



ESPE

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

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

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

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

**TEMA: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y
FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN
LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL SEÑOR
DE LA CALERA” DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO,
PROVINCIA DE COTOPAXI**

AUTORA:

VALERIA ALEXANDRA VELASTEGUI LIZANO

DIRECTOR: ECON. 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 “EL SEÑOR DE LA CALERA” DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO, 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: Valeria Alexandra Velastegui Lizano

DECLARO QUE:

El proyecto de grado **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL SEÑOR DE LA CALERA” DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO, PROVINCIA DE COTOPAXI”** ha sido desarrollado con base a una investigación científica, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las fuentes que 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

Valeria Alexandra Velastegui Lizano

C.C.:180447671-9

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

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

CARRERA DE INGENIERÍA FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo: Valeria Alexandra Velastegui Lizano

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 “EL SEÑOR DE LA CALERA” DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO, PROVINCIA DE COTOPAXI”** en el que se encuentra contenido, ideas y criterios que desarrolle bajo mi exclusiva autoría.

Latacunga, Julio del 2015

Valeria Alexandra Velastegui Lizano

C.C.:180447671-9

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios y a mis padres,
A Dios quien me ha dado ha
dado la fortaleza y sabiduría,
y a mis padres, quienes a lo largo de mi vida
han velado por mi bienestar y educación
siendo mi apoyo incondicional y la motivación,
para alcanzar cada una de las metas,
trazadas en mi vida.
Es por ellos que soy lo que soy ahora.
Los amo con mi vida

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios,
quien me ha permitido alcanzar un peldaño más,
en mi formación académica,
a mis padres y a mis hermanas,
quienes son los pilares
fundamentales en mi vida,
siendo mi inspiración y ejemplo a seguir.
Por último a cada uno de los Ingenieros,
quienes me han guiado durante
el transcurso y culminación de este proyecto

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
CERTIFICADO	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS	xxi
RESUMEN	xxiii
ABSTRACT	xxvii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Generalidades.....	1
1.1. Tema de proyecto	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
1.2.1. Formulación del Problema	7
1.3. Antecedentes	8
1.4. Justificación e Importancia.....	9
1.5. Objetivos.....	10
1.5.1. General.....	10
1.5.2. Objetivos Específicos.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.....	12
---------------------------------------	----

2.2.	Fundamentación Legal.....	13
2.2.1.	Constitución Política de la República del Ecuador.....	13
2.2.2.	Código Orgánico Monetario y Financiero (2014).....	15
2.2.3.	Código Orgánico de la Producción comercio e inversiones (2010);.....	16
2.2.4.	Código Orgánico de Organización, Territorial, Autonomía y Descentralización.....	17
2.2.5.	Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario	18
2.2.5.	Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria	19
2.2.6.	Reglamento a la Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria.....	19
2.3.	Categorías Fundamentales	21
2.3.1.	Economía Social y Solidaria.....	21
a.	Historia de la Economía Social y Solidaria	21
b.	Sectores de la Economía Social y Solidaria	23
c.	Actores de La Economía Social Y Solidaria	25
d.	Características Principales de la Economía Social y Solidaria	26
e.	Principios de la Economía Social y Solidaria.....	27
f.	Fases del Proceso Económico de la Economía Social Y Solidaria.....	27
g.	Economía Social y Solidaria y Economía Popular y Solidaria en el Ecuador.	29
h.	Instituciones Públicas de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador. .	31
i.	Políticas Públicas para la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador ...	34
j.	Formas De Organización De La Economía Social Y Solidaria	34
k.	Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario	36
2.3.2.	Procesos Administrativos	37
a.	Concepto de Administración	37
b.	Importancia de la Administración	37
c.	Principios generales de la Administración	38
d.	Elementos Básicos de la Administración.....	39
2.3.3.	Organización.....	42

a.	Concepto de Organización.....	42
b.	Organización Formal.....	42
c.	Organización informal	43
d.	Organización Social	43
e.	Estructura de la Organización	44
f.	Metas u objetivos de la organización	45
g.	Organigramas	45
h.	Flujogramas	54
i.	Manuales Administrativos	56
2.3.4.	Procesos en la Organización	59
a.	Concepto	59
b.	Características	60
c.	Mapa de procesos.....	60
d.	Cadena De Valor	60
e.	Clasificación de los procesos	61
f.	Tipos de Procesos	64
2.3.5.	Sistema Contable.....	64
a.	Contabilidad.....	64
b.	Proceso de la Información Financiera	67
c.	Estados Financieros.....	69
d.	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.....	70
e.	Sistemas Contables Manuales.....	72
f.	Sistema Contable Generación de Empresas Organizadas GEO.....	74

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Enfoque	76
3.2.	Modalidad Básica de la Investigación	76
3.2.1.	Investigación de campo	76

3.2.2.	Investigación bibliográfica-documental.....	76
3.3.	Nivel o Tipo de Investigación	77
3.3.1.	Investigación exploratoria.....	77
3.3.2.	Investigación descriptiva	77
3.3.3.	Técnicas de Investigación.....	77
3.3.4.	Método de Investigación	78
3.4.	Población y Muestra.....	78
3.4.1.	Población	78
3.4.2.	Muestra.....	79
3.5.	Operacionalización de las Variables	80
3.5.1.	Proceso Financiero	80
3.5.3.	Proceso: Administrativo	82
3.6	Recolección de la Información	83
3.6.1.	Plan para la recolección de la información	83
3.7.	Procesamiento y Análisis	84
3.7.1.	Plan Para el Procesamiento de la Información.....	84
3.7.2.	Análisis de la información.....	84

CAPÍTULO IV

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS

4.1.	Descripción	140
------	-------------------	-----

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones	187
5.2.	Recomendaciones	190

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Introducción	201
CAPÍTULO I MROC	
DE LOS PRINCIPIOS GENERALES	
1.1. Base Legal.....	202
1.2. Objetivo General del MROC.....	203
1.3. Objetivos Específicos del MROC	203
1.4. Del Uso del MROC:.....	204
1.5. Alcance y Responsabilidades del MROC	204
1.6. Ámbito de Aplicación.....	205
1.7. Categorización de Socios.....	205
1.8. Código de Conducta para Actividades de Crédito.	206
1.8.1. Obligaciones del personal del área de crédito:.....	207
1.9. Prácticas Generales de Crédito.....	208
1.9.1. De la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector	208
1. Políticas Generales de las Operaciones de Crédito	213
2 CINCO “C” del Crédito	214
i. Carácter – Querer Pagar:.....	214
ii. Capacidad de Pago – Poder Pagar:	215
iii. Capital – Respaldo Patrimonial:	215
iv. Colateral – Garantías Adecuadas:	216
v. Condiciones – Del Entorno y del Crédito:.....	216
1.10. Sujetos Calificados para Acceder al Crédito.....	217
1.11. Normas sobre la Aprobación de Políticas de Crédito	217
1.12. Normas sobre la Socialización del MROC.....	218
1.13. Normas sobre las Personas Vinculadas.....	219
1.14. Operaciones de Crédito a Empleados y Vinculados.....	219
1.15. De los Conflictos de Intereses.....	219
1.16. Determinación de Administradores Directos, Empleados y Parientes (Parentesco)	220
a. Administradores Directos	220
b. Personal o Empleados (Funcionarios).....	220
1.17. Operaciones de Crédito Restringidas (Crédito Negado).....	221

1.18.	Condiciones Generales de los Créditos	222
1.18.1.	Montos	222
1.18.2.	Plazos	222
1.18.3.	Períodos de Amortización o Pagos	223
1.18.4.	Tasas de Interés	224
1.18.5.	Recargos por Mora en el Pago de los Créditos	224
1.18.6.	Costos por Seguros de Desgravamen (Micro Seguro)	225
1.18.7.	Gastos de Avalúo.....	225
1.18.8.	Gastos Legales de Hipotecas	226
1.18.9.	Garantías	226
1.18.10.	Encaje.....	226
1.19.	Normas de Implementación de Nuevos Productos.....	227

CAPÍTULO II

DE LAS TECNOLOGÍAS DE CRÉDITO

2.1.	Tecnología de Créditos de Consumo	229
3	Características de esta Clase de Créditos:	229
2.1.1.	Perfil de los clientes de Créditos de Consumo	229
2.1.2.	Requisitos y documentación para el trámite de Créditos de Consumo.	230
2.1.3.	Políticas a cumplir en el Proceso de Créditos de Consumo	231
2.2.	Tecnología de Microcréditos	236
2.2.2.	Perfil de los clientes de Microcrédito	238
4	Subproceso: Seguimiento y recuperación	239
5	Estados Financieros.....	239
2.2.3.	Flujo de Caja.....	239
2.2.4.	Indicadores Financieros	240

CAPÍTULO III

DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA

6	Verificación de Cumplimiento de Políticas, Procedimientos, Normas y Reglamentos.....	245
3.1.	Estructura de la Cartera	246
3.1.1.	Clasificación de la Cartera de Crédito	246

3.2.	Expedientes de Crédito.....	247
3.2.1.	Información y estructuración de la carpeta de crédito:	247
3.3.	Manejo de los Expedientes	250
3.3.1.	Custodia de Expedientes de Crédito, Pagarés, Hipotecas y Prendas	251
3.4.	Reestructuración y Renovación de Operaciones.....	251
3.4.1.	Reestructuración de operaciones.....	251
3.5.	Crédito sobre Saldo de Operaciones (Renovación).....	252
3.6.	Recuperación de la Cartera	253
3.7.	Reportes De Recuperación de Cartera	253

CAPÍTULO IV

DE LAS GARANTÍAS

4.1.	Definición	255
4.2.	Políticas Generales sobre las Garantías	255
4.3.	Tipos de Garantías.....	256
4.3.2.	Quirografaria.....	256
4.3.3.	Hipotecarias.....	258
4.3.4.	Crédito sobre el certificado de depósitos a plazo fijo (DPF)	259
4.3.5.	Prendarias	260

CAPÍTULO V

DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

5.1.	Definición	262
5.2.	Políticas Generales de Calificación de Riesgo	263
5.3.	Proceso de Calificación de Cartera y Constitución de Provisiones	263
5.4.	Calificación de Créditos de Consumo.....	264
5.4.1.	Evaluación de Riesgos.....	264
5.4.2.	Créditos de Riesgo Normal (A).....	265
5.4.3.	Créditos con Riesgo Potencial (B).....	266
5.4.4.	Créditos Deficientes (C)	266

5.4.5.	Créditos de Dudoso Recaudo (D)	267
5.4.6.	Pérdidas (E)	268
5.5.	Calificación de Microcrédito	268
5.6.	Políticas para la Constitución de Provisiones	269

CAPÍTULO VI

DEL CASTIGO DE CARTERA

6.1.	Definición	270
6.2.	Políticas para el Castigo de los Créditos	270
6.2.1.	De la información	270
6.2.2.	Políticas para el castigo de créditos:	271
6.2.3.	De la documentación	271
6.2.4.	Procedimiento para el castigo de los créditos	271

CAPÍTULO VII

DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO

7.1.	Estructura del Área de Crédito	273
7.2.	Funciones de los Responsables del Área de Crédito	275
7.2.1.	Consejo de Administración.....	275
7.2.2.	De las responsabilidades Gerente	275
7.2.3.	De las responsabilidades del Asesor de Crédito	276
7.3.	Niveles y Rangos de Aprobación	279
7.4.	De las Cancelaciones Anticipadas	280
7.5.	Abonos de Capital.....	280
7.6.	Control del Riesgo Crediticio.....	280
7.7.	Excepciones.....	281
8.	Anexos.....	282
1	Anexo.....	282
	Requisitos de Crédito Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”	282
2	Anexo.....	284
	Registro de Crédito Vinculado.....	284

3	Anexo.....	285
	Recargos por Mora en el Pago de Crédito	285
4	Anexo.....	286
	Registro de Distribución del MROC.....	286
5	Anexo.....	287
	Montos Plazos Máximos por Línea de Crédito	287
6	Anexo.....	288
	Encajes Vigentes por Línea de Crédito	288
7	Anexo.....	290
	información que debe Contener El "File de Crédito"	290
8	Anexo.....	292
	Fondo de Reserva Patrimonial	292
9	Anexo.....	293
	Registro Auxiliar de Crédito "Inventarios"	293
10	Anexo.....	294
	Diagrama de: Crédito de Consumo y Microcrédito "Socio-Asesor"	294
11	Anexo.....	295
	Diagrama Recepción de Solicitud y Documentación	295
12	Anexo.....	296
	Diagrama de Verificación de la Información e Inspección "Asesor-Perito"	296
13	Anexo.....	297
	Diagrama de Verificación de Información e Inspección "Asesor-Socio"	297
14	Anexo.....	298
	Diagrama de Análisis Evaluación, Resolución y Aprobación	298
15	Anexo.....	299
	Diagrama de Otorgamiento y Desembolso.....	299
16	Anexo.....	300
	Auxiliar de Cuentas por Cobrar y Obligaciones Financieras	302

20.	Anexo.....	304
	Catálogo de Productos “Crédito Emergente”	304
21.	Anexo.....	306
	credipóliza.....	306
22.	Anexo.....	308
	Control De Ingreso/Egreso De Expedientes en Custodia	308
	Bibliografía	309
	Anexo.....	312

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Instituciones Públicas de la Economía Social y Solidaria	31
Tabla N° 3.1. Población y Muestra	78
Tabla N° 3.2. Matriz de Operacionalización Proceso Financiero.....	80
Tabla N° 3.3. Matriz de Operacionalización Proceso Contable	81
Tabla N° 3.4. Matriz de Operacionalización Proceso Administrativo	82
Tabla N° 3.5. Plan para la recolección de la información	83
Tabla N° 3.6. Motivos por los que decide afiliarse a la caja.....	85
Tabla N° 3.7. Servicios que ofrece la caja solidaria.....	86
Tabla N° 3.8. Calificación a la atención de la Caja Solidaria	87
Tabla N° 3.9. Servicio que utiliza con frecuencia en la Caja Solidaria	88
Tabla N° 3.10. Requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de ahorro	89
Tabla N° 3.11. Conocimiento de la tasa de interés que paga por sus ahorros	90
Tabla N° 3.12. Conoce los requisitos para obtener un crédito.....	91
Tabla N° 3.13. Solicitud de un crédito en la Caja Solidaria	92
Tabla N° 3.14. Tipo de crédito solicitado en la Caja Solidaria	93
Tabla N° 3.15. Finalidad por la cual solicitó el crédito	94
Tabla N° 3.16. Frecuencia con la que requiere un crédito.....	95
Tabla N° 3.17. Monto requerido de un crédito.....	96
Tabla N° 3.18. Tasa de interés que paga por su crédito	97
Tabla N° 3.19. Dificultad al momento de solicitar un crédito	98
Tabla N° 3.20. Existencia de un manual de procedimientos para el proceso	99
Tabla N° 3.21. Control mensual de los cobros realizados a los socios	100
Tabla N° 3.22. Notificación a los socios en mora	101
Tabla N° 3.23. Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria	102
Tabla N° 3.24. Revisión de los saldos mensualmente de los clientes	103
Tabla N° 3.25. Registro de los informes de cobros	104
Tabla N° 3.26. Cierres de caja al final del día	105

Tabla N° 3.27. Descuentos en caso de faltante de caja.....	106
Tabla N° 3.28. Entrega de tabla de amortización del préstamo	107
Tabla N° 3.29. Existe una persona encargada en el cobro de cartera vencida	108
Tabla N° 3.30. Análisis crediticio antes de otorgar el crédito	109
Tabla N° 3.31. Existe un Consejo de Crédito	110
Tabla N° 3.32 Persona encargada para el otorgamiento de un crédito	111
Tabla N° 3.33. Persona encargada de hacer seguimientos de los créditos.....	112
Tabla N° 3.34. Aspectos para establecer límites de crédito	113
Tabla N° 3.35. Tipos de garantías que acepta la Caja	114
Tabla N° 3.36. Tipos de crédito que otorga la Caja Solidaria.....	115
Tabla N° 3.37. Existe un listado de requisitos establecidos.....	116
Tabla N° 3.38. Ingreso de solicitudes de crédito al sistema	117
Tabla N° 3.39. Documentos que sustente el pago de cuota	118
Tabla N° 3.40. Existe manual de procedimientos de proceso administrativo.....	119
Tabla N° 3.41. Estructura organizativa mediante un organigrama	120
Tabla N° 3.42. Decisiones de acuerdo a la jerarquía	121
Tabla N° 3.43. Planificación estratégica	122
Tabla N° 3.44. Existe un plan operativo anual	123
Tabla N° 3.45. Existe una correcta designación de funciones.....	124
Tabla N° 3.46. Frecuencia que realizan asambleas los socios	125
Tabla N° 3.47. Existe un manual de procedimientos contables.....	126
Tabla N° 3.48. Persona encargada en realizar la contabilidad.....	127
Tabla N° 3.49. Contador de la Caja Solidaria.....	128
Tabla N° 3.50. Existe una clasificación de cuentas.....	129
Tabla N° 3.51. Apertura de archivo por cada uno de los clientes.....	130
Tabla N° 3.52. Presentación de informes financieros	131
Tabla N° 3.53. Frecuencia que realizan informes	132
Tabla N° 3.54. Preparación y entrega de estados financieros.....	133
Tabla N° 3.55. Control de los costos y gastos por medio de presupuestos.....	134

Tabla N° 3.56. Cumplimiento de obligaciones tributarias	135
Tabla N° 3.57. Problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias	136
Tabla N° 3.58. Registro de la información contable	137
Tabla N° 3.59. Capacitación a la persona encargada del manejo del sistema	138
Tabla N° 3.60. Adecuado procesamiento de la información.....	139
Tabla N° 4.1. Proceso de cobranza	141
Tabla N° 4.2. Proceso de crédito	148
Tabla N° 4.3. Proceso contable.....	157
Tabla N° 4.4. Proceso tributario	163
Tabla N° 4.5. Planeación	168
Tabla N° 4.6. Organización	172
Tabla N° 4.7. Dirección	177
Tabla N° 4.8. Control	180
Tabla N° 6.1. Índice de Abreviaturas & Significados	199
Tabla N° 6.2. Historia de Cambios.....	200
Tabla N° 6.3. Personal relacionado con el proceso de crédito	220
Tabla N° 6.4. Frecuencia de pago de créditos	223
Tabla N° 6.5. Segmentos de crédito	237
Tabla N° 6.6. Estructura de la Cartera	246
Tabla N° 6.7. Clasificación de la Cartera de Crédito	246
Tabla N° 6.8. Calificación de microcréditos.....	269
Tabla N° 6.9. Políticas para la constitución de provisiones	269
Tabla N° 6.10. Seguimiento de la cartera en mora.....	277
Tabla N° 6.11. Nivel de aprobación Comité Crédito	279
Tabla N° 6.12. Niveles de aprobación general	280
Tabla N° 6.13. Registro de Crédito Vinculado	284
Tabla N° 6.14. Recargos por Mora en el Pago de Crédito.....	285
Tabla N° 6.15. Montos y Plazos por línea de crédito.....	287
Tabla N° 6.16. File de Crédito.....	290

Tabla N° 6.17. Registro Auxiliar de Inventario.....	293
Tabla N° 6.18. Auxiliar Cuentas por Cobrar y Obligaciones Financieras.....	302
Tabla N° 6.19. Catálogo de Crédito Emergente	304
Tabla N° 6.20. Catálogo de Crédito Emergente	306

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1. Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria.....	3
Figura 1.2. Árbol de Problema	7
Figura 2.1. Sistema Económico Social y Solidario	25
Figura 2.2. Actores de la Economía Popular y Solidaria	26
Figura 2.3. Formas de Organización de la Economía Social y Solidaria	35
Figura 2.4. Organigrama general	48
Figura 2.5. Organigrama Específico.....	48
Figura 2.6. Organigrama Integral	49
Figura 2.7. Organigrama Funcional.....	49
Figura 2.8. Organigrama de puestos, plazas y unidades.	50
Figura 2.9. Organigrama Vertical	51
Figura 2.10. Organigrama Horizontal	51
Figura 2.11. Organigrama Mixto	52
Figura 2.12. Organigrama de Bloque	53
Figura 2.13. Organigrama circular	54
Figura 2.14. Simbología para dibujas procesos	55
Figura 2.15. Cadena de valor de Michel Porter.....	61
Figura 2.16. Proceso Contable	62
Figura 3.1. Motivos por los que decidió asociarse a la Caja.....	85
Figura 3.2. Servicios que ofrece la Caja	86
Figura 3.3. Calificación a la atención en la Caja Solidaria	87
Figura 3.4. Servicio que utiliza con frecuencia en la Caja	88
Figura 3.5. Requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de Ahorro	89
Figura 3.6. Tasa de interés que la Caja paga por sus ahorros	90
Figura 3.7. Requisitos que se necesita para obtener un crédito.....	91
Figura 3.8. Ha solicitado un crédito en la Caja	92
Figura 3.9. Tipo de crédito solicitado en la Caja.....	93

Figura 3.10. Finalidad del préstamo solicitado en la Caja	94
Figura 3.11. Frecuencia con la que requiere un crédito	95
Figura 3.12. Monto requerido de un crédito	96
Figura 3.13. Tasa de interés que paga por su crédito	97
Figura 3.14. Dificultad al momento de solicitar un crédito	98
Figura 3.15. Manual de procedimientos para el proceso de cobranza	99
Figura 3.16. Control mensual de los cobros realizados a los socios	100
Figura 3.17. Notificación a los socios en mora.....	101
Figura 3.18. Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria	102
Figura 3.19. Revisión de los saldos mensualmente de los clientes	103
Figura 3.20. Informes de los cobros.....	104
Figura 3.21. Cierres de caja al final del día	105
Figura 3.22. Descuentos en caso de faltante en la caja.....	106
Figura 3.23. Tabla de amortización del préstamo	107
Figura 3.24. Persona encargada en el cobro de cartera vencida	108
Figura 3.25. Análisis crediticio	109
Figura 3.26. Consejo de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito.....	110
Figura 3.27. Persona encargada para el otorgamiento de un crédito.....	111
Figura 3.28. Persona encargada de hacer los seguimientos de los créditos	112
Figura 3.29. Límites de crédito para los clientes	113
Figura 3.30. Tipo de garantías acepta la caja	114
Figura 3.31. Tipos de crédito que otorga la Caja.....	115
Figura 3.32. Listado de requisitos establecidos	116
Figura 3.33. Ingreso de solicitudes de crédito al sistema	117
Figura 3.34. Documentos que sustente el pago de cuota del crédito	118
Figura 3.35. Manual de procedimientos que defina el proceso administrativo.....	119
Figura 3.36. Estructura organizativa de la entidad	120
Figura 3.37. Decisiones se toman de acuerdo a la estructura organizativa.....	121
Figura 3.38. Planificación estratégica	122

Figura 3.39. Plan operativo anual	123
Figura 3.40. Existe una correcta designación de funciones	124
Figura 3.41. Frecuencia que realizan asambleas entre los socios	125
Figura 3.42. Existe manual de procedimientos contables	126
Figura 3.43. Persona encargada en realizar la contabilidad de la Caja.....	127
Figura 3.44. Contador de la Caja Solidaria	128
Figura 3.45 Existe una clasificación de cuentas.....	129
Figura 3.46 Apertura de archivo por cada uno de los clientes.....	130
Figura 3.47 Preparación de informes financieros.....	131
Figura 3.48 Frecuencia que realizan estos informes.....	132
Figura 3.49 Preparan y entregan a la Directiva los Estados Contables.....	133
Figura 3.50 Control de los costos y gastos por medio de presupuestos.....	134
Figura 3.51 Cumplimiento de obligaciones Tributarias.....	135
Figura 3.52 Problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias	136
Figura 3.53 Registro de la información contable en la Caja Solidaria.....	137
Figura 3.54 Capacitación a la persona encargada del manejo de este sistema ...	138
Figura 3.55 Adecuado procesamiento de la información.....	139
Figura 6.1. Grados de Afinidad y de Consanguinidad	221
Figura 6.2 Organigrama Estructural Caja Solidaria de Ahorro y Crédito	274
Figura 6.3. Requisitos de Crédito.....	283
Figura 6.4 Registro de Entrega/Recepción MROC.....	286
Figura 6.5 Encaje vigente por línea de crédito	289
Figura 6.6 Fondo de Reserva Patrimonial.....	292
Figura 6.7 Diagrama de Promoción Socio-Asesor	294
Figura 6.8 Diagrama de Recepción de Solicitud y Documentación	295
Figura 6.9 Diagrama de Verificación de la Información e Inspección	296
Figura 6.10 Diagrama de Verificación de Información e Inspección Asesor- Socio	297
Figura 6.11 Diagrama de Análisis Evaluación, Resolución y Aprobación	298
Figura 6.12 Diagrama de Otorgamiento y Desembolso.....	299

Figura 6.13 Hoja de control de Ingreso/Egreso de expedientes en custodia308

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 “El Señor de la Calera” de la parroquia Eloy Alfaro, 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 EL SEÑOR DE LA CALERA**
- **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 “El Señor de la Calera” of the parish Eloy Alfaro, 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 SOLIDARY ECONOMY**
- **SOLIDARY FUND OF SAVING AND CREDIT “THE MR OF THE CALERA”**
- **CREDIT,**
- **COLLECTION.**

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. GENERALIDADES

1.1. Tema de Proyecto

Levantamiento de procesos financieros y fortalecimiento del sistema de contabilidad en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera” de la parroquia Eloy Alfaro, provincia de Cotopaxi

1.2. Planteamiento del Problema

- **Planteamiento del Problema Macro**

La economía popular y solidaria tuvo sus inicios en Latinoamérica teniendo como referente a José Luis Corraggio quien menciona “la economía social y solidaria es un sistema económico cuyo funcionamiento asegura la base material integrada a una sociedad justa y equilibrada o es un proyecto de acción colectiva (incluyendo practicas estratégicas de transformación y cotidianas de reproducción) 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 llega esta tendencia a partir del 2006 que surge un movimiento político llamado Revolución ciudadana la cual apuesta por invertir en la calidad de vida del ser humano sobre el capital, a raíz de esto en el 2008 se crea la constitución en la cual en el artículo 283 se establece que el sistema económico del Ecuador es social y solidario y reconoce dos

formas de organización la Economía Popular y Solidaria y el Sistema Financiero Popular y Solidario

La oficialización de este artículo 283 condujo a la creación de normativas como la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS), Código Monetario, Ley Orgánica de la Producción, Comercio e Inversiones, Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria, además el establecimiento de instituciones públicas que ayuden a dar cumplimiento a esta normativa tales 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) y Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración.

Este nuevo sistema económico alternativo presenta conflictos ya que al ser Ecuador un país capitalista en el cual la acumulación de capital y el lucro es parte esencial, implica un cambio de perspectiva ya que la economía social y solidaria promueve el crecimiento colectivo basado en principios de solidaristas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los miembros antes que el lucro. Es así que este modelo al estar recién implementándose tiene problemas en su organización y funcionamiento ya que no se ha logrado tener una institucionalidad eficiente, bases jurídicas concretas, presupuestos adecuados y oportunos, que permitan desarrollar planes y programas que realmente aporten el desarrollo de los miembros de la economía popular y solidaria

Además debido al limitado acceso, capacitación y divulgación de la información de la economía popular y solidaria los sectores vulnerables ha evitado y obstaculizado fortalecer el sector económico popular y solidario.

- **Planteamiento del Problema Meso**

Con el establecimiento de este sistema económico social y solidario se establecen dos formas de organización la Economía Popular y Solidaria y el Sistema Financiero Popular y Solidario

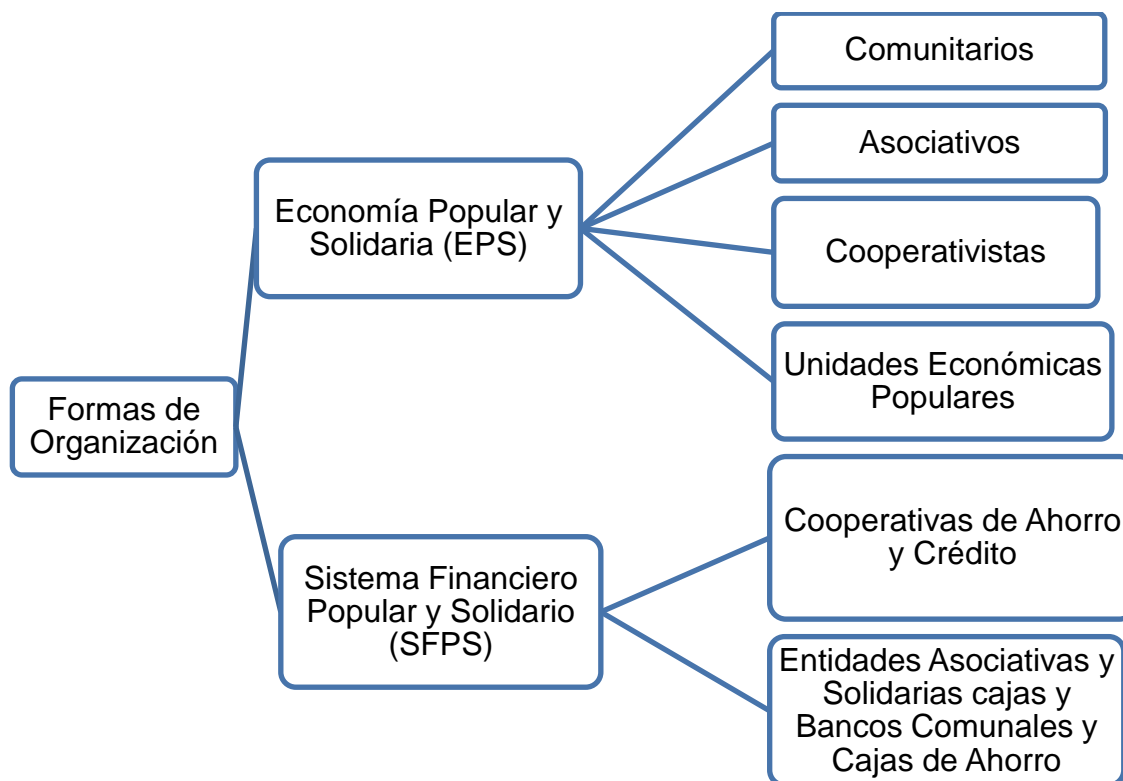


Figura 1.1. Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria
FUENTE: (Ley de la Economía Social y Solidaria, 2014)

En el Ecuador dentro del Sistema Financiero Popular Solidario se encuentran las 3932 Cooperativas de Ahorro y Crédito, 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.

El sector cooperativo ha tenido un crecimiento representativo a diferencia de las cajas solidarias y bancos comunales debido a que el sector cooperativo ha logrado un mayor posicionamiento y confiabilidad por la

promoción impulsada y facilidad de entrar al mismo, mientras que las cajas solidarias y bancos comunales presentan un problema en el financiamiento y a causa del limitado apoyo del Estado a estos actores de la Economía Popular y Solidaria; es por este motivo que surgen instituciones para dar impulso a las Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador tales como el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador – CODENPE, que en el 2010 establece el Programa de Cajas Solidarias y Bancos Comunales cuyo objetivo es fundar nuevas entidades y dar seguimiento, el mismo que posteriormente en el año 2012 otorga personería jurídica a la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador – UCABANPE, la misma que 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 socio-económico de las organizaciones miembro.

Es así que según datos de la UCABANPE, en la provincia de Cotopaxi se encuentra 13 cajas solidarias y 2 bancos comunales distribuidos en los diferentes cantones de la provincia.

- **Planteamiento del Problema Micro**

En la Provincia de Cotopaxi existen 13 Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito dentro de las cuales se encuentra la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera” ubicada en el Cantón Latacunga Parroquia Eloy Alfaro, la misma que se creó en el mes de junio pero se consolidó como organización el 23 de Septiembre del 2011 con 28 socios y no contaban con un establecimiento para el funcionamiento de la caja solidaria, para lo cual utilizaban la vivienda de alguno de los socios.

La caja solidaria “El Señor de la Calera” capta y otorga créditos a cada uno de los socios con el objetivo de proporcionar recursos para ayudar a mejorar la calidad de vida de los socios.

Esta organización comenzó sus operaciones con aporte de los propios socios para contar con un capital para sus operaciones debido a la falta de apoyo, asesoría y financiamiento por parte del Estado.

Esto ha provocado que la caja solidaria se abra paso por sí misma, teniendo una administración empírica lo que ha generado una desorganización de la información financiera-contable, limitadas bases de datos y registros, lo cual ocasiona que tengan una información desactualizada y por ende baja confiabilidad en la misma evitando que se tomen buenas decisiones, ya que existen inconsistencias entre las cuentas de los estados financieros.

