



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

**TEMA: “CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS
ÍNDICES DE MOROSIDAD, EN LA PASTORAL SOCIAL CARITAS
AMBATO, DURANTE EL AÑO 2013”**

AUTORA: NÚÑEZ VILLACÍS MARITZA PAOLA

TUTOR: DR. MARCO ALTAMIRANO

AMBATO – ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Marco Altamirano Naranjo, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **“CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD, EN LA PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO, DURANTE EL AÑO 2013”** desarrollado por **MARITZA PAOLA NUÑEZ VILLACÍS**, estudiante de la **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 16 de Abril del 2014

EL TUTOR



Dr. Marco Altamirano Naranjo

AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Maritza Paola Núñez Villacís, con cédula de ciudadanía N°180448598-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: **“CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD, EN LA PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO, DURANTE EL AÑO 2013”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor(a) de este trabajo de Investigación.

Ambato, 27 de Febrero del 2014.

AUTOR(A)

.....

Maritza Paola Núñez Villacís

C.I. 180448598-3

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: "CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD, EN LA PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO, DURANTE EL AÑO 2013", elaborado por Maritza Paola Núñez Villacís.

Ambato, 16 de Abril del 2014

Para constancia firma



Dr. Mg. Joselito Naranjo S.

PROFESOR CALIFICADOR



Ab. Cintia de la Torre C.

PROFESOR CALIFICADOR



Eco. Mg. Diego Proaño Córdova

DEDICATORIA

A mis padres por ser la base elemental de mi desarrollo personal y profesional, quienes me han impulsado a alcanzar cada una de mis metas y objetivos planteados durante mi carrera.

A mis hermanos por el apoyo incondicional que me han brindado en cada momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haber sido mi luz, mi guía y por todas las bendiciones recibidas.

A la Universidad Técnica de Ambato, por todos los conocimientos adquiridos y formación profesional

A la Pastoral Social Caritas Ambato, por toda la información proporcionada para el desarrollo de la presente tesis.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Contextualización	2
1.2.2. Análisis crítico	13
1.2.3. Prognosis	15
1.2.4. Formulación del problema.....	15
1.2.5. Preguntas directrices.....	15

1.2.6. Delimitación.....	16
1.3. JUSTIFICACIÓN	16
1.4. OBJETIVOS	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÒRICO	18
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	18
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	21
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	22
2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES.....	29
2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados	29
2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema	31
2.5. HIPÓTESIS.....	49
2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS.....	49
CAPÍTULO III.....	50
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.1. ENFOQUE	50
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.2.1. Investigación de campo	50
3.2.2. Investigación bibliográfica-documental	51

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	52
3.3.1. Investigación exploratoria	52
3.3.2. Investigación descriptiva	53
3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)	53
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	54
3.4.1. Población	54
3.4.2. Muestra	55
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	56
3.5.1. Operacionalización de la variable independiente	58
3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente.....	59
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	60
3.6.1. Plan para la recolección de información	60
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	63
3.7.1. Plan de procesamiento de información	63
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados.....	64
CAPÍTULO IV.....	68
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	68
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	68
4.2. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	68
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	79
CAPÍTULO V.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83

5.1 CONCLUSIONES	83
5.2 RECOMENDACIONES.....	84
PROPUESTA.....	85
6.1 DATOS INFORMATIVOS	85
6.1.1. TÍTULO	85
6.1.2. INSTITUCIÓN EJECUTORA	85
6.1.3. BENEFICIARIOS	85
6.1.4. UBICACIÓN	85
6.1.5. TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN.....	86
6.1.6. EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE	86
6.1.7. COSTO	86
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	86
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	87
6.4 OBJETIVOS.....	87
6.4.1. OBJETIVO GENERAL	87
6.4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	88
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	88
6.5.1 Socio – Cultural.....	88
6.5.2. Organizacional	88
6.5.3 Tecnológico.....	88
6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICO.....	89
6.6.1. Sistema de Control Interno	89

6.7. MODELO OPERATIVO.....	95
6.7.1. FASE I: DE PLANIFICACIÓN	97
6.7.2. FASE II: EJECUCIÓN	146
6.7.3. FASE III: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	154
6.8. PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA....	238
BIBLIOGRAFÍA.....	239
ANEXO 1	244
ANEXO 2	245
ANEXO 3	246

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Socios PSCA.....	7
Tabla N° 2 Cartera.....	8
Tabla N° 3 Cartera en Mora.....	9
Tabla N° 4 Índice de Morosidad.....	10
Tabla N° 5 Nómina Oficial de los Servidores de la PSCA.....	55
Tabla N° 6 Procedimiento de Recolección de la Información.....	63
Tabla N° 7 Cuantificación de Resultados.....	64
Tabla N° 8 Relación de Objetivos Específicos.....	68
Tabla N° 9 Pregunta 1.....	69
Tabla N° 10 Pregunta 2.....	71
Tabla N° 11 Pregunta 3.....	72
Tabla N° 12 Pregunta 4.....	73
Tabla N° 13 Pregunta 5.....	74
Tabla N° 14 Pregunta 6.....	75
Tabla N° 15 Pregunta 7.....	76
Tabla N° 16 Pregunta 8.....	77
Tabla N° 17 Pregunta 9.....	78
Tabla N° 18 Pregunta 10.....	79
Tabla N° 19 Frecuencias Observadas.....	81
Tabla N° 20 Frecuencias Esperadas.....	82

Tabla N° 21 Tabla de Contingencias.....	82
Tabla N° 22 Nivel de Significación.....	82
Tabla N° 23 Plan Operativo.....	95
Tabla N° 24 Control Interno por Componente.....	162
Tabla N° 25 Indicador de Morosidad por Asesor.....	164
Tabla N° 26 Cartera para la Microempresa.....	166
Tabla N° 27 Préstamos.....	172
Tabla N° 28 Porcentaje de Mora mayor a cinco días.....	175
Tabla N° 29 Matriz de Evaluación del Proyecto.....	238

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Socios PSCA.....	7
Gráfico N° 2 Cartera.....	8
Gráfico N° 3 Cartera en Mora.....	10
Gráfico N° 4 Índice de Morosidad.....	11
Gráfico N° 5 Representación Gráfica de Resultados	65
Gráfico N° 6 Pregunta 1.....	70
Gráfico N° 7 Pregunta 2.....	71
Gráfico N° 8 Pregunta 3.....	72

Gráfico N° 9 Pregunta 4.....	73
Gráfico N° 10 Pregunta 5.....	74
Gráfico N° 11 Pregunta 6.....	75
Gráfico N° 12 Pregunta 7.....	76
Gráfico N° 13 Pregunta 8.....	77
Gráfico N° 14 Pregunta 9.....	78
Gráfico N° 15 Pregunta 10.....	79
Gráfico N° 16 Verificación de la Hipótesis.....	83
Gráfico N° 17 Evaluación del Control Interno.....	162
Gráfico N° 18 Indicador de Morosidad por Asesor.....	164
Gráfico N° 19 Cartera para la Microempresa.....	166
Gráfico N° 20 Préstamos.....	172
Gráfico N° 21 Porcentaje de Mora mayor a cinco días.....	176

RESUMEN EJECUTIVO

El presente tema “CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD, EN LA PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO, DURANTE EL AÑO 2013”, ha sido el resultado de un análisis previo a la institución tanto interno como externo, para conocer cómo se están llevando a cabo las operaciones crediticias dentro de la empresa especialmente en el departamento de micro finanzas, obteniendo como resultado una inadecuada colocación y recuperación de créditos por parte de los asesores.

El siguiente proyecto de investigación tiene como propósito verificar el tratamiento de los procesos de concesión y recuperación de cartera que ayuden a mejorar la situación actual de la institución, mediante el establecimiento de un sistema de control interno que permita generar un cambio dentro de la institución, para el logro de objetivos, cumplimiento de metas y optimización de recursos.

También contiene los objetivos que se han planteado para el desarrollo de la propuesta, en la cual se detalla una guía efectiva para controlar las actividades de crédito de una manera eficaz y eficiente, dando lugar a que la empresa adopte la propuesta para el beneficio y crecimiento de la misma.

En el desarrollo de este trabajo se obtuvo información real de la Pastoral con el fin de encontrar una solución al tema planteado. Es por ello que este trabajo será de gran utilidad para la búsqueda de soluciones dentro del ámbito crediticio de la Pastoral.

INTRODUCCIÓN

La investigación se enfoca principalmente en el tema de estudio y en el desarrollo del mismo mediante capítulos que servirán como base para el proceso de la propuesta.

El establecer el sistema de control ayudará a implementar guías como manuales que permitirán el desarrollo de las operaciones de la Pastoral.

