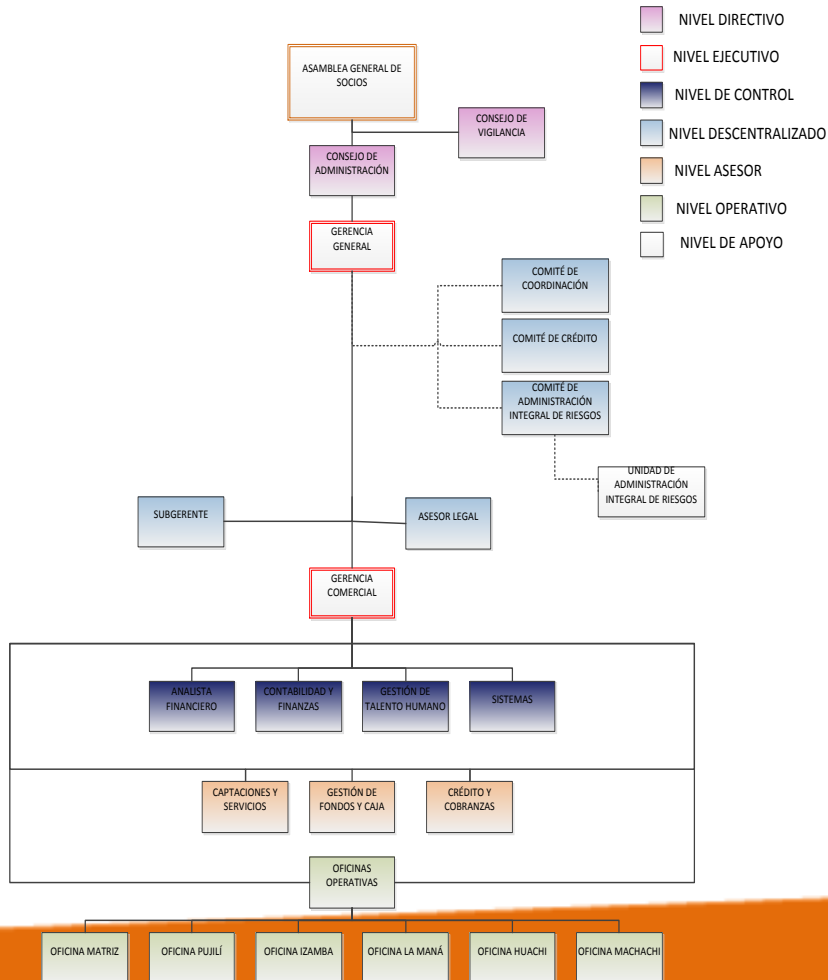


- Honestidad
- Seguridad
- Confianza
- Solidez
- Democracia
- Respeto al Medio Ambiente
- Trabajo en Equipo.



SIERRA CENTRO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

MIEMBROS DE LOS CONSEJOS



SIERRA CENTRO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

MIEMBROS CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

VOCALES PRINCIPALES

- Ricardo Guangasi
- Tania Peralta
- Víctor Semanate
- Nelson Tigmasa
- Wilma Comina

VOCALES SUPLENTE

- María Yucailla
- Rosa Maliza
- Mariana Suárez
- Piedad Iza
- Martha Curi

MIEMBROS CONSEJO DE VIGILANCIA

VOCALES PRINCIPALES

- José Baltazar
- Luis Vaca
- Ximena Chiluisa
- Manuel Bautista
- Marianela Semanate

VOCALES SUPLENTE

- René Yupangui
- Gladys Panchi
- Gladys Castro
- Sonia Álvarez
- David Pilatásig





SIERRA CENTRO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

REPRESENTANTES DE LA ASAMBLEA GENERAL

- José Cuyachamín
- Luis Vaca
- Cristian Guilcazo
- Reina Yupanguí
- María Zumba
- Mariana Suárez
- Ricardo Guangasi
- Marianela Semanate
- Gladys Panchi
- Gladys Castro
- Defaz Ana
- Yerovi Mancheno
- Edgar Soria
- Nelson Tigmasa
- Ximena Chiluisa
- Wilma Comina
- María Yucailla
- Martha Curi
- José Vega
- Manuel Bautista
- David Pilatásig
- Sonia Álvarez
- Segundo Toctaguano
- Jesús Tasna
- Tania Peralta
- José Baltazar
- Victor Semanate
- Rosa Maliza
- Piedad Iza
- Martha Calvopiña



REPRESENTANTES DE LA ASAMBLEA

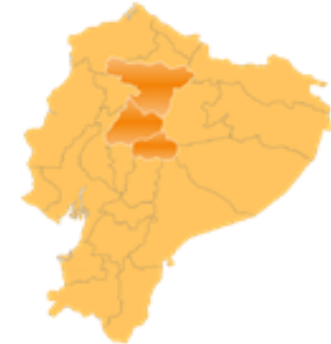
UBICACIÓN Y STAKEHOLDERS




SIERRA CENTRO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

UBICACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro cuenta con oficinas en las provincias de Pichincha, Cotopaxi y Tungurahua.