Otro problema que atraviesa la caja solidaria son los inadecuados procesos financieros-contables, ya que la organización no cuenta con un modelo estandarizado para el manejo de los procesos financieros, o manuales de procesos que les proporcione lineamientos sobre todo al otorgar préstamos ya que la caja solidaria presenta un alto índice de morosidad ya que no se realizaba ningún análisis o garantía al otorgar el monto del crédito y en muchos de los casos no se firmaba ningún documento que respalde el crédito otorgado, obstaculizando posteriormente el cobro, y por ende conduciendo a pérdidas económicas del capital de los socios y evitando cumplir el objetivo principal de mejorar la calidad de vida de los socios, por todo esta desorganización y manejo empírico la caja solidaria ha tenido que incurrir en gastos de abogados para el cobro de cada uno de los créditos, y temporalmente tuvo que detener sus operaciones de otorgar créditos a sus socios hasta recuperar esta cartera ya que es dinero de cada uno de los socios.

No solo presenta estos problemas antes mencionados, ya que la falta de asesoramiento técnico en cuanto al manejo del sistema contable, ha producido un incorrecto manejo del mismo y que no se puedan obtener

datos certeros del sistema ya sea por una mala manipulación o por que el sistema no satisface la necesidad de la caja ya que fue adquirido externamente y no maneja el proporcionado por la UCABANPE por motivos que no tenían quien les asesore en el manejo del sistema proporcionado gratuitamente por esta organización, todo esto evita que la Caja Solidaria pueda crecer y cumplir con las operaciones, trayendo como consecuencia problemas con instituciones como el Servicio de Rentas Internas por impagos o pagos tardíos, para tratar de arreglar esto han tenido que contratar a personal externo incurriendo en gastos que no pueden cubrir y en uno de los casos este personal externo no ha cumplido sus funciones como debía teniendo que buscar nuevas soluciones.

Cada una de estas situaciones han puesto en riesgo la permanencia de la caja solidaria, ya que por estas razones ha perdido la confiabilidad y muchos socios han salido de la caja solidaria dando como resultado que de 28 socios en la actualidad se encuentran 23 socios, así mismo renuncias de directivas que han dejado en una situación inestable a la Caja Solidaria y para continuar con las operaciones, se ha buscado apoyo en las organizaciones que apoyan a la cajas solidarias, lo cual no ha satisfecho la necesidad de capacitación para que los propios socios puedan manejar de forma correcta la caja, como son los sistemas, procesos y no recurrir a gastos innecesarios, que en muchos de los casos no ha puesto en una mejor situación a la Caja Solidaria.

Las deficiencias que presenta “El Señor de la Calera”, originados por falta de instituciones que apoyen constantemente a estos organismos, instituciones reguladoras, marcos jurídicos claros, acarrea inconvenientes que no permiten que las cajas comunales se desarrollen como una alternativa válida de financiamiento y credibilidad para los sectores desprotegidos.

Árbol de problema

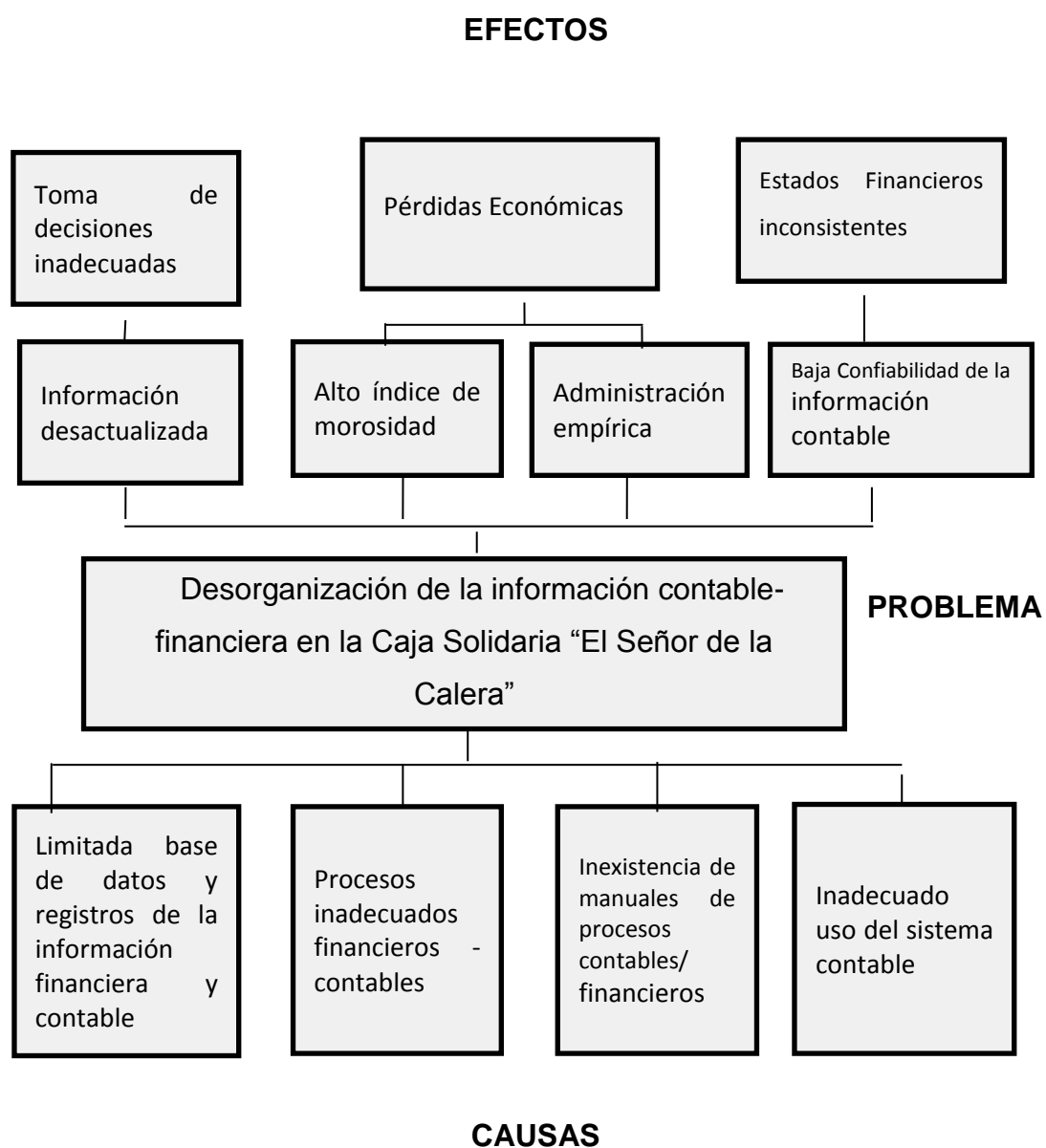


Figura 1.2. Árbol de Problema

Fuente: (Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Señor de la Calera", 2015)

1.2.1. Formulación del problema

¿Los procesos inadecuados financieros-contables influyen en la desorganización de la información de la información financiera-contable, en la caja solidaria "el Señor de la Calera" de la Parroquia Eloy Alfaro, Provincia de Cotopaxi?

Interrogantes específicas:

- ¿Cuáles son los procesos financieros-contables adecuados para implementar en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?
- ¿Cómo es la utilización del sistema de contabilidad en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?
- ¿Cuáles son los indicadores financieros aplicables en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?
- ¿Es posible formular manuales financieros y contables en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

1.3. Antecedentes

En el año 2008 a raíz de la constitución se promulga el Sistema Económico Social y Solidario a raíz de esto aparecen las Cajas solidarias de Ahorro y crédito como una forma de organización, apareciendo en la Provincia de Cotopaxi 13 cajas solidarias y 2 bancos comunales, en los diferentes cantones.

En base a esto 28 personas de la parroquia Eloy Alfaro deciden crear la Caja Solidaria “El Señor de la Calera” en el mes de junio abre sus operaciones pero se consolida como organización y obtiene su RUC el 28 de Septiembre del 2011. Es así que comienza sus operaciones con 28 socios con el objetivo principal de mejorar la calidad de vida de cada uno de los socios.

La caja solidaria cumple las operaciones de captar y otorgar préstamos, para fundar su capital se aportó 100 dólares por cada socio obteniendo un capital total de 2800, al principio debido a que no tenían un establecimiento de funcionamiento se realizaba en la casa de alguno de los socios y abría sus puertas únicamente los días domingos,

posteriormente se obtuvo un local y las operaciones es de lunes a sábado de 3 a 6 de la tarde.

Entre las operaciones que tiene la caja solidaria es el de captar recursos para lo cual se realiza la apertura de la cuenta con 10 dólares y se paga un interés del 6% y en préstamos un 18%.

La caja solidaria no cuenta con una estructura jerárquica, así mismo al principio la contabilidad de la Caja Solidaria era llevada manualmente posterior se adquirió un sistema contable, a pesar de las dificultades la caja Solidaria fue abriéndose paso por sí mismo.

En la actualidad tiene 23 socios, debido a que se retiraron y a cambios de directivas.

1.4. Justificación e Importancia

Debido al establecimiento del nuevo modelo económico popular y solidario en el año 2008 aparecen las cajas solidarias de ahorro y crédito las mismas que necesitan lineamientos financieros-contables para la continuidad de sus operaciones, ya que al estar recién implementándose carecen de una estructura organizacional sólida.

El presente proyecto es factible ya que existe accesibilidad a la información en la caja solidaria y con el apoyo de la UCABANPE (Unión de cajas y bancos solidarios de las nacionalidades y pueblos ecuatorianos), además se posee los recursos necesarios tanto tecnológicos como financieros para el desarrollo de este proyecto.

Esta investigación es importante ya que al ser un nuevo sistema económico, las cajas solidarias de ahorro y crédito presentan una administración empírica es decir no cuentan con adecuados procesos financieros-contables establecidos que guíen sus operaciones, así mismo problemas en cuanto al manejo del sistema de contabilidad, por estos

motivos es relevante 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 ventajas a la Caja Solidaria de ahorro y crédito ya que ayudaría a fortalecer la estructura organizacional, permitiendo que manejen información organizada, oportuna y veraz, procesos financieros-contables adecuados, contribuyendo así al crecimiento de la caja solidaria y por ende al cumplimiento del objetivo principal de mejorar las condiciones socio-económicas de los socios.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Fortalecer la estructura organizacional mediante la aplicación de procesos contables-financieros en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera” de la parroquia Eloy Alfaro, Provincia de Cotopaxi, con el fin de mejorar la situación socio-económica de sus miembros.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnóstico de los factores organizativos en cuanto al manejo de la información contable-financiera en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera” de la parroquia Eloy Alfaro, Provincia de Cotopaxi.
- Realizar el levantamiento de la información de los procesos financieros-contables utilizados en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera” de la parroquia Eloy Alfaro, Provincia de Cotopaxi.

- Elaborar manuales contables-financieros mediante la recopilación de la información existente, que permitan el fortalecimiento de la estructura organizacional

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Con el propósito de apoyar la fundamentación teórica de este estudio, se hizo necesaria la revisión exhaustiva de diversos trabajos de investigación ya publicados, relacionados con el tema y las variables a considerar en esta investigación.

De acuerdo a Erazo (2010) en su trabajo titulado : “La Propuesta para la Implementación de Cajas Comunales en las comunidades de la Zona Sur-Occidental del Cantón Chillanes–Bolívar auspiciadas por Visión Mundial Ecuador” concluye diciendo: “Se ha encontrado que existe un bajo nivel de educación, débiles conocimientos en temas de administración, estas falencias pueden ocasionar dificultades en el manejo administrativo y contable de la caja comunal, que personas concedoras de esta situación se aprovechen en busca de un beneficio propio”.

Palomeque (2010) en su trabajo titulado : “La Implementación de las Cajas Comunales del Banco Pichincha en las Comunidades Rurales de San Joaquín, Ricaurte y Baños de la Provincia del Azuay” concluye diciendo: “La banca comunal como tal debe estar enfocada a beneficiar a los más pobres, a gente de escasos recursos que no les es fácil acceder a un crédito normal por no cumplir con ciertos requisitos que son necesarios en un préstamo tradicional y que realmente se convierta en una labor social, no tanto lucrativa si es que desean que este país progrese y su gente siga avanzando al cambio y desarrollo”.

Chuchuca (2010) en su trabajo titulado: “El Análisis del Manejo Contable de las Cajas de Ahorro y Crédito del Movimiento de Mujeres en los Cantones

Pasaje, Atahualpa, Huaquillas y Propuesta de un Sistema Contable Solidario” concluye que : “Las organizaciones deben de aprobar el diseño e implantación del sistema contable que se presenta en el presente proyecto de manera inmediata, puesto que en los actuales momentos es inconcebible que una organización de este tipo carezca de esta eficiente herramienta contable para una mejor productividad organizativa y económica”.

2.2. Fundamentación Legal

Las bases legales que se fundamenta el presente trabajo investigativo, están representadas en primer lugar por la Constitución Política de la Republica de Ecuador, 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, y los Estatutos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito.

2.2.1. Constitución Política de la República del Ecuador

La Constitución Política de la República del Ecuador (2014), en sus artículos establece:

Art. 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. 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.

Siendo este artículo 283, primordial en la fundamentación de nuestra investigación, ya que reconoce que el Ecuador posee un sistema económico social y solidario permitiendo que se desarrollen nuevas formas de organización, las mismas que estarán enfocadas en mejorar la calidad de vida del ser humano antes que el capital.

Es así que para fortalecer el reconocimiento del sistema económico como social y solidario, se crea el art. 309 que estipula 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.

Con el objetivo de implementar y permitir el desarrollo de este nuevo sistema, se establecen los siguientes artículos para dar soporte y fundamentación:

Art. 311. 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. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, 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.

Art. 319. Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas,

empresariales 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 (2014).

Para fundamentar la estructura legal se crea el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) en el cual afirma:

Artículo 6.- Integración. Integran los sistemas monetario y financiero nacional las entidades responsables de la formulación de las políticas, regulación, implementación, supervisión, control y seguridad financiera y las entidades públicas, privadas y populares y solidarias que ejercen actividades monetarias y financieras.

Integran los regímenes de valores y seguros las entidades responsables de la formulación de las políticas, regulación, implementación, supervisión y control, además de las entidades públicas y privadas que ejercen operaciones con valores y efectúen actividades de seguros.

Artículo 160.- Sistema financiero nacional. El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

Artículo 163.- Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;

3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
4. 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.

En esta normativa se reconoce a las entidades que se encargaran de formular políticas, supervisión y control que permitan el desarrollo justo del sistema financiero nacional, ya sea el sector público, privado, o social y solidario.

2.2.3. Código Orgánico de la Producción comercio e inversiones (2010);

Art. 4.- Fines en su literal b menciona:

b. 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.

Art. 22.- Medidas específicas.- 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 (...)

El código orgánico de la producción comercio e inversiones, busca el desarrollo integral de los sectores financieros, para lograr esto promulga dentro de sus artículos el apoyo al sector financiero popular y solidario por medio del establecimiento de políticas por parte del consejo sectorial de la producción, el mismo que velara para que se tenga acceso a los factores de producción.

2.2.4. Código Orgánico de Organización, Territorial, Autonomía y Descentralización

Código Orgánico de Organización, Territorial, Autonomía y Descentralización (2010) menciona:

Art. 4.- Fines de los gobiernos autónomos descentralizados.- Dentro de sus respectivas circunscripciones territoriales son fines de los gobiernos autónomos descentralizados:

g) 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;

Esta normativa viene a enfatizar y complementar al plan nacional del buen vivir el cual busca mejorar las condiciones de vida de los ecuatorianos, y con este art. 4 que establece los fines de los gobiernos autónomos descentralizados de cada territorio, para que ayuden a erradicar la pobreza por medio de iniciativas y planificaciones que permitan el acceso a los factores de producción de todos los individuos, sobretodo del sector popular y solidario, al ser un sector vulnerable.

2.2.5. Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

Para una mayor interpretación, y respaldo legal se promulga la Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) en el cual establece los siguientes artículos:

Art. 104.- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.- 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.

Art. 105.- Estructura interna.- 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.

Art. 107.- Canalización de recursos.- 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

Para cada sector, es diferente la organización y procedimiento de los actores que se desenvuelven, es por este motivo que en esta normativa se establece en los diferentes artículos mencionado, que las cajas solidarias estarán formados por socios que se unen voluntariamente para mejorar la calidad de vida de los miembros de una comunidad por medio de la canalización de recursos, las entidades dentro de la economía social

y solidaria se organizaran de acuerdo a las necesidades y por decisión de los miembros

2.2.5. Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria

Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria (2010)

Artículo 3. Deberes del Estado.- Para el ejercicio de la soberanía alimentaria, además de las responsabilidades establecidas en el Art. 281 de la Constitución el Estado, deberá:

c) 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.

2.2.6. Reglamento a la Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria

Reglamento a la Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria (2012), contiene:

Art. 90.- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales.- 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.

Art. 91.- Cajas de ahorro.- 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.

Art. 92.- Constitución, organización y funcionamiento.- 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. Categorías Fundamentales

2.3.1. Economía Social y Solidaria

a. Historia de la Economía Social y Solidaria

El sistema capitalista desde los mismos orígenes han profundizado las asimetrías económicas y sociales a nivel mundial, y muchos pensadores le han atribuido el motivo de crisis financieras a este sistema hipercapitalista

[,..] Para Polanyi, una crisis capitalista tiene menos que ver con una quiebra económica en sentido lineal, y más con comunidades desintegradas, solidaridades resquebrajadas/ el saqueo de la naturaleza. Las raíces de la crisis capitalista se encuentran menos en contradicciones intra-económicas, como la tendencia a la baja de la tasa de ganancia, que en un cambio momentáneo de la posición de la economía respecto a la sociedad (2012: 98-9).

Entonces estamos hablando que aparte de la crisis financiera se está produciendo una crisis de civilización ya que un gran número de la población no tiene acceso a las principales necesidades básicas, debido a un sistema capitalista que permite la acumulación de capital de unos pocos.

Es así que Boron (2012) sostiene que otra economía es posible, ya que la del sistema capitalista no es una receta universalizable ni mucho menos eterna.

A raíz de esto en Europa en el siglo XX aparece el término de economía social, al igual que en América Latina.

En este siglo aparecen corrientes ideológicas de la economía social y solidaria como un enfoque alternativo a la economía de mercado y una parte sustancial de la ciencia económica.

Con este nuevo enfoque aparece la necesidad de definir a esta economía alternativa, ya que comienzan a surgir términos como economía de solidaridad, economía social y solidaria, asociativa y autogestionaria, lo que tienen en común estas denominaciones es que están basadas en el trabajo y reproducción de la vida y no en el capital

Es por ello que en la década de los ochenta aparece el primer concepto de la economía de solidaridad por Razeto (1990) el cual establece “La economía de solidaridad es un modo especial de hacer economía- de producir, de distribuir los recursos y los bienes, de consumir y de desarrollarse, que presenta un conjunto de características propias que consideramos alternativas respecto a los modos económicos capitalistas y estatistas predominantes” (p. 82)

A partir de esta definición, fueron apareciendo pensadores tanto latinoamericanos como europeos contribuyendo a esta nuevo sistema económico, por ejemplo José Luis Coraggio ve a la Economía como «el sistema de instituciones, valores y prácticas que se da en una sociedad para definir, movilizar, distribuir y organizar capacidades y recursos a fin de resolver de la mejor manera posible las necesidades y deseos legítimos de todos sus miembros: reproducción ampliada de la vida de todas y todos, e intergeneracionalmente» (2011: 150).

Es así que la Economía Social y Solidaria llega al Ecuador en el 2008 con la promulgación del Art 283 de la constitución de la República del Ecuador que establece que el sistema económico del Ecuador es social y solidario.

Definición de la Economía Social y Solidaria

Corragio, Arancibia y Deux (2011) sostiene que la economía social y solidaria es un sistema económico, en el cual las actividades de producción, distribución, consumo de bienes y servicios, estén basadas en principios de solidaridad y cooperativismo, de tal forma que prevalezca

el mejorar las condiciones de vida de cada uno de los miembros de la comunidad antes que el lucro privado y personal, de tal forma fortaleciendo los lazos sociales dentro de la comunidad.

Definición de la Economía Popular y Solidaria

Corragio, Arancibia y Deux (2011) sostiene que la economía popular y solidaria es parte del sistema económico social y solidaria ya que constituye una forma de organización comunitaria o asociativa en el cual la realización de actividades de producción, distribución, circulación, financiamiento y consumo organizadas por los trabajadores y sus familias, es decir cada unos de los emprendimientos de la comunidad están atravesadas por el principio de solidaridad, para el bienestar de cada uno de los miembros.

b. Sectores de la Economía Social y Solidaria

Constitución de la República del Ecuador (2008) sostiene que en el sistema económico en el Ecuador es social y solidario, reconociendo al ser humano como sujeto y fin de toda actividad económica.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Boletín de Coyuntura N. 1, fundamenta que el sistema Económico social y solidario se encuentra integrado por las formas de organización económica: pública, privada, mixta, popular y solidaria.

Además estableciendo que el sector económico popular y solidario está conformado por las organizaciones de los sectores: cooperativo, asociativo, comunitario, y las personas que son consideradas como unidades económicas populares.

Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas, las mismas que poseen personería jurídica de derecho privado e interés social. Una cooperativa es una empresa formada por sociedad de personas que se han

unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común.

Sector Asociativo.- Son las asociaciones constituidas por personas naturales que tienen actividades económicas productivas similares o complementarias, las cuales están basadas en principios de solidaridad, esta asociación lo realizan con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción.

Sector Comunitario.- Es el conjunto de organizaciones, vinculadas por relaciones de 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 realizan actividades de producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos bajo los principios de la economía popular y solidaria.

Unidades Económicas Populares.- Son los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios de esta forma fomentando la asociación y la solidaridad.

Gráfico Del Sistema Económico Social



Figura N° 2.1. Sistema Económico Social y Solidario

Fuente: (Superintendencia de la Economía Social y Solidaria, 2012)

c. Actores de La Economía Social Y Solidaria



Figura 2.2. Actores de la Economía Popular y Solidaria

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

El sistema económico popular y solidario está conformado por distintos actores dentro de las dos formas de organización reconocidas dentro de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria; la primera forma la economía popular y solidaria la cual está formada por los sectores comunitarios, asociativos, cooperativistas y unidades económicas y populares; y en el sistema financiero popular y solidario las cooperativas de ahorro y crédito, las entidades asociativas y solidarias Cajas y bancos Comunales y Cajas de Ahorro, los mismos que permiten el desarrollo de este nuevo modelo económico social y solidario

d. Características Principales de la Economía Social y Solidaria

Coraggio (2011) menciona las siguientes características:

- **Voluntario:** Es voluntario ya que nadie obliga a nadie a pertenecer a estas organizaciones, es decir el ingreso es por voluntad e iniciativa propia, con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de cada uno de los socios.
- **Igualitario:** Porque todos los integrantes de la organización se encuentran bajo las mismas condiciones, no existen preferencias ni privilegios para ninguno de los socios ya sean fundadores o parte de la directiva.
- **Unilateral:** No existe contraparte, ya que no existe oposición de intereses ya que todos los miembros son la organización y ellos mismos establece la relación jurídica entre ellos.
- **Solidario:** Porque los socios actúan solidariamente en comunidad, para alcanzar un bien común. Por ejemplo venden en común, compran en común, y así satisfacer sus necesidades.
- **No es lucrativo:** No genera ganancia o utilidad, sino excedente ya que la utilidad resulta de operar con terceros no con sus propios socios.

e. Principios de la Economía Social y Solidaria

Polanyi (1989) es el cual a través de sus investigaciones realizadas establece cuatro principios:

1. Reciprocidad: consiste en las donaciones que se realizan entre los individuos de la organización, con el objetivo de asegurar la producción y subsistencia manteniendo los lazos sociales.

2. Redistribución: Una autoridad central recibe una parte de la producción para posterior distribuirla para lo cual deben establecer reglas y procedimientos que regulen esta redistribución

3. Administración doméstica (autarquía): consiste en producir para uso propio y así satisfacer las necesidades familiares y las de su grupo (intercambio).

4. Intercambio: se refiere al mercado en el cual se permite el encuentro equilibrado entre oferta y demanda de bienes y servicios con fines de intercambio

Estos principios son necesarios que se los reconozca con el objetivo de alcanzar el sistema económico social y solidario

f. Fases del Proceso Económico de la Economía Social Y Solidaria

1. Producción solidaria

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

Así también 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 (p. 385-386).

2. Comercialización justa y solidaria

Ecuador. MAGAP (2012) establece:

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).

3. Consumo responsable y solidario

André (2013) afirma:

Es aquel que se practica en función no sólo del propio bien vivir personal, sino también del bien vivir 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).

4. 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” (p. 217).

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

Dávalos (2012) sostiene que la crisis en el Ecuador y a nivel latinoamericano fue producto de que amplias masas de la población no contaban con los servicios de educación, salud, empleo, vivienda digna, es decir no existía una sociedad solidaria, sino una economía que se basaba en la acumulación y concentración de riqueza de unos pocos grupos de la población.

A raíz de esto en el 2006, empieza a surgir en el país una nueva propuesta política que tomará el nombre de Revolución Ciudadana, la misma que se enfoca por el Buen Vivir (Sumak Kawsay), estableciendo un modelo en el cual se orienta en invertir en el ser humano con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de los postergados, luchando así para lograr la erradicación de la pobreza y el subdesarrollo

En esta apuesta, se origina la Constitución de 2008, la misma que en el Artículo 283 establece que el Sistema Económico del Ecuador es Social y Solidaria y, además, reconoce la existencia de la forma de organización EPS.

Además el sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine.

Una vez reconocida este sistema económico social y solidario 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: [...] 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 (Art. 1).

Jácome (2012) sostiene que el establecimiento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y de otras normativas constituyen una gran paso en la construcción de una economía social y

solidaria que se enfoque en mejorar las condiciones de vida de los seres humanos antes que el capital, ya que se basa en principios de solidaridad.

h. Instituciones Públicas de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador.

En la siguiente tabla se resume las instituciones públicas de la economía social y solidaria del 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

CONTINÚA →

		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 Microfinanzas, 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 CONAFIPS siendo su base el PNFPEES. 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.
	Subsecretaría de Proyectos Emblemáticos	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.
Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (MCDS)	Secretaría Técnica de la Economía Popular y Solidaria	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

CONTINÚA →

		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.
Ministerio de Agricultura, Coordinadora Ganadería, General Acuicultura y Pesca	Coordinadora General de Redes comerciales	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 justo para el pequeño y mediano 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: (Jácome, 2013)

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) establecen las diferentes políticas públicas dirigidas a la economía popular solidarias.

1. Fortalecimiento y dinamización de los entramados socioeconómicos de la economía popular y solidaria
2. Acceso, democratización, control y propiedad de los factores económicos
3. Fortalecimiento del sistema financiero popular y solidario articulado a las banca pública y a la inversión productiva
4. Generación de empleo digno
5. 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) en su contenido reconoce dos formas de organización;

- Economía Popular y Solidaria: es la primera forma de organización la misma que pertenece al sector no financiero dentro del cual se encuentran los distintos sectores comunitario, asociativo, cooperativista, unidades económicas y populares;
- Sistema Financiero Popular y solidario: esta forma pertenece al sector financiero es decir se encarga de captación de recursos y tiene un fin social está integrado por Cooperativas de Ahorro y Crédito y las entidades asociativas y solidarias Cajas y Bancos Comunales y cajas de ahorro

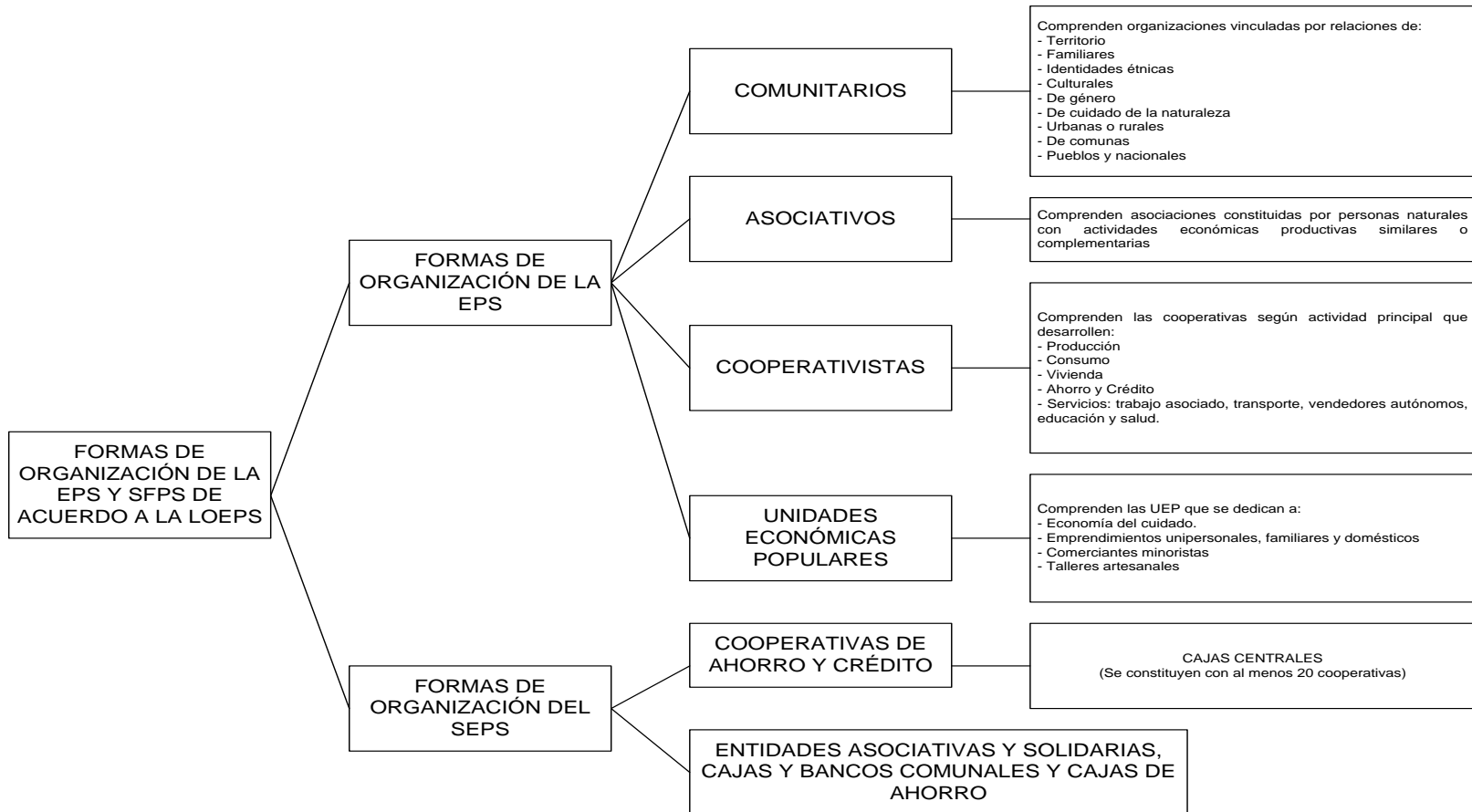


Figura 2.3. Formas de Organización de la Economía Social y Solidaria

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 están formadas por personas naturales o jurídicas con un vínculo común que tiene como objeto la captación de recursos financieros, las mismas que se encuentran reguladas por la Superintendencia.

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) establece:

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 “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 (2002) sostiene que la administración consiste en coordinar las actividades de planificación, organización, dirección y control con el objetivo de alcanzar metas con la ayuda del desempeño de las personas

Así también, Reyes (2004) establece que la administración busca precisamente en forma directa la obtención de resultados de máxima eficiencia en la coordinación, y solo a través de ella se refiere a la máxima eficiencia o aprovechamiento de los recursos materiales, tales como capital, materias primas, maquinas, entre otros (p. 6)

Por lo tanto se puede concluir que la administración por medio de la coordinación eficiente de diferentes actividades y con el desempeño de personas, se puede alcanzar con los objetivos de la organización.

b. Importancia de la Administración

Oliva. Fundamentos de la Administración.

Recuperadode:http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%201/cap1_c.htm. (Citado 01/01/2015)

- De la buena administración depende el éxito de la organización ya que por medio de esta podemos administrar los recursos humanos y materiales que poseen.
- La adecuada administración permite alcanzar un mayor grado de productividad.
- La administración no es rígida va cambiando de acuerdo a las condiciones cambiantes de la organización
- Indudablemente su gran emblema es el mejoramiento constante.

- La eficiente aplicación de la técnica administrativa permite orientar y promover el desarrollo de la organización
- En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando una efectiva administración.

La administración es importante, debido a que el éxito de una organización radica en el uso adecuado de los recursos materiales, humanos, económicos, cuando se alcanza una buena administración nos permite alcanzar una mayor productividad y una mejora constante en la organización

1. Principios generales de la Administración

Hurtado (2008) afirma que Henry Fayol establece que los principios de la administración no son rígidos, que solo corresponden una guía universal y que de acuerdo a la situación son cambiantes. Por ello en base a su experiencia formuló catorce principios que pueden resumirse de la siguiente manera:

1. **División del trabajo.** La finalidad de este principio es lograr la especialización en una tarea con el fin de producir más y mejor con el mismo esfuerzo
2. **Autoridad.** La autoridad implica mandar y hacerse obedecer , siempre con responsabilidad
3. **Disciplina.** Implica la obediencia dentro de la organización, el personal debe cumplir con las diferentes reglas para mantener la disciplina
4. **Unidad de mando.** Los empleados deben recibir órdenes únicamente de un solo superior, ya que al recibir de varias personas puede causar confusión.
5. **Unidad de dirección.** Un mismo jefe, un mismo plan para un conjunto de actividades que tienen un mismo objetivo.
6. **Subordinación del interés individual al general.** El interés de un individuo no debe prevalecer sobre los intereses del grupo

7. Remuneración. Es el pago que reciben por su trabajo, el mismo que debe ser justo.

8. Centralización. Es de donde partes las órdenes que ponen en movimiento a la organización, esta persona debe tener experiencia, criterio y conocimiento.