La estructura del presente trabajo contempla los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA, está compuesto por el planteamiento del problema, el mismo que contiene la contextualización, en donde se determina el entorno de la empresa y también la justificación y los objetivos a desarrollarse en la investigación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO, está integrado por los antecedentes investigativos, aspectos legales, se establecen variables de estudio y se plantea la hipótesis a ser estudiada y comprobada.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, Se determina la metodología, tipo de investigación, modalidad de la investigación, la población y la muestra, operacionalización de variables, se establecen técnicas para la recolección y procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS EN INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, está integrado por el análisis de resultados de la encuesta y la verificación de la hipótesis de estudio.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, elaboración de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA, conformada por datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis y administración, mismas que se fundamentarán a través de manuales, procedimientos y políticas para la concesión y recuperación de cartera.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Concesión de créditos y su incidencia en los índices de morosidad en la Pastoral Social Caritas Ambato, durante el año 2013”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto macro

La crisis financiera que enfrentó nuestro país en el año 2000, originó que importantes entidades bancarias cerraran sus puertas por falta de liquidez, con el consecuente impacto en la falta de credibilidad del público hacia el sistema.

En la actualidad el país ha recuperado la confianza en el sistema financiero como resultado de las políticas de control implantadas a través de la Superintendencia de Bancos.

El sistema financiero ecuatoriano está integrado por: instituciones financieras privadas y públicas, dentro de las instituciones financieras privadas encontramos: bancos, sociedades, mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cooperativas de ahorro y crédito; mientras que entre las instituciones públicas tenemos: al Banco Central del Ecuador, Banco del Estado, Banco Nacional de Fomento, Banco Ecuatoriano de la Vivienda, Corporación Financiera Nacional. Estas entidades son las encargadas de brindar varios servicios como: recibir depósitos a plazo y a

la vista, negociación de documentos mercantiles, recibir préstamos, conceder créditos, entre otros servicios.

Formando parte del sistema también podemos encontrar a las instituciones no bancarias, que han venido realizando Finanzas Solidarias desde hace varios años, con la implementación de programas de microcrédito, desarrolladas por la Unión Católica de Apoyo al Desarrollo Comunitario, misma que cuenta con ocho filiales dentro del país, cuya misión es ayudar a través de una propuesta crediticia basada en derechos económicos, participación social y acceso a fuentes de financiamiento sostenibles, especialmente para mujeres.

Actualmente el sistema financiero tradicional excluye a los campesinos y ciudadanos urbano marginales a acceder a microcréditos para emprender actividades micro empresariales, pues no son sujetos de crédito por varias razones: no se reconoce a los pobres la capacidad de pago, a estas instituciones les interesa entregar grandes sumas de dinero a una persona que a varias en cantidades menores, los gastos de operación resultan muy fuertes y vienen acompañados de exigentes trámites y documentación que se torna imposible cumplir para el sector rural.

Todas estas instituciones lucrativas y no lucrativas están expuestas a diversos riesgos internos y externos que afectan el desarrollo económico de las mismas, sin embargo una de las causas principales es la falta de evaluación de control interno, mediante la utilización de mecanismo como: flujo gramas, narrativas y cuestionarios, que ayuden a medir la eficiencia y eficacia de las operaciones y actividades crediticias.

En la Zona 3 del Ecuador, misma que está conformada por Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Pastaza, este hecho no es la excepción ya que tres empresas, es decir el 75% tienen el mismo problema debido a que muchas veces no se realiza un adecuado y oportuno control interno a los procesos de concesión y recuperación de créditos, este suceso ha hecho que la mayoría de estas empresas no cuenten con un eficiente

análisis de riesgos crediticios, con el que se pueda contrarrestar las debilidades que estén afectando al logro de metas y objetivos planteados, es decir que por todas estas situaciones las instituciones se ven afectadas en cuanto al manejo de la gestión financiera, ya que no disponen de información financiera veraz y oportuna para que las autoridades y directivos realicen una adecuada toma de decisiones.

1.2.1.2. Contexto meso

En la provincia de Tungurahua encontramos instituciones de carácter financiero como: bancos, cooperativas y mutualistas, mismas que cuentan con herramientas y técnicas de gestión que ayudan en el desarrollo de cada una de ellas, permitiendo ser más competitivas dentro del sistema financiero, sin embargo en la provincia también encontramos instituciones sin fines de lucro que trabajan por el bienestar socio económico de la población de bajos recursos económicos, promoviendo el desarrollo integral de las comunidades pobres cuya subsistencia se deriva de actividades agrícolas y de comercio, con la finalidad de mejorar la calidad de vida para superar la pobreza y la marginación social.

En la provincia existen empresas que prestan servicios con finalidad social a la comunidad tungurahuese ofreciendo créditos solidarios a personas que no pueden acceder a créditos o préstamos en entidades financieras.

Estas empresas no aplican herramientas o técnicas para el manejo de la cartera de crédito, previo a la otorgación del mismo.

Las instituciones de carácter social cuentan con una amplia cartera de crédito, la misma que se clasifica en cartera de crédito comercial, de consumo, vivienda y microcrédito, sin embargo estas empresas no poseen una adecuada administración de los mismos, ya que no se aplican técnicas de evaluación a los procedimientos crediticios, provocando una

inoportuna recuperación de cartera, debido a la falta de análisis a la gestión de riesgos, mediante un score o por medio del buró de crédito para conocer qué tipo de calificación de riesgo tiene el socio previo a la otorgación del mismo, al no realizar este tipo de análisis las empresas pueden atravesar diferentes riesgos financieros, generando pérdida de liquidez.

1.2.1.3. Contexto micro

La Pastoral Social Caritas Ambato surge el 8 de Febrero de 1948, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de familias de comunidades rurales y peri urbanas de la Provincia de Tungurahua mediante la implementación de un modelo de atención primaria de salud y bancos comunales que provean servicios en condiciones de eficiencia, calidad, sostenibilidad, accesibilidad y equidad.

La Pastoral Social Caritas Ambato es una organización dependiente de la Diócesis de Ambato cuya misión es la sensibilización ante la pobreza e injusticia de la sociedad, promueve la formación de cristianos comprometidos con su fe y contribuye a la mejora de su nivel de vida, bajo un esquema organizacional dinámico y en equipo humano esforzado, que genera y aprovecha de manera eficiente los recursos tecnológicos, financieros y materiales que están bajo su responsabilidad.

La visión de la Pastoral Social Caritas Ambato, es brindar satisfacción a sus beneficiarias a través de justicia social, auto sustentabilidad y eficiencia en sus acciones, contando para ello, con personal capacitado y comprometido.

La empresa maneja tres tipos de créditos: de consumo, de vivienda y para la microempresa; la cartera de crédito de consumo se conforma por créditos que se dan dentro de la Pastoral, es decir que en ocasiones son dados a los empleados de esta; la cartera de crédito de vivienda es un

crédito que se otorgan a las personas que están adquiriendo algún tipo de bien mueble o inmueble, mientras que uno de los créditos más usados es la cartera de crédito para la microempresa, estos créditos son solicitados para la creación de pequeñas empresas que se dedican al sector agropecuario, textil o de comercio.

Actualmente la empresa concede créditos a los llamados bancos comunales dentro de toda la provincia de Tungurahua, mismos que están conformados por varios socios quienes han formado una directiva integrada por: presidente, tesorera, secretaria y dos vocales.

Cada banco comunal puede acceder a una cuenta de ahorros y a créditos que les facilita la Pastoral, para realizar actividades productivas que ayuden al desarrollo económico de sus familias y del país.

La Pastoral Social Caritas Ambato es una empresa que continuamente busca mejorar sus servicios, sin embargo actualmente se han detectado fallas reincidentes en los procesos de crédito.

Las cuentas por cobrar representan una de las inversiones más importantes del activo circulante de la empresa, misma que está teniendo dificultades en cuanto a los procesos crediticios utilizados en el análisis de la concesión de créditos, esto se produjo por consecuencia del procesos informal que siguen para obtener los datos de los socios y si estos están en condiciones de pago de los créditos. Es decir que a pesar de que la empresa maneja políticas de crédito, estas no están siendo cumplidas en su totalidad por cada uno de los asesores de crédito, provocando que la Pastoral no realice una buena gestión de cobranzas, ya que desde hace algún tiempo atrás, la empresa viene registrando el incumplimiento en el pago de muchos de los socios que no cancelan sus aportes mensualmente, por lo que la empresa no logra recuperar la cartera de créditos otorgada a sus clientes, provocando el incremento de la cartera vencida, con altos índices de morosidad.

Mediante un análisis realizado a los documentos financieros de la Pastoral Social Caritas Ambato, comprendidos desde el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013 se observó lo siguiente.