 Oficinas de Sierra Centro

STAKEHOLDERS



Los Stakeholders son todas las personas que se involucran en las actividades que desarrolla la cooperativa

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autogestión e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad



PRINCIPIO I



**PRIMER PRINCIPIO:
MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía.



The image depicts a tree with a dark brown trunk and branches. Instead of natural leaves, the canopy is filled with numerous colorful handprints in shades of yellow, orange, pink, purple, blue, and green. The tree is set against a light blue background and is reflected in a darker blue surface below it, suggesting water or a polished floor.

MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

INDICADORES CUANTITATIVOS

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Ingreso socios					
Ingreso de socios	%	%	%		
Socios con crédito vigente	%	%	%		
Socios ahorristas	%	%	%		
Socios ahorristas menores de edad	%	%	%		
Socios con ingresos inferiores a la canasta básica	%	%	%		
Egreso socios					
Total egresos socios	%	%	%		
Egreso voluntario de socios	%	%	%		
Exclusión	%	%	%		
Fallecimiento	%	%	%		
Discriminación					
Socios sector rural	%	%	%		
Socios sector urbano	%	%	%		
Mujeres asociadas	%	%	%		
Crédito mujeres	%	%	%		

MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

FÓRMULAS APLICAR

Indicador	Fórmula
Ingreso socios	
Ingreso de socios	$\frac{\text{Total socios ingresantes en el ejercicio}}{\text{Cantidad asociados al inicio del ejercicio}} * 100$
Socios con crédito vigente	$\frac{\text{Número de socios con créditos en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100$
Socios ahorristas	$\frac{\text{Número de socios con cuentas de ahorro en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100$
Socios ahorristas menores de edad	$\frac{\text{Número de socios menores de edad con cuentas de ahorro en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100$
Socios con ingresos inferiores a la canasta básica	$\frac{\text{Número de socios con ingresos menores a la canasta básica en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100$
Egreso socios	
Total egresos socios	$\frac{\text{Total socios egresantes en el ejercicio}}{\text{Cantidad asociados al inicio del ejercicio}} * 100$
Egreso voluntario de socios	$\frac{\text{Cantidad socios egresados voluntariamente en el ejercicio}}{\text{Total socios que egresaron en el ejercicio}} * 100$
Exclusión	$\frac{\text{Cantidad socios excluidos en el ejercicio}}{\text{Total socios que egresaron en el ejercicio}} * 100$
Fallecimiento	$\frac{\text{Cantidad socios fallecidos en el ejercicio}}{\text{Total socios que egresaron en el ejercicio}} * 100$
Discriminación	
Socios sector rural	$\frac{\text{Cantidad socios del sector rural en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100$
Socios sector urbano	$\frac{\text{Cantidad socios del sector urbano en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100$
Mujeres asociadas	$\frac{\text{Cantidad mujeres asociadas en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100$
Crédito mujeres	$\frac{\text{Número de mujeres con créditos en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100$





SEGUNDO PRINCIPIO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE SUS MIEMBROS

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.



PRINCIPIO II

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

INDICADORES CUANTITATIVOS

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Participación en asambleas					
Socios miembros de la Asamblea General de Socios	%	%	%		
Asistencia a asambleas ordinarias	%	%	%		
Asistencia a asambleas extraordinarias	%	%	%		
Socios que sufragaron en elección de representantes	%	%	%		
Socios miembros del Consejo de Administración	%	%	%		
Asistencia a reuniones del Consejo de Administración	%	%	%		
Socios miembros del Consejo de Vigilancia	%	%	%		
Asistencia a reuniones del Consejo de Vigilancia	%	%	%		

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

INDICADORES CUANTITATIVOS

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Accesibilidad a Cargos Sociales					
Mujeres en Asambleas	%	%	%		
Hombres en Asambleas					
Mujeres en el Consejo de Administración	%	%	%		
Hombres en el Consejo de Administración	%	%	%		
Mujeres en el Consejo de Vigilancia	%	%	%		
Hombres en el Consejo de Vigilancia	%	%	%		
Miembros de la asamblea con estudios primarios	%	%	%		
Miembros de la asamblea con estudios secundarios	%	%	%		
Miembros de la asamblea con estudios universitarios	%	%	%		
Miembros del consejo de administración con estudios primarios	%	%	%		
Miembros del consejo de administración con estudios secundarios	%	%	%		
Miembros del consejo de administración con estudios universitarios	%	%	%		

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

INDICADORES CUANTITATIVOS

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Miembros del consejo de vigilancia con estudios primarios	%	%	%		
Miembros del consejo de vigilancia con estudios secundarios	%	%	%		
Miembros del consejo de vigilancia con estudios universitarios	%	%	%		
Conocimiento cooperativo					
Miembros de la Asamblea con capacitación cooperativa	%	%	%		
Miembros del Consejo de Administración con capacitación cooperativa	%	%	%		
Miembros del Consejo de Vigilancia con capacitación cooperativa	%	%	%		