9. Jerarquía de autoridad. Corresponde una serie de niveles de autoridad ordenada desde los más altos hasta los más bajos niveles de la misma.

10. Orden. Se refiere a que debe existir un lugar para cada cosa, con el objetivo de no perder tiempo

11. Equidad. Implica justicia con respecto a todas las personas.

12. Estabilidad. El personal de la empresa requiere de cierto tiempo para adaptarse a una función y desempeñarla correctamente

13. Iniciativa. Es importante promover que los empleados propongan planes o ideas beneficiosos para la institución

14. Espíritu de grupo. Está basado en la unión hace la fuerza, un grupo que trabaja unido es una fuerza poderosa para alcanzar un objetivo común

2. Elementos Básicos de la Administración

1. Planeación

Consiste en responder cuatro interrogantes qué hacer, cómo hacerlo, dónde hacerlo, quién lo va a hacer, cuándo hacerlo. La planeación se refiere en decidir previamente una actividad para cada interrogante, relacionadas en las cuatro áreas básicas de toda empresa:

- Producción
- Mercados
- Finanzas
- Personal

Proceso de Planeación

Toda organización sigue un proceso el cual se detalla a continuación:

1. Establecer una o varias metas.
2. Definir la situación actual.
3. Identificar las ayudas y obstáculos a las metas.
4. Desarrollar un plan a los medios de acción para alcanzar las metas.
5. Establecer series de actividades de secuencia o paralelas.
6. Indicar el sistema que evaluará y controlará el logro de los objetivos y resultados concretos planeados.

2. Organización

Se refiere a coordinar las diferentes dentro del personal para alcanzar los objetivos de la organización.

Proceso de Organización

El proceso de organización consiste en:

1. Detallar el trabajo
2. División del trabajo
3. Combinación de tareas (departamentalización)
4. Coordinación del trabajo
5. Seguimiento y reorganización

Este proceso se refiere a determinar que tareas se realizarán, así también quien las ejecutará y como se coordinara la toma de decisiones.

3. Dirección

La dirección se refiere con la capacidad de guiar y hacerse obedecer, el dirigente debe motivar al personal para que realicen las diferentes tareas motivadas

Elementos De La Dirección

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

- Liderazgo
- Motivación
- Comunicación

Control

Está basado en la medición, seguimiento y corrección de las diferentes actividades con el objetivo de rectificar los errores y así asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Por medio de esta función se pueden encontrar las debilidades e impedir la repetición de los mismos

El Proceso De Control

Estos pasos básicos 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.

El proceso administrativo consiste en una secuencia de actividades administrativas, que tiene su inicio con la planeación que consiste en definir con anticipación actividades, estrategias, planes de acción enfocados a alcanzar metas, luego la organización que se refiere a establecer tareas y coordinar quien las realizará, posterior tenemos la dirección como tenemos conocimiento cada uno de los procesos son realizados por el personal de la empresa por lo cual es necesario de una persona que guíe al personal para que realice las tareas asignadas, y finalmente el control que permite vigilar

el desempeño del personal y corregir los errores y evitar la repetición de los mismos.

2.3.3. Organización

a. Concepto de Organización

Chiavenato (2007), sostiene organización son entidades sociales creadas con el objetivo de alcanzar objetivos. Las organización están compuestas por personas que interactúan entre así para realizar funciones que ayuden al logro de un fin común.

b. Organización Formal

Chiavenato (2007) sostiene que la organización formal es aprobado por la dirección o por aquellos que tienen en sus manos el proceso decisorio, la organización consiste en la división e integración de los miembros, la misma que posterior es comunicada mediante manuales de organización, las descripciones de cargos las descripciones de cargos, los organigramas, flujo gramas, las normas y reglamentos.

Para Chiavenato (2004), la organización posee las siguientes características:

- Órganos; por ejemplo, departamentos, divisiones, secciones, sectores, etc.
- Cargos, de directores, gerentes, supervisores, funcionarios, obreros, etc.
- Jerarquía de autoridad, con autoridad y responsabilidad previamente definidas.
- Objetivos y planes definidos para alcanzarlos de manera adecuada.
- Tecnología, que constituye el modo de realizar el trabajo en la organización.

c. Organización informal

Koontz (2008) sostiene que la organización informal es aquella que se dan de forma espontánea con las relaciones interpersonales que se dan día a día, se llaman informal porque no se encuentran documentadas o no aparecen en ningún lado de forma escrita, pero se cumplen habitualmente. Además se puede decir que es la resultante de las reacciones individuales y colectivas de los individuos ante la organización formal.

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

- Grupos informales desarrollados de acuerdo con los intereses comunes y la identificación de las personas.
- 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.
- Patrones de liderazgo que pueden conferir autoridad informal a ciertas personas, sin importar su posición en la organización formal.

d. Organización Social

Gómez (1997) sostiene que una organización social es el grupo de personal que se constituyen formalmente para alcanzar un objetivo común con mayor eficacia ya que individualmente no es posible lograrlo. Un ejemplo de esta organización son los gobiernos, partidos políticos, una cooperativa, entre otros

Gómez (1997) sostiene que en el organismo social se dan dos etapas la primera es la construcción del mismo partiendo de una iniciativa y la segunda se da posterior a lo que está debidamente estructurado ya que consiste en la operación o funcionamiento para lograr los fines propuestos.

e. Estructura de la Organización

Daft (2007) sostiene que la estructura organizacional es la definición formal de las relaciones de subordinación, jerarquía así como el tramo de control de directivos y supervisores, así mismo muestran el agrupamiento de los individuos en los departamentos en la organización total e incluye el diseño de sistemas para asegurar la comunicación efectiva, la coordinación y la integración de esfuerzos entre los departamentos.

Antonio (2009) sostiene dentro del estudio de la estructura organizacional las siguientes etapas:

1. División del Trabajo

Gibson y Otros (2006). La división del trabajo consiste en dividir el trabajo en los diferentes puestos con el objetivo de lograr la especialización. Los administradores dividen la tarea total de la organización en puestos específicos que tienen actividades específicas. Las actividades definen lo que hará la persona que desempeña el trabajo.

2. Definición de responsabilidades

Gibson y Otros (2006). Las responsabilidades son obligaciones o deberes de las personas para realizar las distintas tareas o actividades

3. Autoridad

Amaru (2009) sostiene que una vez dividido el trabajo es necesario atribuir autoridad a las personas o unidades de trabajo. La autoridad formalmente delegada es la atribución de un derecho legal a los jefes de dirigir a los integrantes de un equipo. Así también les faculta de autoridad para utilizar disponer de recursos materiales.

4. Centralización y Descentralización

Amaru (2009) sostiene que en una empresa en la que la autoridad se concentra en una o en pocas personas, se le denomina una organización centralizada. Al contrario, una organización en la que el poder de decisión está distribuido, es descentralizada. Es decir cuando se delegan cierta autoridad o responsabilidad a otros cargos

f. Metas u objetivos de la organización

Koontz (2008) sostiene que los objetivos y metas de una organización son los fines hacia los cuales se dirige la actividad, así mismo representan el punto final de la planeación, integración de personal, la dirección y el control.

g. Organigramas

Marthans (2002) establece: “El organigrama como documento formal, refleja la estructura administrativa escogida y la interrelación funcional entre sus componentes”. (p. 136)

Beas (2001) sostiene que un organigrama es una representación gráfica que reflejara la emisión de órdenes y toma de decisiones, además establece como van a intercomunicarse las distintas funciones empresariales, departamentos así como las diferentes subfunciones.

Por medio de los organigramas, se representa la jerarquía dentro de una organización, permitiendo de esta forma conocer la emisión de órdenes, subordinación, es decir cada empleado conocerá quien es su jefe inmediato superior y quien está a su cargo, mejorara así las toma de decisiones.

Importancia

Marthans (2002) fundamenta que la importancia de estos esquemas radica en conocer la línea de jerarquía es decir a quien debe obedecer y a quienes puede mandar, facilitando la orientación con respecto a quienes serán sus relaciones de interrelación laboral, además permitiendo conocer en forma precisa el sitio o lugar que le corresponde a cada individuo dentro de la organización

Objeto:

Franklin (2009) indica que en un organigrama se plasma y permite transmitir en forma gráfica y objetiva como se encuentra compuesta la organización.

Utilidad:

Franklin (2009) indica las siguientes utilidades que tienen los organigramas

- Proporciona una imagen formal de la organización.
- Facilita el conocimiento de una organización ya sea de jerarquía y coordinación
- Constituye una fuente de consulta.

Tipos de organigramas

De acuerdo a las clasificaciones planteadas por Enrique B. Franklin (en su libro "Organización de Empresas") y Guillermo Gómez (en su libro "Planeación y Organización de Empresas" se establece la siguiente clasificación de organigramas:

1. Por su naturaleza:

Franklin (2009) divide en tres tipos de organigramas:

- **Micro administrativos:** Se refiere a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman.

- **Macro administrativos:** Involucran a más de una organización.

- **Meso administrativos:** Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. Cabe señalar que el término meso administrativo corresponde a una convención utilizada normalmente en el sector público, aunque también puede utilizarse en el sector privado.

2. Por su Ámbito:

Franklin (2009) divide en dos tipos de organigramas:

➤ **Generales:** Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características.

Ejemplo:

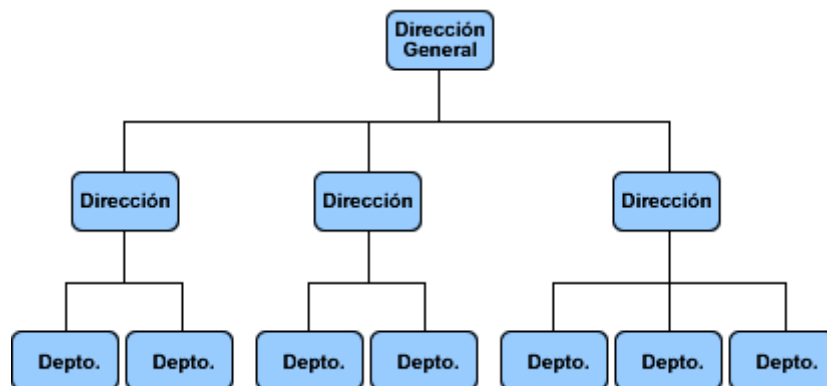


Figura 2.4. Organigrama general

Fuente: (Franklin, 2009)

➤ **Específicos:** Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.

Ejemplo:

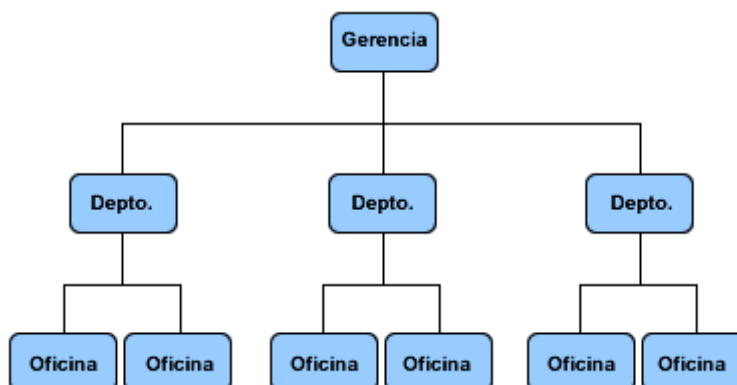


Figura 2.5. Organigrama Específico

Fuente: (Franklin, 2009)

3. Por su Contenido: Este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

➤ **Integrales:** Son representaciones gráficas que reflejan todas las unidades administrativas de una organización así como sus relaciones de jerarquía o dependencia.

Ejemplo:

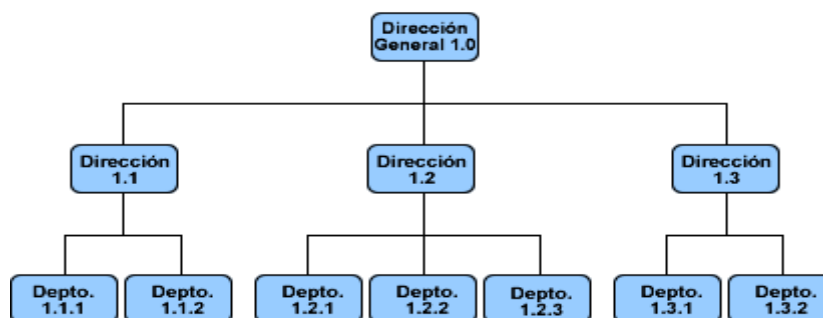


Figura 2.6. Organigrama Integral

Fuente: (Franklin, 2009)

➤ **Funcionales:** Reflejan las principales funciones que tienen asignadas los diferentes cargos, además de las unidades y sus interrelaciones.

Ejemplo:



Figura 2.7. Organigrama Funcional

Fuente: (Franklin, 2009)

➤ **De puestos, plazas y unidades:** Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad, además contiene los nombres.

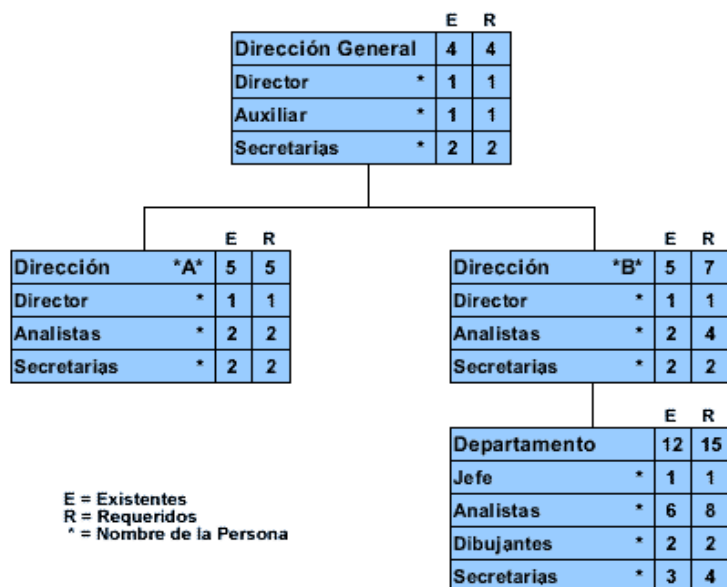


Figura 2.8. Organigrama de puestos, plazas y unidades.

Fuente: (Franklin, 2009)

4. Por su presentación o disposición gráfica:

Este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:

➤ **Verticales:** Es una representación gráfica en la cual las unidades ramificadas van de arriba abajo, en la parte superior se encuentra la parte titular, y para abajo se van desagregando los diferentes niveles jerárquicos

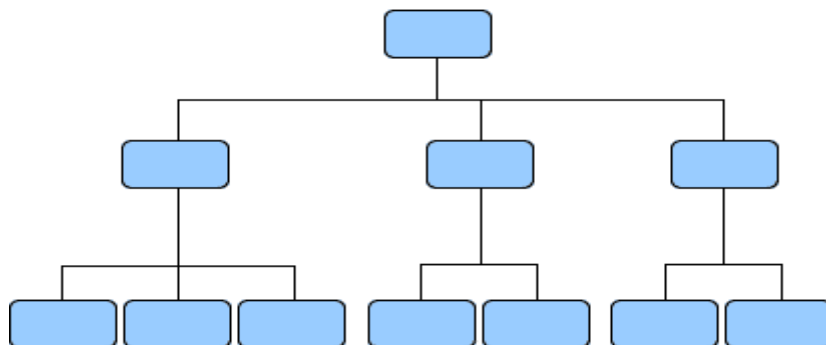


Figura 2.9. Organigrama Vertical

Fuente: (Franklin, 2009)

➤ **Horizontales:** Colocan al titular en el extremo izquierdo y se despliegan las unidades de izquierda a derecha. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente.

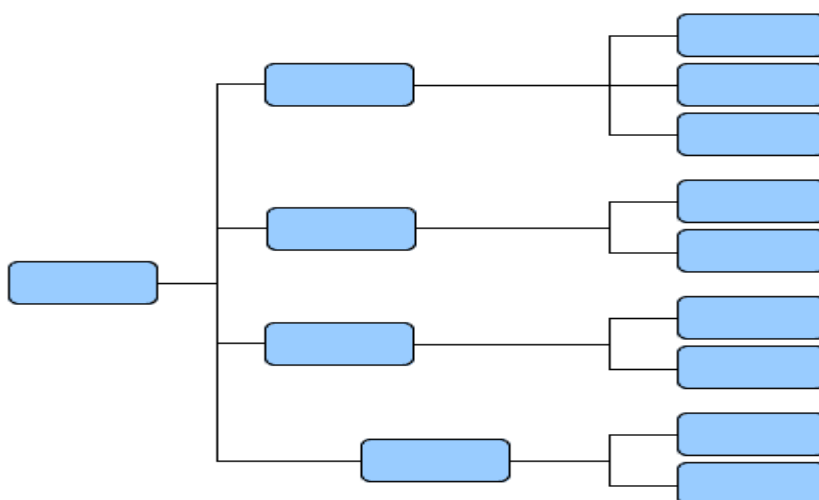


Figura 2.10. Organigrama Horizontal

Fuente: (Franklin, 2009)

➤ **Mixtos:** Se utiliza en el caso de las organizaciones con un gran número de unidades, en este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación.

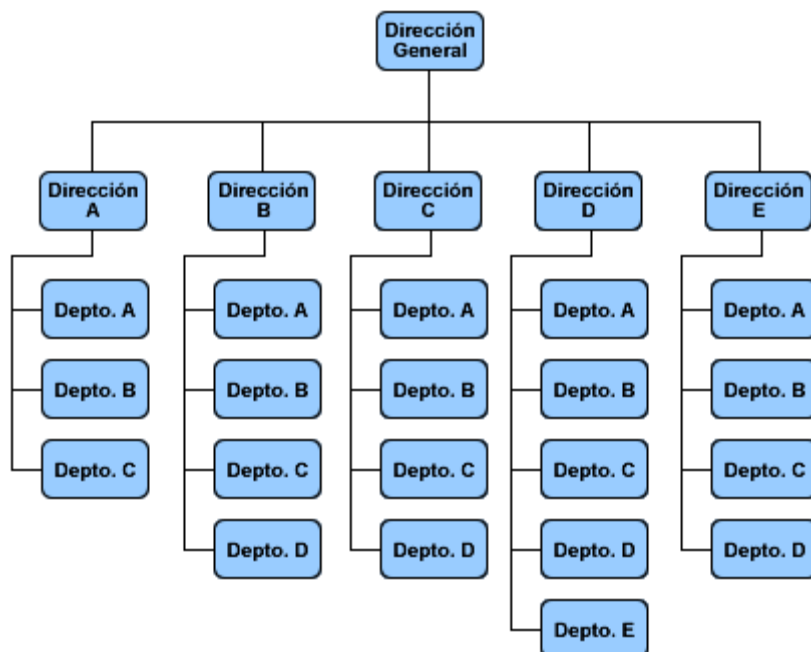


Figura 2.11. Organigrama Mixto

Fuente: (Franklin, 2009)

➤ **De Bloque:** Permiten integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos representan una variante de los verticales, aparecen unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos.



Figura 2.12. Organigrama de Bloque

Fuente: (Franklin, 2009)

➤ **Organigramas Circulares:**

Gómez (1997), consiste en una presentación formada por círculos, en la parte central se encuentran las autoridades con mayor jerarquía, y en su alrededor se encuentran otros que se hallaran más o menos alejados en razón de su jerarquía.



Figura 2.13. Organigrama circular

Fuente: (http://www.pymer.cl/?page_id=3315 Citado 01/01/2015)

h. Flujogramas

Conceptualización

Gómez (1997) sostiene que los flujogramas también conocidos como diagramas de flujo, son representación graficas de un procedimiento ya sea administrativo u operativo, permitiendo representar en forma objetiva y secuencial los procedimientos.

Así también Marthan (2002), fundamenta que los flujogramas son representaciones graficas de una operación, mediante la utilización de símbolos convencionales, de un Circuito Administrativo.

Simbología

MIDEPLAN (2009). establece que los flujogramas están formados por símbolos, los mismos que cada uno posee un significado diferente de manera que permiten una interpretación clara y precisa. Por este motivo

es necesario el diseño y escoger los símbolos que representen el significado preciso que se quiere representar

Existen diversas metodologías y simbología especializada para elaborar diagramas de flujo, por lo que a continuación se presentan las más representativas:


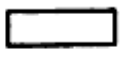
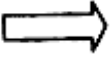

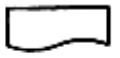

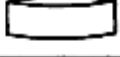
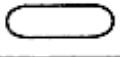
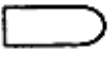
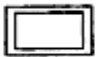

REPRESENTACIÓN GRÁFICA	DESCRIPCIÓN
	Control: sumillas/firmas
	Proceso
	Conector entre áreas diferentes
	Decisión: preguntas/análisis
	Documentos generados; oficios, memorandos, informes
	Documentos generados por primera vez
	Almacenamiento y registro en base de datos BDD
	Inicio/Fin
	Tiempo de espera oficial
	Obtener información de un sistema
	Conector de procesos

Figura 2.14. Simbología para dibujas procesos

Fuente: (Perugachi, 2002)

i. Manuales Administrativos

Definición

Gómez (1997) sostiene que un manual administrativo parte de los objetivos y políticas establecidas, estableciendo una guía ya que señala las actividades a cumplirse en secuencia lógica cronológica, además define quien lo realizara y las actividades a realizarse.

El manual administrativo es un instrumento por medio del cual se detallan en forma ordenada y sistemática los procedimientos para la ejecución de un trabajo, dentro de este se incluirá la asignación de tareas al personal, toda esta información estará enfocada en el cumplimiento de objetivos de la organización.

Ventajas de su uso

Gómez (1997) establece las siguientes ventajas de un manual bien definido:

1. Logra y mantiene un sólido plan de organización.
2. Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión y conocimiento de sus papeles.
3. Facilita el estudio de los problemas de organización.
4. Aumenta la eficacia en la realización de actividades
5. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
6. Evitar conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
7. Poner en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
8. 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.
9. Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.

➤ **Desventajas**

Marthas (2002) establece las siguientes desventajas para el uso de manuales administrativos.

1. Incluyen solo los aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notorio.
2. Muy sintéticos, carecen de utilidad no hay en realidad pequeños cambios y los convierten en obsoletos.
3. QUITAN discrecionalidad al personal, convirtiéndose muchas veces en un freno para la iniciativa individual.
4. Constituyen una herramienta, pero no la solución para los problemas administrativos.
5. Su mala o poca cuidadosa preparación, trae serios inconvenientes en las normas desenvolvimiento de las operaciones.
6. El costo de confección y revisión puede ser alto.
7. Si no se actualiza permanentemente, pierden vigencia con rapidez.
8. Son en general poco flexibles.
9. Una redacción mala o deficiente puede hacer muy engorroso su uso.

Tipos de manuales

Gómez (1997) clasifican a los manuales en tres formas, establecidas de la siguiente manera:

Por su contenido

1. De historia de la empresa o institución.
2. De organización.
3. De políticas.
4. De procedimientos
5. De contenido múltiple (manual de técnicas)

Por su alcance

1. Generales o de aplicación universal.
2. Departamentales o de aplicación específica
3. De puestos o de aplicación individual.

Por su función específica o área de actividad

1. De personal.
2. De ventas.
3. De producción o ingeniería
4. De finanzas
5. Generales que se ocupen de dos o más funciones específicas.
6. Otras funciones

Manuales de Procedimientos

Gómez (1997) afirma que los manuales de procedimiento son también llamados manuales de operación, de prácticas, estándar, de instrucción, representan 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

También llamado manual individual o instructivo de trabajo, señala en forma precisa las labores, los procedimientos y rutinas de un puesto en particular. No solo contiene la descripción del puesto sino explica cómo deben ejecutarse

Manuales de Finanzas

Los responsables de estos manuales son el contador y tesorero, contienen instrucciones numerosas y específicas con el objetivo de

proteger en alguna forma los bienes de la empresa, así mismo para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración.

Manuales de Organización

Estos manuales exponen con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa.

Manuales Generales

Marthas (2002) sostiene que los manuales generales son de aplicación muy general de uso en empresas o reparticiones de estructura simple y en, se incluyen todas las actividades por realizarse, debido a que no se justificaría la preparación y utilización de manuales especializados.

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

Venegas Carlos. Características De Los Procesos

Recuperado en <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/caracteristicas-de-los-procesos-en-la-empresa.htm> (Citado 01/02/2015)

- 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

Sánchez (2008), establece

La cadena de valor es la herramienta principal de análisis estratégico de costes de un negocio. Identifica las actividades, funciones y procesos de negocio que se ejecutan durante el diseño, la producción, la comercialización, la entrega y el soporte de un producto o servicio. (p. 34)

Por lo tanto por medio de la cadena de valor podemos desagregar los procesos en actividades de forma que los podemos medir, y así distinguir las tareas que aportan valor de los que no lo hacen y por lo cual el cliente

no está dispuesto a pagar. Esta creación de valor va desde el aprovisionamiento de materiales hasta que llegue el producto o servicio al consumidor, cada uno de estos será evaluados de manera que se identifique cuales generan valor a la empresa.

Además la cadena de valor nos permite saber el costo de oportunidad de hacer un cambio o no hacerlo, generando mejoras y una ventaja competitiva al detectar oportunidades de mejora.

Gráfico

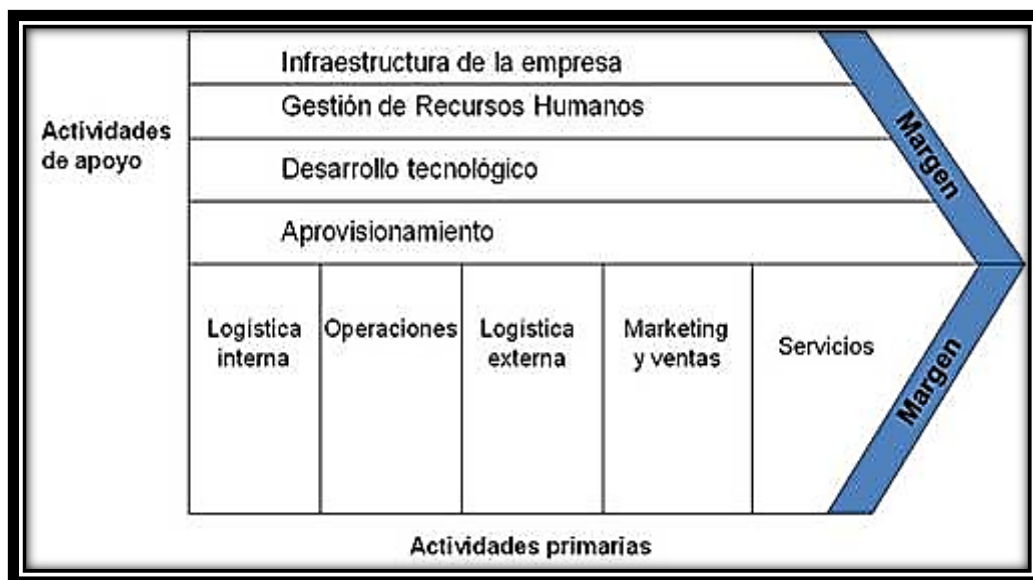


Figura 2.15. Cadena de valor de Michel Porter

Fuente: (Sánchez, 2008)

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

Alcarria (2008) Menciona

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

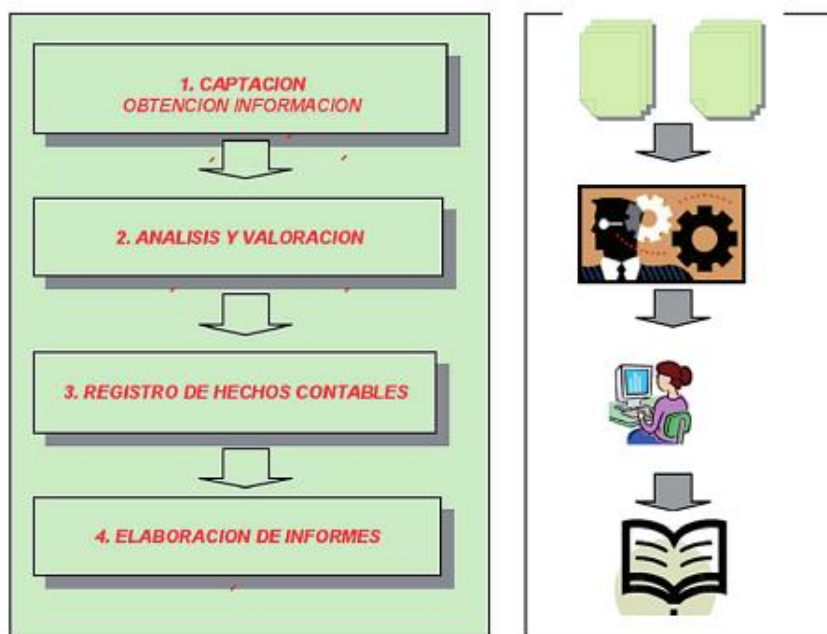


Figura 2.16. Proceso Contable

Fuente: (Zapata, 2008)

1. 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.)(...).

2. 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 (...).

3. 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 (...).

4. 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).

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 y otros (2005) 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. (p 2)

Tipos de Contabilidad

Sinisterra y otros (2005) 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. (p 4-5)

b. Proceso de la Información Financiera

Cuenta Contable:

Zapata (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 (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 (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 jornalización 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 jornalizados, respetando la ubicación de las cifras, de tal manera que si un valor esta 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.

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)

5. 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 (2008) establece:

Los estados financieros deben servir para:

1. Tomar decisiones de inversión y crédito
2. Formularse un juicio sobre los resultados financieros de la administración, en cuanto a rentabilidad, solvencia generación de fondos y capacidad de desarrollo empresarial
3. Evaluar la gestión gerencial, la solvencia y la liquidez de la empresa así como su capacidad para generar fondos.
4. 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 (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) más práctico, 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

Conceptualización

Warren, Reeve y Fees (2005) 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. (p 200)

Sistemas Contables en Software

Conceptualización

Miky Santos López. *Separata de Sistemas Contables Computarizados*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/105145447/SISTEMAS-CONTABLES-COMPUTARIZADOS-2012#download> (Citado 06/02/2015) 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.

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.

Características

Gonzales, Guzñay, Gonzales, Ocaña, y Zambrano. *Software Contables*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/COM04/software-contables-15237340> (Citado 10/02/2015) afirma

Características de un software contable

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

Compatibilidad:

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

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

f. Sistema Contable Generación de Empresas Organizadas GEO

Características y Especificaciones del Sistema Contable

El Sistema de Generación de Empresas Organizadas (GEO), es una herramienta que permite el registro de las operaciones diarias de un empresa, generando información, rápida y confiable lo cual ayuda a tomar decisiones y promover la eficiencia y efectividad.

Una de las principales características de este sistema es que es versátil para el manejo de la información, y cumple con requisitos legales, contables y financieros siendo una herramienta óptima en el manejo de la información de la empresa.

Adicionalmente, este sistema maneja un dispositivo de seguridad ya que permite restringir funciones a cada uno de los usuarios registrados en este sistema lo cual es de vital importancia en la manipulación de información contable y financiera

Módulos Contables

Los principales módulos dentro del sistema GEO son los siguientes:

Módulo Contabilidad

En este módulo se realizan los registros de las operaciones diarias de la empresa, las mismas que deben cumplir con los principios contables. Las transacciones serán registradas utilizando cuentas del plan general para posterior mayorizarlas y al final de un periodo informar sobre la situación financiera de la empresa por medio de balances generales y estados de resultados

En este módulo se podrá agregar, modificar eliminada las diferentes transacciones registradas.

Módulo Tesorería

En este módulo se registrarán los cobros y los pagos de los diferentes clientes, aumentando o disminuyendo la cuenta personal de la persona. Además en este módulo al registrar un pago se genera automáticamente un comprobante que se puede imprimir como respaldo de la transacción.

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.

Caja/Bancos

Permite el registro de las diferentes cuentas de bancos por cada cuenta a registrar, debe llenar los siguientes campos solicitados por el sistema.

En este módulo permitirá realizar lo siguiente:

- **AGREGAR.-** Crea un nuevo elemento caja/bancos con sus respectivos datos.
- **MODIFICAR.-** Seleccionamos un elemento caja/bancos, que visualizar en pantalla y permite modificar campos.
- **ELIMINAR.-** Elimina el elemento Caja/bancos que designo.