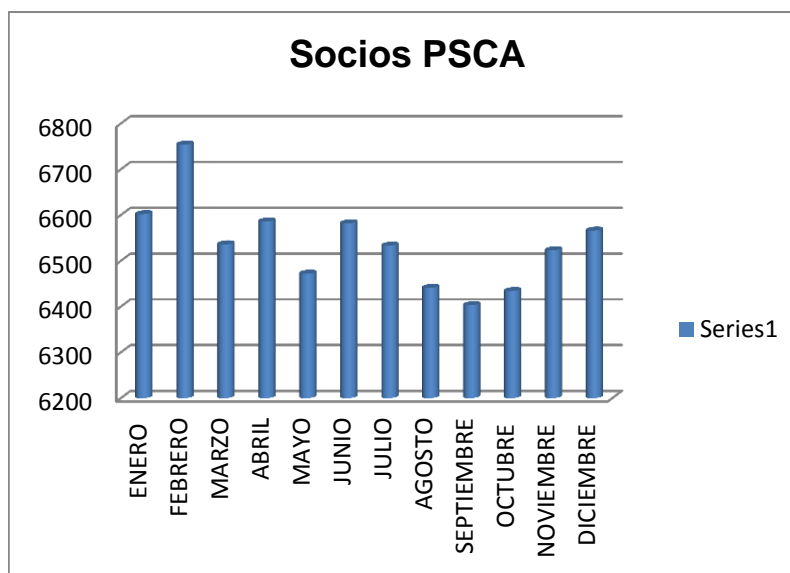
Tabla N° 1

MESES	SOCIOS
ENERO	6602
FEBRERO	6754
MARZO	6536
ABRIL	6586
MAYO	6472
JUNIO	6582
JULIO	6533
AGOSTO	6441
SEPTIEMBRE	6403
OCTUBRE	6434
NOVIEMBRE	6523
DICIEMBRE	6566

Fuente: Pastoral Social

Elaborado: Paola Núñez

Gráfico N° 1



Fuente: Tabla N° 1

Elaborado: Paola Núñez

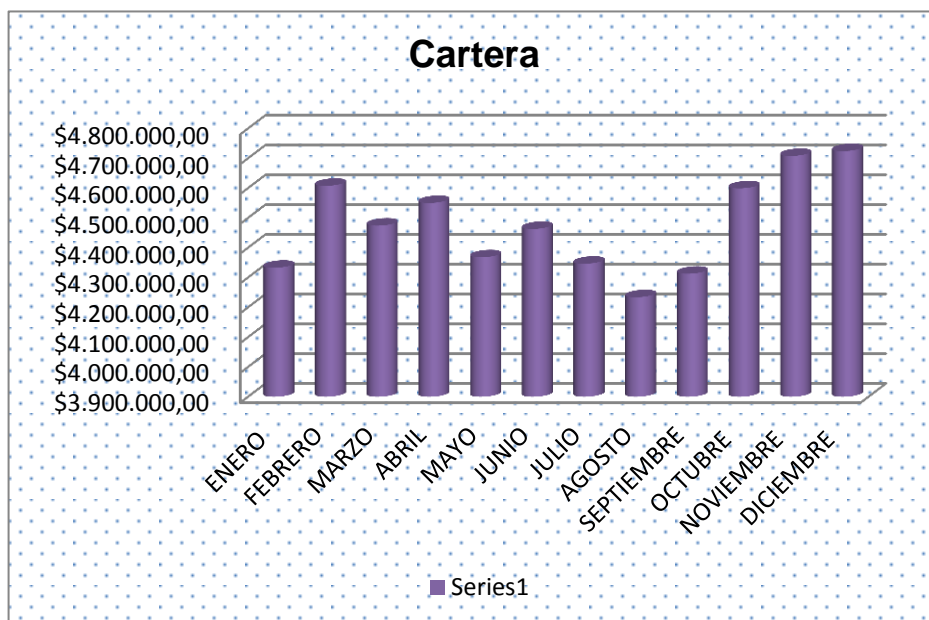
Tabla N° 2

CARTERA AÑO 2013	
MESES	CARTERA
ENERO	\$ 4.332.755,33
FEBRERO	\$ 4.607.678,72
MARZO	\$ 4.474.201,91
ABRIL	\$ 4.550.076,90
MAYO	\$ 4.367.828,85
JUNIO	\$ 4.463.045,56
JULIO	\$ 4.346.346,19
AGOSTO	\$ 4.234.050,40
SEPTIEMBRE	\$ 4.312.756,27
OCTUBRE	\$ 4.599.204,41
NOVIEMBRE	\$ 4.707.948,40
DICIEMBRE	\$ 4.724.118,26

Fuente: Pastoral Social

Elaborado: Paola Núñez

Gráfico N° 2



Fuente: Tabla N°2

Elaborado: Paola Núñez

La Pastoral ha concedido créditos a un promedio de 6000 personas en cada uno de los diferentes meses, con una cartera total de crédito que se mantiene dentro de los \$ 4.000.000,00 durante el año.

Por los datos observados, se muestra que la empresa maneja una gran cantidad de dinero en cartera de crédito, siendo su actividad la concesión de créditos a pequeños y medianos empresarios.

Por la falta de una planificación adecuada del crédito como: un análisis adecuado de la capacidad de pago de los socios, y un adecuado seguimiento al crédito solicitado, ha provocado que la empresa presente elevados índices de morosidad como se muestra a continuación:

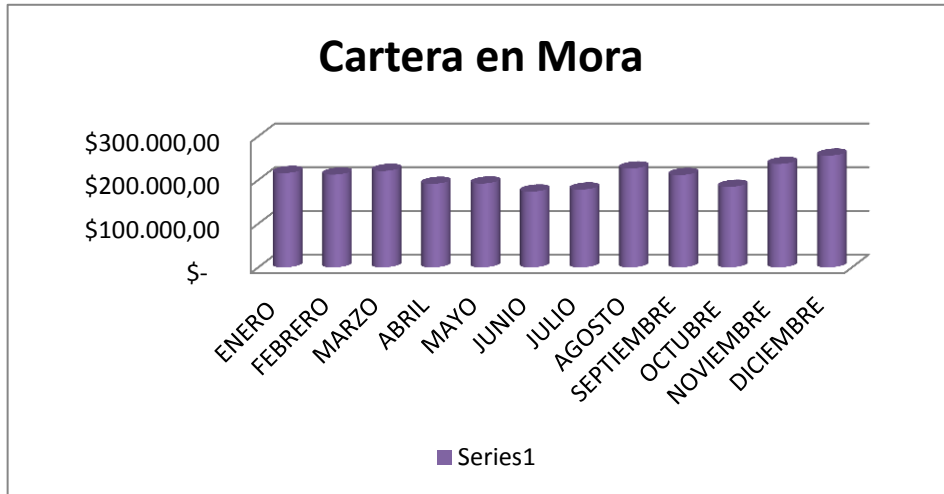
Tabla N° 3

MESES	CARTERA EN MORA
ENERO	\$ 215.999,02
FEBRERO	\$ 212.310,62
MARZO	\$ 220.858,74
ABRIL	\$ 191.297,55
MAYO	\$ 191.952,47
JUNIO	\$ 173.576,20
JULIO	\$ 178.175,44
AGOSTO	\$ 226.379,48
SEPTIEMBRE	\$ 211.337,21
OCTUBRE	\$ 184.396,96
NOVIEMBRE	\$ 236.675,45
DICIEMBRE	\$ 255.803,33

Fuente: Pastoral Social

Elaborado: Paola Núñez

Gráfico N° 3



Fuente: Tabla N° 3

Elaborado: Paola Núñez

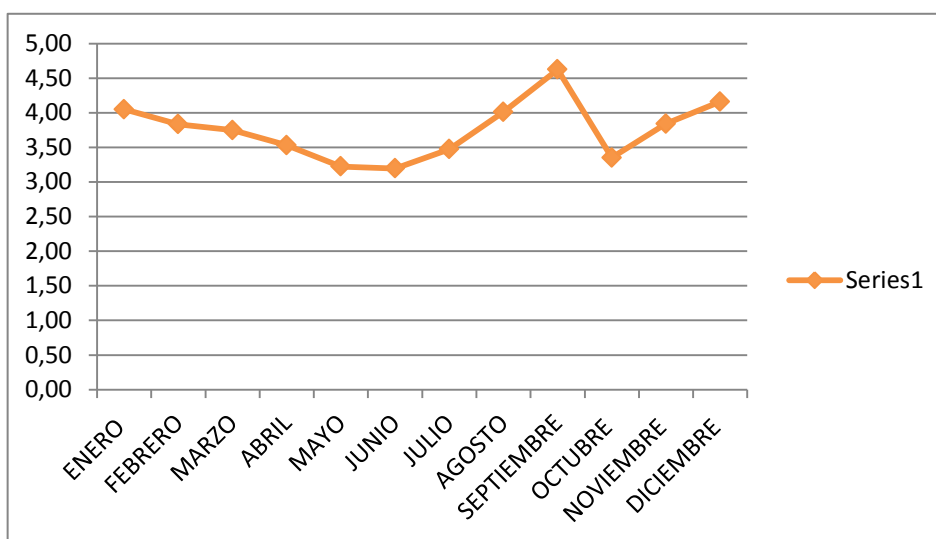
Tabla N° 4

MESES	% MORA > 5
ENERO	4,05
FEBRERO	3,83
MARZO	3,75
ABRIL	3,53
MAYO	3,22
JUNIO	3,19
JULIO	3,47
AGOSTO	4,01
SEPTIEMBRE	4,62
OCTUBRE	3,35
NOVIEMBRE	3,84
DICIEMBRE	4,16

Fuente: Pastoral Social

Elaborado: Paola Núñez

Gráfico N° 4



Fuente: Tabla N° 4

Elaborado: Paola Núñez

En la Figura N° 3 y N° 4 se aprecia el comportamiento de los niveles de morosidad en la Pastoral Social. Este indicador se ha medido de acuerdo a la fórmula del ratio de morosidad que es la cartera vencida sobre la cartera total.