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

FÓRMULAS APLICAR

Indicador	Fórmula
Participación en asambleas	
Socios miembros de la Asamblea General de Socios	$\frac{\text{Número de socios miembros de la asamblea}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100$
Asistencia a asambleas ordinarias	$\frac{N. asociados asistentes a la asamblea ordinaria}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100$
Asistencia a asambleas extraordinarias	$\frac{N. asociados asistentes a la asamblea extraordinaria}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100$
Socios que sufragaron en elección de representantes	$\frac{N. socios que sufragaron}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100$
Socios miembros del Consejo de Administración	$\frac{\text{Número de socios miembros del consejo de administración}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100$
Asistencia a reuniones del Consejo de Administración	$\frac{N. asociados asistentes a reuniones del consejo de administración}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100$
Socios miembros del Consejo de Vigilancia	$\frac{\text{Número de socios miembros del consejo de vigilancia}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100$
Asistencia a reuniones del Consejo de Vigilancia	$\frac{N. asociados asistentes a reuniones del consejo de vigilancia}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100$
Accesibilidad a Cargos Sociales	
Mujeres en Asambleas	$\frac{\text{Número de mujeres miembros de asamblea}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100$
Hombres en Asambleas	$\frac{\text{Número de hombres miembros de asamblea}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100$
Accesibilidad a Cargos Sociales	
Mujeres en el Consejo de Administración	$\frac{\text{Número de mujeres miembros del consejo de administración}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100$
Hombres en el Consejo de Administración	$\frac{\text{Número de hombres miembros del consejo de administración}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100$
Mujeres en el Consejo de Vigilancia	$\frac{\text{Número de mujeres miembros del consejo de vigilancia}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100$
Hombres en el Consejo de Vigilancia	$\frac{\text{Número de hombres miembros del consejo de vigilancia}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100$
Miembros de la asamblea con estudios primarios	$\frac{\text{Número de miembros de la asamblea con estudios primarios}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100$
Miembros de la asamblea con estudios secundarios	$\frac{\text{Número de miembros de la asamblea con estudios secundarios}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100$
Miembros de la asamblea con estudios universitarios	$\frac{\text{Número de miembros de la asamblea con estudios universitarios}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100$
Miembros del consejo de administración con estudios primarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de administración con estudios primarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100$

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

FÓRMULAS APLICAR

Miembros del consejo de administración con estudios secundarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de administración con estudios secundarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100$
Miembros del consejo de administración con estudios universitarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de administración con estudios universitarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100$
Miembros del consejo de vigilancia con estudios primarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de vigilancia con estudios primarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100$
Miembros del consejo de vigilancia con estudios secundarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de vigilancia con estudios secundarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100$
Miembros del consejo de vigilancia con estudios universitarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de vigilancia con estudios universitarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100$
Conocimiento cooperativo	
Miembros de la Asamblea con capacitación cooperativa	$\frac{\text{Número de miembros de la asamblea con capacitación cooperativa}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100$
Miembros del Consejo de Administración con capacitación cooperativa	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de administración con capacitación cooperativa}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100$
Miembros del Consejo de Vigilancia con capacitación cooperativa	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de vigilancia con capacitación cooperativa}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100$
Miembros del consejo de administración con estudios secundarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de administración con estudios secundarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100$
Miembros del consejo de administración con estudios universitarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de administración con estudios universitarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100$
Miembros del consejo de vigilancia con estudios primarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de vigilancia con estudios primarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100$
Miembros del consejo de vigilancia con estudios secundarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de vigilancia con estudios secundarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100$
Miembros del consejo de vigilancia con estudios universitarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de vigilancia con estudios universitarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100$
Conocimiento cooperativo	
Miembros de la Asamblea con capacitación cooperativa	$\frac{\text{Número de miembros de la asamblea con capacitación cooperativa}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100$
Miembros del Consejo de Administración con capacitación cooperativa	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de administración con capacitación cooperativa}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100$
Miembros del Consejo de Vigilancia con capacitación cooperativa	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de vigilancia con capacitación cooperativa}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100$





TERCER PRINCIPIO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa.