En cualquiera de los dos módulos tienen la opción consulta que les permitirá en cualquier momento visualizar la situación financiera de la empresa, o el estado de cuenta del cliente

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que se analizará la situación específica de la caja solidaria, determinando las falencias y las causas que impiden el correcto desarrollo de la caja solidaria, es decir este enfoque se centrara en describir los rasgos específicos de la caja solidaria.

Otro aspecto que podemos considerar en esta investigación es que se basa en un enfoque critico-propositivo. Critico ya que se cuestiona, analiza e interpreta la situación de la caja solidaria; y propositivo debido a que una vez analizado este fenómeno se procede a proveer alternativas de solución que permitan un adecuado manejo contable- financiero de la Caja Solidaria

4.2. Modalidad Básica de la Investigación

4.2.1. Investigación de campo

La modalidad de la investigación es de campo debido a que se recopilará toda la información necesaria para el estudio, de forma directa del lugar donde ocurren los hechos, es decir de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Señor de la Calera" .

4.2.2. Investigación bibliográfica-documental

La investigación del presente trabajo es bibliográfica - documental porque tendrá como fundamento teórico información obtenida de fuentes

primarias como libros, folletos, revistas, e información electrónica que respaldarán y fortalecerán el tema en estudio, permitiendo de esta forma la comprensión de la investigación.

4.3. Nivel o Tipo de Investigación

4.3.1. Investigación exploratoria

Este tipo de investigación exploratoria, se efectúa cuando se trata de examinar un tema poco estudiado, como es el levantamiento de procesos financieros para las cajas solidarias, por lo cual este tipo de investigación nos permitirá recolectar información sobre esta investigación ya sea de forma bibliográfica o por medio de cuestionarios, observación u otras técnicas que permitan obtener información sobre en el tema en estudio, para posterior desarrollar un marco teórico e información que nos ayude a determinar los principales problemas dentro de la caja solidaria

4.3.2. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva la se ocupa de estudiar hechos que ocurren en la actualidad, su objetivo principal se refiere a la descripción de las características, aspectos del fenómeno en estudio.

Este tipo de investigación se utilizara para detallar cada una de las situaciones que se presentan dentro de la caja solidaria, principalmente en cuanto al manejo de los procesos contables - financieros para posterior poder determinar las principales falencias en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito.

4.3.3. Técnicas de Investigación

Para el desarrollo y comprensión del presente trabajo investigativo se emplearan las siguientes técnicas con su respectivo instrumento:

Técnica	Instrumento
▪ Observación	Guía de observación
▪ Encuesta	Cuestionario

4.3.4. Método de Investigación

Los métodos a utilizar en el presente trabajo de investigación son:

- **Método Inductivo:** ya que estudia el fenómeno desde las partes o aspectos particulares hacia el todo, es decir se analizará los problemas o falencias de la Caja solidaria en cada uno de los procesos financieros-contables para posterior determinar la situación de la Caja Solidaria;
- **Método Deductivo** porque de examinar afirmaciones generales permite llegar a causas particulares.

4.4. Población y Muestra

4.4.1. Población

Se tomara en cuenta los 23 socios de la Caja Solidaria "El Señor de la Calera", como se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla Nº 3.1.

Población y muestra

DETALLE	Nº
Socios	17
Directivos	6
TOTAL	23

Fuente: (Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Señor de la Calera", 2015)

4.4.2. Muestra

Para la presente investigación no se procederá a realizar muestreo, debido a que no se posee se posee una población significativa, por lo tanto se trabajara con el 100% de la población.

3.5.3. Proceso: Administrativo

Tabla N° 3.4.

Matriz de Operacionalización Proceso Administrativo

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN INFORMACIÓN	E DE DE
<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 realizara utilizando los instrumentos mencionados en la matriz de operacionalización de las variables, para viabilizar la investigación de campo 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 3.5.

Plan para la recolección de la información

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Para qué realizar un levantamiento de procesos financieros-contables en la caja solidaria?	Para conocer cómo afecta una inadecuada organización contable-financiera en el desarrollo de la caja solidaria
2.- ¿De qué personas u objetos?	Del sector popular y solidario, como las cajas solidarias de ahorro y crédito
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre aspectos metodológicos que utilizan en el levantamiento de procesos financieros-contables.
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 con los procesos financieros-contables
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Observación, encuestas.
9.- ¿Con qué?	Guía de observación, cuestionario
10. ¿En qué situación?	En una investigación planeada.

3.7. Procesamiento y Análisis

La información recolectada se procesará 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 que no exista información errónea, defectuosa, contradictoria, incompleta.
- ✓ 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 estará basado bajo los siguientes parámetros:

- ✓ Análisis de los resultados estadísticos destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos.
- ✓ Interpretación de los resultados basándose en el marco teórico respectivo
- ✓ Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

Análisis e Interpretación de Resultados

Encuesta a los Socios

Pregunta N° 1.

¿Por qué decidió asociarse a la Caja de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

Tabla N° 3.6.

Motivos por los que decide afiliarse a la caja

Nº	MOTIVOS	TABULACIÓN
1	CONFIANZA	10
2	BENEFICIOS QUE OFRECE	3
3	DISTANCIA	2
4	ATENCIÓN	1
5	RECOMENDACIÓN	
6	OTROS	1
TOTAL		17

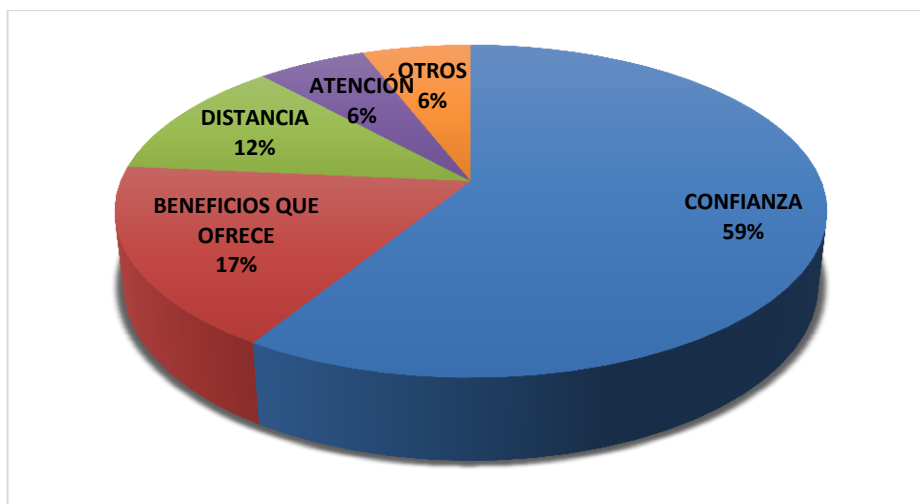


Figura 3.1. Motivos por los que decidió asociarse a la Caja

Interpretación: Una vez realizada las encuestas a los socios de la Caja Solidaria se puede determinar que los motivos por los cuales los socios decidieron asociarse; el 59% se debe a la confianza, el 17% a los beneficios

que ofrece, 12% a la distancia, y 6% a la atención recibida en la caja solidaria y otros motivos como es la amistad.

Pregunta N° 2

¿Conoce todos los servicios que ofrece la Caja de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

Tabla N° 3.7.

Servicios que ofrece la caja solidaria

Nº	OPCION	TABULACIÓN
1	SI	14
2	NO	3
TOTAL		17

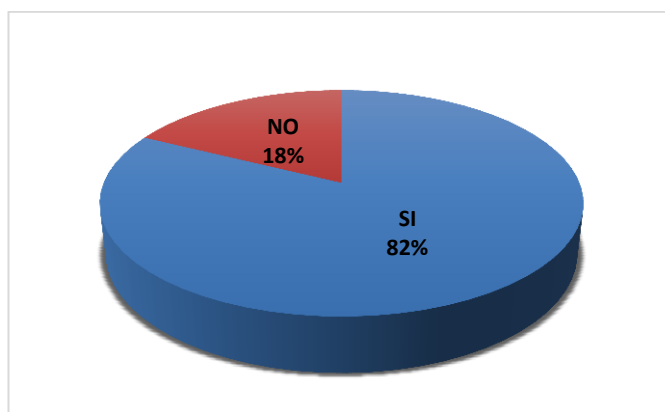


Figura 3.2. Servicios que ofrece la Caja

Interpretación: Al realizar la encuesta a los socios se obtuvo que el 82% de los socios conocen los servicios que ofrecen dentro de la entidad, y un 18% de los socios desconocen los servicios y se han limitado al utilizar los servicios.

Pregunta N° 3

Para usted la atención en la Caja Solidaria es:

Tabla N° 3.8.

Calificación a la atención de la Caja Solidaria

Nº	ATENCIÓN	TABULACIÓN
1	EXCELENTE	3
2	BUENA	8
3	REGULAR	6
4	MALA	
TOTAL		17

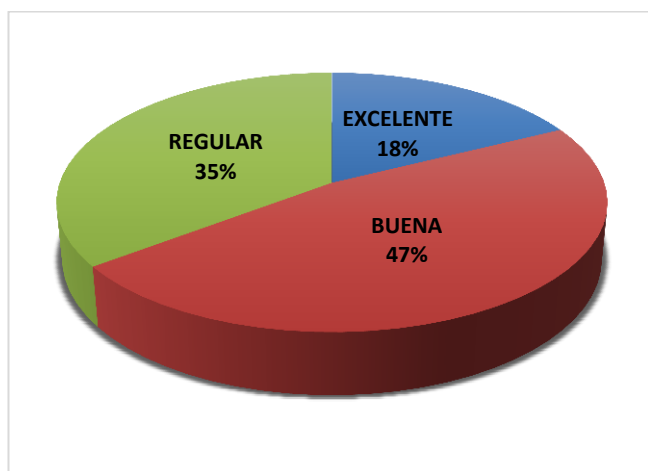


Figura 3.3. Calificación a la atención en la Caja Solidaria

Interpretación: Al realizar la encuesta a los socios de la caja solidaria se pudo obtener que el 47% de los socios consideran que la atención de la caja es buena, el 35% considera que la atención es regular y un 18% la califica como excelente.

Pregunta N° 4

¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Caja de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

Tabla N°3.9.

Servicio que utiliza con frecuencia en la Caja Solidaria

Nº	SERVICIO	TABULACIÓN
1	AHORROS	9
2	CRÉDITOS	11
3	DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	2
4	CUENTAS INFANTILES	3
5	OTROS	
TOTAL		25

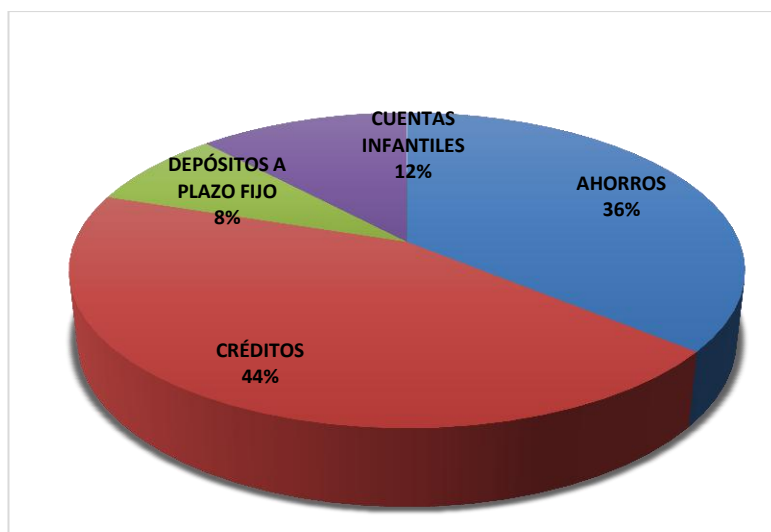


Figura 3.4. Servicio que utiliza con frecuencia en la Caja

Interpretación: Se puede concluir que los servicios que más utilizan en la caja solidaria es 44% créditos, 36% ahorros, 12% cuentas infantiles y un 8% depósitos a plazo fijo

Pregunta N° 5

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

Tabla N° 3.10.

Requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de ahorro

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	16
2	NO	1
TOTAL		17

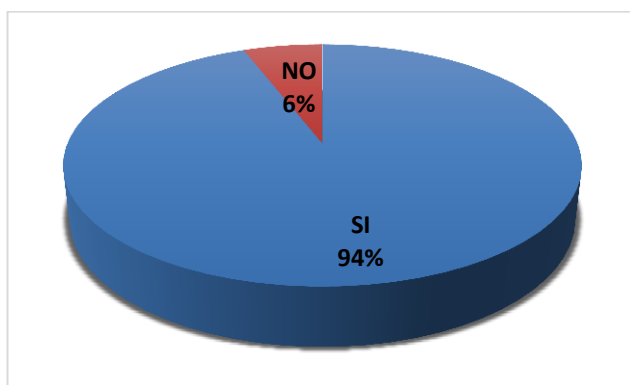


Figura 3.5. Requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de Ahorro

Interpretación: Una vez realizada las encuestas a los socios se puede determinar que el 94% de los socios conocen los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de ahorros, y un 6% desconoce los requisitos necesarios para la apertura de la misma.

Pregunta N° 6

¿Conoce usted la tasa de interés que la Caja “El Señor de la Calera” paga por sus ahorros?

Tabla N° 3.11.

Conocimiento de la tasa de interés que paga por sus ahorros

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	11
2	NO	6
TOTAL		17

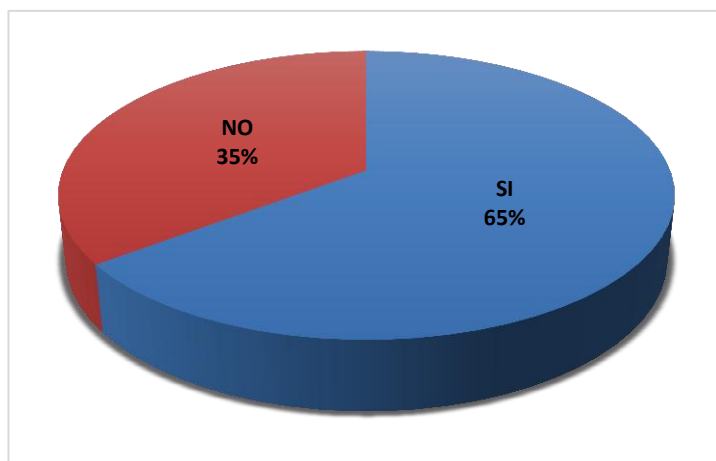


Figura 3.6. Tasa de interés que la Caja paga por sus ahorros

Interpretación: Podemos concluir una vez tabulada las encuestas que el 65% de los socios conoce la tasa de interés que se paga por sus ahorros, y un 35% no conoce la tasa de interés.

Pregunta N° 7

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

Tabla N° 3.12.

Conoce los requisitos para obtener un crédito

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	16
2	NO	1
TOTAL		17

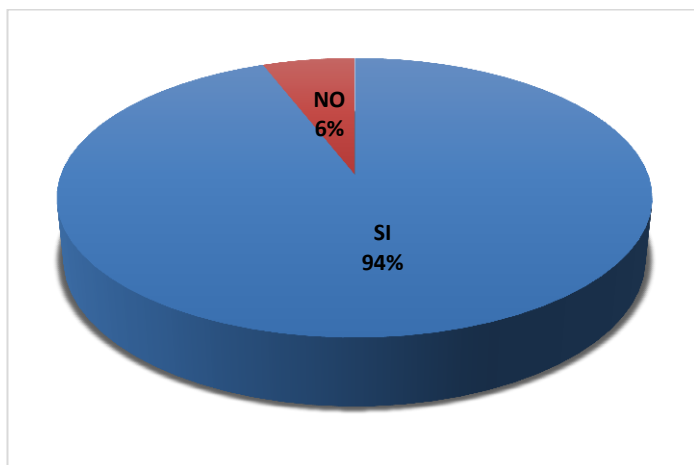


Figura 3.7. Requisitos que se necesita para obtener un crédito

Interpretación: Una vez realizada las encuestas a los socios se puede concluir que el 94% de los socios conoce los requisitos necesarios para obtener un crédito, y un 6% no conoce los requisitos necesarios para la obtención.

Pregunta N° 8

¿Ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera.”?

Tabla N° 3.13.

Solicitud de un crédito en la Caja Solidaria

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	11
2	NO	6
TOTAL		17

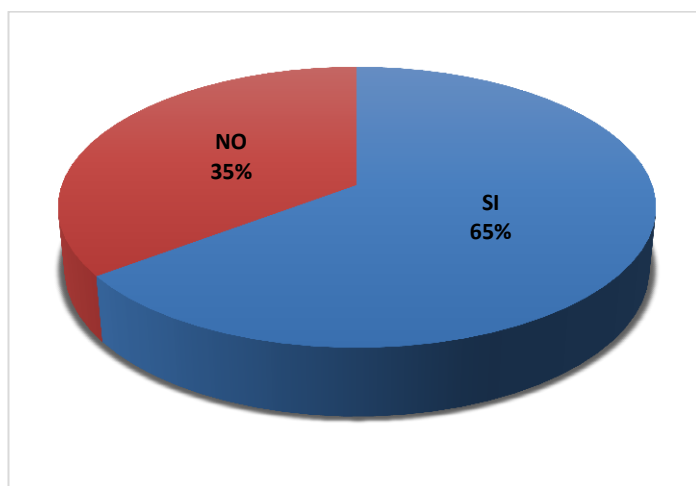


Figura 3.8. Ha solicitado un crédito en la Caja

Interpretación: Se puede concluir una vez realizada las encuestas, que el 65% de los socios ha solicitado un crédito dentro de la institución y el 35% no ha solicitado, ya que utilizan otros servicios como ahorro entre otros.

Pregunta N° 9

¿Qué tipo de crédito ha solicitado en la Caja de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

Tabla N° 3.14.

Tipo de crédito solicitado en la Caja Solidaria

Nº	TIPO DE CRÉDITO	TABULACIÓN
1	ORDINARIO	5
2	EMERGENTE	
3	ESTUDIANTIL	
4	MICROCRÉDITO	6
5	OTROS	
TOTAL		11

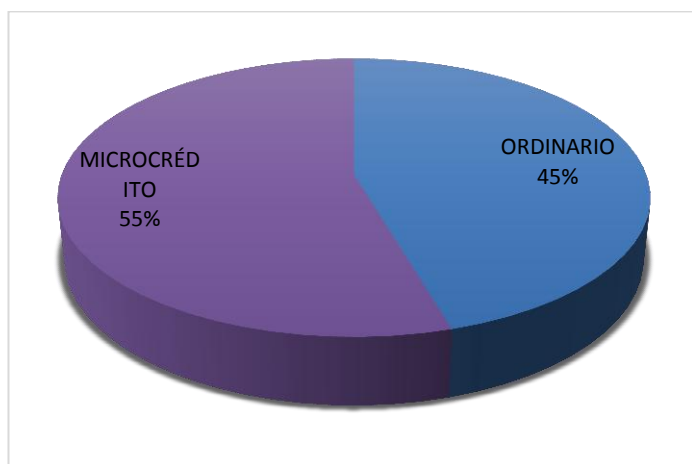


Figura 3.9. Tipo de crédito solicitado en la Caja

Interpretación: Se puede concluir que el 55% de los socios ha solicitado microcréditos, el cual está destinado al comercio, un 45% solicita un crédito ordinario o de consumo, el cual está destinando a compra de bienes, vehículos mejoras d vivienda

Pregunta N° 10

¿Con que finalidad ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

Tabla N° 3.15.

Finalidad por la cual solicitó el crédito

Nº	FINALIDAD DEL CRÉDITO	TABULACIÓN
1	AGRICULTURA Y GANADERÍA	
2	COMERCIO	6
3	COMPRA DE BIENES	1
4	COMPRA DE VEHÍCULOS	
5	ADQUISICIÓN O MEJORA DE VIVIENDA	3
6	ADQUISICIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	
7	ENFERMEDAD	
8	ESTUDIOS	
9	VIAJES	1
10	OTROS	
TOTAL		11

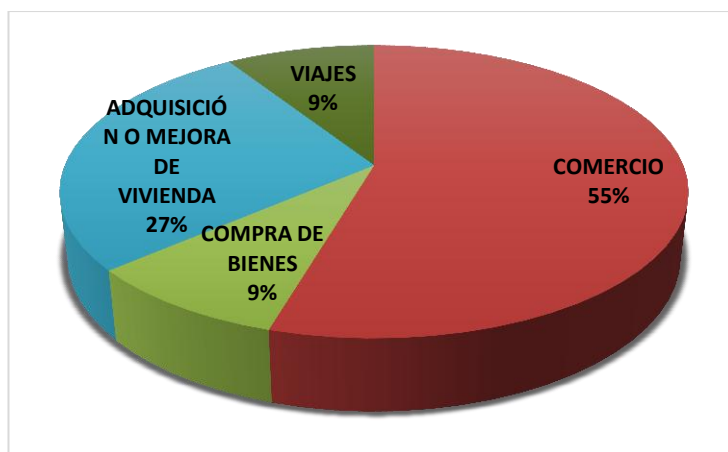


Figura 3.10. Finalidad del préstamo solicitado en la Caja

Interpretación: Se puede determinar que el 55% de los socios ha solicitado el crédito con la finalidad de destinarlo al comercio, el 27% adquisición o mejora de vivienda, 9% compra de bienes, y el 9% con la finalidad de viaje.

Pregunta N° 11

¿Con que Frecuencia requiere usted un crédito?

Tabla N° 3.16.

Frecuencia con la que requiere un crédito

Nº	FRECUENCIA	TABULACIÓN
1	SEMANTALMENTE	
2	MENSUALMENTE	
3	SEMESTRALMENTE	5
4	ANUALMENTE	6
5	OTROS	
TOTAL		11

)

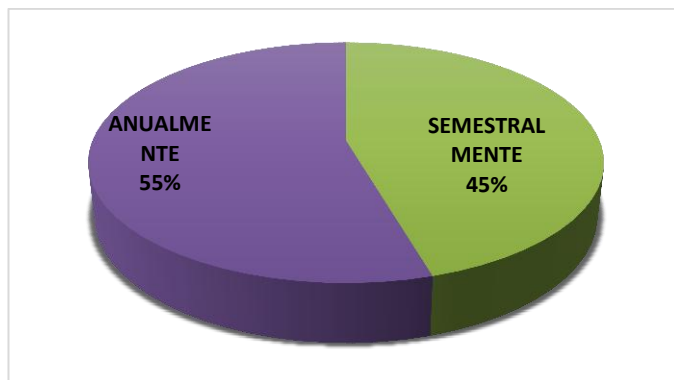


Figura 3.11. Frecuencia con la que requiere un crédito

Interpretación: Una vez realizada las encuestas a los socios se puede determinar que el 55% obtiene créditos anualmente y 45% semestralmente.

Pregunta N° 12

¿Cuánto sería el monto requerido de un crédito?

Tabla N° 3.17.

Monto requerido de un crédito

N°	MONTO	TABULACIÓN
1	\$ 1 - 100	1
2	\$ 101 - 500	3
3	\$ 501 - 1000	6
4	\$ 1001 - 5000	1
5	OTROS	
TOTAL		11

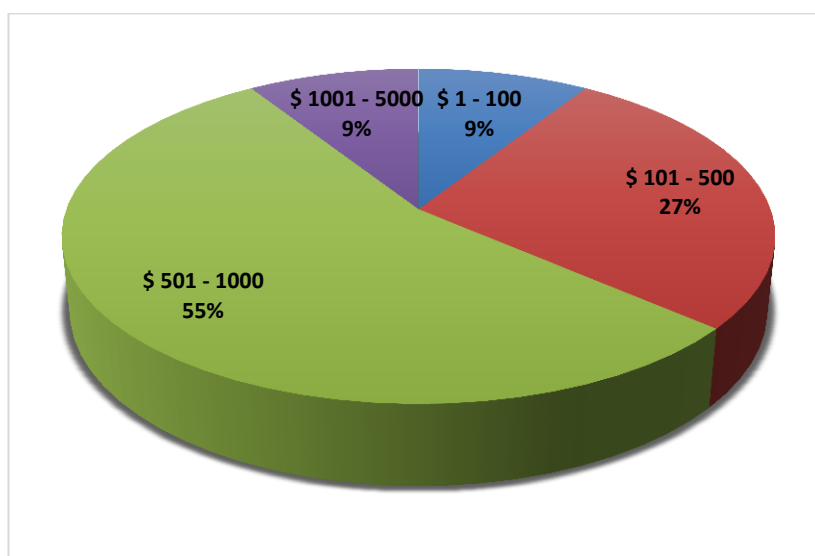


Figura 3.12. Monto requerido de un crédito

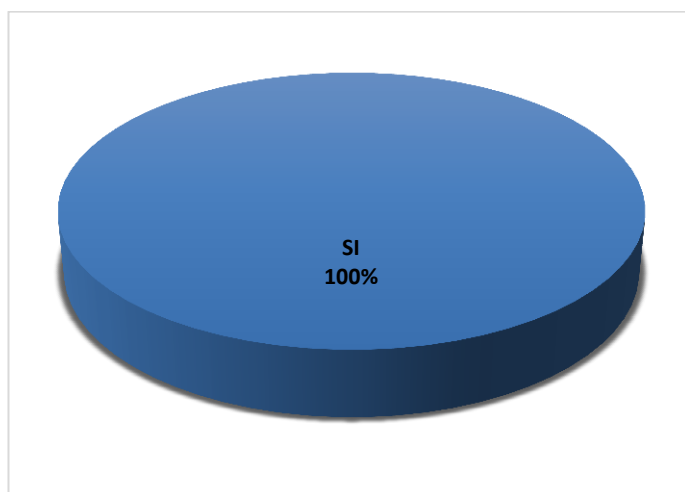
Interpretación: Se puede determinar que el 55% de los socios requieren un crédito de 501 a 1000, 27% de 101 a 500 dólares y un 9% de 1001 a 5000 y de 1 a 100 dólares.

Pregunta N° 13

¿Conoce que tasa de interés paga por su crédito?

Tabla N° 3.18.**Tasa de interés que paga por su crédito**

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	11
2	NO	
TOTAL		11

**Figura 3.13. Tasa de interés que paga por su crédito**

Interpretación: Se puede concluir que el 100% de las personas que solicitan un crédito conocen la tasa de interés que paga por su crédito ya que se les entrega la tabla de amortización en la cual contiene la tasa de interés.

Pregunta N° 14

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

Tabla N° 3.19.

Dificultad al momento de solicitar un crédito

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	3
2	NO	8
TOTAL		11

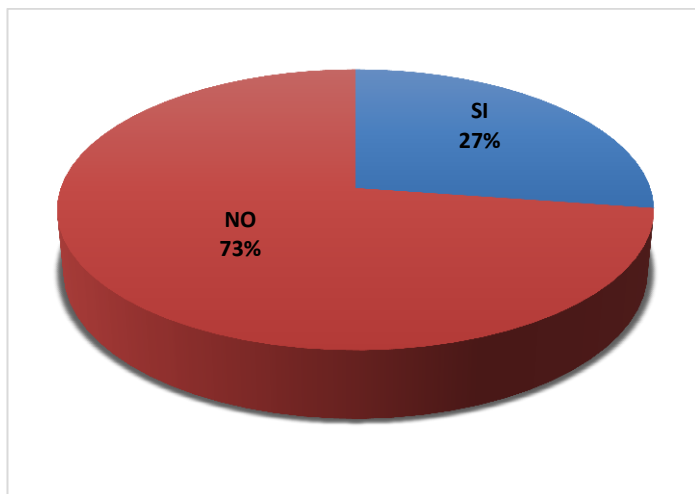


Figura 3.14. Dificultad al momento de solicitar un crédito

Interpretación: Se puede concluir que el 73% de los socios no tuvo ninguna dificultad al solicitar un crédito y un 27% tuvo problemas tales como no completar los requisitos y solvencia

Encuesta Dirigida a los Directivos Proceso Financiero

Pregunta N° 1

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

Tabla N° 3.20.

Existencia de un manual de procedimientos para el proceso de cobranza

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

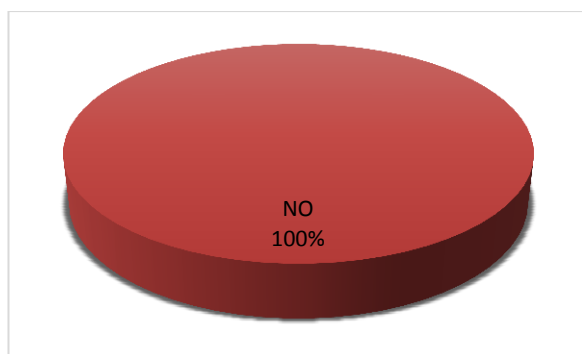


Figura 3.15. Manual de procedimientos para el proceso de cobranza

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos se puede determinar en una totalidad del 100% la inexistencia de un manual de procedimientos para el proceso de crédito y 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 los socios

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	6
2	NO	
TOTAL		6

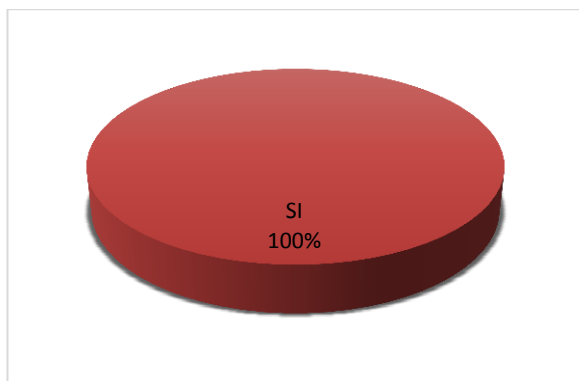


Figura 3.16. Control mensual de los cobros realizados a los socios

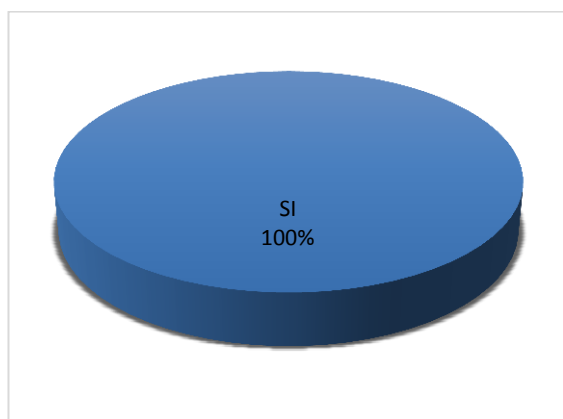
Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los directivos se puede concluir que el 100% menciono que se lleva un control mensual de los cobros realizados a los socios.

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	TABULACIÓN
1	SI	6
2	NO	
TOTAL		6

**Figura 3.17. Notificación a los socios en mora**

Interpretación: Se puede concluir una vez realizada la encuesta a los directivos que en un 100% establecieron que se notifica a los socios en mora los valores a cancelar por medio de llamadas

Pregunta N° 4

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

Tabla N° 3.23.

Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SIEMPRE	
2	CASI SIEMPRE	
3	NUNCA	6
TOTAL		6



Figura 3.18. Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos se determinó que en un 100% no se realiza gestiones de cobro fuera de caja solidaria, sino que los cobros se realizan solo dentro de la ventanilla de la caja solidaria.

Pregunta N° 5

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

Tabla 3.24.

Revisión de los saldos mensualmente de los clientes

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SIEMPRE	
2	CASI SIEMPRE	6
3	NUNCA	
TOTAL		6

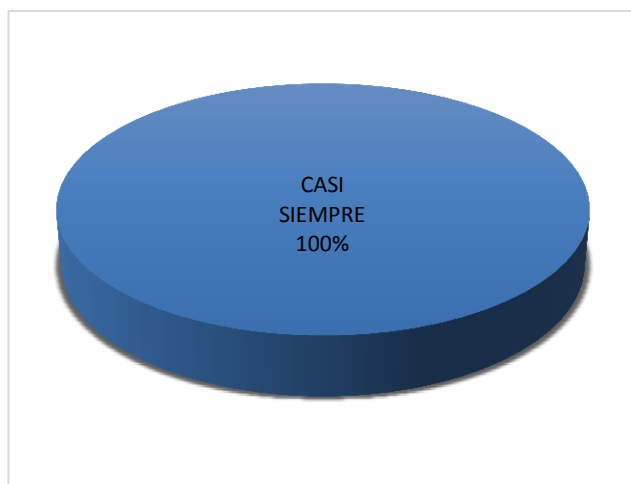


Figura 3.19. Revisión de los saldos mensualmente de los clientes

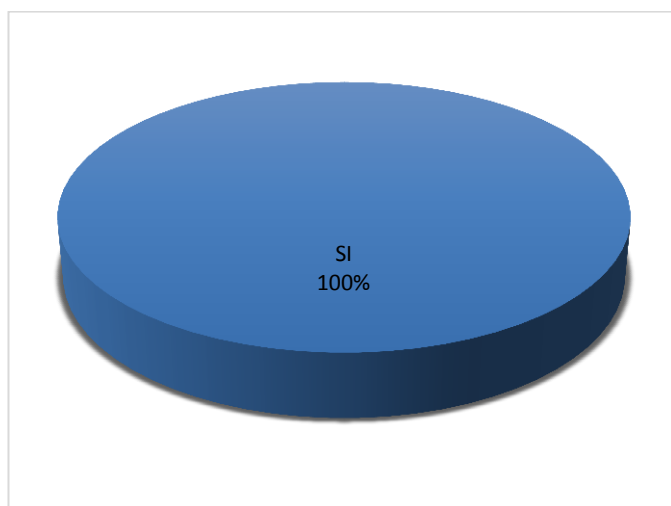
Interpretación: Se puede determinar que al realizar la encuesta a los directivos el 100% concluyo que siempre son revisados mensualmente los socios que cancelan sus cuotas.