Es importante mencionar que una de las políticas crediticias que dispone la empresa es que el índice de morosidad debe ser menor o igual al 2,5%.

De la información observada se destaca que en el primer trimestre del año 2013, el ratio de morosidad ha tenido un crecimiento prácticamente continuo, ya que el porcentaje de morosidad no ha bajado del 4%, con una cartera en mora que se encuentra dentro de los \$ 200.000,00.

Para el segundo trimestre se nota una disminución del ratio de morosidad, especialmente en el mes de junio del 2013 con 3,89%, cuya cartera vencida es de \$100.000,00

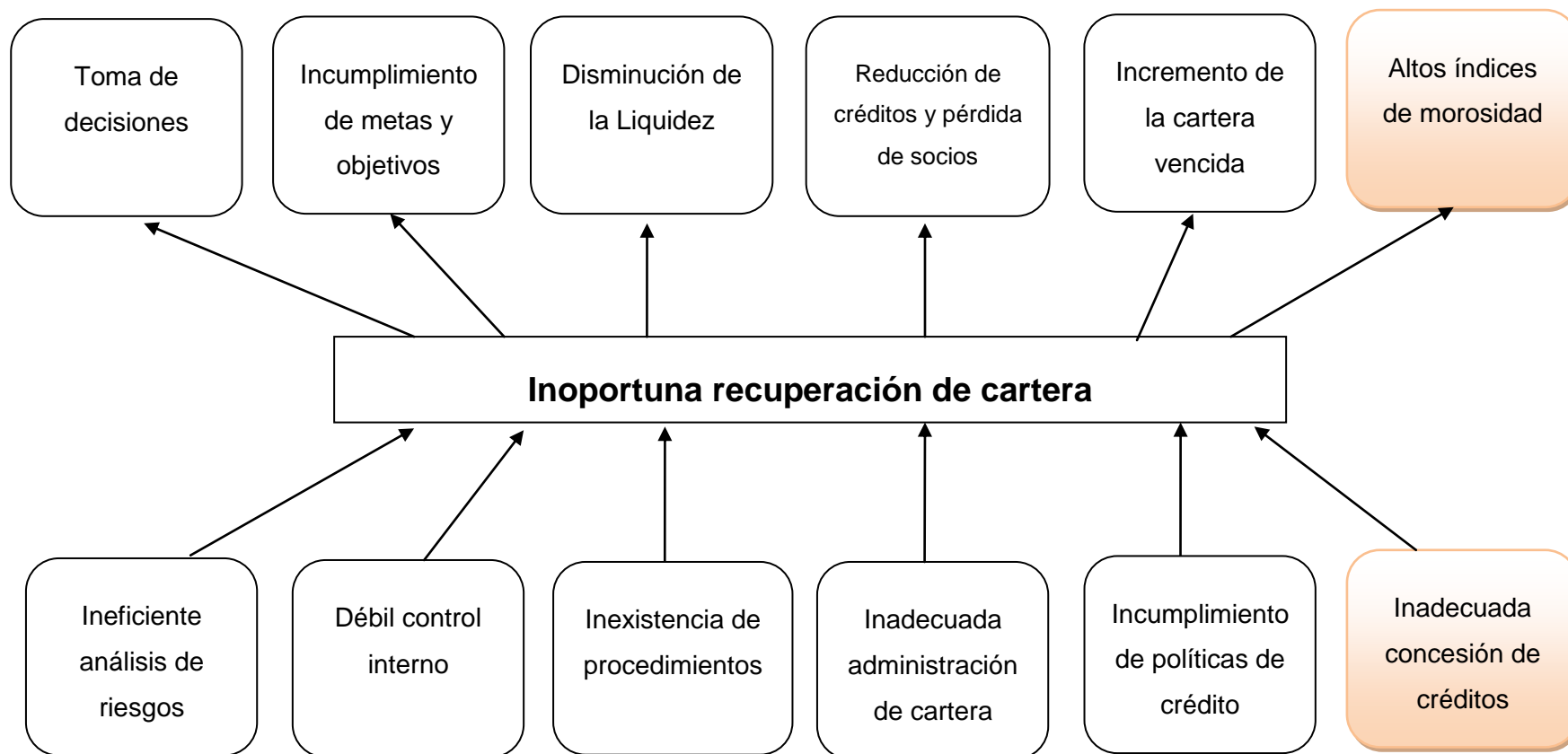
En el tercer trimestre se refleja un importante incremento de la cartera en mora, que nuevamente se eleva a \$ 200.000,00 lo que da lugar a un incremento rápido del 5% del índice de morosidad.

Por último, en el cuarto trimestre se observa que la cartera en mora ha aumentado paulatinamente ya que en diciembre termino con \$ 255.803,33., y con un porcentaje de morosidad que ha subido de 3% a 4.16%.

Como conclusión se puede decir que de acuerdo al estudio realizado a los tres primeros trimestres del año 2013, se ha determinado que el problema principal es la cartera vencida, y que esto surge principalmente cuando la empresa ofrece créditos a sus socios sin un análisis adecuado de sus políticas crediticias, por la falta de control y vigilancia de la cartera.

1.2.2. Análisis crítico

1.2.2.1. Árbol de problemas



Fuente: Pastoral Social Caritas Ambato
Elaborado por: Paola Núñez

1.2.2.2. Relación causa-efecto

A base del estudio realizado para determinar la relación existente entre la causa, problema y el efecto materia de la investigación, se observa que la inoportuna recuperación de cartera es consecuencia de la inadecuada concesión de créditos, lo que conlleva a altos índices de morosidad que se obtienen a través de la Matriz MÁS (Ver Anexo 1).

Se realizó un análisis interno en la Pastoral Social Caritas Ambato observándose que no se cumplen las políticas de crédito establecidas por el Comité de Crédito lo que ha provocado que en la empresa se acumulen saldos de préstamos por cobrar que incluyen significativos porcentajes de cartera vencida, debido a que los asesores de créditos no realizan un adecuado análisis previo al otorgamiento de los diferentes créditos, es decir que no se da una apropiada evaluación y seguimiento a los procesos que deben cumplir tanto el asesor de créditos como los socios de cada banco comunal.

El deficiente análisis de riesgos crediticios ha llevado a que la empresa enfrente una elevada cartera vencida, demostrando que existe poca capacidad de manejo de los riesgos asociados a la actividad de recuperación de cartera.

Igualmente el inadecuado control interno, y la ausencia de procedimientos crediticios ha hecho que la recuperación de cartera constituya otra de las causas que dan origen el problema a investigar.

Estos hechos dan lugar a que la empresa no cumpla con las metas y objetivos propuestos, por consiguiente, es importante que la Pastoral implante procesos y procedimientos que garanticen la recuperación de los créditos concedidos, para así disminuir los índices de morosidad de la empresa.

1.2.3. Prognosis

De no contar la Pastoral Social Caritas Ambato con una adecuada concesión de créditos no habrá una oportuna recuperación de cartera, debido a que no se cuenta con un sistema de control en el que se realice un análisis sobre la información del crédito que les permita conocer aspectos como: recuperación, garantías, solvencias, es decir que la institución no aplica adecuadas políticas para la concesión, con el consecuente impacto negativo en el reembolso de los créditos otorgados, de mantenerse esta situación y no corregirse a futuro dará lugar a que la entidad entre en riesgo crediticio, incrementando los niveles de morosidad, esto ocasionará una inestabilidad financiera, originando una inoportuna toma de decisiones, y por ende el incumplimiento de metas y objetivos.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera incide la inadecuada concesión de créditos, en la inoportuna recuperación de cartera, provocando altos índices de morosidad, en la Pastoral Social Caritas Ambato, en el año 2013.

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿En el proceso de concesión de créditos se cumple con las políticas y actividades establecidas por la empresa?
- ¿El inadecuado proceso de concesión de créditos y su consecuente recuperación han provocado altos índices de morosidad durante el año 2013?
- ¿Con un sistema de control interno para los procesos de concesión y recuperación de cartera se puede reducir los índices de riesgo y morosidad?

1.2.6. Delimitación

Delimitación del contenido

- **Campo:** Contabilidad y Auditoría
- **Área:** Auditoría
- **Aspecto:** Oportuna recuperación de cartera.
- **Delimitación Temporal:** El período de análisis del proyecto será el año 2013, y la investigación se iniciará en noviembre del año 2013, se estima terminará en marzo del año 2014.
- **Delimitación Espacial:** La presente investigación se realizará en la Pastoral Social Caritas Ambato. Ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia la Matriz, ciudadela la Catedral, en las calles Bolívar N^a 1733 y Montalvo. (Ver Anexo 2).

1.3. JUSTIFICACIÓN

Interés: El interés de la investigación surge de la necesidad de minimizar errores en el proceso de otorgamiento de créditos para tener un adecuado control crediticio, que permitirá una oportuna recuperación de cartera y reducir los índices de morosidad que han estado afectando a la rentabilidad de la empresa durante el año 2013.