PRINCIPIO III

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

INDICADORES CUANTITATIVOS

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Remuneraciones a socios					
Remuneración deposito	%	%	%		
Remuneración préstamos	%	%	%		
Promedio transacciones socios					
Política social interna					
Servicios sociales socios	%	%	%		
Servicios sociales trabajadores	%	%	%		
Seguridad e Higiene					
Seguridad e higiene en el trabajo	%	%	%		
Trabajadores accidentados	%	%	%		

FÓRMULAS APLICAR

Indicador	Fórmula
Remuneraciones a socios	
Remuneración depósitos	$\frac{\text{Tasa de interés para depósitos}}{\text{Tasa pasiva del Banco Central del Ecuador}} * 100$
Remuneración préstamos	$\frac{\text{Tasa de interés para créditos}}{\text{Tasa activa del Banco Central del Ecuador}} * 100$
Promedio transacciones socios	$\frac{\text{Sumatoria de transacciones activas y pasivas de los socios en el ejercicio}}{\text{Número total de operaciones activas y pasivas de los socios en el ejercicio}} * 100$
Política social interna	
Servicios sociales socios	$\frac{\text{Monto total invertido en servicios sociales para socios en el ejercicio}}{\text{Monto del presupuesto aprobado para servicios sociales del ejercicio}} * 100$
Servicios sociales trabajadores	$\frac{\text{Monto total invertido en servicios sociales para trabajadores en el ejercicio}}{\text{Monto del presupuesto aprobado para servicios sociales del ejercicio}} * 100$
Seguridad e Higiene	
Seguridad e higiene en el trabajo	$\frac{\text{Total horas laborales perdidas por accidentes de trabajo en el ejercicio}}{\text{Cantidad total de horas laborables en el ejercicio}} * 100$
Trabajadores accidentados	$\frac{\text{Total de trabajadores accidentados en el ejercicio}}{\text{Cantidad total media de trabajadores en el ejercicio}} * 100$





CUARTO PRINCIPIO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua,
controladas por sus miembros.



PRINCIPIO IV

INDICADORES CUANTITATIVOS

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Supervisión por parte del estado					
Informes presentados a organismos de control	%	%	%		
Consultas respondidas por organismos de control	%	%	%		
Auditorías realizadas por organismos de control					
Requerimientos respondidos	%	%	%		
Tributación					
Impuesto al Valor Agregado	%	%	%		
Impuesto a la Renta	%	%	%		
Otros impuestos	%	%	%		

FÓRMULAS APLICAR

Indicador	Fórmula
Supervisión por parte del estado	
Informes presentados a organismos de control	$\frac{\text{Total informes presentados a organismos de control}}{\text{Total informes exigidos por organismos de control}} * 100$
Consultas respondidas por organismos de control	$\frac{\text{Total consultas respondidas por organismos de control}}{\text{Total consultas realizadas}} * 100$
Auditorías realizadas por organismos de control	Número de auditorías
Requerimientos respondidos	$\frac{\text{Total de requerimientos respondidos}}{\text{Total de requerimientos efectuados}} * 100$
Tributación	
Impuesto al Valor Agregado	$\frac{\text{Total de Retenciones IVA}}{\text{Total Activo}} * 100$
Impuesto a la Renta	$\frac{\text{Total de Retenciones Fuente Impuesto a la Renta}}{\text{Total Activo}} * 100$
Otros impuestos	$\frac{\text{Total de Otras Retenciones}}{\text{Total Activo}} * 100$





QUINTO PRINCIPIO: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.



PRINCIPIO V

INDICADORES CUANTITATIVOS

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Educación y capacitación					
Funcionarios					
Número de eventos programados por la cooperativa	%	%	%		
Presupuesto educación	%	%	%		
Asistencia a capacitaciones	%	%	%		
Número de horas capacitadas	%	%	%		
Miembros de los consejos					
Número de eventos programados por la cooperativa	%	%	%		
Presupuesto educación	%	%	%		
Asistencia a capacitaciones	%	%	%		
Número de horas capacitadas	%	%	%		
Representantes de la asamblea					
Número de eventos programados por la cooperativa	%	%	%		
Presupuesto educación	%	%	%		
Asistencia a capacitaciones	%	%	%		
Número de horas capacitadas	%	%	%		
Número de medios de comunicación internos					
Inversión para medios de comunicación internos					

FÓRMULAS APLICAR

Indicador	Fórmula
Educación y capacitación	
Funcionarios	
Número de capacitaciones programados por la cooperativa	$\frac{\text{Total capacitaciones realizadas por la cooperativa}}{\text{Total capacitaciones programados por la cooperativa}} * 100$
Presupuesto educación	$\frac{\text{Total utilizado para capacitaciones}}{\text{Total presupuestado para capacitaciones}} * 100$
Asistencia a capacitaciones	$\frac{\text{Total funcionarios que asistieron a las capacitaciones}}{\text{Total funcionarios}} * 100$
Número de horas capacitadas	Número de horas capacitadas por funcionario
Miembros de los consejos	
Número de capacitaciones programados por la cooperativa	$\frac{\text{Total capacitaciones realizadas por la cooperativa}}{\text{Total capacitaciones programados por la cooperativa}} * 100$
Presupuesto educación	$\frac{\text{Total utilizado para capacitaciones}}{\text{Total presupuestado para capacitaciones}} * 100$
Asistencia a capacitaciones	$\frac{\text{Total miembros que asistieron a las capacitaciones}}{\text{Total miembros de los consejos}} * 100$
Número de horas capacitadas	Número de horas capacitadas por miembro del consejo
Número de capacitaciones programados por la cooperativa	$\frac{\text{Total capacitaciones realizadas por la cooperativa}}{\text{Total capacitaciones programados por la cooperativa}} * 100$
Representantes de la asamblea	
Presupuesto educación	$\frac{\text{Total utilizado para capacitaciones}}{\text{Total presupuestado para capacitaciones}} * 100$
Asistencia a capacitaciones	$\frac{\text{Total representantes que asistieron a las capacitaciones}}{\text{Total representantes de la asamblea}} * 100$
Número de horas capacitadas	Número de horas capacitadas por representante de la asamblea
Información	
Número de medios de comunicación internos	Numero de medios de comunicación existentes en la cooperativa
Inversión para medios de comunicación internos	Inversión para medios de comunicación en la cooperativa