Pregunta N° 6

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

Tabla 3.25.**Registro de los informes de cobros**

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	6
2	NO	
TOTAL		6

**Figura 3.20. Informes de los cobros**

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos se concluyó que en un 100% los informes de los cobros realizados son registrados diariamente en contabilidad.

Pregunta N° 7

¿Se realiza cierres de caja al final del día?

Tabla 3.26.

Cierres de caja al final del día

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SIEMPRE	6
2	CASI SIEMPRE	
3	NUNCA	
TOTAL		6

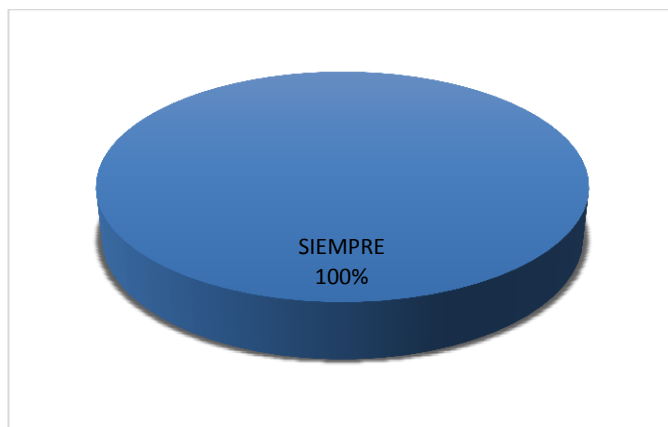


Figura 3.21. Cierres de caja al final del día

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos, se concluyó que en un 100% se realiza cierres de caja al final del día.

Pregunta N° 8

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

Tabla N° 3.27.

Descuentos en caso de faltante de caja

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	
2	NO	6
TOTAL		6

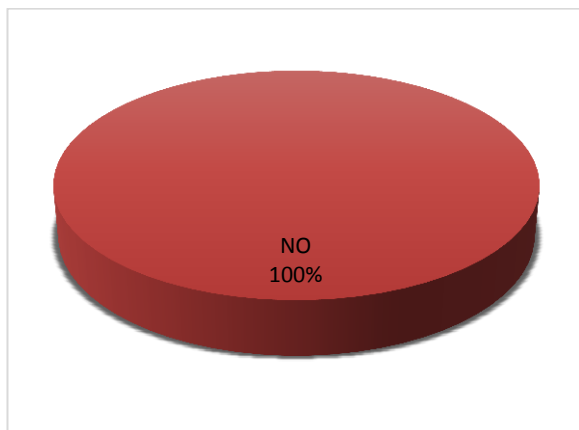


Figura 3.22. Descuentos en caso de faltante en la caja

Interpretación: Al realizarse la encuesta a los directivos se pudo concluir al 100% que en caso de faltante en la caja no se realiza el descuento respectivo a la persona encargada.

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

N	FRECUENCIA	TABULACIÓN
1	SIEMPRE	6
2	CASI SIEMPRE	
3	NUNCA	
TOTAL		6

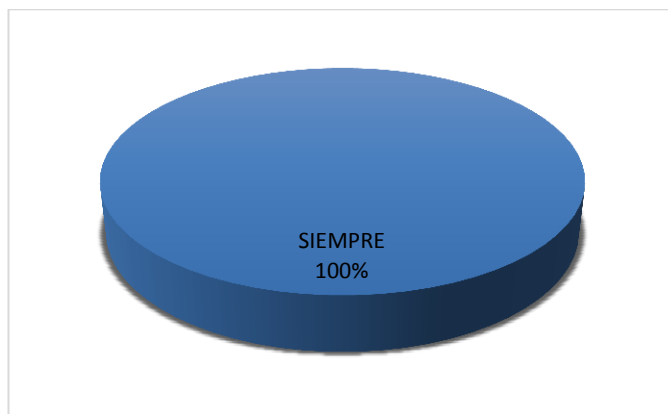


Figura 3.23. Tabla de amortización del préstamo

Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los directivos se pudo concluir que en un 100% siempre se entrega una tabla de amortización del préstamo a los socios al momento de confirmar su aprobación.

Pregunta N° 10

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

Tabla N° 3.29.

Existe una persona encargada en el cobro de cartera vencida

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	
2	NO	6
TOTAL		6

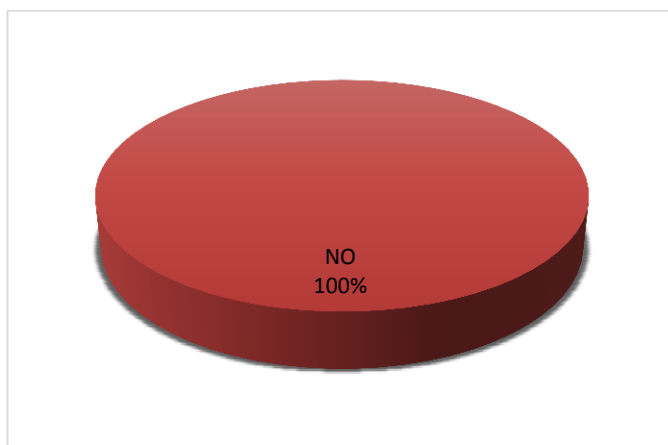


Figura 3.24. Persona encargada en el cobro de cartera vencida

Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los socios se puede concluir en un 100% que no existe una persona encargada en el cobro de cartera vencida.

Pregunta N° 11

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

Tabla N° 3.30.**Análisis crediticio antes de otorgar el crédito**

Nº	FRECUENCIA	TABULACIÓN
1	SIEMPRE	
2	CASI SIEMPRE	
3	NUNCA	6
TOTAL		6

**Figura 3.25. Análisis crediticio**

Interpretación: Se puede concluir que en un 100% no se realiza un análisis crediticio antes de otorgar un crédito.

Pregunta N° 12

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

Tabla N° 3.31.

Existe un Consejo de Crédito

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	6
2	NO	
TOTAL		6

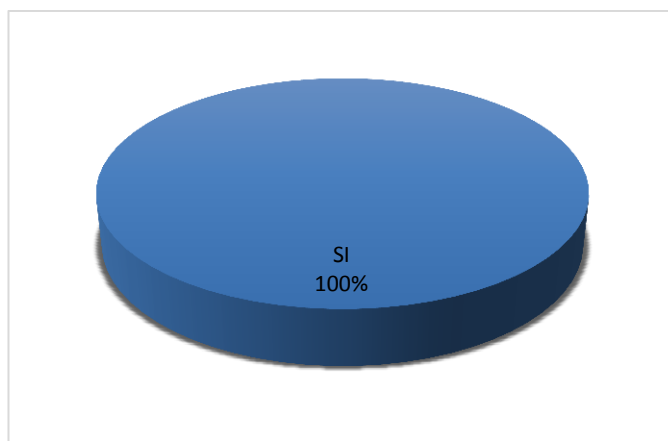


Figura 3.26. Consejo de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito

Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los directivos se determinó que en un 100% concluyeron que existe un consejo de crédito en la caja de ahorro y crédito.

Pregunta N° 13

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

Tabla N° 3.32.

Persona encargada para el otorgamiento de un crédito

Nº	PERSONA	TABULACIÓN
1	JUNTA DE SOCIOS	
2	COMITÉ DE CRÉDITO	6
3	DIRECTIVA	
4	OTROS (ESPECIFIQUE)	
TOTAL		6

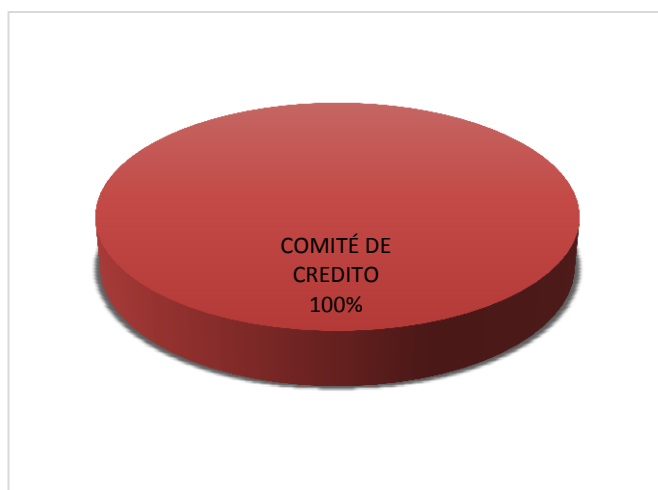


Figura 3.27. Persona encargada para el otorgamiento de un crédito

Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los directivos se determinó que en un 100% concluyeron que la persona encargada para el otorgamiento d un crédito es el comité de crédito.

Pregunta N° 14

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

Tabla N° 3.33.

Persona encargada de hacer seguimientos de los créditos

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	
2	NO	6
TOTAL		6

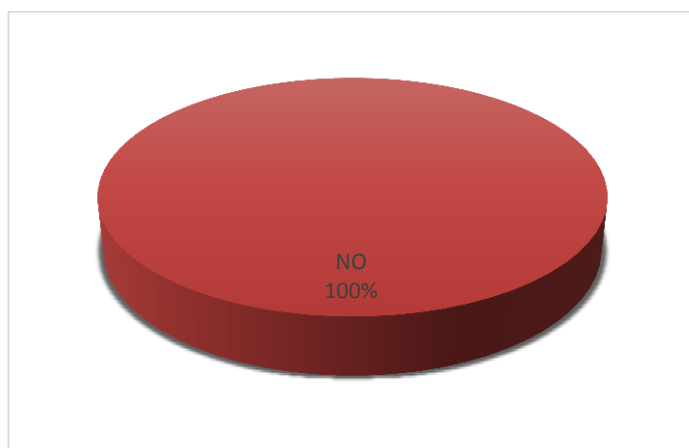


Figura 3.28. Persona encargada de hacer los seguimientos de los créditos otorgados

Interpretación: Al Realizar la encuesta a los directivos se determinó que el 100% concluyeron que no existe una persona encargada de hacer los seguimientos de los créditos otorgados.

Pregunta N° 15

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

Tabla N° 3.34.

Aspectos para establecer límites de crédito

Nº	ASPECTO	TABULACIÓN
1	GARANTÍAS	6
2	INGRESOS	
3	ANÁLISIS CREDITICIO	
4	OTROS	
TOTAL		6

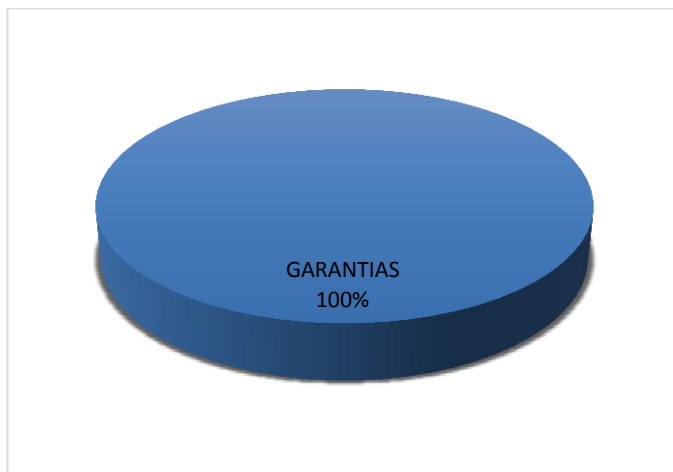


Figura 3.29. Límites de crédito para los clientes

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos se determinó que el 100% concluyeron que se establecen límites de crédito de acuerdo a las garantías.

Pregunta N° 16

¿Qué tipos de garantías acepta la Caja?

Tabla N° 3.35.

Tipos de garantías que acepta la Caja

Nº	TIPO	TABULACIÓN
1	PRENDARIO	
2	HIPOTECARIO	6
3	PERSONAL	6
TOTAL		12

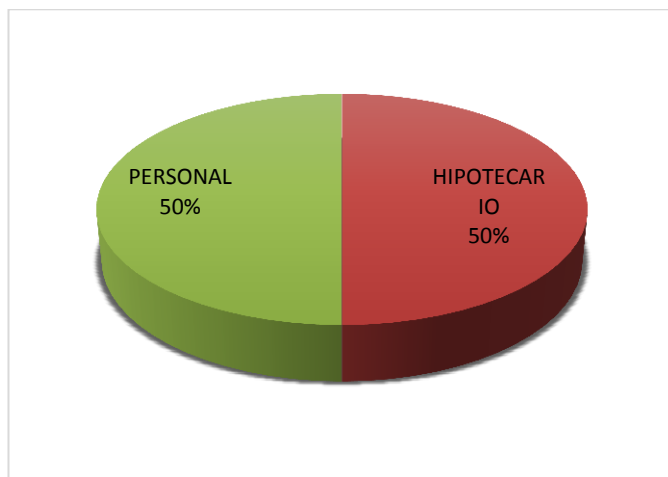


Figura 3.30. Tipo de garantías acepta la caja

Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los directivos, se determinó que las garantías que aceptan son 50% hipotecaria y 50% garante

Pregunta N° 17

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

Tabla N° 3.36.

Tipos de crédito que otorga la Caja Solidaria

Nº	TIPOS DE CRÉDITO	TABULACIÓN
1	PRODUCTIVO	
2	EMERGENTE	
3	EDUCACIONAL	
4	TODAS LAS ANTERIORES	
5	OTROS (ESPECIFIQUE)	6
TOTAL		6

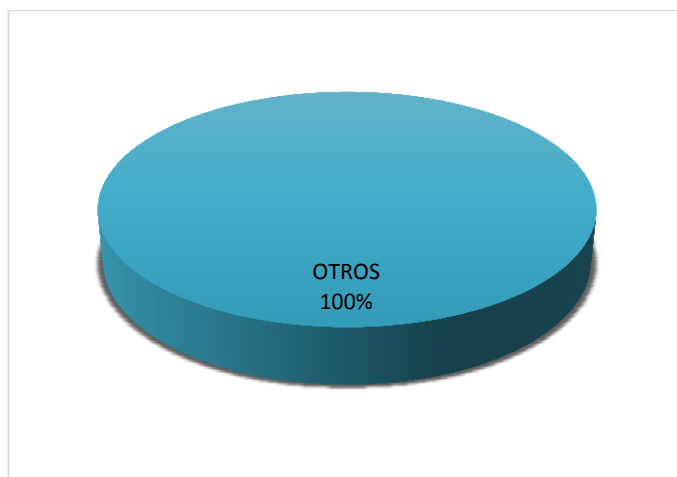


Figura 3.31. Tipos de crédito que otorga la Caja

Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los directivos se pudo determinar que en un 100% concluyeron en otros ya que los tipos de crédito que se otorgan son ordinarios, microcréditos y emergentes.

Pregunta N° 18.

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

Tabla N° 3.37

Existe un listado de requisitos establecidos

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	6
2	NO	
TOTAL		6

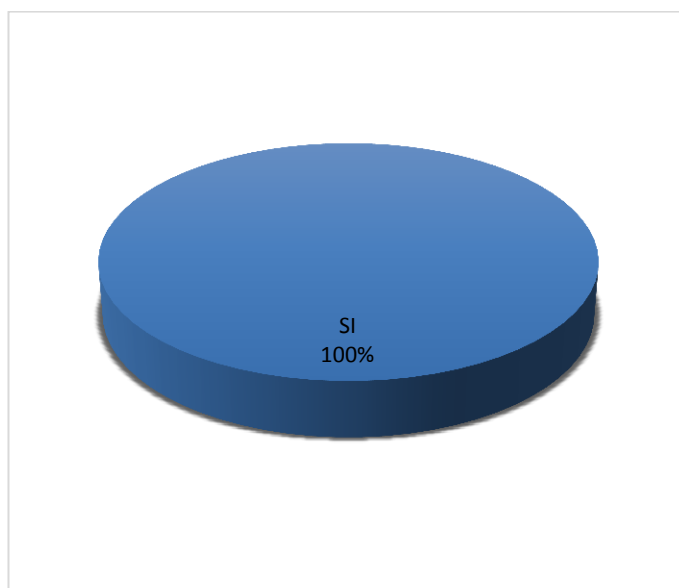


Figura 3.32. Listado de requisitos establecidos para el otorgamiento de un crédito

Interpretación: Se puede concluir que en un 100% los directivos concluyeron que la caja solidaria cuenta con un listado de requisitos establecidos para el otorgamiento de un crédito.

Pregunta N° 19

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

Tabla N° 3.38.

Ingreso de solicitudes de crédito al sistema

Nº	FRECUENCIA	TABULACIÓN
1	SIEMPRE	
2	CASI SIEMPRE	
3	NUNCA	6
TOTAL		6

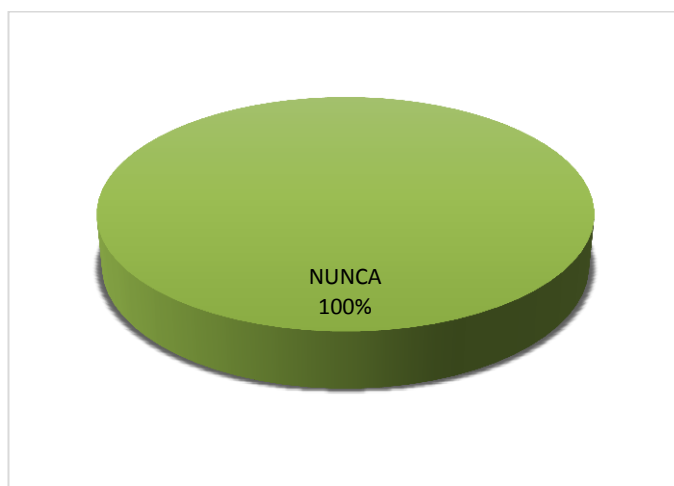


Figura 3.33. Ingreso de solicitudes de crédito al sistema

Interpretación: Se puede concluir una vez realizada las encuestas a los directivos que en un 100% nunca son ingresadas al sistema las solicitudes de crédito el mismo día que son receptadas

Pregunta N° 20

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

Tabla N° 3.39.

Documentos que sustente el pago de cuota

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	6
2	NO	
TOTAL		6

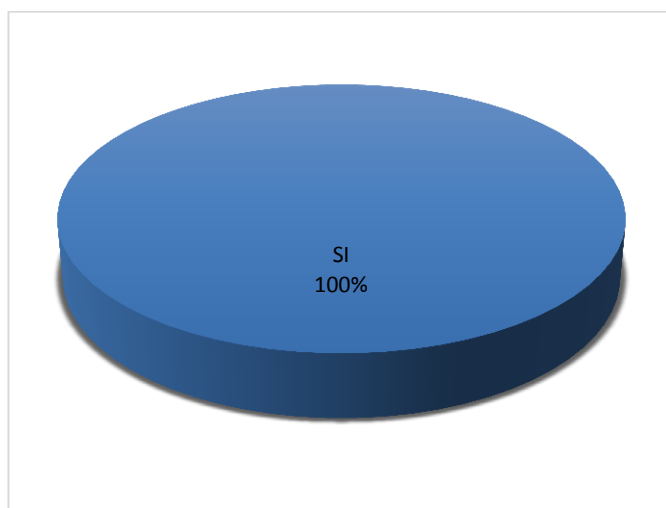


Figura 3.34. Documentos que sustente el pago de cuota del crédito

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos se pudo determinar que en un 100% concluyeron que se emite un recibo de cobro al momento de realizar el pago de cuota de un crédito.

Proceso Administrativo

Pregunta N° 21

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

Tabla N° 3.40.

Existe manual de procedimientos de proceso administrativo

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

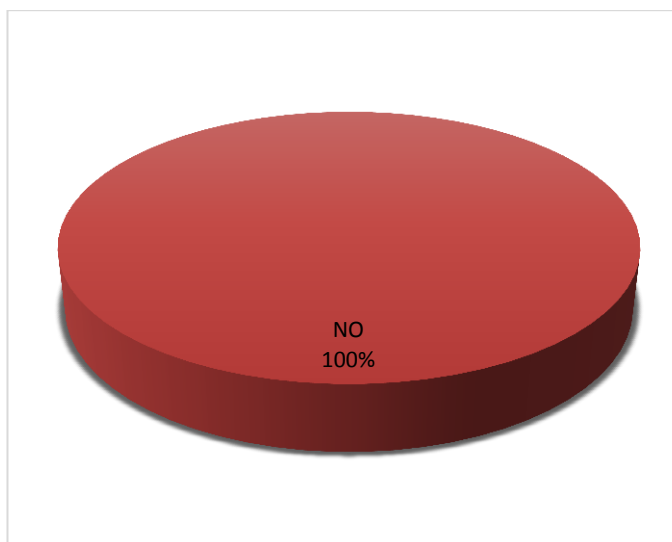


Figura 3.35. Manual de procedimientos que defina el proceso administrativo dentro de la Caja Solidaria

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos, el 100% concluyeron que no existe un manual de procedimientos que defina el proceso administrativo dentro de la caja solidaria.

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 mediante un organigrama

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

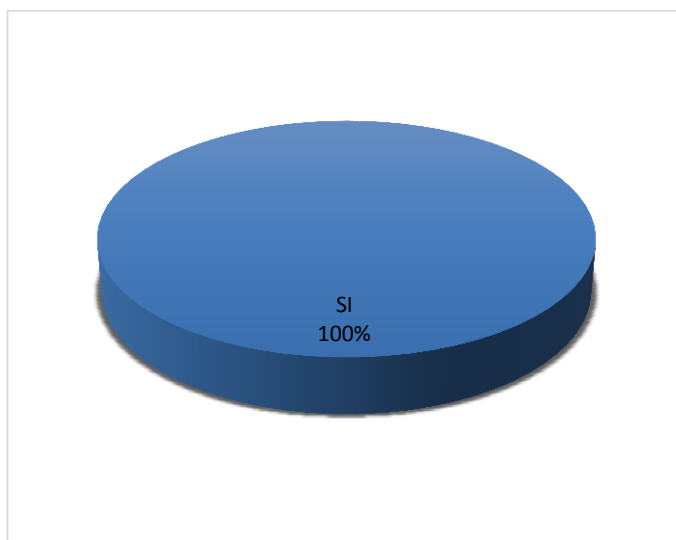


Figura 3.36. Estructura organizativa de la entidad

Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los directivos, el 100% concluyó que se tiene definida la estructura organizativa de la entidad por medio de un organigrama, el mismo que está basado en el de la UCABAMPE

Pregunta N° 23

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

Tabla N° 3.42.

Decisiones de acuerdo a la jerarquía

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SIEMPRE	
2	CASI SIEMPRE	
3	NUNCA	6
TOTAL		6



Figura 3.37. Decisiones se toman de acuerdo a la estructura organizativa

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos, el 100% concluyo que las decisiones nunca se toman de acuerdo a la estructura organizativa.

Pregunta N° 24

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

Tabla N° 3.43.

Planificación estratégica

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	
2	NO	6
TOTAL		6



Figura 3.38. Planificación estratégica

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos, el 100% concluyo que no se realiza una planificación estratégica para llevar a cabo las actividades de la caja solidaria.

Pregunta N° 26

¿La Caja Solidaria cuenta con un plan operativo anual?

Tabla N° 3.44.

Existe un plan operativo anual

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

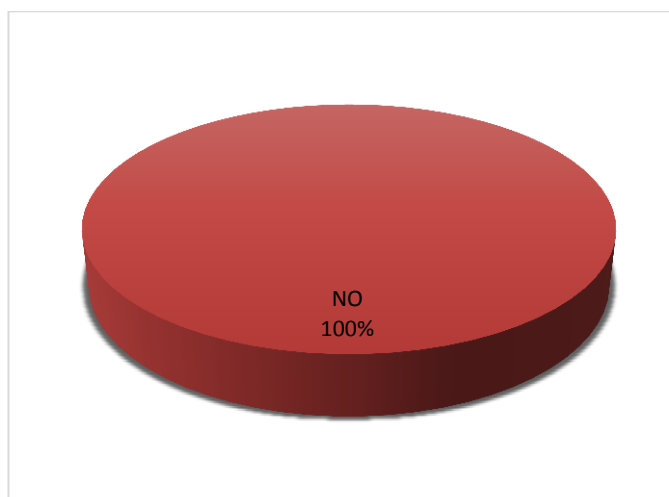


Figura 3.39. Plan operativo anual

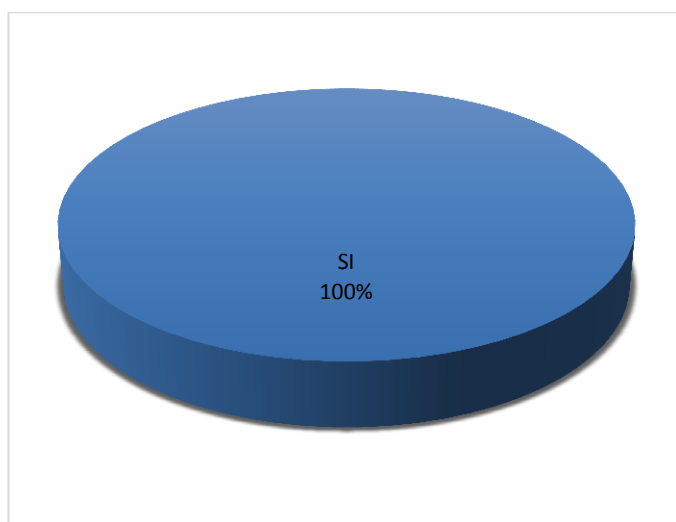
Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos, el 100% concluyó que la caja solidaria no cuenta con un plan operativo anual.

Pregunta N° 28

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

Tabla N° 3.45.**Existe una correcta designación de funciones**

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	6
2	NO	
TOTAL		6

**Figura 3.40. Existe una correcta designación de funciones**

Interpretación: Se puede concluir una vez realizada la encuesta a los directivos que en un 100% existe una correcta designación de funciones ente el personal de la caja solidaria.

Pregunta N° 29

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

Tabla N° 3.46.

Frecuencia que realizan asambleas los socios

Nº	FRECUENCIA	TABULACIÓN
1	SEMANTAL	
2	MENSUAL	6
3	OTROS	
TOTAL		6

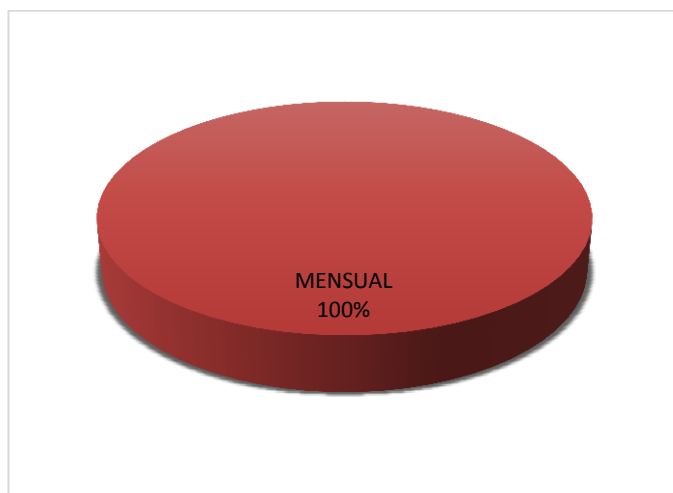


Figura 3.41. Frecuencia que realizan asambleas entre los socios

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos, el 100% concluyó que mensualmente se realizan asambleas entre los socios.

Proceso Contable

Pregunta N° 30

¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables?

Tabla N° 3.47.

Existe un manual de procedimientos contables

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

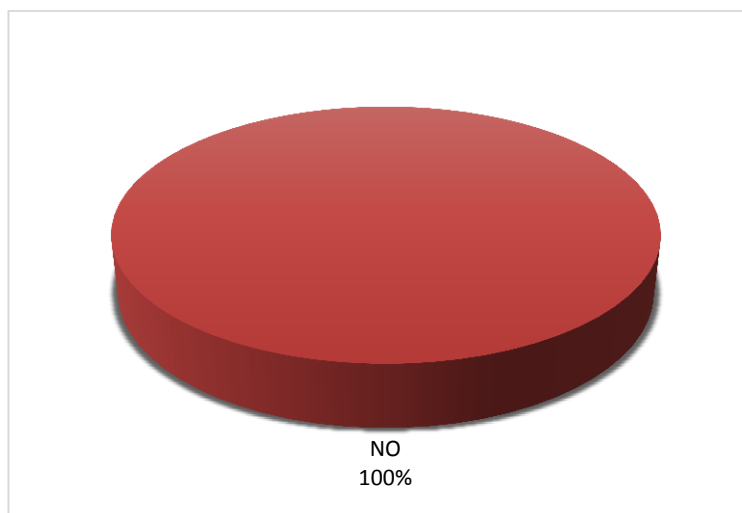


Figura 3.42. Existe manual de procedimientos contables

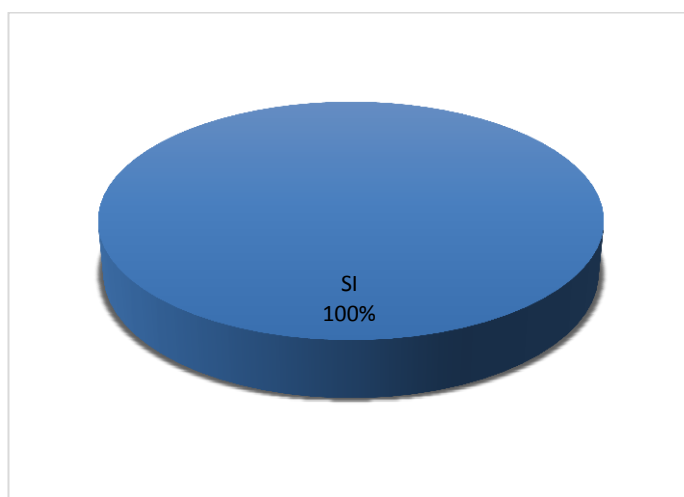
Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos, se determinó que en un 100% la caja solidaria no tiene un manual de procedimientos contables.

Pregunta N° 31

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

Tabla N° 3.48.**Persona encargada en realizar la contabilidad**

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	6
2	NO	
TOTAL		6

**Figura 3.43. Persona encargada en realizar la contabilidad de la Caja**

Interpretación: Se puede determinar que el 100% de los directivos concluyó que existe una persona encargada en realizar la contabilidad de la caja solidaria.

Pregunta N° 32

¿El Contador de la Caja Solidaria es?

Tabla N° 3.49.

Contador de la Caja Solidaria

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SOCIO DE LA CAJA	
2	PERSONA EXTERNA	6
3	OTROS	
TOTAL		6

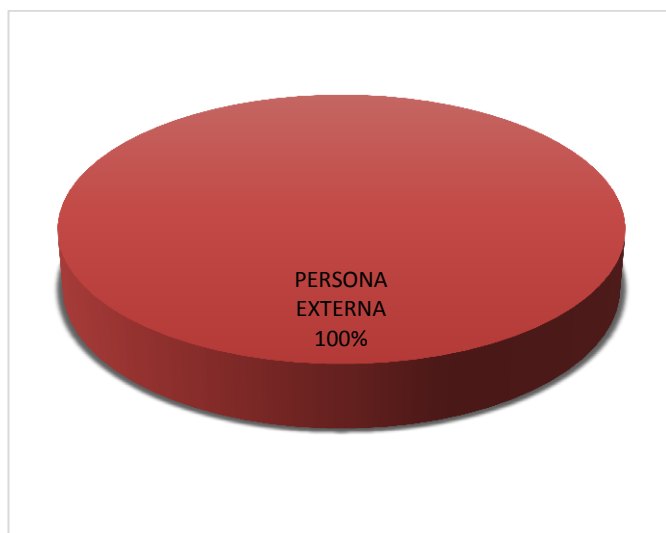


Figura 3.44. Contador de la Caja Solidaria

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos, el 100% concluyó que el contador de la caja solidaria es una persona externa.

Pregunta N° 33

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

Tabla N° 3.50.

Existe una clasificación de cuentas

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

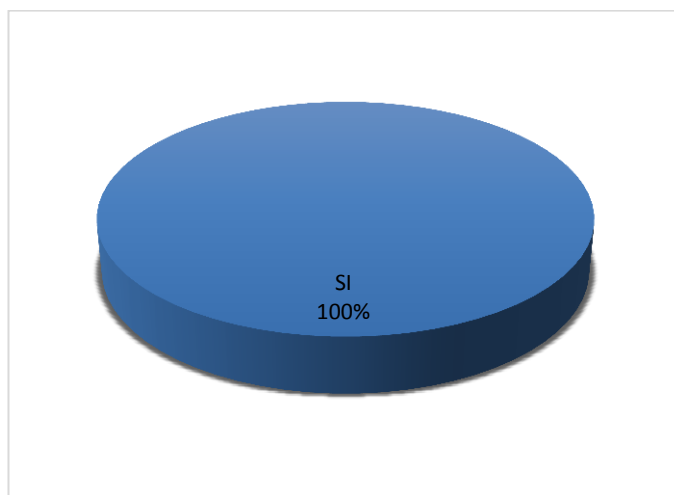


Figura 3.45. Existe una clasificación de cuentas

Interpretación: Al realizar la encuesta de los directivos, el 100% concluyo que se utiliza un plan de cuentas para el registro de contabilidad.