Importancia: La investigación es de vital importancia para la empresa en general y sus integrantes, quienes mediante un análisis de control profundizarán las consecuencias a las que llevará una inadecuada recuperación de cartera y su incidencia dentro de la Pastoral Social Caritas Ambato; esto permitirá proporcionar herramientas útiles que brinden un aporte significativo para que se pueda realizar una adecuada toma de decisiones.

Novedad: Una de las novedades es la aplicación de nuevas herramientas de control interno como: flujo gramas, narrativas y cuestionarios, que

permitirán analizar de manera adecuada las políticas de crédito y gestionar correctamente la cobranza para que la deuda se torne más fácil de recuperar.

Utilidad: El presente trabajo será de mucha utilidad para la Pastoral social Caritas Ambato, en el aspecto práctico contable, ya que ayudará a tener un buen control interno de los procesos de colocación y recuperación de créditos, lo que servirá como una herramienta útil para la aplicación de un correcto seguimiento a la gestión de créditos y cobranza de una manera más eficiente y eficaz.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

- Evaluar la concesión de créditos y su incidencia en los índices de morosidad, para la oportuna recuperación de cartera en la Pastoral Social Caritas Ambato.

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar los procesos de concesión de créditos, con la finalidad de verificar el cumplimiento de políticas y actividades establecidas por la empresa.
- Determinar de qué manera incide el proceso de concesión de créditos y su consecuente recuperación, en los altos índices de morosidad.
- Proponer un sistema de control interno para los procesos de colocación y recuperación de créditos, con la finalidad de reducir los índices de riesgo y morosidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para realizar el presente trabajo de investigación se ha visto conveniente revisar investigaciones previas que estén relacionados e involucrados con el problema de estudio, para obtener una amplia idea de cómo se lleva a cabo los procesos de concesión de créditos en diferentes empresas.

Luego de la indagación previa, y con la finalidad de ampliar el tema de investigación se ha considerado tomar como referencia varios trabajos realizados anteriormente, que servirán para la realización del tema de estudio, los mismos que se describen a continuación:

Según **Marllury Chango Colina y Helly Mancero Rivera (2010:77-78)** en su Tesis “Políticas crediticias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltd”, menciona:

Se debe crear Políticas Crediticias para la concesión y recuperación de los microcréditos como una herramienta de apoyo para todo el personal involucrado en el tema de los créditos para microempresarios.

Las Políticas Crediticias que se adopten en la Cooperativa deben ser creadas bajo un estudio técnico donde los procesos a utilizar permitan minimizar el riesgo de morosidad.

Es necesario desplegar procesos para una adecuada evaluación en la entrega de microcréditos, que permitan obtener sus metas tanto la Institución como sus asociados; con cuyo alcance minimizaremos el riesgo de morosidad y por ende el de existencia de la Cooperativa.

Como conclusión se puede decir que toda empresa dedicada a la concesión de microcréditos debe tener sus políticas crediticias claramente definidas, que sirvan para un adecuado análisis al momento de evaluar y aplicar el crédito, permitiendo que la empresa pueda recuperar su cartera, y minimizar el riesgo de morosidad.

Según **Fanny Genoveva Mejía Valencia (2011: 229)** en su Tesis “Análisis de Proceso Crediticio para el Control de los Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.” menciona:

Mediante la implementación del Manual de Políticas y Procedimientos, la cooperativa dispondrá de una herramienta que regule los procesos de la administración y gestión del área de crédito, con el conocimiento adecuado por parte de los funcionarios responsables de brindar el servicio al socio.

Para contar con un adecuado sistema de gestión del crédito, la Cooperativa debe estructurar el área de crédito, dotando de herramientas adecuadas que permitan obtener resultados mejorados, constantes y previsibles y aseguren que el producto final se procese en forma oportuna.

La implementación del Manual permitirá aplicar y mejorar los procedimientos y políticas, tomando en consideración las características de los socios, el mercado y su entorno, la competencia, etc.

Para concluir se puede decir que al contar con un manual de procedimientos en la concesión y recuperación de créditos, las empresas tendrán un mayor control acerca de los procesos y actividades que deben seguir para otorgar un crédito. Los manuales, políticas, sistemas y métodos utilizados ayudarán a mejorar el proceso administrativo, operativo y de control, que permita direccionar eficientemente los recursos

humanos y financieros de la empresa, para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Según **Lucy Fernanda Ulloa Núñez. (2006: 95.)**, en su tesis “La Concesión de Créditos y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígenas Galápagos Agencia Salasaka” menciona:

“Los créditos en sus diferentes líneas son ubicados por las cooperativas de ahorro y crédito y esto hace necesario enfocar dichos comentarios, los procedimientos de análisis y evaluación tienen falencias tanto administrativas como empresariales, de rendimiento y de riesgo crediticio que la mayor parte de empresas no están dispuestos a sumir sumado a esto la mala asesoría por parte del oficial de crédito sobre los montos y plazos necesarios pueden hacer que una empresa o socio salga a flote o se hunda.”

Las cooperativas de ahorro crédito en nuestro país van en aumento, las cooperativas indígenas cada vez es más mayor, la mayoría de estas cooperativas surgen buscando fortalecer al sector rural brindando líneas de créditos y concediendo créditos para sus clientes con una tasa de interés baja, lo cual quiere decir que existen falencias en el estudio de la información y de la capacidad de pago del solicitante de crédito, la falta de seguimiento de los créditos concedidos afecta a futuro al beneficio de la cooperativa. La competencia entre cooperativas afecta a las captaciones y las colocaciones de líneas de crédito por el hecho de que cada una de las cooperativas ofrece diferentes servicios financieros a sus clientes.

Para finalizar comentamos que las cooperativas de ahorro y crédito no están aplicando correctamente los procesos y políticas de crédito,

generando una inadecuada colocación de créditos, lo que ocasiona un aumento en la cartera vencida, obteniendo altos índices de riesgo y morosidad, misma que provoca una disminución en la liquidez de la empresa y por ende una inadecuada toma de decisiones en el ámbito financiero.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se fundamenta en el paradigma positivista, porque el enfoque predominante de la investigación es cuantitativo. Con el fin de determinar la realidad económica actual, y con el propósito de dar solución al problema de investigación.

Según **Luis Herrera E. y otros (2004:17)**

Indica que el paradigma es un esquema básico de interpretación de la realidad, que comprende supuestos teóricos generales, leyes, modelos, métodos y técnicas que son adaptados por una comunidad de científicos. La teoría, la investigación y la acción científica están sujetas a reglas y normas derivadas de un paradigma.

Según **Benito Gómez Rodríguez (2011:97)**

El paradigma positivista se sustenta en las teorías filosóficas de Augusto Comte, “aquella actitud o modo de pensar que se atiende a lo positivo o cualidad que poseen únicamente aquellos hechos que pueden captarse directamente por los sentidos y someterse a verificación empírica”, conocido también como racionalista, normativo, cuantitativo, realista, método científico, hipotético-deductivo, etc.

Nada es válido en investigación si no es convenientemente cuantificado, baremado, expresado matemáticamente y con relación a unas variables dependientes o independientes.

Los modelos cuantitativos pretenden confirmar teorías, verificarlas y, llegar a una teoría general aplicable a la mayoría de las situaciones.

Desde estos aspectos se consideró, que este método científico es único y el mismo en todos los campos del saber, por lo que la unidad de todas las ciencias se fundamentan en el método: lo que hace a la ciencia un método con que trata los “hechos”.

Se tratan los aspectos filosóficos que deben conocer todo aquel investigador que pretende plasmar en su proyecto seriedad, disciplina y sobre todo, el perfil filosófico que todo investigador ha de poseer para generar conocimiento válido que se base en el método científico.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Pastoral Social Caritas Ambato se fundamenta en las siguientes leyes para el efecto de investigación a realizarse:

Según la **Constitución de la República del Ecuador, Expedida por la Asamblea Nacional Constituyente, Registro Oficial N° 449, del 20 de Octubre del 2008**. En el Capítulo Cuarto, Sección Octava, Sistema Financiero.

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 servicio 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.

Según la **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria, Registro Oficial N° 444, del 10 de Mayo del 2011**. En el Capítulo I De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, Sección 3 De las Entidades Asociativas o Solidarias, Cajas y Bancos Comunales y Cajas de Ahorro, Capítulo II Del Fondo de Liquidez y del Seguro de Depósitos.

Art. 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.

Art. 80.- Disposiciones supletorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto en este Capítulo, se regirán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será para las cooperativas de ahorro y crédito.

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

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.

Art. 109.- Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos.- Créanse el Fondo de Liquidez y el Seguro de Depósitos del

Sector Financiero Popular y Solidario, como mecanismos articulados y complementarios.

El Fondo de Liquidez tiene por objeto conceder créditos de liquidez, de liquidez contingente y para cubrir deficiencias en la cámara de compensación a las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y en las cajas de ahorro reguladas por esta Ley.

El seguro de depósito tiene por objeto proteger los depósitos efectuados en las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y en las cajas de ahorro, reguladas por esta Ley.