PRINCIPIO VI



SEXTO PRINCIPIO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen al movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.



COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

INDICADORES CUANTITATIVOS

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Intercooperación					
Préstamo otorgados a cooperativas	%	%	%		
Préstamos recibidos de cooperativas	%	%	%		
Integración cooperativa					
Alianzas con otras COAC					
Eventos en alianza con otras COAC					
Participación con federaciones					
Programas académicos de las Asociaciones a los que se ha asistido					
Programas académicos de las Federaciones a los que se ha asistido.					

FÓRMULAS APLICAR

Indicador	Fórmula
Intercooperación	
Préstamo otorgados a cooperativas	$\frac{\text{Monto total de préstamos otorgados a cooperativas, al cierre de ejercicio}}{\text{Monto neto total de préstamos en el ejercicio}} * 100$
Préstamos recibidos de cooperativas	$\frac{\text{Monto total de préstamos recibidos de cooperativas, al cierre de ejercicio}}{\text{Monto neto total de préstamos recibidos en el ejercicio}} * 100$
Integración cooperativa	
Alianzas con otras COAC	<i>Número de alianzas con otras cooperativas</i>
Eventos en alianza con otras COAC	<i>Número de eventos en alianzas con otras cooperativas</i>
Participación con federaciones	<i>Número de participaciones con federaciones</i>
Programas académicos de las Asociaciones	<i>Número de programas académicos con asociaciones asociaciones</i>
Programas académicos con Federaciones	<i>Número de programas académicos con asociaciones federaciones</i>





SÉPTIMO PRINCIPIO: PREOCUPACIÓN POR LA COMUNIDAD

Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.



PRINCIPIO VII

INDICADORES CUANTITATIVOS

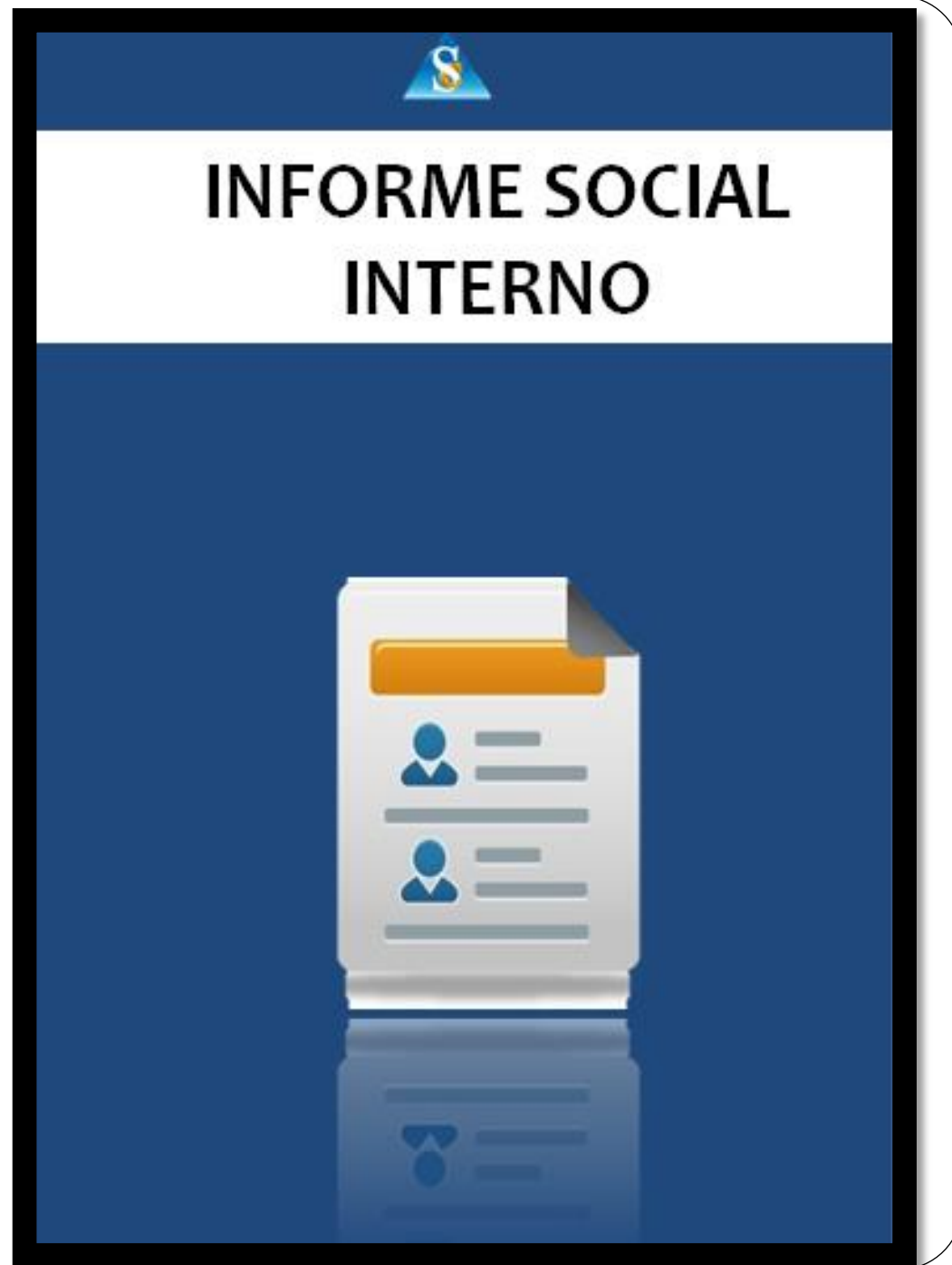
Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Políticas internas					
Número de personal con capacidades especiales					
Número de pasantes permitidos por la COAC					
Seguros médicos para los socios y su familia					
Políticas externas					
Eventos programados para el cuidado del medio ambiente	%	%	%		
Inversión para eventos ecológicos	%	%	%		
Número de campañas de reciclaje	%	%	%		