Pregunta N° 34

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

Tabla N° 3.51.

Apertura de archivo por cada uno de los clientes

N°	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	6
2	NO	
TOTAL		6

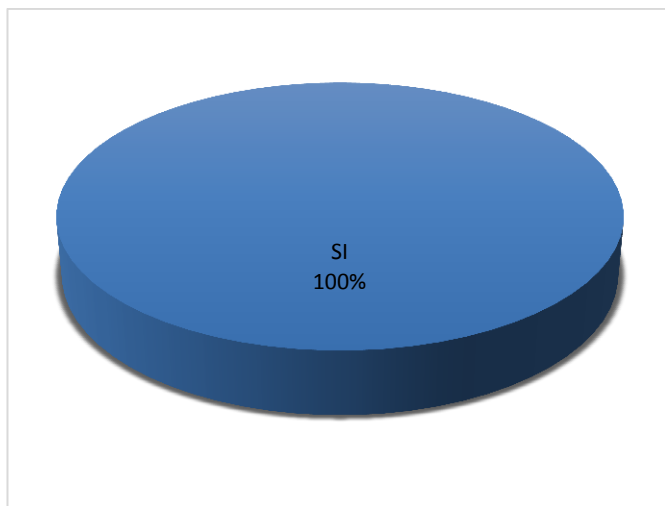


Figura 3.46. Apertura de archivo por cada uno de los clientes

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos, el 100% concluyó que se apertura un archivo por cada uno de los clientes que acceden a los servicios de la caja solidaria.

Pregunta N° 35

¿Qué informes financieros preparan? Múltiple respuesta

Tabla N° 3.52.

Presentación de informes financieros

N°	INFORMES	TABULACIÓN
1	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	6
2	ESTADO DE RESULTADOS	6
3	ESTADO DE CAMBIOS AL PATRIMONIO	
4	ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO	
5	OTROS (ESPECIFIQUE)	
TOTAL		12

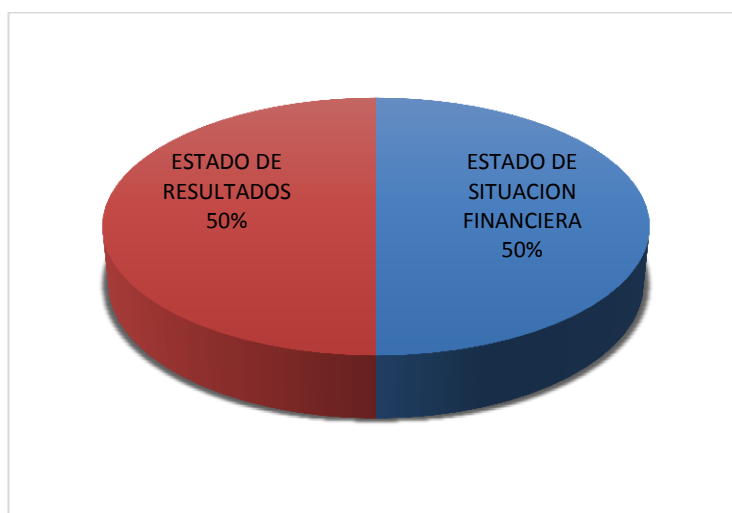


Figura 3.47. Preparación de informes financieros

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos, el 100% concluyó que se preparan dos informes: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados.

Pregunta N° 36

¿Con que frecuencia realizan estos informes?

Tabla N° 3.53.

Frecuencia que realizan informes

N°	FRECUENCIA	TABULACIÓN
1	SEMANALMENTE	
2	MENSUALMENTE	
3	SEMESTRALMENTE	
4	ANUALMENTE	6
5	OTROS (ESPECIFIQUE)	
TOTAL		6

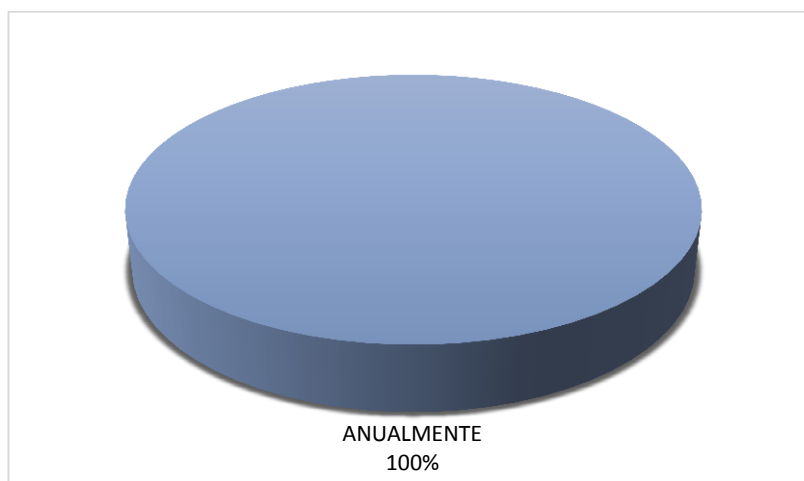


Figura 3.48. Frecuencia que realizan estos informes

Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los directivos, el 100% concluyó que anualmente se realizan estado de situación financiera y estado de resultados.

Pregunta N° 37

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

Tabla N° 3.54.

Preparación y entrega de estados financieros

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	
2	NO	6
TOTAL		6



Figura 3.49. Preparan y entregan a la Directiva los Estados Contables

Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los directivos, el 100% concluyó que no se entregan los estados financieros a la directiva acompañados de un análisis y comentarios apropiados.

Pregunta N° 38

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

Tabla N° 3.55.

Control de los costos y gastos por medio de presupuestos

N°	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SIEMPRE	
2	CASI SIEMPRE	
3	NUNCA	6
TOTAL		6

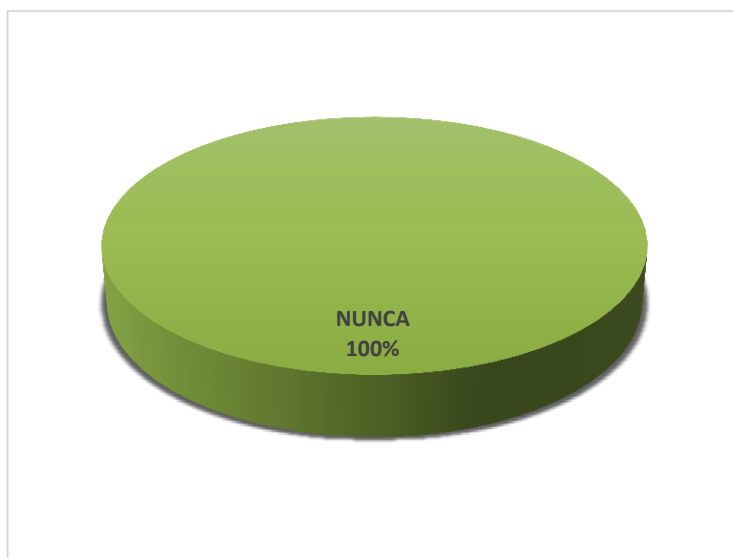


Figura 3.50. Control de los costos y gastos por medio de presupuestos

Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los directivos, el 100% concluyó que nunca se realiza un control de los costos y gastos por medio de presupuestos.

Pregunta N° 39

¿Cumple la entidad con las Obligaciones Tributarias oportunamente?

Tabla N° 3.56.

Cumplimiento de obligaciones tributarias

N°	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SIEMPRE	6
2	CASI SIEMPRE	
3	NUNCA	
TOTAL		6

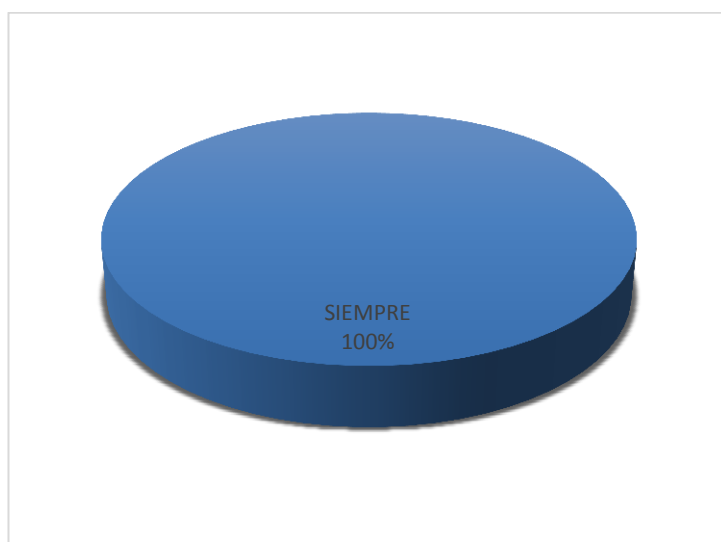


Figura 3.51. Cumplimiento de obligaciones Tributarias

Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los directivos, el 100% concluyó que la caja solidaria cumple con las obligaciones tributarias oportunamente.

Pregunta N° 40

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

Tabla N° 3.57.

Problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	
2	NO	6
TOTAL		6



Figura 3.52. Problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias

Interpretación: Una vez realizada la encuesta a los directivos, el 100% concluyo que la caja no ha tenido problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias.

Pregunta N° 41

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

Tabla N° 3.58.

Registro de la información contable

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	MANUAL	
2	PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS	6
3	OTROS	
	TOTAL	6

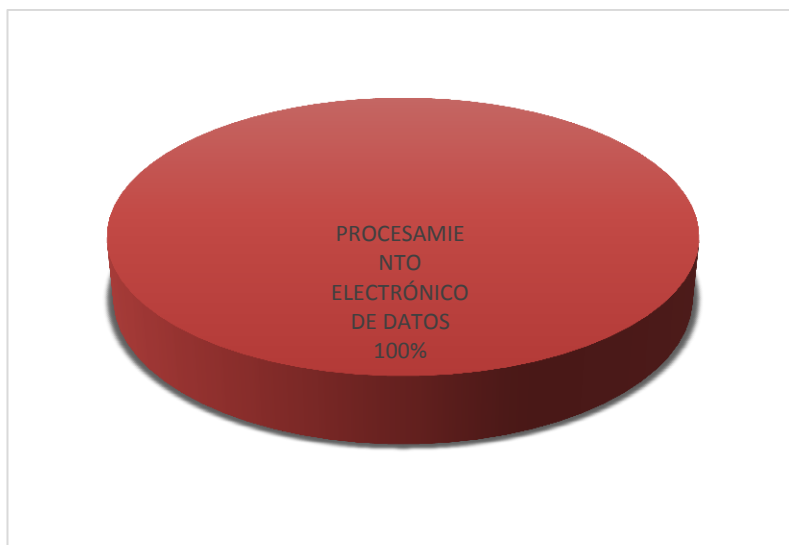


Figura 3.53. Registro de la información contable en la Caja Solidaria

Interpretación: Al realizar la encuesta a los directivos se pudo determinar que el 100% estableció que la caja solidaria utiliza para el registro de la información contable un procesamiento electrónico de datos llamado JAM

Pregunta N° 42

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

Tabla N° 3.59.

Capacitación a la persona encargada del manejo del sistema

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	6
2	NO	
TOTAL		6

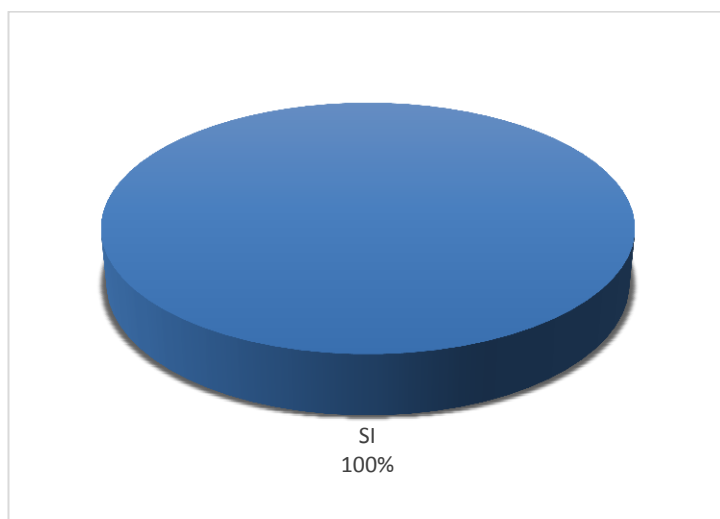


Figura 3.54. Capacitación a la persona encargada del manejo de este sistema

Interpretación: Se puede concluir que el 100% de los directivos concluyó que se realizó la respectiva capacitación a la persona sobre el manejo del sistema contable.

Pregunta N° 43

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

Tabla N° 3.60.

Adecuado procesamiento de la información

Nº	OPCIONES	TABULACIÓN
1	SI	
2	NO	6
TOTAL		6



Figura 3.55. Adecuado procesamiento de la información

Interpretación: Se puede concluir que el 100% de los directivos estableció que el sistema contable que utiliza la caja no es adecuado en el procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS

4.1. Descripción

Una vez realizadas las encuestas en cuanto a los procesos financieros, contables y administrativos se puede establecer lo siguiente:

- **Procesos Financieros**

Dentro de los procesos financieros encontramos lo siguiente:

Tabla N °4.1.

Proceso de cobranza

N.	Ítems	Respuestas	Observaciones
1	¿Existe una normativa vigente para los socios que tienen morosidad en el pago de sus cuotas?	SI (X) NO ()	En el reglamento interno se estipulan las sanciones pero las mismas no son aplicadas
2	¿Cuenta la Caja con un personal encargado para el proceso de cobranza?	SI (X) NO ()	La Caja Solidaria cuenta con una cajera la misma que se encarga de la cobranza de las cuotas de los préstamos
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 ()	

CONTINÚA →

5	¿Existe documentos de soporte en el área de cobranzas?	SI (X) NO ()	La Caja Solidaria maneja los siguientes documentos: Comprobantes de ingreso, comprobantes de egreso, papeletas de depósito, retiro
6	¿La Caja realiza un control acerca de los cobros realizados?	SEMANAL () MENSUAL (X) ANUAL () OTROS ()	El control de los cobros se realiza mensual, al momento que se registra el pago de la cuota se revisa que este el saldo correcto con el que tiene el cliente.
7	¿Se notifica a los socios que caen en mora los valores a cancelar?	SI (X) NO ()	Cuando no se acerca un socio a cancelar la cuota del préstamo la fecha indicado se precede a llamar al socio
8	¿De qué manera la Caja Solidaria realiza las notificaciones?	VISITA () LLAMADA (X) OTROS ()	Se le notifica al socio llamándole que ha caído en mora, si no se acerca el comité de crédito procede a visitarlo
9	¿Se mantiene un archivo ordenado y clasificado de las notificaciones enviadas?	SI () NO (X)	No existe un archivo ordenado de notificaciones ya que se los notifica por llamadas que ha caído en mora

CONTINÚA →

10	¿Son revisados los saldos de los socios que cancelan sus cuotas?	SI (X) NO ()	Al momento que el socio se acerca a la caja a cancelar se verifica que el saldo sea el correcto y actual registrado en el sistema con el que tiene el socio
11	¿Con que frecuencia son revisados los saldos de los socios?	DIARIO () SEMANAL () MENSUAL (X) OTROS ()	Los saldos se revisan mensual ya que al momento que se acerca el socio a cancelar cuotas se revisan los saldos en la tabla de amortización se va subrayando cada cuota cancelada como una forma de control
12	¿Se registra los cobros realizados en la contabilidad?	DIARIO (X) SEMANAL () MENSUAL () OTROS ()	Los cobros son registrados en contabilidad diarios ya que al momento que se registra el pago de una cuota se registra en el sistema contable.
13	¿Se realizan cierres de caja al final del día?	SI (X) NO ()	Todos los días la cajera realiza cierres de caja de caja, por ningún motivo se deja al día siguiente ese momento es entregado al representante de comité de crédito
14	¿Se ha determinado incentivos a los pagos puntuales de los socios?	SI () NO (X)	No existe ningún incentivo

CONTINÚA →

15	¿Se lleva un control de los créditos anteriores de los socios con la finalidad de mantener estadísticas de los pagos?	SI () NO (X)	
16	¿Se entrega una tabla de amortización del préstamo a los socios, al momento de confirmar su aprobación?	SI (X) NO ()	Al momento de que se le aprueba un crédito se procede a entregarle una tabla de amortización al socio, y otra copia es archivada en su carpeta como una manera de control.
17	¿El sistema cumple con los requerimientos para facilitar la gestión de cobranza?	SI (X) NO ()	El sistema facilita la cobranza ya que una vez registrado el pago promete imprimir el comprobante que respalda este abono, pero por fallas manuales al ingreso se dan inconsistencias en los saldos
18	¿El sistema reporta de manera diaria los socios que se encuentran en mora?	SI (X) NO ()	El sistema permite obtener un reporte diario de los socios que están en mora, pero el mismo no es motivo de análisis ni de revisión
19	¿Se calcula índices de morosidad en la Caja?	SI () NO (X)	No se calcula ningún índice solo generan el monto de morosidad que tiene la caja del sistema contable

CONTINÚA →

20	¿Cuenta la caja con medidas decisivas para el cobro de cuotas vencidas?	SI () NO (X) EN PROCESO ()	No tienen medidas establecidas, pero en las reuniones de la directiva se trata este tema y se procede a visitar al socio para indicarle que se acerque a cancelar
21	¿Existe un procedimiento para la cartera por vencer y vencida?	SI () NO (X)	No existe un procedimiento formal o establecido solo se refiere a notificar por llamadas para que se acerque a cancelar
22	¿La Caja Solidaria conoce y comprende los riesgos inherentes a la actividad financiera?	SI () NO (X)	No conocen a cabalidad todos los riesgos de esta actividad financiera, del que más se conoce es el de las cuentas incobrables
23	¿Aplica indicadores para evaluar la liquidez de la Caja Solidaria?	SI () NO (X) EN PROCESO ()	La caja solidaria no aplica ningún indicador para evaluar la liquidez, se basan en el dinero que tienen en cuentas
24	¿Existe controles para prevenir y anticipar el riesgo de liquidez?	SI () NO (X) EN PROCESO ()	

CONTINÚA →

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>1. El socio se acerca a la caja y entrega el dinero</p> <p>2. Se procede a contar el dinero</p> <p>3. Se registra en el sistema el abono</p> <p>4. una vez registrado se imprime el comprobante de pago de cuota y se le entrega para que firme el socio</p> <p>5. En la carpeta del cliente se saca la tabla de amortización y se procede a subrayar la cuota que se cancela</p> <p>6. se imprime el asiento que se genera por este movimiento y se lo archiva para realizar el cierre de caja</p>	

Análisis:

En el proceso de cobranza se pudo determinar que existe una normativa vigente para los socios que tienen morosidad pero la misma no se aplica, además la caja solidaria no cuenta con objetivos estratégicos para disminuir la cartera en mora, ni establece incentivos a pagos puntuales de forma de contrarrestar la morosidad.

Así mismo no existe medidas ni procedimientos para el tratamiento y cobro de la cartera vencida, el único procedimiento establecido es notificar por llamada al socio que ha caído en mora, y proceder a visitarlo en caso de no tener respuesta a pesar que el sistema permite obtener en cualquier momento un reporte de los socios en mora no se toman medidas ni revisiones de este reporte

Otra de las observaciones es que la caja solidaria revisa los saldos de los clientes de manera mensual solamente al momento de realizar la cobranza o un movimiento, a pesar que el sistema permite obtener documentos que respaldan la transacción por fallas manuales o por no revisar los saldos contantemente se dan inconsistencias es decir no cuadra a veces lo físico con los registrado en el sistema.

En cuanto a los riesgos inherentes de la actividad financiera, no conocen a cabalidad el único que se enfocan o conocen es el de la morosidad, es por esta razón que no calculan índices de morosidad solo se basan en el monto, al igual que la liquidez no aplican indicadores para avaluar o contrarrestar para no caer en una insolvencia, para medirla se basan en el dinero en cuenta

Tabla N°4.2.

Proceso de crédito

N.	Ítems	Respuestas	Observaciones
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para crédito y cobranza?	SI () NO (X) EN PROCESO ()	
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 ()	
4	¿El Comité de Crédito actúa de forma?	FORMAL (X) INFORMAL () OTROS ()	En el reglamento interno se establece el funcionamiento del mismo y se encuentra en funcionamiento dentro de la caja
5	¿Quiénes son las personas encargadas para el otorgamiento de crédito?	PRESIDENTE() COMITÉ DE CREDITO (X) OTROS()	

CONTINÚA →

6	¿El proceso de otorgación de crédito es adecuado?	SI () NO (X)	El proceso de otorgación no analiza profundamente la capacidad de pago de los socios
7	¿Qué tipos de crédito otorga la Caja Solidaria?	PRODUCTIVO() EMERGENTE(X) ESTUDIANTIL () OTROS (X)	La caja solidaria maneja los siguientes tipos de crédito: Ordinario, microcrédito, emergente
8	¿Cuál es la documentación necesaria para otorgar un crédito?	Para los créditos ordinarios, microcrédito, emergente Montos de créditos desde 300 a 1000 1.Copia de la libreta 2. Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación a color (cónyuge) 3. RUC o RISE, facturas (en caso de ser empleado Rol de pagos) o certificado de trabajo 4. Copia de una factura de servicio básico (agua, luz, teléfono) 5. Llenar las solicitudes proporcionadas por la caja Montos de créditos más a 1000 dólares 1. Los mismos requisitos mencionadas más la copia de la escritura de un bien, y el comprobante del pago predial a la fecha	

CONTINÚA →

9	¿Se mantiene un archivo organizado de los créditos otorgados y rechazados?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO ()	Los créditos rechazados son archivados en una sola carpeta, mientras los otorgados se abre una carpeta por cada socio donde se archiva estos documentos de apertura						
10	¿La Caja Solidaria verifica el cumplimiento total de los requisitos para un crédito?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO ()	Si no se presenta uno de los requisitos no se le toma en cuenta la solicitud de crédito, todos los requisitos son obligatorios y se deben presentar en ese momento o se procede al rechazo del crédito						
11	¿Se realiza seguimientos a los créditos otorgados?	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)							
12	¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que se otorgan en cada uno de los créditos?	<table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">ORDINARIO</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;">MIN 300</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">MICROCREDITO</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;">MAX 1500</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">EMERGENTE</td> <td></td> </tr> </table>	ORDINARIO	MIN 300	MICROCREDITO	MAX 1500	EMERGENTE		El monto mínimo es 300 y 1500 para cada uno de los créditos
ORDINARIO	MIN 300								
MICROCREDITO	MAX 1500								
EMERGENTE									
13	¿Cuál es el plazo de pago correspondiente a cada uno de los créditos?	ORDINARIO (1 Año) MICROCREDITO (1 Año) EMERGENTE (1 Año)	El plazo de los créditos fijados es máximo un año, pero de acuerdo al monto se van estableciendo el tiempo						

CONTINÚA →

14	¿La tasa de interés se ajusta a la normativa del Banco Central?	SI () NO (X)	No la tasa de interés fue fijada por ellos, se encuentra en el 24%
15	¿La Caja Solidaria tiene un día específico para recepción de solicitudes de un crédito?	SI () NO (X)	No existe un día específico para la recepción de solicitudes, las solicitudes se reciben cualquier día, pero la junta para la aprobación de estas solicitudes es fijada para realizarse por consenso en las reuniones semanales
16	¿Se otorgan créditos a personas que no sean socias de la Caja Solidaria?	SI () NO (X)	Para obtener un crédito deben ser socios de la caja solidaria
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)	Cada que el cliente realiza un movimiento se actualiza en ese momento
19	¿Se califica los créditos basados en información de la Central de Riesgos?	SI () NO (X)	No los créditos se califican de acuerdo a los bienes, garantías, garante

CONTINÚA →

20	¿Se analizan las 5c de crédito para la entrega de créditos?	Colateral SI (X) NO () Carácter SI (X) NO () Capacidad SI (X) NO () Capital SI (X) NO () Condiciones SI () NO (X)	
21	¿Cuáles son las garantías que acepta la Caja previos al otorgamiento de crédito?	PRENDARIA () HIPOTECARIA (X) PERSONAL(X) OTROS ()	Cuando el socio no tiene garante, tiene que dejar las escritura original de un bien inmueble
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 () ANUAL () OTROS (X)	El comité de crédito emite un informe de los créditos aprobados, pero no existe una fecha establecida cuando hay solicitudes proceden a realizar una junta de aprobación
24	¿La Caja Solidaria cuenta con un sistema en software ajustado a	SI (X) NO ()	El software permite registrar la cobranza y permite imprimir los comprobantes de

CONTINÚA →

	las necesidades de crédito y cobranza?		respaldo
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?	<ol style="list-style-type: none"> 1. El socio trae los requisitos completos 2. Llena las solicitudes proporcionada por la caja 3. Realiza la sesión el comité de crédito para revisar las carpetas 4. Proceden una visita al socio en su casa 5. Toman la decisión si se aprueba o se rechaza el crédito 6. Se procede a llamar al socio para firmar papeles 	

CONTINÚA →

27	¿Cuáles son los pasos para la apertura de una cuenta de ahorro?	<p>1. Tiene que acercarse a la caja solidara con: Copia de cedula de identidad Papeleta de votación Recibo de un servicio básico \$15 dólares</p> <p>2. Se revisa que este completo la documentación</p> <p>3. Se registra en el sistema al nuevo socio y el aporte</p> <p>4. Se le entrega la libreta de ahorros</p>	
28	¿Cómo se mide la liquidez de la Caja Solidaria?	No se mide con fórmulas, se basa en el dinero que tengan	
29	¿Cómo se determina la Rentabilidad en la Caja Solidaria?	No se determina la rentabilidad de la caja solidaria, al final del año en balances se determina la rentabilidad	
30	¿Realiza la Caja un análisis sobre los factores de riesgo?	SI () NO (X)	

CONTINÚA →

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:

Se pudo determinar que en la caja solidaria no existe un manual de políticas y procedimientos para crédito pero tiene un comité de crédito que actúa formalmente.

Para otorgar los créditos no cuenta con un scoring de crédito para evaluar al solicitante, la otorgación de un crédito se basa en las garantías presentadas y un detalle de ingresos y gastos y todos los requisitos solicitados. Cuando el socio presenta todo estos ítems se establece una fecha para que el comité de crédito analice y se procede a visitar a la persona, posterior se le confirmara si fue aceptada o rechazada la solicitud.

Cuando fue aceptada la solicitud el comité de crédito emitirá un informe de los créditos aprobados y se abrirá un archivo de los aprobados y rechazados.

Actualmente la tasa de interés no se ajusta a la tasa de interés el banco central ya que maneja el 24%.

Otra de las observaciones encontradas es que la caja solidaria no evalúa la liquidez, ni aplica estrategias para enfrentar riesgos de crédito ya que este no es evaluado.

Así mismo la caja solidaria no realiza análisis sobre factores de riesgo que puede caer la caja solidaria, además la rentabilidad no es medida al final del año en balances miden como fue el año

Tabla N° 4.3.

Proceso contable

N.	Ítems	Respuestas	Observaciones
1	Existe un manual contable dentro de la Caja Solidaria	SI () NO (X) EN PROCESO ()	
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 ()	

CONTINÚA →

6	Se ha realizado capacitación sobre el manejo del sistema contable	SI (X) NO ()	En el contrato del sistema JASM está estipulado la capacitación sobre el sistema a la persona encargada, y fue capacitada al momento que se instalo
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 ()	Existen claves de acceso para la cajera, contador y administrador
9	Se emite algún documento de respaldo al realizar un deposito	SI (X) NO ()	Se imprime en la libreta de ahorros
10	Se entregan comprobantes de retiro de crédito al realizar esta operación	SI (X) NO () EN PROCESO ()	
11	Se emiten algún documento de respaldo al realizar un pago de cuota	Se emite un comprobante de pago de préstamo	Este comprobante es emitido por el sistema

CONTINÚA →

12	Los documentos contienen firmas de respaldo y responsabilidad de manera que sustenten la transacción	SI (X) NO ()	Cada uno de los documentos contiene la firma de la cajera y el socio que paga la cuota más la palabra cancelado
13	Existe una cuenta contable para cada uno de los solicitantes de préstamos o depósitos	SI (X) NO ()	Al momento de solicitar un prestamos se crea una cuenta por cada solicitante
14	Existe un registro diario de las transacciones	SI (X) NO ()	
15	Las transacciones cumplen con la partida doble	Siempre (X) A veces () Nunca ()	
16	Toda transacción que se registra es respaldada por algún documento sustento	Siempre (X) Casi Siempre () Nunca ()	
17	Se realizan arqueos diarios de caja	SI (X) NO ()	
18	Se realiza un informe escrito de cuadre de caja	Siempre (X) Casi Siempre () Nunca ()	

CONTINÚA →

19	Este informe contiene firmas de responsabilidad	SI (X) NO ()	
20	Se actualiza los saldos de cada socio	Siempre () Casi Siempre (X) Nunca ()	
21	¿Se realiza de manera mensual un cuadro de las cuentas de balance?	SI ()NO (X)	
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 (X) Trimestral () Anual ()	
24	son presentados los Estados financieros a la Junta General respectiva para su aprobación	SI (X) NO ()	
25	Se elaboran roles de pago para el pago de sueldos	SI (X) NO () EN PROCESO ()	

CONTINÚA →

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 (X) Nunca ()	El formato de roles tiene establecido el espacio para las firmas pero no siempre se firman por las personas responsables y beneficiadas.
27	Existe un documento que justifique el pago de sueldo	SI (X) NO () EN PROCESO ()	Se emite un comprobante de egreso
28	Detalle el proceso contable que se realiza en la caja solidaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe el dinero, documento de respaldo de movimiento 2. Registra en el sistema 3. Se mayoriza automático al momento de registrar la transacciones 4. Archiva los documentos 5. Los balances se pueden obtener en cualquier momento 	

Análisis

La Caja solidaria no cuenta con manuales contables ni políticas que rijan y guíen el manejo contable.

La caja solidaria lleva la contabilidad por medio de un sistema contable el mismo que cuando fue instalado recibió capacitación la persona encargada, pero muchas veces por mal ingreso o por no revisar los saldos constantemente se dan inconsistencias entre lo físico o documentos con el saldo del sistema, ya que los saldos solo son actualizados cuando se realizan pago de cuotas de forma mensual.

La caja solidaria contrata una persona externa para llevar la contabilidad pero han tenido inconvenientes por lo cual han tenido que recurrir constantemente a contrato de una nueva persona.

En el área contable se emiten documentos de respaldo de cada una de las transacciones de cobranza, depósito y retiro se generan del propio sistema, y todos tiene firmas de responsabilidad beneficiado y responsables, pero en documentos como roles de pago o pagos no siempre están firmados ni autorizados por la persona que le corresponde.

En cuanto a los cierres de caja se realizan diarios pero en caso de faltante no existen políticas establecidas para descuento a la persona encargada

A pesar que los estados financieros pueden ser emitidos en cualquier momento solo el fin de año son emitidos para ser cuadrados, no son emitidos mensualmente para ser revisados y analizados en las juntas que tienen los socios

Tabla N° 4.4.

Proceso tributario

N.	Ítems	Respuestas	Observaciones
1	Existe un manual contable para realizar las declaraciones	SI () NO (X) EN PROCESO ()	
2	Este manual esta al acceso de todos los involucrados	SI () NO (X)	
3	¿La responsable del manejo tributario ha recibido capacitación sobre las normativas tributarias?	Siempre () Casi Siempre () Nunca (X)	
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 (X) NO ()	

CONTINÚA →

5	¿La Caja solidaria posee Registro Único de contribuyentes RUC	SI (X) NO ()	
6	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	Mensual (X) Semestral () Nunca ()	
7	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	Con Valor a pagar (X) Sin valor a pagar ()	
8	Existe un archivo de las declaraciones presentadas	SI (X) NO ()	Si pero solo contiene el talón resumen no tienen los formularios
9	¿La caja solidaria alguna vez ha tenido que recurrir a asesoría para cumplir con sus obligaciones tributarias?	SI (X) NO ()	
10	¿Se realizan las respectivas declaraciones sobre los resultados obtenidos en la caja?	SI (X) NO () A VECES ()	

CONTINÚA →

11	¿Las declaraciones realizadas cuentan con la autorización correcta de sus directivos?	SI (X) NO ()	Con el comprobante de pago se respalda el pago de la declaración y es revisada por el responsable de la caja
12	Las declaraciones realizadas cuentan con las firmas de autorización adecuadas	SI () NO (X)	No nadie firma en las declaraciones
13	Detalle el proceso contable que se realiza en la caja solidaria	<p>FORMULARIO 103</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa la documentación de retenciones 2. Ingresa a la página del SRI, con usuario y clave 3. Selecciona formulario 103 4. Registra en el casillero respectiva el total de retenciones 5. Imprime el comprobante de pago, para llevar el monto del dinero 6. Se acerca al banco para el pago respetivo y obtiene el comprobante 	

CONTINÚA →

		<p>de pago</p> <ol style="list-style-type: none">7. Aprobación y revisión del comprobante de pago por el responsable de la caja8. Archiva el comprobante de pago <p>FORMULARIO 104</p> <ol style="list-style-type: none">1. Obtiene la información del sistema2. Ingresa al DIMM formularios registra en los casilleros respectivos3. Sube el archivo a la plataforma del SRI4. Imprime comprobante de pago5. Se acerca al banco hacer el pago respetivo6. Trae el comprobante del banco para la autorización y aprobación por el responsable de caja7. Archiva la documentación	
--	--	---	--

Análisis:

La caja solidaria no cuenta con un manual para realizar las declaraciones, además la persona que los realiza no ha recibido capacitación sobre las obligaciones tributarias, por lo cual algunas veces han tenido que recurrir a asesoría.