Según el **Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, Decreto N° 1061, Registro Oficial Suplemento N° 648, del 27 de Febrero del 2012**. En el Capítulo I De las Entidades Asociativas o Solidarias, Cajas y Bancos Comunales y Cajas de Ahorro.

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. 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.

Según el **Reglamento Interno de la Pastoral Social Caritas Ambato, Coordinación de Micro finanzas, de Mayo 2011**. En el literal 3, 4, 5.

3. PRÉSTAMOS:

Crédito de Cuenta Externa:

La Cuenta Externa es el capital en préstamo proporcionado por la Pastoral Social Caritas mediante la metodología de BC. Cada socia y socio debe seguir una escalera de crédito educativa en la que se evalúa tanto el cumplimiento como la participación en las actividades del BC.

- Todos los préstamos (cuenta externa e interna) deben ser aprobados en Asamblea y por el Comité de Crédito realizado entre la Directiva con voz y voto y el ABC solo con voz.
- Si una socia presenta un retraso en sus pagos el interés de mora permitido a cobrar será exclusivamente el determinado en el Convenio de crédito firmado entre la institución y la Directiva del grupo, es decir 1.10 veces la tasa original del crédito sobre saldos.
- No está permitido dentro de los Bancos Comunes mantener tasas de interés por concepto de mora diferentes a las determinadas en el presente reglamento o peor aún implantar sistemas de sanción a las socias morosas vía multas extra reglamento. (mora diaria, valores fijos por mora, etc.)
- La sanción para una socia que no cumple responsablemente con el pago de sus obligaciones no debería limitarse exclusivamente al cobro del interés por mora permitido; sino más bien debería restringir el incremento del crédito o de ser el caso suspender el acceso al mismo.
- Si la socia presentare retraso en pagos de cuenta interna deberá calcularse el interés pactado hasta el vencimiento y liquidación total de la obligación.
- Si una socia presenta calificación D, E podrá optar por un crédito máximo de \$ 500 previo análisis y revisión por parte de la directiva y el asesor.
- En caso de presentar un atraso en sus pagos, no podrá recibir crédito de CI.
- En caso de dos atrasos en sus pagos, repetirá el crédito vigente y no recibirá crédito de CI.
- En caso de tres atrasos retrocede un monto en la escalera de crédito y no recibirá crédito de CI.
- En caso de cuatro atrasos no recibe ningún crédito quedando como ahorrista el próximo ciclo, y en observación para reintegrarse luego de un periodo.

Crédito de Cuenta Interna:

- La Cuenta Interna está conformada por los ahorros del BC, parte de los mismos podrán ser utilizados en préstamos a partir del segundo ciclo de existencia del BC. El valor destinado para este fin, así como las condiciones de crédito, no excederá de lo determinado por la Pastoral Social.
- Todos los préstamos deben ser aprobados por la Asamblea y por el Comité de Crédito.
- Se evitará vincular créditos y concentrar valores en pocas personas, para la distribución de re préstamos se deberá analizar la responsabilidad y puntualidad en el cumplimiento de sus obligaciones así como su participación activa dentro del BC. Por lo tanto se convierte en **un premio o incentivo a la socia que demuestre responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones.**
- El interés máximo que podrán establecer las socias para los re préstamos será del 2% fijo mensual.
- El monto máximo que una socia puede recibir en calidad de re préstamo estará directamente relacionado con la base de ahorro individual disponible, no debiendo exceder del 2x1 del mismo; en ningún caso el re préstamo puede ser mayor al crédito recibido de la Pastoral Social Cáritas.

Crédito Complementario:

- Solo acceden BCs cuyos pagos hayan sido puntuales; y con una existencia sea superior a los 2 años.
- El CRC puede ser entregado únicamente al momento de la entrega del crédito normal.
- El monto máximo por socia no excederá de \$ 1.000,00 y en ninguna circunstancia podrá ser mayor al crédito normal recibido.
- Socias con calificación "A".
- En el caso que un banco comunal que tenga este crédito y se presente problemas de morosidad recurrente, puede perderlo y este será transferido a otra agrupación.
- Este crédito funciona como el re préstamo, es pagadero al finalizar el ciclo. (capital + interés).
- La tasa de interés es del 24% anual sobre saldos.

Bases de los Créditos:

- Para los Bancos Comunes que se inauguren, los socios recibirán el crédito sin base.
- A partir de la Primera reunión de cobro el socio ahorrará el 5% del crédito recibido prorrateado para el número de pagos a realizar.
- A partir del segundo ciclo de crédito el socio deberá tener como base mínimo el 5% el crédito solicitado ajustándose a la escalera de crédito vigente

4. GARANTÍAS:

Garantía solidaria:

- Al constituirse el BC se conforma implícitamente la garantía solidaria entre todas las integrantes del mismo. **Esta garantía implica la salvaguarda y responsabilidad de los recursos por parte de todas y cada una de las personas, sean de la institución (cuenta externa, CRC), o pertenezcan al BC (cuenta interna – re préstamos – ahorros socios).**

Garantía individual:

- Cada socia y socio individualmente debe presentar al BC un garante solidario, mismo que se convertirá en la primera fuente de recuperación de los créditos otorgados en caso de incumplimiento de alguna de las partes; no se aceptará garantías entre familiares directos, ni entre cónyuges, en sus obligaciones con el BC. Al momento de la entrega DEUDOR y GARANTE deben tener pleno conocimiento de los valores que están indicando y para el efecto procederán a la forma de los documentos legales al iniciar un nuevo ciclo.

Custodia:

- Los documentos legales del BC serán custodiados por la Directiva y el Asesor. La Directiva no podrá hacer uso de la documentación del Banco Comunal (balances, tablas

de amortización, libros de actas, libretas de socias, etc.), con la finalidad de tramitar créditos en otras organizaciones; se debe guardar el sigilo documental.

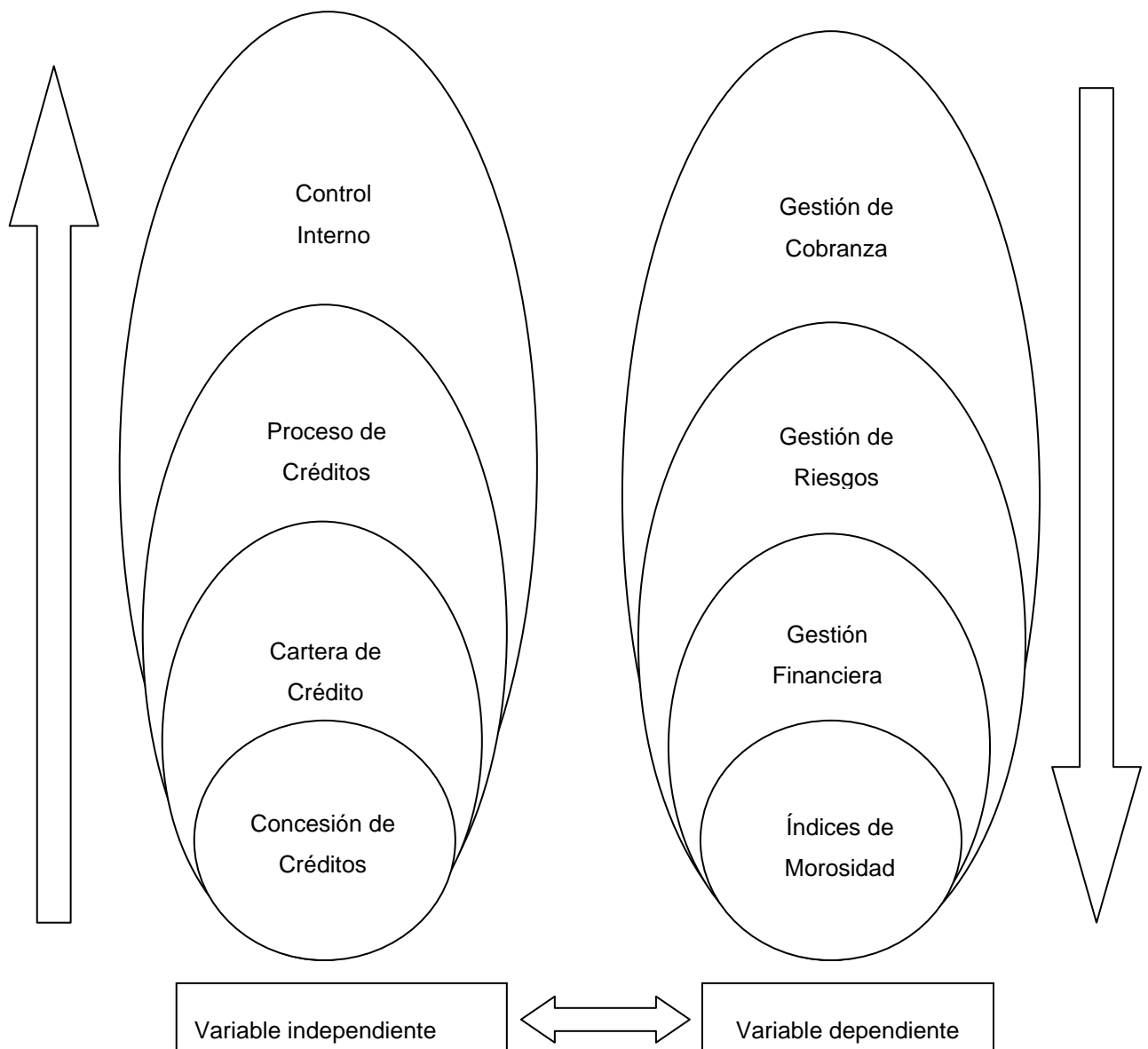
5. AHORRO:

- Se compone de las bases y el ahorro voluntario de las socias activas y/ o pasivas integrantes del BC; cada socia debe mantener un valor mínimo del 5% como ahorro considerado como respaldo de su obligación tomando en cuenta la deuda total del ciclo.
- No se permite la utilización de los ahorros para cancelación de cuotas, excepto en casos especiales y bajo la aprobación de la Asamblea.
- Los movimientos de los ahorros solamente son efectuados en reunión y con aprobación de la Asamblea de socias.