FÓRMULAS APLICAR

Indicador	Fórmula
Políticas internas	
Número de personal con capacidades especiales	<i>Número de personas con capacidades especiales que trabajan en la COAC</i>
Número de pasantes permitidos por la COAC	<i>Número de pasantes al cierre del ejercicio</i>
Seguros médicos para los socios y su familia	<i>Número de seguros médicos que brinda la cooperativa</i>
Políticas externas	
Eventos programados para el cuidado del medio ambiente	$\frac{\text{Total eventos realizados para cuidar el medio ambiente}}{\text{Total eventos programados para cuidar el medio ambiente}} * 100$
Inversión para eventos ecológicos	$\frac{\text{Total utilizado para cuidados del medio ambiente}}{\text{Total presupuesto para cuidados del medio ambiente}} * 100$
Número de campañas de reciclaje	$\frac{\text{Total campañas realizadas de reciclaje}}{\text{Total campañas programadas de reciclaje}} * 100$



INFORME SOCIAL INTERNO





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SIERRA CENTRO"
ENCUESTA SOCIOS Y TRABAJADORES ASOCIADOS**

Periodo ejercicio contable: _____ Lugar: _____ Fecha:

Fecha de inicio del ejercicio:

Fecha de cierre del ejercicio:

Persona encuestada (trabajador/a): Pinte el círculo únicamente en la respuesta que usted considere como indicada y establezca sugerencias en caso de ser necesario.

Preguntas:

1. Al asociarse a la cooperativa, ¿qué grado de conocimiento tenía respecto a los derechos y deberes que ello implica? (*)

(*) Responder únicamente si se asoció entre las fechas establecidas de inicio y cierre del ejercicio

- Muy bueno.....
 Bueno.....
 Regular.....
 Malo.....
 No sabe.....

2. ¿En qué medida piensa que la cooperativa se preocupa por ofrecer un servicio libre de discriminación?

- Alta.....
 Media.....
 Baja.....
 Ninguna.....
 No sabe.....

3. ¿Cuál es el grado de conocimiento que usted tiene sobre la estructura interna que tiene la cooperativa?

- Alto.....
 Medio.....
 Bajo.....
 No sabe.....

4. ¿Qué importancia le da a la emisión del voto en una asamblea?

- Muy importante.....
 Importante.....
 Poco importante.....
 Nada importante.....
 No sabe.....

5. ¿Qué calificación merece la información que recibió para participar en las asambleas de la cooperativa, en lo que respecta a calidad, cantidad y tiempo para la entrega de la misma?

- Muy buena.....
 Buena.....
 Regular.....
 Mala.....
 No sabe.....

6. ¿Qué opinión merece la información entregada por la cooperativa sobre la gestión del Consejo de Administración, en tanto a la calidad, cantidad y tiempo en que la recibió?

- Muy buena.....
 Buena.....
 Regular.....
 Mala.....
 No sabe.....

7. ¿Cuál es el medio más frecuente mediante el cual recibió información sobre la marcha de la cooperativa durante el ejercicio?