La persona encargada de realizar las declaraciones, las sube a la plataforma del Servicio de Rentas Internas e imprime el comprobante con esto ella aparta el dinero para irse al banco y con el comprobante emitido en esta institución la persona encargada autoriza y aprueba este pago para justificar la salida del dinero.

Se abre un archivo por las declaraciones mensuales pero en las carpetas solo se archiva el comprobante de pago y los talones resumen no se imprimen las declaraciones y por ende no existen firmas de responsabilidad en las respectivas declaraciones.

Proceso Administrativo

Tabla N° 4.5.
Planeación

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	¿Existen manuales de funciones y procedimientos para el área administrativa de la caja solidaria?	SI () NO (X) EN PROCESO ()	
2	¿Este manual se ha socializado entre los directivos de la caja solidaria?	SI () NO (X)	
3	¿Éste 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)	

CONTINÚA →

5	Estos objetivos, misión y visión son:	CLAROS () COHERENTES () REALIZABLES () MEDIBLES ()	
6	¿Los procedimientos establecidos están elaborados en forma lógica que faciliten el trabajo?	SI () NO (X)	
7	Estos procedimientos son:	ORDENADOS () DESORDENADOS () INCOHERENTES () COHERENTES ()	
8	Están claramente definidas las funciones que debe realizar cada Cargo	SI (X) NO ()	Poseen un reglamento interno en el cual está estipulado las funciones de los miembro de la directiva, pero no las de la cajera
9	¿Existe en la Caja Solidaria un plan estratégico?	SI () NO (X)	

CONTINÚA →

10	¿Se ha elaborado en la caja solidaria un reglamento interno?	SI (X) NO () EN PROCESO ()	
11	¿Este reglamento se ha socializado entre los funcionarios de la caja solidaria?	SI (X) NO ()	Cuando ingresan a la caja solidaria se les entrega una copia del reglamento interno a cada una de las personas
12	¿Se ha elaborado la programación operativa anual (POA) dentro de la caja?	SI () NO (X) EN PROCESO ()	
13	¿Se cumple con los objetivos de ésta programación (POA)?	SI () NO (X)	
14	¿La caja ha elaborado programas de capacitación para los funcionarios y socios de la comunidad?	SI () NO (X)	
15	¿Se establecen planes alternativos para superar dificultades?	SI (X) NO ()	En las reuniones que tienen los socios establecen planes alternativos

Análisis:

La caja solidaria no cuenta con un manual de funciones y procedimientos para el área administrativa, pero cuenta con un reglamento interno en el cual se establecen las funciones de los miembros de la directiva pero no contiene el de la cajera, este reglamento interno se encuentra socializado ya que cuando ingresan a la caja les dan una copia, en este reglamento interno contiene sanciones, atribuciones, capital.

Pero respecto a los procedimientos no existen ningún documento que facilite el manejo adecuado de la caja, además no tienen establecido misión, visión y objetivos establecidos.

La caja solidaria no cuenta con un plan estratégico ni un plan operativo anual que establezca planes, presupuestos, metas que permitan mejorar el funcionamiento administrativo de la caja.

Tampoco se establecen planes alternativos para superar dificultades, cualquier plan o medida se establecen en las reuniones de los socios en ese momento pero ninguno formalmente establecido y planificado con anterioridad.

Tabla N° 4.6.
Organización

N°	ÍTEMS	RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Existe un organigrama o gráfico de la organización actualizado?	SI (X) NO ()	Tiene un organigrama estructural pero el mismo no se encuentra aprobado
2	Este organigrama es:	ESTRUCTURAL (X) FUNCIONAL () OTROS ESPECIFICAR ()	
3	¿Esta estructura organizacional es adecuada para el tamaño y las actividades de sus operaciones?	SI (X) NO ()	
4	¿Están claramente definidas las funciones que debe realizar cada Unidad o Departamento?	SI (x) NO ()	La caja no posee un organigrama funcional, pero en el reglamento interno contiene las funciones

CONTINUA →

5	¿Las funciones que cumple o debe cumplir cada miembro en la caja solidaria son notificadas a los respectivos responsables de dichas funciones?	SI (X) NO ()	En el reglamento interno se establecen las funciones que deben cumplir cada uno de los comités, miembros de la directiva, pero no son socializadas personalmente o capacitadas
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)	No existen políticas ni procedimientos para la aprobación, pero en la reuniones que tienen toman decisiones los directivos
7	Estas políticas y procedimientos son:	CLAROS () COHERENTE () ADECUADOS () INADECUADOS ()	
8	¿Existe una rotación de cargos y funciones entre los funcionarios de la caja solidaria?	SI () NO (X)	

CONTINÚA →

9	¿Con qué frecuencia se realiza esta rotación?	TRIMESTRAL () SEMESTRAL () ANUAL ()	
10	¿Se respetan los niveles jerárquicos en la caja solidaria?	SI (X) NO ()	Casi siempre, pero cuando no está el presidente otros miembros de la directiva toman decisiones
11	Las condiciones de las instalaciones de la caja solidaria para la prestación de sus servicios son:	BUENAS (X) MUYBUENAS () EXCELENTES ()	
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 ()	

CONTINÚA →

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 (X) NO ()	
17	¿Cómo se realiza el proceso de organización para la toma de decisiones por parte de los socios y directivos de la caja solidaria?	<p>1. Se les notifica por llamada a cada uno de los socios para una reunión extraordinaria</p> <p>2. En la reunión se plantea el tema</p> <p>3. Se toma la decisión por mayoría de votos, todos los votos son iguales</p> <p>4. Se firman una acta</p>	

Análisis:

La Caja solidaria no cuenta con políticas y procedimientos para la aprobación y autorización sobre las operaciones y actividades que desarrolla la caja, las decisiones casi siempre se toman de acuerdo al nivel jerárquico pero muchas veces el presidente está ausente toma la decisión la que persona que este responsable de la caja.

La caja solidaria cuenta con un organigrama estructural pero el mismo no se encuentra aprobado y autorizado, así también la caja solidaria no cuenta con un organigrama funcional en el cual se establezcan las funciones formalmente pero en el reglamento interno se establecen las funciones pero no por departamento unidades, a pesar que el reglamento está a disposición de cada uno de los socios personalmente no ha sido socializado personalmente o capacitado al personal de trabajo y para la cajera no existe ningún documento que estipule sus funciones

Dentro de la caja solidaria no existen rotación de cargos o funciones cada miembro tiene su puesto.

Tabla N°4.7.

Dirección

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	El estilo de dirección de la caja solidaria se enmarca en un modelo:	HORIZONTAL () VERTICAL (x)	
2	¿La información necesaria para realizar funciones en los respectivos cargos es recibida con oportunidad?	SIEMPRE () A VECES (X) NUNCA ()	Las funciones para los respectivos cargos son recibidas al momento que ingresan a la caja, ya que les entregan un reglamento interno donde contienen las funciones pero este no es socializado
3	¿La dirección promueve el trabajo en equipo?	SI () NO (x) NA ()	
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 (<input checked="" type="checkbox"/>)	Los directivos se encargan de dirigir las reuniones pero todos los socios participan en la toma de decisiones
		SOLO EL PRESIDENTE ()	
		SOLO EL CONTADOR ()	
		OTROS ESPECIFICAR ()	
6	¿Se permite la participación de los socios principales en la toma de decisiones?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () N/A ()	Todos los socios de la caja participan en la toma de decisiones
7	¿Se utilizan estrategias para motivar al personal?	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)	
8	¿Se les informa a todos los niveles involucrados sobre las decisiones tomadas en la organización?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>) 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 (<input checked="" type="checkbox"/>) NO ()	

Análisis:

La toma de decisiones de la caja solidaria es de forma vertical, los directivos son la cabeza pero las decisiones son tomadas por reuniones en donde todos los votos tienen el mismo valor, es decir todos los socios participan activamente en la toma de decisiones.

No siempre se respeta la jerarquía debido a que en ocasiones el presidente no se encuentra y las decisiones se encargan de tomar la segunda persona responsable

La dirección no promueve el trabajo en equipo ni implanta estrategias de motivación al personal

El compromiso de la caja solidaria está en mejorar la calidad de los socios

Tabla N° 4.8.

Control

N°	ÍTEMS	RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Se realizan procedimientos de control interno en la caja solidaria?	SI () NO (X)	
2	¿Los resultados de control interno tienen su debido seguimiento?	SI () NO (X) N/A ()	
3	¿La entidad evalúa el desempeño de funcionarios?	SI () NO (X) N/A ()	
4	Ésta evaluación se realiza de forma:	TRIMESTRAL () SEMESTRAL () ANUAL (X)	
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 () AVECES () 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 ()	
9	Este consejo qué operaciones supervisa:	FINANCIERAS (x) ADMINISTRATIVAS () CONTABLES () TODAS LAS ANTERIORES ()	

CONTINÚA →

10	¿Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?	SI () NO (x)	
11	¿Se corrigen oportunamente las deficiencias detectadas mediante la supervisión?	SIEMPRE () AVECES (X) NUNCA ()	
12	¿El consejo de vigilancia efectúa revisiones y análisis de los estados financieros de la caja solidaria?	SI () NO (X) N/A ()	
13	¿Verifica el cumplimiento de cronogramas y presupuesto de la caja solidaria?	SI () NO (X) N/A ()	
14	¿Son evaluados y calificados los socios y clientes de la caja solidaria?	SI () NO (X) N/A ()	

CONTINÚA →

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 ()	Los documentos relacionados con cobranza y créditos todos tienen las firmas de responsabilidad, pero algunos documentos del área contable no siempre se firman

Análisis:

La caja solidaria no cuenta con procedimientos de control interno dentro de la caja por tanto no se realizan seguimientos y por tanto no se pueden tomar decisiones correctivas de las deficiencias encontradas, es por ello que no se realizan evaluaciones a funcionarios ni encuestas para evaluar el ambiente laboral.

A pesar que la caja solidaria cuenta con comité de vigilancia, este no realiza seguimiento ni evaluación de los estados financieros, tampoco se califican a los socios de acuerdo a su cumplimiento en cuotas, de forma que se tenga una referencia que facilite la toma de decisiones en el caso de solicitud de otro crédito.

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 17 socios fundadores el 59% manifestaron que lo hicieron por confianza, el 17% por recomendación o invitación por parte de la caja solidaria; y el 12% por la distancia en la que se encuentra la caja
- ✓ Así mismo el 82% de los socios encuestados tiene conocimiento de todos los servicios que ofrece la caja solidaria; mientras que el 18% de las socias manifestó que no tienen un total conocimiento de los servicios que ofrece la caja solidaria.
- ✓ Se pudo determinar que el 94% de socios de la caja solidaria tiene pleno conocimiento de los requisitos que requieren para aperturar una cuenta de ahorros, mientras que el 6% no conocen que requisitos deben llenar 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 “El Señor de la Calera”?

- ✓ De los 17 socios encuestados, se ha determinado que el 94% de las mismas conoce los requisitos que deben cumplir para obtener un crédito en la caja solidaria El Señor de la Calera. Es decir, se les informa debidamente cómo y qué requieren para acceder a préstamos, y un porcentaje menor del 6% desconoce los requisitos

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

✓ Del total de socias encuestadas el 73% manifestó que no se les presentó ningún inconveniente al solicitar un crédito a la caja solidaria, y el 27% tuvieron dificultad al solicitar un crédito como el no completar los requisitos requeridos

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

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

✓ El 100% dio 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.

¿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: siempre el 100%; De los resultados obtenidos se deduce que en la caja solidaria se realizan cierres de caja al final del día

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

✓ El 100% de directivos afirma que nunca se efectúa análisis crediticio para la concesión de créditos,

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

✓ 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?

✓ 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.
- ✓ Así también el 82% de las socias encuestadas tiene conocimiento de todos los servicios que ofrece la caja solidaria; mientras que el 18% de las socias manifestó que no tienen un total conocimiento de los servicios que ofrece la caja solidaria.
- ✓ Se recomienda establecer políticas y procedimientos donde se determine los requisitos que deben cumplir los socios para aperturar una cuenta 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 integral de procedimientos según la normativa dada por los estatutos 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

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO “MROC” DE LA “CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL SEÑOR DE LA CALERA” DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Generalidades.

Este manual y reglamento operativo de crédito es propiedad exclusiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, de la parroquia Eloy Alfaro, 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”.

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.

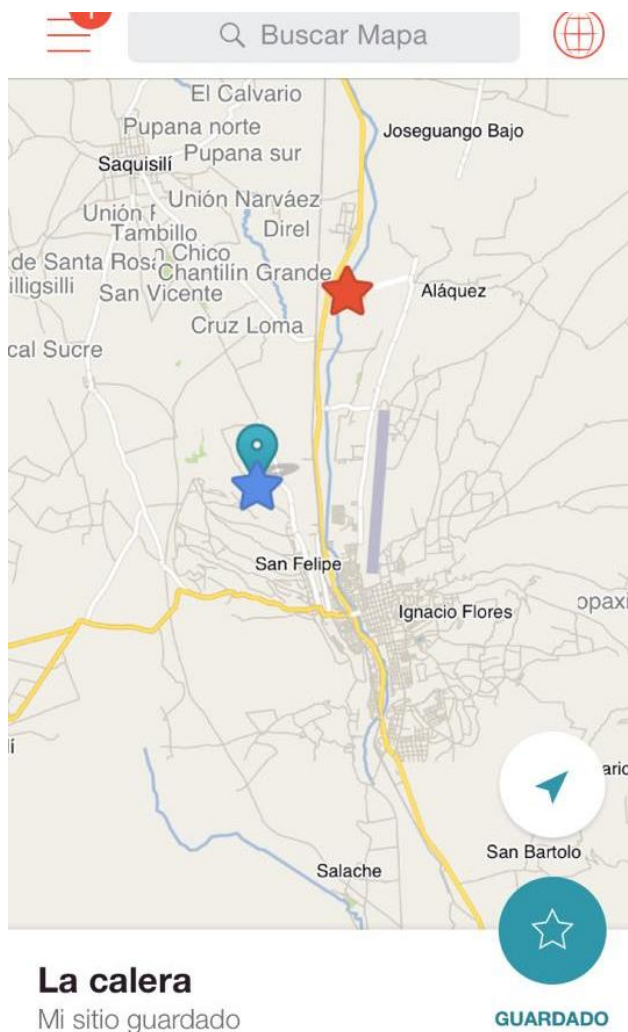
- Pasión

Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, 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 “EL SEÑOR DE LA CALERA”	
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 DE AHORRO Y CRÉDITO “EL SEÑOR DE LA CALERA”

MAPA GOOGLE



PROVINCIA: COTOPAXI

CANTÓN: LATACUNGA

PARROQUIA: ELOY ALFARO

DIRECCIÓN:

SAN FELIPE LA CALERA

Índice de Referencias

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 regirá 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 Nº 6.1

Índice de Abreviaturas & Significados

Nº	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

CONTINÚA

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 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

HISTORIA DE CAMBIOS

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 “El Señor de la Calera”, 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 Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, 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.

CAPÍTULO I MROC

DE LOS PRINCIPIOS GENERALES

1.1. Base Legal.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, mediación 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 Latacunga, 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera” .
- 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 “El Señor de la Calera” .
- 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”.

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 Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, 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**
- e) 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”.
- 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 “El Señor de la Calera”.
- 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”:

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. Jefes de Agencia
3. Asesores de Crédito
4. Jefe de Operaciones
5. Director Financiero

6. Oficial Cumplimiento
7. Oficial de Riesgos
8. Tesorero
9. Contador
10. Auditor
11. 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 "El Señor de la Calera".

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 "El Señor de la Calera", 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

- f) continúo de los procesos y procedimientos crediticios, conforme a los requerimientos del mercado y la normativa legal vigente.
- g) 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;
- h) Se considerará para el análisis, evaluación y calificación de los sujetos de crédito (Anexos **18.0 - 18.3**) las cinco “**C**” de crédito.
- i) El socio podrá acceder a un crédito en Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, siempre y cuando no exceda un número de tres operaciones crediticias vigentes en IFIS, siendo con Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”) 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 “El Señor de la Calera”.

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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 mantuvieren créditos en mora o créditos castigados sea en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, se alinea 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 “El Señor de la

Calera”, 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- Presidente 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 Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la

Calera”, 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-presidente, jefes de área y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”.

Tabla 6.3.

Personal relacionado con el proceso de crédito

➤ Comité de Crédito	➤ Asesores de crédito
➤ Jefe Financiero	➤ Contador
➤ Jefe de Operaciones y Procesos	➤ Tesorero
➤ Jefe de Sistemas	➤ Auditor Interno
	➤ Oficial de Riesgos
	➤ Oficial de Cumplimiento

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

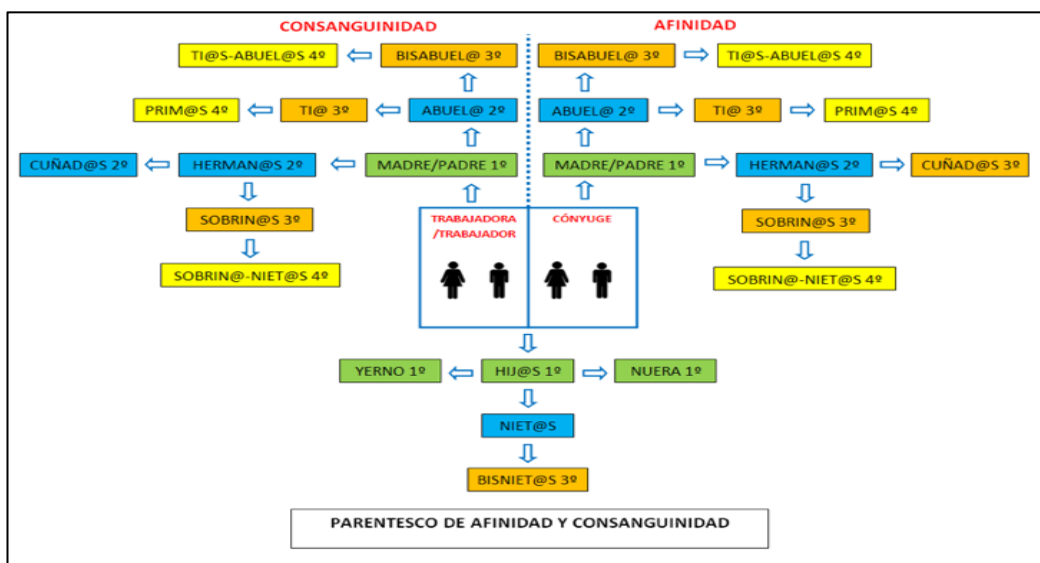


Figura 6.1 Grados de Afinidad y de Consanguinidad

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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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-Presidente 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 6.4.

Frecuencia de pago de créditos

TIPO DE CRÉDITO	PAGOS O CUOTAS
•Crédito de Consumo	Mensual
•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-Presidente propondrá, luego del análisis del Comité de Administración de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, una vez revisada la propuesta técnica proveniente del Comité de Administración, 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 “El Señor de la Calera”, 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 la 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 desencaje para la cancelación de cuotas de mora con la debida justificación y autorización de la Gerencia General – Presidente o la Comité de Crédito

1.19. Normas de Implementación de Nuevos Productos

- a)** El 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- Presidente 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 “El Señor de la Calera”.
- c)** La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, 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-Presidente 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

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:

- i. Nivelar el presupuesto familiar
- ii. Compra de muebles,
- iii. Compra de vehículos de uso particular,
- iv. Compra de vestuario
- v. Compra de artefactos para el hogar
- vi. 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.

- a) Solicitud de Crédito debidamente llenada todos sus casilleros, y firmada por el solicitante y garante (si fuere el caso);
- b) Copia de cédula de ciudadanía a color del deudor, garante y cónyuges (actualizadas);
- c) Copia del certificado de votación a color del deudor, garante y cónyuges (actualizada);
- d) Copia de pagos de servicios básicos;
- e) Copia de los tres últimos roles de pagos o liquidación de haberes ;
- f) Copia del pago del impuesto predial de los bienes inmuebles declarados;
- g) Certificado de aporte al IESS por montos mayores a \$3.000,⁰⁰ dólares americanos.
- h) Copia de matrícula de vehículo a su nombre, *si tuviera*.
- i) Croquis del domicilio o negocio;
- j) 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:

a) 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 “El Señor de la Calera”, 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 Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, (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:

- Receptar las solicitudes de crédito llenadas y firmadas por el solicitante, garante, y los documentos requeridos por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”.
- 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 – JAM, 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 “El Señor de la Calera”, 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 6.5.

Segmentos de crédito

MONTO DE CRÉDITO		TIPOS DE CRÉDITOS	TASA EFECTIVA BCE	PLAZO MAX
DESDE	HASTA			
\$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 “El Señor de la Calera”.
- 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:

- a)** Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación a color del solicitante, cónyuge y garantes;
- b)** Copia de último pago de servicios básicos o dentro de los últimos tres meses;
- c)** Copia de RUC (si lo tuviera);
- d)** Copia de facturas de compra y venta de insumos del negocio de los últimos tres meses;
- e)** Actualización de certificado de registro de la propiedad en caso de hipoteca (si la operación se realiza posterior al año calendario).
- f)** 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.

a) 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.

$$\textit{Capital de Trabajo} = (\textit{Caja} + \textit{Bancos} + \textit{Inventarios}) - \textit{Cuentas por Pagar}$$

Ecuación 1 Capital de Trabajo

b) 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.

$$\text{Rotación de Capital de Trabajo} = \frac{\text{Capital de Trabajo}}{\text{Compras}} * 30$$

Ecuación 2 Rotación de Capital de Trabajo

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.

c) 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.

$$\text{Dependencia del Negocio} = \frac{\text{Ingresos Líquidos}}{\text{Líquido Disponible}} * 100$$

Ecuación 3 Dependencia del Negocio

d) 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.

$$\text{Dependencia Otros Ingresos} = \frac{\text{Otros Ingresos Familia}}{\text{Liquidez Disponible}} * 100$$

Ecuación 4 Dependencia Otros Ingresos

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:

a) Endeudamiento a Largo Plazo “Con Crédito”

Indica la proporción de los activos que han sido financiados con fuentes externas de largo plazo.

Endeudamiento a Largo Plazo

$$= \frac{\text{Cuentas por Pagar} + \text{Crédito}}{\text{Activo Total} + \text{Crédito}}$$

Ecuación 5 Endeudamiento a Largo Plazo

b) 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.

$$\text{Cuenta Propia/Excedentes} = \frac{\text{Cuota "Crédito"}}{\text{Liquidez Disponible}} * 100$$

Ecuación 6 Cuenta Propia/Excedentes

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.

a) 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.

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventarios}}{\text{Compras}} * 30$$

Ecuación 7 Rotación de Inventarios

b) 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.

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas}} * 30$$

Ecuación 8 Rotación de Cuentas por Cobrar

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:

a) Margen Bruto en Ventas

Indica lo que se ha ganado porcentualmente en las ventas

$$\text{Margen Bruto en Ventas} = \frac{\text{Ventas} - \text{Compras}}{\text{Ventas}} * 100$$

Ecuación 9 Margen Bruto en Ventas

b) Margen Bruto en Compras

Nos permite determinar cuánto cubre las ventas sobre las compras.

$$\text{Margen Bruto en Compras} = \frac{\text{Ventas} - \text{Compras}}{\text{Compras}} * 100$$

Ecuación 10 Margen Bruto en Compras

CAPÍTULO III

DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA

6 Verificación de Cumplimiento de Políticas, Procedimientos, Normas y Reglamentos.

A. El Comité de crédito , 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;

B. 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;

C. 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;*

D. El Comité de Crédito, Jefe de Operaciones, Gerencia General-Presidente, 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.

E. 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 “El Señor de la Calera”, 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 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 6.7

Clasificación de la Cartera de Crédito

Destino	Mínimo	Máximo
Consumo	5 %	10 %
Microempresa	90 %	95 %

b) El Consejo de administración establecerá los sectores económicos a financiar a partir de estudios y/o información proporcionada por la Gerencia-Presidente, por los sondeos y por los estudios de mercado que puedan realizarse, a efectos de prevenir riesgos y establecer límites de crédito para cada sector;

- c)** 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 “El Señor de la Calera”, brinda sus productos y servicios;
- d)** Minimizar el riesgo en los créditos colocados, controlando la concentración de los recursos en determinados grupos de socios, actividades económicas o sectores geográficos;
- e)** 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;
- f)** 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

c) 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 “El Señor de la Calera”.
- 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 “El Señor de la Calera”, 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 intereses 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 Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 analizará 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-Presidente 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 IV

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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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

4.3.1. 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,

4.3.2. Quirografaria

- a)** 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;
- b)** Podrá ser prestada por personas naturales, socio y/o cliente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, que serán evaluados en cuanto a su capacidad de pago con las mismas exigencias establecidas para los sujetos de crédito;
- c)** 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;
- d)** 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.

e) 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;

f) 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;

g) 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 “El Señor de la Calera”,
- ✓ Las personas que tengan litigios pendientes de resolución con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, en todos los niveles.

h) 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.

4.3.3. 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 “El Señor de la Calera” .

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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”.

4.3.4. 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 “El Señor de la Calera”

4.3.5 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 “El Señor de la Calera”, 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;

4.3.5. 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.

4.3.5.1. 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

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 “El Señor de la Calera”, 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 reformatórias de la Ley de Economía

SEGUNDA.-En la Ley de Régimen Tributario Interno en el artículo 10 numeral 11, sustituir el texto:

i. "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

ii. "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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, en base de los siguientes parámetros:

Tabla 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 “El Señor de la Calera”, 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 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

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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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

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 Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”

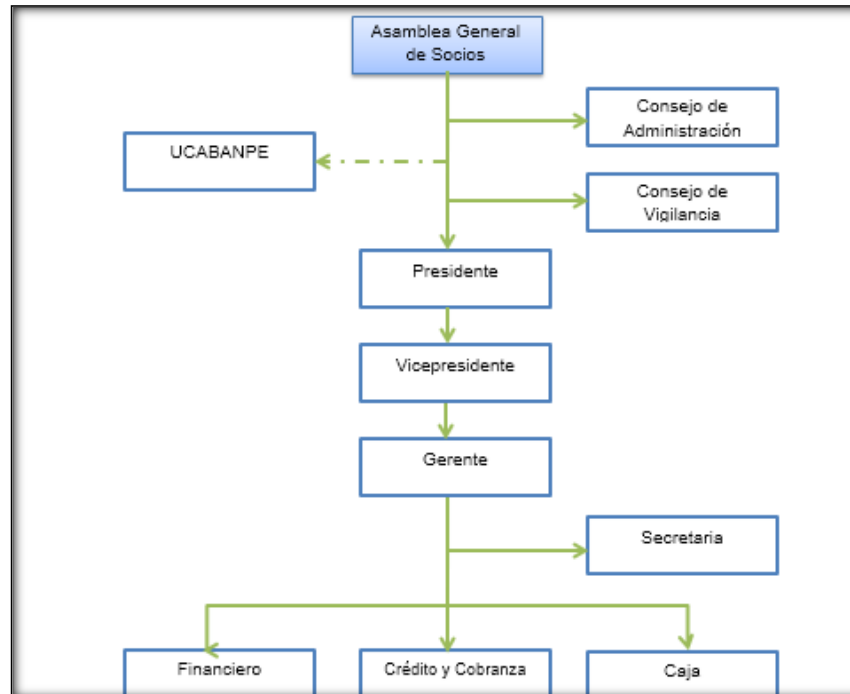


Figura 6.2 Organigrama Estructural Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”

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 “El Señor de la Calera”, 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

b) 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.

c) 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 “El Señor de la Calera”, incurra en riesgos innecesarios;

d) 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;

e) 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;

f) 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;

g) El Asesor de Crédito está autorizado a solicitar al socio garantías adicionales en caso de ser necesario;

h) 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

i) Los Asesores de Crédito deberán constatar el destino de los créditos que fueron otorgados;

j) 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.

k) Cuidará y velará por el cuidado y buen funcionamiento del mobiliario y equipo a su cargo y bajo su responsabilidad;

l) Otras que sean impartidas por su superior y que sean propias de su responsabilidad.

a) 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.

b) Todas las acciones de cobranza realizadas por el Asesor de Crédito se deberán registrar en la hoja de gestión. **Manual de Cobranza**

7.2.3.1. 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 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

CONTINÚA →

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
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

CONTINÚA→

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 Nº 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 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	Desde \$ 50,00 Hasta \$ 50.000,00	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 “El Señor de la Calera”, pueden PRE cancelar sus créditos sin ser sujetos de ninguna penalización ni recargo por tal motivo.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”, 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 “El Señor de la Calera”, 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 Administración 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

1 ANEXO

Requisitos de Crédito Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”.

	CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CREDITO “EL SEÑOR DE LA CALERA”
REQUERIMIENTO PARA ACCESO A CRÉDITO	
PERSONA NATURAL	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser socio de Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”. ✓ 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	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 “El Señor de la Calera”. ✓ Acta de autorización para el crédito. ✓ Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito. 	
SOCIEDAD DE HECHO	
REQUISITOS	

<ul style="list-style-type: none">✓ 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 “El Señor de la Calera”.✓ Copia de la Escritura de la Sociedad de Hecho (Notariada)✓ Acta de autorización para el crédito.
<p>OBSERVACIONES GENERALES: Todos los socios deben tener:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Ahorro mínimo: \$ 4.⁰⁰✓ Certificados de Aportación: \$ 15.⁰⁰✓ Encaje: \$ 10 x 1


Figura 6. 3. Requisitos de Crédito

2 ANEXO

REGISTRO DE CRÉDITO VINCULADO

Tabla N° 6.13

Registro de Crédito Vinculado


 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL SEÑOR DE LA CALERA"</p> </div>						<p>REPORTE DE CRÉDITOS VINCULADOS</p>						
<p>Fecha del reporte:</p>												
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 o (días)
						\$		\$		\$	\$	

3 ANEXO

RECARGOS POR MORA EN EL PAGO DE CRÉDITO

Tabla 6.14.

Regulación 51, TASAS E INTERÉS POR MORA, BCE 2013

 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL SEÑOR DE LA CALERA" </div>	
TABLA DE RECARGO POR ATRASO SEGUN "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.

4 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 #

Actualizado al.....del 201.....

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

Acepto mi responsabilidad en caso de faltar a lo mencionado en el documento y por parte de mis superiores.

Figura 6. 4 Registro de Entrega/Recepción MROC

5 ANEXO

MONTOS PLAZOS MÁXIMOS POR LÍNEA DE CRÉDITO

Tabla 6.15

Montos y Plazos por línea de crédito

CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CREDITO "EL SEÑOR DE LA CALERA"				
TASAS DE INTERÉS VIGENTES PARA CRÉDITOS				
N° de Acta				
Fecha de Resolución		DIA	MESES	AÑO
MONTO DE CRÉDITO		TIPOS DE CRÉDITO	TASA 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	18,30 %	NEGOCIAR
NOMBRE				

6 ANEXO

ENCAJES VIGENTES POR LÍNEA DE CRÉDITO



CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y
CRÉDITO "EL SEÑOR DE LA
CALERA"

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.

Siempre y cuando no sobre pase el límite aprobado en las políticas internas de la COAC.


Figura 6.5 Encaje vigente por línea de crédito

7 ANEXO

INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL "FILE DE CRÉDITO"

Tabla 6.16.