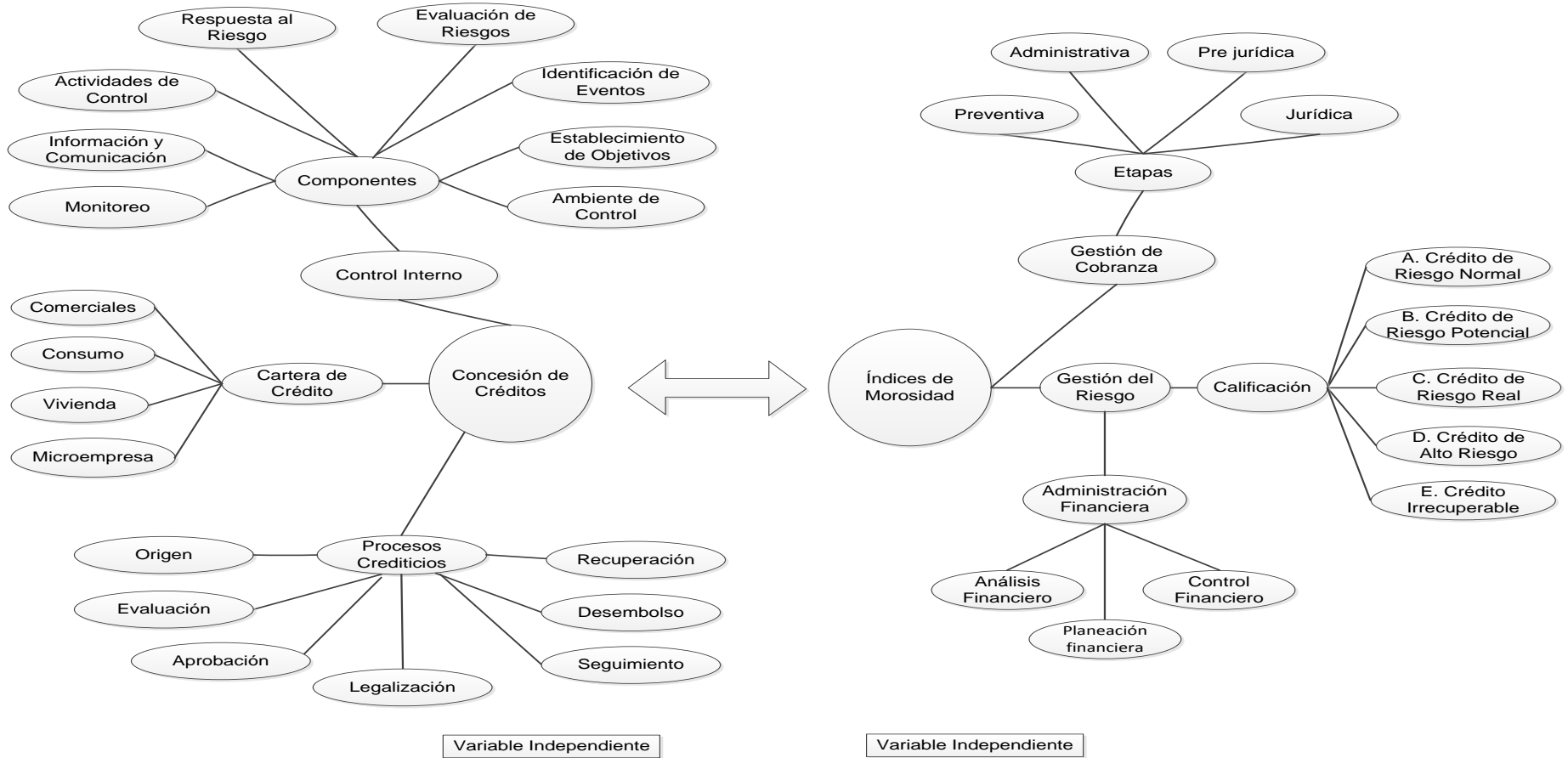
2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados

- Superordinario conceptual



▪ Subordinación conceptual



2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

2.4.2.1. Marco conceptual variable independiente

2.4.2.1.1. Concesión de Créditos.-

Según **R. Brealey y otros (2003:46)**. Analizar y evaluar quiere decir en primer lugar verificar, utilizando para ello técnicas de análisis que darán al oficial de crédito una idea sobre el socio, respecto de su organización empresarial, posibilidad técnica de realizar la inversión y posibilidad financiera para respaldar el mismo.

Resultado de esta dará, la factibilidad de la actividad a desarrollarse como crédito a implementarse. Para ello deberán corresponder a cada uno de los siguientes aspectos:

- Capacidad empresarial
- Identificación del socio
- Objetivo del préstamo.

Crédito.-

De acuerdo a **Joanna Ledgerwood (1999: 77)**, el crédito lo constituyen fondos prestados bajo condiciones de pago especificadas. Por lo general, los préstamos se otorgan con propósitos productivos, o sea, para la generación de ingresos en una empresa. Algunas IMFs también otorgan préstamos para consumo, vivienda y ocasiones especiales. Aunque muchas IMFs insisten en otorgar únicamente préstamos productivos, todo préstamo que contribuya a aumentar la liquidez del hogar libera los ingresos de la empresa, los cuales pueden ser reinvertidos en el negocio.

2.4.2.1.2. Proceso de Crédito.-

Según **Manfredo Añez (2009:18)**, menciona que El otorgamiento del crédito sigue unos ciertos lineamientos, a seguir cuyo final no es el otorgamiento o el desembolso de un capital, sino en la recuperación de la misma obligación.

a. Origen

En esta etapa de origen incluye todas aquellas actividades que se llevan a cabo antes de autorizar el desembolso de fondos provenientes de un crédito. El proceso de origen incluye la determinación de tipo de cliente o mercado meta que el intermediario quiere servir hasta los criterios específicos de análisis y aprobación crediticia para préstamos individuales, o en el caso de micro-finanzas, el crédito con garantías solidarias.

Durante esta etapa, la administración y la junta o Consejo deben decidir qué tipo de crédito desean tener en su cartera, con base a los conocimientos y la experiencia de sus funcionarios, el deseo del intermediario para asumir el riesgo y su estrategia de crédito y comercio en general.

Los factores que deben evaluar son:

1. la capacidad de pago y
2. el carácter o la reputación del deudor.

El primer factor incluirá la solidez financiera del deudor, su liquidez, habilidad para generar suficientes ingresos o flujos de efectivo para el pago de la deuda, el valor de garantías reales (cuando se requieren), y otras fuentes de pago tales como avales o fiadores (lo cual también requiere de la capacidad de pago).

El segundo implica una revisión de las experiencias pasadas del negocio del deudor, su historial de crédito y otras fuentes de información –datos proporcionados por vecinos, proveedores, etc., que den fe sobre su carácter y moral.

El proceso de aprobación de crédito se deberá definir claramente en la política de crédito. La misma debe ser implementada a través de procedimientos que sean del conocimiento de todas las personas involucradas en el proceso de crédito.

Un proceso estructurado de aprobación facilita un mayor nivel de revisión conforme el nivel de riesgo aumenta.

El desembolso de fondos es el paso final en la etapa de origen. Este proceso debe estar separado del área o personal de aprobación y debe servir como un punto de control interno. Antes de otorgar cualquier cantidad de fondos, el responsable debe asegurarse que toda la documentación está en el archivo, y se han recibido todas las firmas necesarias y si es necesario, se ha completado un examen legal.

b. Evaluación

Analizar y Evaluar los diferentes aspectos que permitan verificar la calificación del sujeto de crédito y la viabilidad del proyecto a ser financiado por el BdE, acorde con la Ley y las políticas de financiamiento vigentes en la entidad crediticia estatal.

c. Aprobación

Tomar conocimiento y analizar el “Informe de Evaluación” por parte del comité de crédito y la aprobación del mismo por la autoridad competente del BdE.

d. Legalización

Legalizar la operación de financiamiento a través del Contrato de Crédito.

e. El Seguimiento

La siguiente etapa en el proceso crediticio es el seguimiento de la deuda y es esencial para una buena administración del riesgo de crédito. El seguimiento se aplica en tres niveles:

- a) Los individuos a los que la entidad otorga crédito se deben visitar con cierta regularidad para asegurarse de que continúan siendo aceptables.
- b) Se le debe dar seguimiento a la cartera en su totalidad para mantener a la administración y la junta o consejo informados sobre la calidad y tendencias.
- c) Concentración de crédito (por industria, sector o grupo de deudores en el caso de micro finanzas) se deben monitorear para asegurarse de que los niveles de riesgos son razonables y de acuerdo con la política.