- Formales de la cooperativa.....
 (Cintas grabadas, anuncios, memos, etc.)
 Informales en la cooperativa.....
 (Comentarios de asociados, etc.)
 Externos a la cooperativa.....
 (Avisos en diarios, comentarios de personas no asociadas, etc.)
 No recibe información.....
 No sabe.....

8. ¿Qué le parece la tasa de interés establecida por la cooperativa a los préstamos de asociados durante el ejercicio? (*)

(*) Compararlo con la tasa de interés anual que paga el Banco Central del Ecuador.

- Alto.....
- Medio.....
- Bajo.....
- No sabe.....

9. ¿Qué opinión le asignaría al servicio entregado por la cooperativa comparándolo con el de otras instituciones similares en el mercado?

- Muy bueno.....
- Bueno.....
- Regular.....
- Malo.....
- No sabe.....

10. ¿Qué opinión le asignaría a los servicios sociales (alimentación, seguros, salud, transporte, entre otros) que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros, durante el ejercicio?

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- No sabe.....

11. ¿En qué manera la cooperativa garantiza la transparencia de su información financiera?

- Alta.....
- Media.....
- Baja.....
- Nula.....
- No sabe.....

12. Los acuerdos suscritos con otras organizaciones ¿condicionan la autonomía e independencia de la cooperativa?

- Mucho.....
- Algo.....
- Poco.....
- Nada.....
- No sabe.....

13. ¿Qué opinión merece la actividad educativa (*) ejecutada por la cooperativa para los asociados durante el ejercicio?

(*) Incluye actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la cooperativa, que pueden desagregarse en: Instrucción formal, educación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas, etc.

- Muy buena.....
- Buena.....
- Regulares.....
- Mala.....
- No sabe.....

14. ¿Qué grado de importancia le da a la asociación de la cooperativa con otras organizaciones similares?

- Muy importante.....
- Importante.....
- Poco importante.....
- Nada importante.....
- No sabe.....

15. ¿Qué opinión merecen los servicios ofrecidos a la cooperativa por las federaciones o confederaciones a las que está asociada?

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- No sabe.....

16. ¿Cómo calificaría los beneficios obtenidos por la asociación con otras cooperativas?

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- No sabe.....

17. ¿Qué opinión merece la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad (*) en el ejercicio?

(*) Incluye tanto el aspecto socio-cultural (artes, deportes, salud, creación de empleos, etc.) como natural (contaminación ambiental, preservación de recursos naturales, etc.)

- Muy buena.....
- Buena.....
- Regular.....
- Mala.....
- No sabe.....

18. ¿Qué calificación le daría a los programas realizados por la cooperativa en beneficios de personas capacitadas?

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- Nulos.....
- No sabe.....

19. ¿Qué le parecen los eventos realizados por la cooperativa para la protección del medio ambiente?

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- No sabe.....

Sugerencias: _____

Gracias por su colaboración



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“SIERRA CENTRO”

ENCUESTA TRABAJADORES NO ASOCIADOS

Periodo ejercicio contable: _____ Lugar: _____ Fecha:

Fecha de inicio del ejercicio:

Fecha de cierre del ejercicio:

Persona encuestada (trabajador/a): Pinte el círculo únicamente en la respuesta que usted considere como indicada y establezca sugerencias en caso de ser necesario.

Preguntas:

1. ¿Qué opinión merecen los servicios sociales (*) que ha recibido por parte de la cooperativa ya sea directa o indirectamente?

(*) Los servicios sociales pueden ser asistencias en: alimentación, seguros, salud, guarderías, transporte, entre otros.

- Muy buenos.....
Buenos.....
Regulares.....
Malos.....
No sabe.....

2. ¿Cuál es el grado de higiene y seguridad que hay en el trabajo?

- Alto.....
Medio.....
Bajo.....
No sabe.....

3. ¿Qué calificación le daría a la remuneración que recibe por su trabajo en la cooperativa al compararla con instituciones similares en el mercado?

- Alta.....
Media.....
Baja.....
No sabe.....

4. ¿Qué opinión le daría a la cooperativa en tanto a los estímulos entregados por destacar con el desempeño laboral?

- Excelentes.....
Buenos.....
Malos.....
Nulos.....
No sabe.....

5. ¿Qué opinión merecen las condiciones en que desempeñó su trabajo respecto al clima laboral dentro de la cooperativa durante el ejercicio?

- Muy buenas.....
Buenas.....
Regulares.....
Malas.....
No sabe.....

6. ¿Qué opinión merecen las condiciones en que desempeñó su trabajo respecto a la seguridad dentro de la cooperativa durante el ejercicio?

- Muy buenas.....
Buenas.....
Regulares.....
Malas.....
No sabe.....

7. ¿Qué opinión merece la actividad educativa (*) realizada por la cooperativa para los trabajadores durante el ejercicio?

(*) Incluye actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la cooperativa, que pueden desagregarse en: Instrucción formal, educación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas, etc.