File de Crédito

			
INFORMACION		TIPOS DE CRÉDITO	
QUE DEBE CONTENER EL FILE DE CRÉDITO	CONSUMO	MICROCRÉDITO	
CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL SEÑOR DE LA CALERA"			
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			
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)		

8 ANEXO

FONDO DE RESERVA PATRIMONIAL

REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS		FORMULARIO 229
RELACION ENTRE EL PATRIMONIO TECNICO TOTAL Y LOS ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO EN U.S. DOLARES		
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% MINIMO
	DIFERENCIA	4,14%
	10% PATRIMONIO TECNICO	459.871,79
	2% PATRIMONIO TECNICO	91.974,36
(**)	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
	CONTINGENTES x 4%	1.523.616,73
GERENTE GENERAL	CONTADOR GENERAL	

Figura 6.6 Fondo de Reserva Patrimonial

10 ANEXO

DIAGRAMA DE: CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO
 “SOCIO-ASESOR”

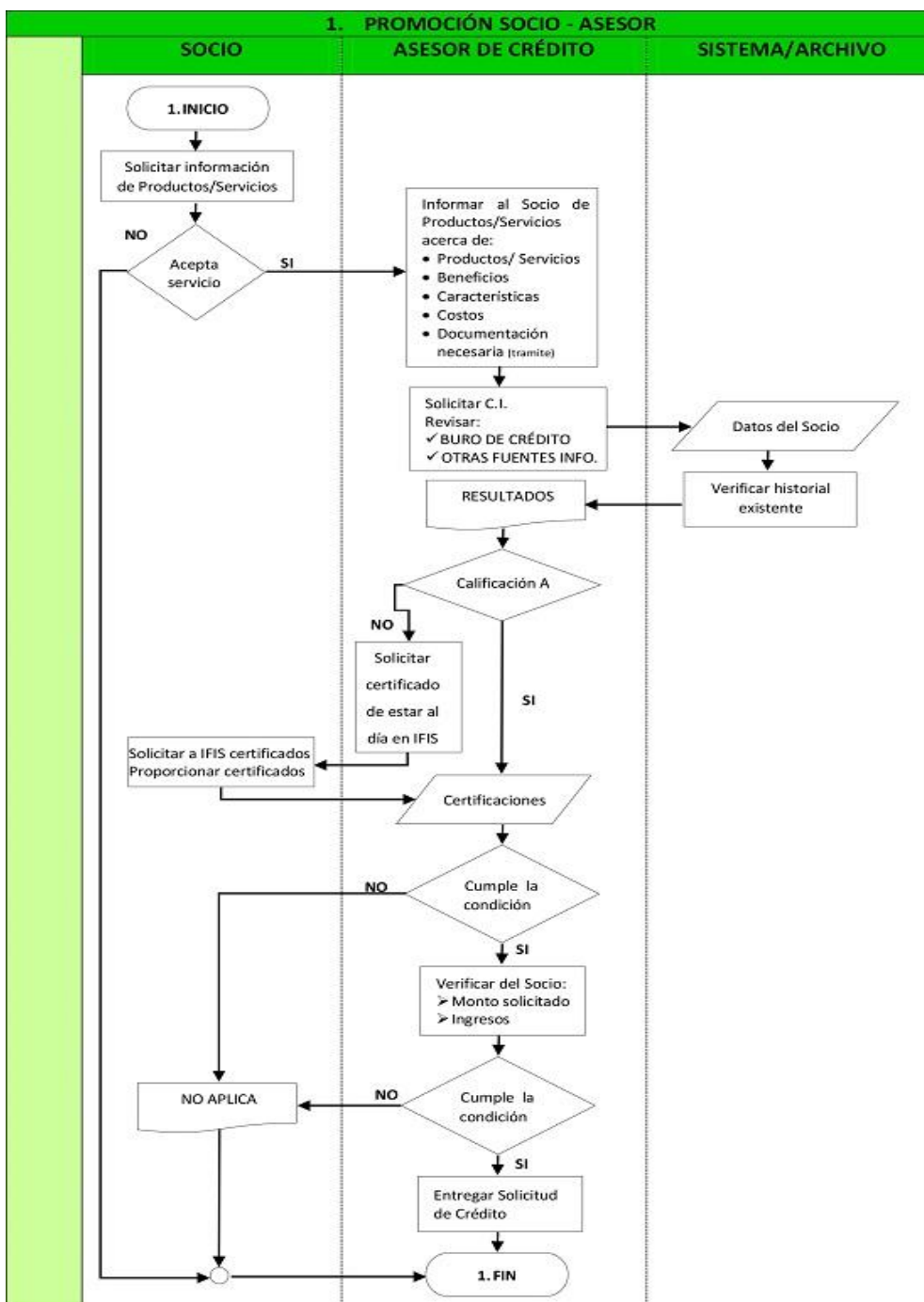


Figura 6.7. Diagrama de Promoción Socio-Asesor

11 ANEXO

DIAGRAMA RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN

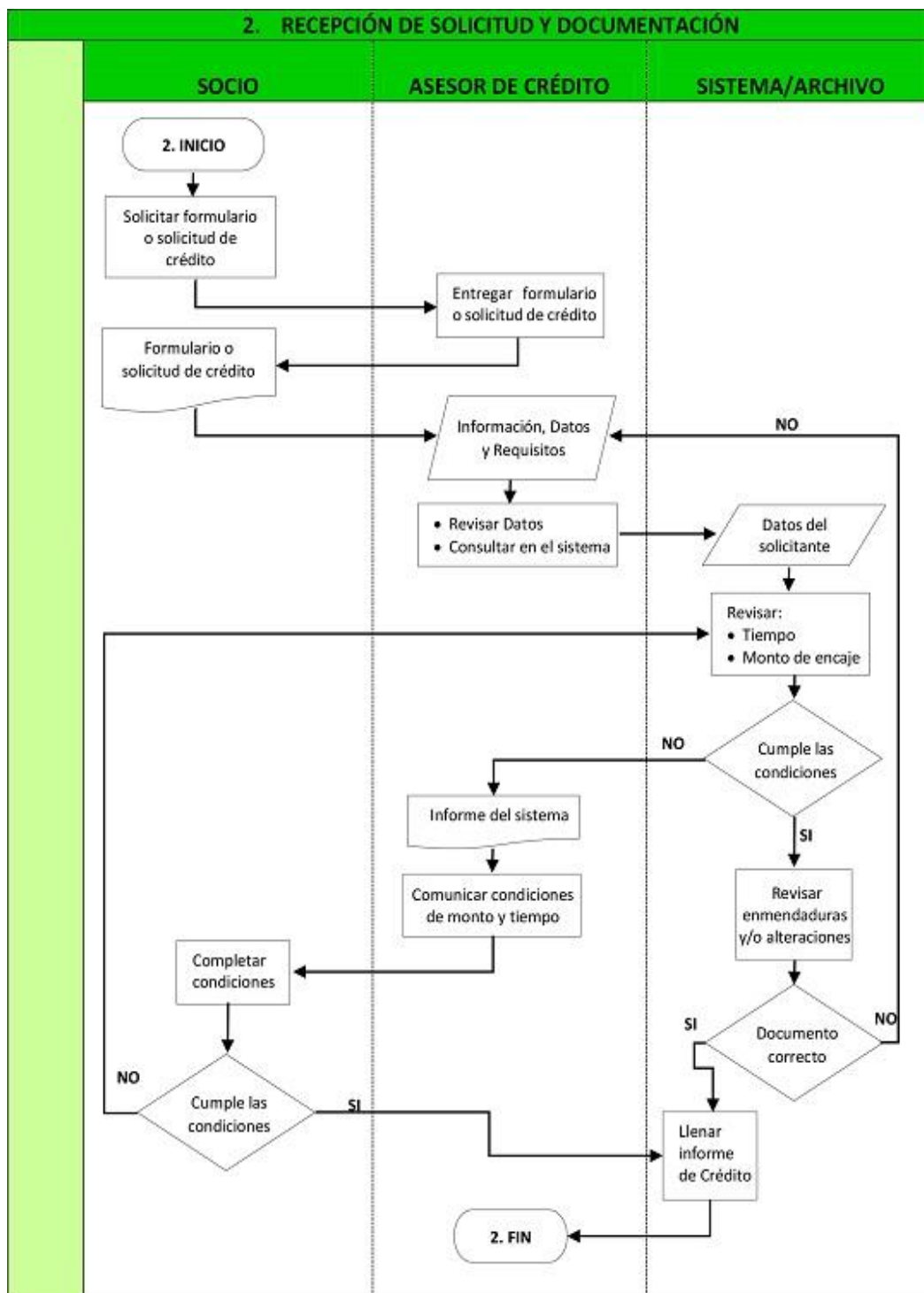


Figura 6.8. Diagrama de Recepción de Solicitud y Documentación

12 ANEXO

DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN E INSPECCIÓN “ASESOR-PERITO”

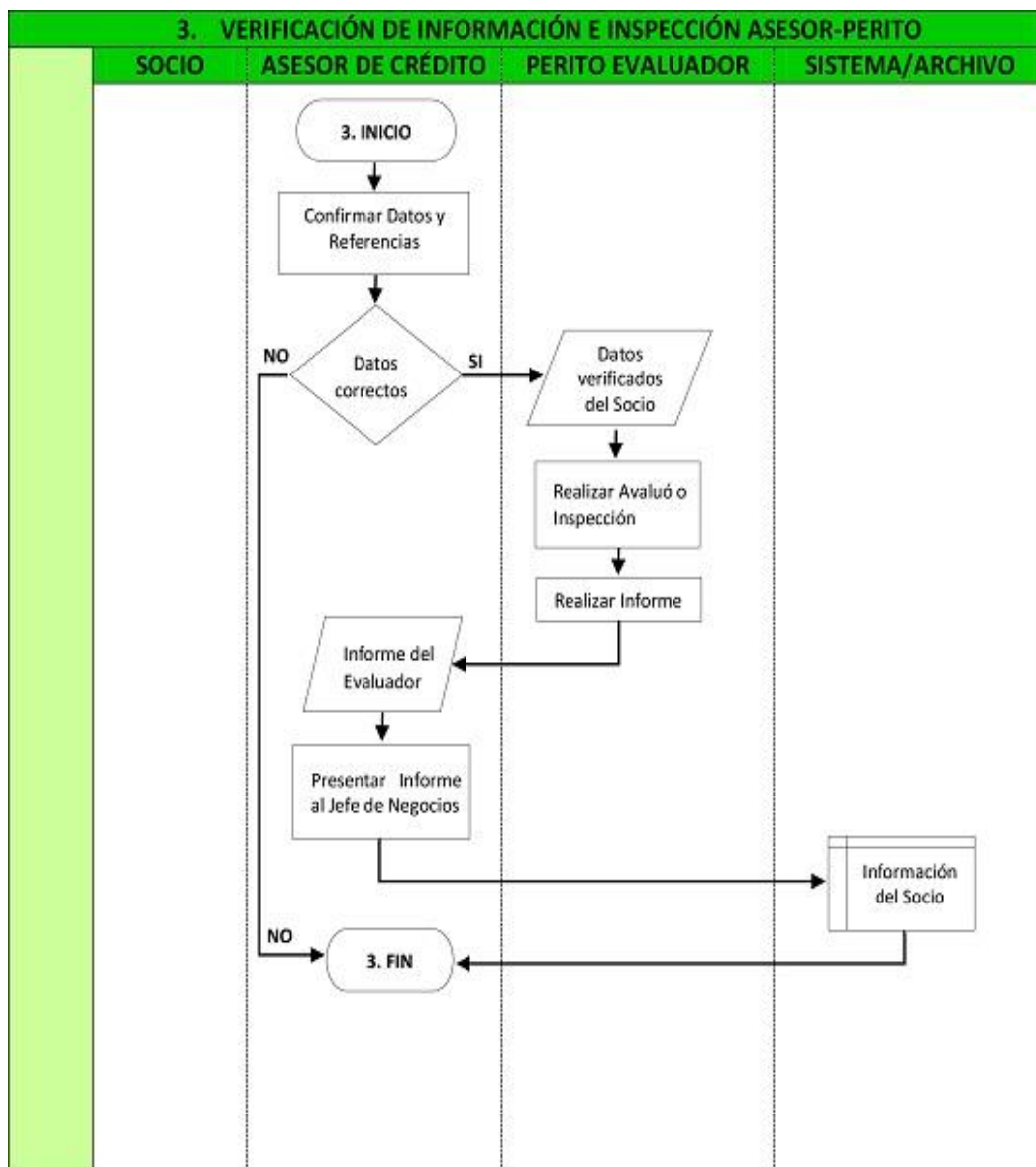


Figura 6.9. Diagrama de Verificación de la Información e Inspección Asesor-Peritos

13 ANEXO

DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN E INSPECCIÓN “ASESOR-SOCIO”

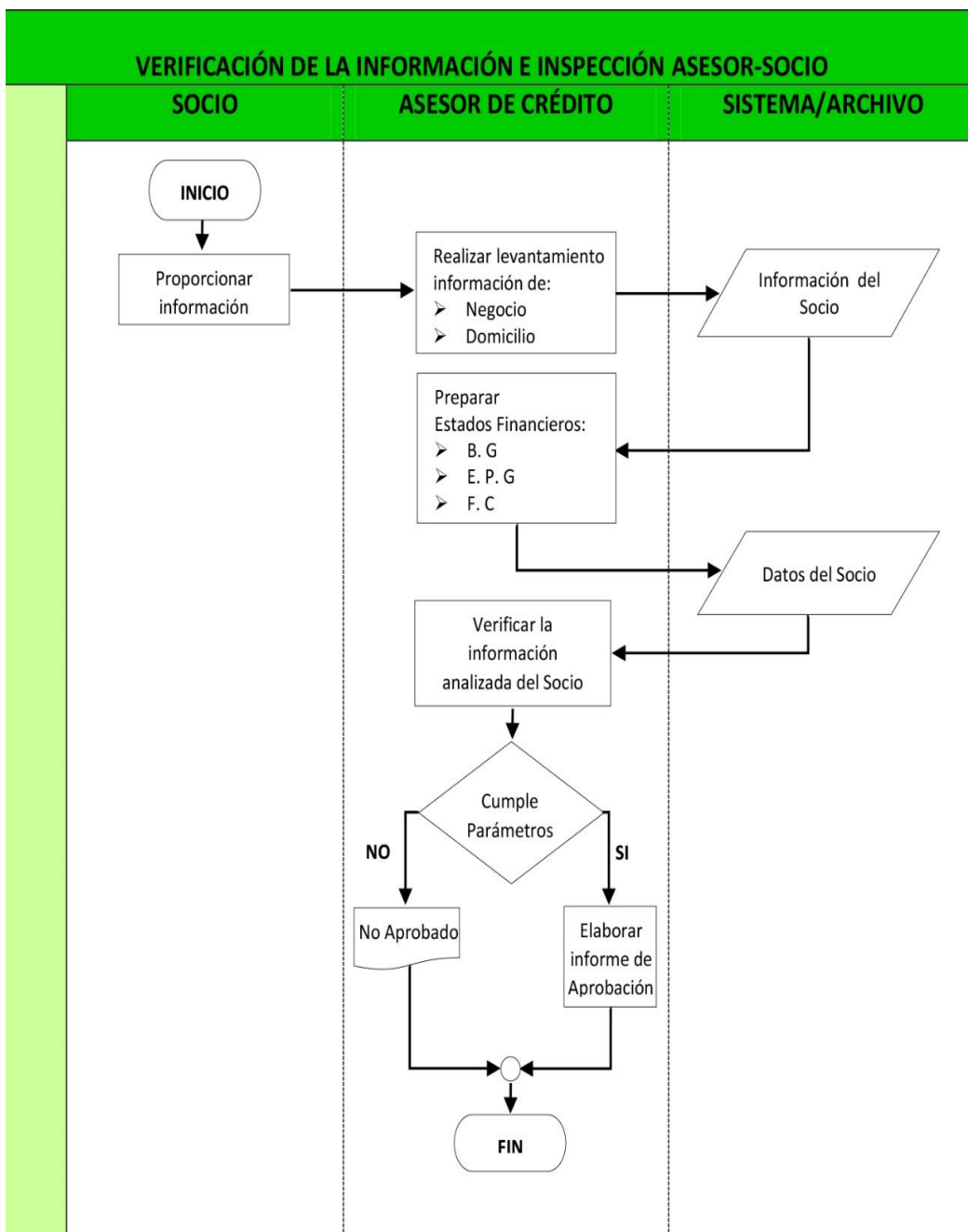


Figura 6.10. Diagrama de Verificación de Información e Inspección Asesor-Socio

14 ANEXO

DIAGRAMA DE ANÁLISIS EVALUACIÓN, RESOLUCIÓN Y APROBACIÓN

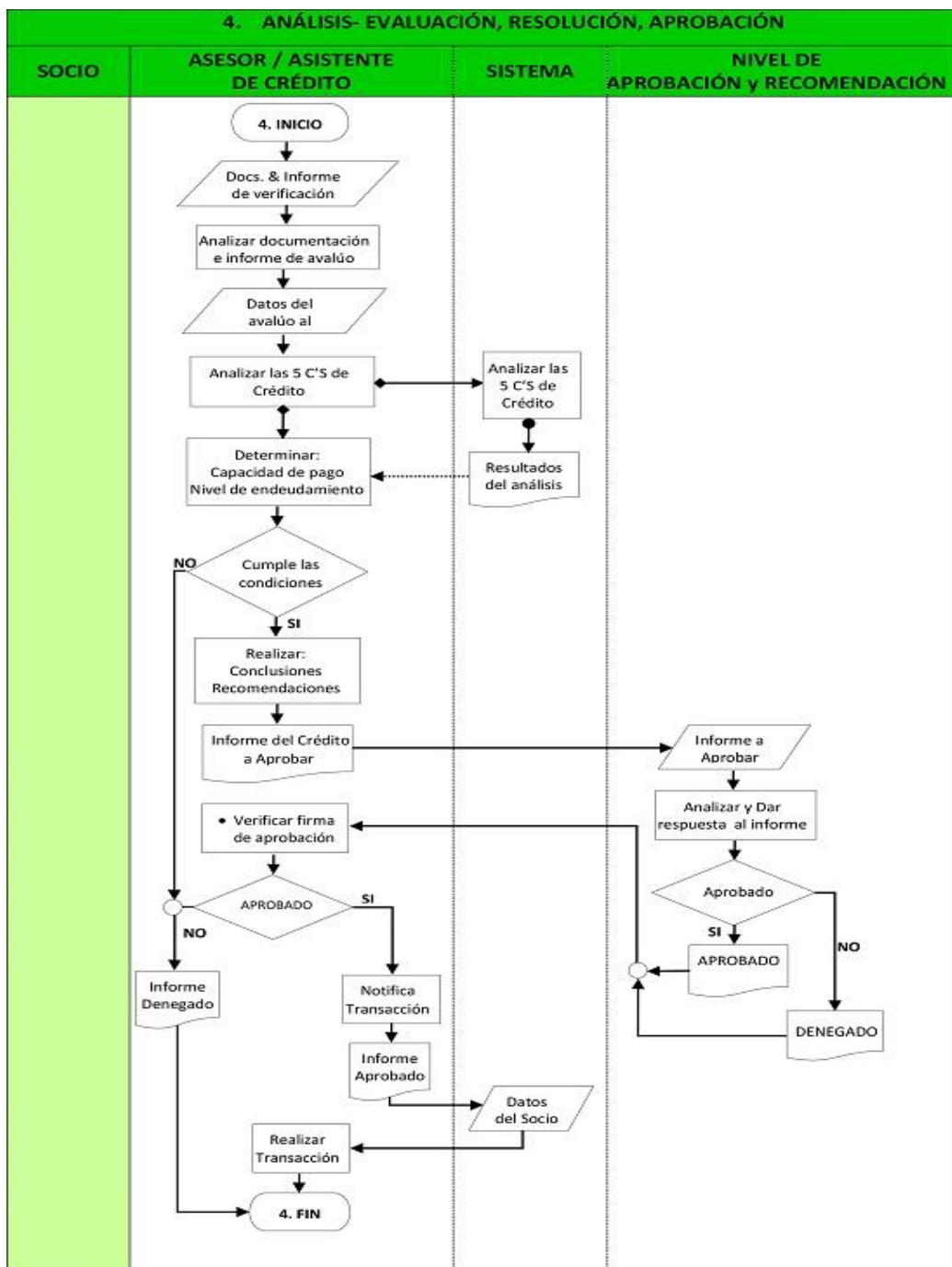


Figura 6.11. Diagrama de Análisis Evaluación, Resolución y Aprobación

16 ANEXO

SOLICITUD DE CRÉDITO

MONTO SOLICITADO..... N° Socia/o.....
 FECHA:..... PLAZO DE CRÉDITO.....

DATOS DE LA SOLICITANTE

Apellidos.....Nombres.....Di
 rección
 Domiciliaria.....Calle.....
 Teléfono.....Ocupación.....
 Dirección de Trabajo.....
 Cedula de Identidad N°.....Estado Civil.....

Vivienda

Propia Arren ada

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.....Di
 rección
 Domiciliaria.....calle.....
 Teléfono.....Ocupación.....
 Dirección de Trabajo.....
 Cedula de Identidad N°.....Estado Civil.....

Vivienda

Propia

Arrendada

Prestada

5. DATOS DEL GARANTE 2

Apellidos.....Nombres.....Di
rección

Domiciliaria.....calle.....

Teléfono.....Ocupación.....

Dirección de Trabajo.....

Cedula de Identidad N°.....Estado Civil.....

Vivienda

Propia

Arrendada

P

a

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:


TOTAL DE CRÉDITOS CON EL SISTEMA FINANCIERO		

20. ANEXO

CATÁLOGO DE PRODUCTOS “CRÉDITO EMERGENTE”

Tabla 6.19.

Catálogo de Crédito Emergente

 <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; display: inline-block;"> CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL SEÑOR DE LA CALERA” </div>		
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	Establecida por BCE	

ANUAL		
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

NOMBRE

Gerente CAJA

21. ANEXO
CREDIPÓLIZA
Tabla 6.20.
Credipóliza

 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL SEÑOR DE LA CALERA" </div>			
CATALOGO 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 Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Señor de la Calera", Partida de Defunción		
MONTOS	DESDE		HASTA
			80% valor de la Póliza
PLAZO: Dependerá del monto solicitado	DESDE		HASTA
			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		
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

NOMBRE

Gerente CAJA...

BIBLIOGRAFÍA

BAENA, G. (2006). Metodología de la Investigación. México D.F: Publicaciones Cultural.

BERNAL, C. (2006). Metodología 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 investigación, 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.Teoría 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

Papeleta de Retiro



**CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO
SEÑOR DE LA CALERA**
AHORROS - INVERSIONES - CRÉDITOS

Ciudad Día Mes Año

Pertenecente a: _____

He recibido la cantidad de: _____ dólares

Firma del Depositante Cajera

C.I.: _____

Papeleta de Retiro

Nota: Salido el dinero de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Señor de la Calera no existe reclamo alguno

Nº 000761

(Valor en números)

\$ _____

Retiro de la libreta de Ahorros N°:

Declaro que los valores que recibo son lícitos y no serán destinados a actividades ilegales o ilícitas. No admitiré que terceros efectúen depósitos en mis cuentas de recursos provenientes de actividades ilícitas. Renuncio a ejecutar cualquier acción tanto en el ámbito civil como penal para el caso de reporte de mis transacciones a autoridades competentes.

Papeleta de Depósito



**CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO
SEÑOR DE LA CALERA**
AHORROS - INVERSIONES - CRÉDITOS

Ciudad Día Mes Año

Socio N° _____

Pertenecente a: _____

Son: _____ dólares

Firma del Depositante Recibidor Pagador



Depósito de Ahorros

Nº 000630

Detalle	Nº	Valor	Ctvs.
Efectivo		\$	
Cheques		\$	
Total Depositado		\$	

Declaro que los fondos entregados a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Señor de la Calera Son lícitos y consecuentemente no provienen de ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización o cualquier otra actividad tipificada en la ley de sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas. Eximo a la entidad de toda responsabilidad inclusive de terceros si esta declaración es falsa, errónea e inexacta. Autorizo expresamente a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Señor de la Calera. A realizar los análisis que considere pertinente e informar documentalmente a las autoridades competentes en caso de investigación y/o determinación de movimientos inusuales o sospechosos, renuncio ejecutar cualquier acción tanto en el ámbito civil por estos hechos.

Comprobante Pago de Préstamo

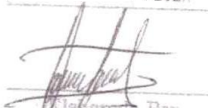
SEÑOR DE LA CALERA ACUERDO MINISTERIAL 2485 CAJA DE AHORRO Y CREDITO	
SEÑOR DE LA CALERA	
Comprobante Pago De Préstamo	
Socio: SEGUNDO EMILIO MUSO REMACHE	Cuenta: 0014505100
<hr/>	
Número de cuota: 4/12	
Fecha de vencimiento: 01/12/2014	Fecha de Pago: 28/11/2014
Días Atrazados: 0	
Capital: 75.98 Usd	
Interés: 27.35 Usd	
Interés por mora: 0 Usd	
Recargos: 0 Usd	
Cuota a pagar: 103.33 Usd	
Descuento pronto pago: 0 Usd	
<hr/>	
Total a Pagar: 103.33	
Saldo Capital interés: 826.65	
 Cajera	 Socio

Comprobante de Egreso


ACUERDO MINISTERIAL 2465 CAJA DE AHORRO Y CREDITO 'SEÑOR DE LA CALERA'
COMPROBANTE DE EGRESO No. CEG001175

Fecha: 28/11/2014 Por: 599.90
Cheque: 0 Banco: 0 Cta. Corriente: 0
Pagado a: 28/11/2014
La suma de: quinientos noventa y nueve con 90
Por concepto de: INICIO FONDO FIJO Efectivo

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBE	HABER
11010101	EFFECTIVO		-599.90
11010102	VENTANILLA	599.90	
	Total:	599.90	-599.90


Elaborado Por
Contadora

Revisado Por
Gerente


Recibo Conforme
CI. 0503198/4-5
Sello y Firma

Jorge Aulés

Comprobante de Ingresos

ACUERDO MINISTERIAL 2455 CAJA DE AHORRO Y CREDITO 'SEÑOR DE LA CALERA'
COMPROBANTE DE INGRESOS No. CIN001034

Fecha: 28/11/2014

Por: 703.23

Cheque: 0

Banco: 0

Cta. Corriente: 0

Pagado a: 28/11/2014

La suma de: setecientos tres con 23

Por concepto de: ENTREGAS A GERENCIA DE VENTANILLA Efectivo

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBE	HABER
11010101	EFFECTIVO	703.23	
11010102	VENTANILLA		-703.23
	Total	703.23	-703.23



Elaborado Por
Contadera

Revisado Por
Gerente



Recibo Conforme
CI. 0503198/4-5

Sello y Firma

Jorge Avilés.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA CAJA SOLIDARIA DE
AHORRO Y CRÉDITO “EL SEÑOR DE LA CALERA”**

OBJETIVO: Analizar la situación actual de los procedimientos contables-financieros para la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “EL SEÑOR DE LA CALERA”.

INSTRUCCIONES: Marque con una X en el casillero adecuado y de la manera más acertada, de su información dependerá el éxito del proyecto.

Cargo que desempeña en la Entidad: _____

PROCESO FINANCIERO

COBRANZA

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

SI NO proceso

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

SI NO

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

SI NO

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

SIEMPRE CASI SIEMPRE NUNCA

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

SIEMPRE CASI SIEMPRE NUNCA

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

SEMANTAL MENSUAL ANUAL

OTROS

7. ¿Se realiza cierres de caja al final del día?

SIEMPRE CASI SIEMPRE NUNCA

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

SI NO

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

SIEMPRE CASI SIEMPRE NUNCA

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

SI NO

Quien: _____

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

Siempre Casi siempre Nunca

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

SI NO

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

Junta de socios	<input type="checkbox"/>
Comité de Crédito	<input type="checkbox"/>
Directiva	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>

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

SI NO

Quien: _____

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

Garantías Ingresos Análisis Crediticio
Otros Especifique: _____

Nota: Si su respuesta es garantías responda la pregunta N. 16, caso contrario responda la pregunta N. 17

16. ¿Qué tipos de garantías acepta la Caja?

Prendario Hipotecario Personal

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

Productivo	<input type="checkbox"/>
Emergente	<input type="checkbox"/>
Educacional	<input type="checkbox"/>
Todas las anteriores	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>

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

SI NO

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

SIEMPRE CASI SIEMPRE NUNCA

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

Sí No

Especifique documento: _____

PROCESO ADMINISTRATIVO

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

SI NO EN PROCESO

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

SI NO EN PROCESO

Nota: Si su respuesta es positiva conteste la pregunta N. 23; caso contrario continúe con la pregunta N.24

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

SIEMPRE CASI SIEMPRE NUNCA

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

SI NO

Nota: si su respuesta es afirmativa conteste la pregunta N. 25; caso contrario siga con la pregunta 26.

25. ¿Con que frecuencia se realizan estas planificaciones?

Semanal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Anual	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>

26. La Caja Solidaria cuenta con un plan operativo anual?

SI NO EN PROCESO

Nota: si su respuesta es afirmativa conteste la pregunta N. 27; caso contrario siga con la pregunta N. 28.

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

SIEMPRE CASI SIEMPRE NUNCA

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

SI

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

SEMANAL MENSUAL OTROS

PROCESO CONTABLE

30. ¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables?

SI NO EN PROCESO

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

SI NO

32. ¿El Contador de la Caja Solidaria es?

Socio de la caja
Persona externa
Otros

33. ¿Se utiliza una clasificación (catalogo, código o plan) de cuentas?

SI NO EN PROCESO

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

SI NO

35. ¿Qué informes financieros preparan? Múltiple respuesta

Estado de Situación Financiera	<input type="checkbox"/>
Estado de Resultados	<input type="checkbox"/>
Estado de Cambios en el Patrimonio	<input type="checkbox"/>
Estado de Flujos de Efectivo	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>

36. ¿Con que frecuencia realizan estos informes?

Semanalmente	<input type="checkbox"/>
Mensualmente	<input type="checkbox"/>
Semestralmente	<input type="checkbox"/>
Anualmente	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>

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

SI NO

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

SIEMPRE CASI SIEMPRE NUNCA

39. ¿Cumple la entidad con las Obligaciones Tributarias oportunamente?

SIEMPRE CASI SIEMPRE NUNCA

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

SI NO

Especifique problema: _____

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

Manual

Procesamiento Electrónico de Datos

Otros

Si la Respuesta es Procesamiento Electrónico de Datos indique cuál es el Sistema Contable que utiliza la Caja.....

Nota: Si su respuesta es Manual ha finalizado la encuesta.

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

SI

NO

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

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA CAJA SOLIDARIA DE
AHORRO Y CRÉDITO “EL SEÑOR DE LA CALERA”**

OBJETIVO: Determinar cuál es el nivel de satisfacción e insatisfacción en los socios activos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera” respecto a los beneficios, servicios y productos que brinda en la actualidad.

INSTRUCCIONES: Marque con una X en el casillero adecuado y de la manera más acertada, de su información dependerá el éxito del proyecto.

Ocupación: _____

DIRECCIÓN: Parroquia: _____ Barrio: _____

Sector: _____

1. ¿Por qué decidió asociarse a la Caja de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

Confianza Beneficios que ofrece Distancia
Atención Recomendación
Otros: Especifique: _____

2. ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Caja de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

SI NO

3. Para usted la atención en la Caja Solidaria es :

Excelente Buena Regular Mala

4. ¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Caja de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

Ahorros Créditos Depósitos a plazo Fijo

Cuentas infantiles Otros Especifique: _____

5. ¿Sabe usted los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

SI NO

6. ¿Conoce usted la tasa de interés que la Caja “El Señor de la Calera” paga por sus ahorros?

SI NO

7. ¿Conoce usted los requisitos que se necesita para obtener un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

SÍ NO

8. ¿Ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

SÍ NO

Nota: Si su respuesta es positiva siga con las siguientes preguntas, caso contrario la encuesta ha concluido.

9. ¿Qué tipo de crédito ha solicitado en la Caja de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

Ordinario Emergente Estudiantil

Microcrédito Otros Especifique: _____

10. ¿Con que finalidad ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “El Señor de la Calera”?

De todas las opciones seleccione el que usted considere de mayor importancia.

Agricultura y Ganadería	
Comercio	
Compra de Bienes	
Compra de Vehículos	
Adquisición o mejora de vivienda	
Adquisición de Electrodomésticos	

Enfermedad	
Estudios	
Viajes	
Otros (Especifique)	

11. ¿Con que Frecuencia requiere usted un crédito?

De todas las opciones seleccione el que usted considere de mayor importancia.

Semanalmente	
Mensualmente	
Semestralmente	
Anualmente	
Otros (Especifique)	

12. ¿Cuánto sería el monto requerido de un crédito?

De todas las opciones seleccione el que usted considere de mayor importancia.

MONTO REQUERIDO	
De USD 1-100	
De USD 101-500	
De USD 501 – 1000	
De USD 1001 – 5000	
OTROS (Especifique)	

13. ¿Conoce que tasa de interés paga por su crédito?

SI NO

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

SI NO

Qué tipo de Dificultad: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue realizado por la Srta. Valeria Alexandra Velastegui Lizano bajo nuestra supervisión.

.....
ECON. MARCO VELOZ
DIRECTOR

.....
DRA. SILVIA ALTAMIRANO
CODIRECTORA

.....
ING. JULIO TAPIA
DIRECTOR DE LA CARRERA

.....
DR. RODRIGO VACA
SECRETARIO ACADÉMICO