- Muy buena.....
Buena.....
Regular.....
Mala.....
No sabe.....

8. Como trabajador, ¿qué grado de conocimiento tiene de las características que identifican a la empresa cooperativa?

- Muy buena.....
- Buena.....
- Regular.....
- Mala.....
- No sabe.....

9. ¿Qué opinión merecen los medios de comunicación interna en tanto a su eficiencia?

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- No sabe.....

10. ¿Qué calificación le daría usted a la preocupación que muestra la cooperativa por el bienestar de sus trabajadores? (*)

(*)Incluyen actividades contra el acoso sexual, protección y cuidado para trabajadoras embarazadas, conflictos de interés, entre otras.

- Alta.....
- Media.....
- Baja.....
- Nula.....
- No sabe.....

Sugerencias: _____

Gracias por su colaboración

MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

Responsabilidad asociativa	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Conocimiento cooperativo del ingresante			
Muy bueno		%	
Bueno		%	
Regular		%	
Malo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de asociados ingresantes encuestados		100%	
Servicio sin discriminación			
Alto		%	
Medio		%	
Bajo		%	
Ninguno		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de asociados encuestados		100%	

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

Participación y gestión democrática	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje (*)	
Conocimiento estructura interna			
Alto		%	
Medio		%	
Bajo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Importancia a la emisión del voto			
Muy importante		%	
Importante		%	
Poco importante		%	
Nada importante		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Información a los asociados			
Para participar en asambleas			
Muy bueno		%	
Bueno		%	
Regular		%	
Malo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	

Sobre la gestión del consejo de administración			
Muy bueno		%	
Bueno		%	
Regular		%	
Malo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Canales de recepción de información			
Formales de la cooperativa (anuncios, memos, etc.)		%	
Informales en la cooperativa (comentarios de asociados, etc.)		%	
Externos a la cooperativa (avisos en diarios, comentarios, etc.)		%	
No recibe información		%	
No sabe / no contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

Remuneración a los aportes financieros de los asociados	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Interés otorgado a préstamos de socios			
Alto		%	
Medio		%	
Bajo		%	
Nulo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Política social interna de la cooperativa			
Servicios que brinda a sus socios			
Muy bueno		%	
Bueno		%	
Regulares		%	
Malo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Servicios sociales para socios			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
No sabe / no contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Servicios sociales para trabajadores			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de trabajadores encuestados		100%	
Higiene y seguridad			
Alto		%	
Medio		%	
Bajo		%	
No sabe / no contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

Remuneración a los aportes financieros de los asociados	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Política retributiva interna para trabajadores			
Remuneración			
Alta		%	
Media		%	
Baja		%	
No sabe / no contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	
Estímulos buen desempeño			
Excelentes		%	
Buenos		%	
Malos		%	
Nulos		%	
No sabe / no contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	
Condiciones de trabajo			
Clima laboral			
Muy buenas		%	
Buenas		%	
Regulares		%	
Malas		%	
No sabe / no contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	
Seguridad			
Muy buenas		%	
Buenas		%	
Regulares		%	
Malas		%	
No sabe / no contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	

AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Acuerdo con otras organizaciones	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Transparencia información			
Alta		%	
Media		%	
Baja		%	
Nula		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Condicionamiento de autonomía e independencia por acuerdos			
Mucho		%	
Algo		%	
Poco		%	
Nada		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	

EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Política educativa de la cooperativa	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Actividad educativa para los socios			
Muy buena		%	
Buena		%	
Regular		%	
Mala		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de asociados encuestados		100%	
Actividad educativa para los trabajadores			
Muy buena		%	
Buena		%	
Regular		%	
Mala		%	
No sabe / No contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	
Conocimiento cooperativo del trabajador no asociado			
Muy bueno		%	
Bueno		%	
Regular		%	
Malo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	
Medios de comunicación interna			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
No sabe / No contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	

COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Integración cooperativa	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Importancia asociación entre cooperativas			
Muy importante		%	
Importante		%	
Poco importante		%	
Nada importante		%	
No sabe		%	
Total de socios encuestados		100%	
Servicios ofrecidos a la cooperativa por federaciones o confederaciones			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Beneficios por asociación con cooperativas			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	

PREOCUPACIÓN POR LA COMUNIDAD

Compromiso con la comunidad	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Contribución para el desarrollo comunitario			
Muy buena		%	
Buena		%	
Regular		%	
Mala		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Programa discapacitados			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
Nulos		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Cuidado ambiental			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Preocupación bienestar trabajadores			
Alta		%	
Media		%	
Baja		%	
Nula		%	
No sabe		%	
Total de trabajadores encuestados		100%	

PONDERACIÓN

Categoría	Letra	Rango (%)
Excelente	A	76 - 100
Muy bueno	B	51 - 75
Bueno	C	26 - 50
Necesita mejorar	D	1 - 25

Descripción	Calificación
Aplica	
No aplica	
En proceso	