El seguimiento inicial y continuo de cada relación crediticia se deberá hacer por el oficial de crédito. El ejecutivo de crédito es el más cercano y el que cuenta con la mayor información sobre cada uno de los deudores y por lo tanto, es quién debe estar pendiente de cambios en la condición financiera del deudor.

f. Desembolsos

Realizar la operación del crédito, de acuerdo con las políticas institucionales y condicionantes particulares de cada financiamiento, previo a la entrega de los recursos económicos que permitirán ejecutar los proyectos de acuerdo al plan de inversiones.

g. La Recuperación o Cobro

Exigentes políticas de cobro son otro elemento esencial del proceso crediticio, las políticas deben definir estrictamente cuando se renuevan los préstamos o extienden los plazos y en que situaciones son adecuadas estas acciones, ya que la administración no las debe usar para reducir créditos vencidos o en estado de morosidad, o simplemente para aplazar alguna acción correctiva.

El ejecutivo de crédito es el más indicado para reconocer problemas potenciales o existentes, y el proceso de evaluación interna debe corroborar su habilidad y disposición para hacerlo. Al detectarse o anticiparse problemas en algún préstamo, una respuesta a tiempo es esencial.

2.4.2.1.3. Cartera de Crédito

Carlos Calderón (2012:1). Las carteras de crédito son fondos de préstamos que los bancos, compañías de inversión o incluso agencias de gobierno poseen y manejan. Las carteras de crédito son activos por los ingresos recurrentes que los pagos de préstamo crean. Sin embargo, una cartera de préstamos puede poner un negocio en peligro financiero, si muchos prestatarios no cumplen con el pago.

•Clasificación de la Cartera de Crédito.-

1. Créditos comerciales.

Son aquellos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

2. Créditos de consumo

Se entiende como créditos de consumo, a los préstamos otorgados a personas que tengan una fuente de ingresos fija o que tengan relación de dependencia sean estos empleados públicos o privados (aportación al seguro) cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual.

3. Créditos de vivienda

Aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

4. Microcrédito

Son aquellos créditos otorgados a un prestatario o un grupo de prestatarios pudiendo ser estas personas naturales o jurídicas cuyo destino sea el financiamiento de actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades.

Segmento Objetivo del Microcrédito

Suele estar conformada por gente pobre que no tiene acceso a los préstamos institucionales de la banca comercial o de otras instituciones públicas. Sin embargo, estos pobres tienen la capacidad de emprender actividades que eventualmente aumentarán su ingreso. Son los denominados “pobres emprendedores” y se diferencian de aquellos pobres que no tienen capacidad de llevar a cabo actividades económicas debido a la carencia de habilidades personales o al grado de indigencia en que se encuentran.

Estos últimos deben ser asistidos preferiblemente mediante otro tipo de programas sociales. No obstante, algunos programas de microcrédito se las han arreglado para asistir a los extremadamente pobres.

La buena identificación de la población objetivo es importante para la creación y el mantenimiento de la disciplina crediticia, que es una condición necesaria para la sustentación del programa.

Las mujeres constituyen un grupo objetivo común en los programas de microcrédito.

Esto se debe, entre otras razones, a que las mujeres han demostrado mejores cualidades empresariales y mejores tasas de repago que las registradas por los hombres.

La manera típica cómo funciona el microcrédito es otorgando un préstamo pequeño, cuyo monto está determinado por la capacidad de pago del prestatario, durante un período corto. Una vez pagado el primer préstamo, el prestatario puede optar

por un segundo préstamo mayor, ya que ha aprendido a gerencia sus inversiones y ha demostrado ser buen pagador. Si el beneficiario continúa pagando puntualmente puede optar a préstamos cada vez mayores. El tamaño máximo del próximo préstamo se determina por el desempeño en los pagos, declinando en una cantidad previamente establecida por cada cuota no pagada a tiempo. Se fija un número máximo de cuotas no pagadas a tiempo que hacen que el beneficiario deje de ser elegible para nuevos préstamos. Este mecanismo de control de pago es dinámico, y se recurre a él porque los pobres no tienen activos que puedan ser utilizados como colateral, lo cual representa uno de los principales obstáculos para acceder a los préstamos del sistema bancario institucional.

Objetivos del Microcrédito.-

- ✓ Reducir la pobreza
- ✓ Generar empleo
- ✓ Contribuir a los ingresos nacionales
- ✓ Lograr el crecimiento económico
- ✓ Estimular el sector privado
- ✓ Promover el espíritu empresarial

2.4.2.1.4. Control Interno.-

Según el **Grupo Nasaudit (2009: 2-5)**. El control interno es un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

Como proceso...

- Es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo.

- No es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que permean en las actividades de una organización.
- Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.
- Los controles deben constituirse “dentro” de la infraestructura de la Organización y no “sobre ella”.

Es llevado a cabo por la Dirección y el resto del personal...

- Es efectuado por personas.
- Es ejecutado por la gente de una Organización a través de lo que ellos hacen y dicen. La gente diseña los objetivos de la entidad y establece los mecanismos de control.
- La Dirección es responsable de la existencia de un eficaz y eficiente sistema de control. Aunque los directores tienen como obligación primaria la vigilancia del control, también proporcionan directrices y aprueban ciertas transacciones y políticas.
- Cada individuo dentro de la Organización tiene algún rol respecto al control interno.

Proporciona una seguridad razonable...

- No asegura con certeza el cumplimiento de los objetivos de la Organización, sino que contribuye a ello.
- No importa lo bien diseñado que esté el sistema de control, lo más que se puede esperar es que proporcione una seguridad razonable.

Eficacia del Sistema de Control Interno

- ✓ La eficacia del control interno se puede dar en tres niveles distintos.
- ✓ El control interno se puede considerar eficaz en cada una de las tres categorías respectivamente, si la dirección de la

Unidad tiene la seguridad razonable de que:

- Dispone de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la Unidad.

- Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.
- Se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta.

Si bien el control interno es un proceso, su eficacia es el estado o la situación del proceso en un momento dado.

COSO II: ENTERPRISE RISK

Como lo comentamos en uno de nuestros anteriores boletines, existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004. La versión del 2004 es una ampliación del Informe original, para dotar al Control Interno de un mayor enfoque hacia el Enterprise Risk Management, o gestión del riesgo.

Es por eso que hoy queremos presentarles el primero de dos artículos relacionados con COSO II Enterprise Risk Management.

Componentes de la administración de riesgos – COSO II ERM

1. Ambiente interno.

El ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan.

Los factores que se contempla son:

- ✚ Filosofía de la administración de riesgos
- ✚ Apetito al riesgo
- ✚ Integridad y valores éticos
- ✚ Visión del Directorio
- ✚ Compromiso de competencia profesional
- ✚ Estructura organizativa
- ✚ Asignación de autoridad y responsabilidad
- ✚ Políticas y prácticas de recursos humanos

2. Establecimiento de objetivos.

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

3. Identificación de riesgos.

Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

Técnicas e identificación de riesgos

- ✓ Existen técnicas focalizadas en el pasado y otras en el futuro
- ✓ Existen técnicas de diverso grado de sofisticación
- ✓ Análisis PEST (Factores políticos o gubernamentales, económicos, tecnológicos y sociales).
- ✓ Análisis DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)

Ejemplos:

- Inventarios de eventos
- Análisis de información histórica (de la empresa/sector)
- Indicadores de excepción
- Entrevistas y cesiones grupales guiadas por facilitadores
- Análisis de flujos de procesos

Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o combinado, representando los primeros riesgos inmediatos, medianos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del ERM.

4. Evaluación de riesgos.

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (más objetivos).

5. Respuesta al riesgo.

La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

Las categorías de respuesta al riesgo son:

- ✚ Evitarlo: Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo
- ✚ Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos
- ✚ Compartirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo
- ✚ Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo

En cuanto a la visión del portafolio de riesgos en la respuesta a los mismos, ERM establece:

- ✓ ERM propone que el riesgo sea considerado desde una perspectiva de la entidad en su conjunto de riesgos
- ✓ Permite desarrollar una visión de portafolio de riesgos tanto a nivel de unidades de negocio como a nivel de la entidad
- ✓ Es necesario considerar como los riesgos individuales se interrelacionan
- ✓ Permite determinar si el perfil de riesgo residual de la entidad está acorde con su apetito de riesgo global.

6. Actividades de control.

Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo efectivamente.

7. Información y comunicación

La información relevante se identifica, captura y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación efectiva debe producirse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través, y hacia arriba de la entidad.

8. Monitoreo

La totalidad de la administración de riesgos corporativos es monitoreada y se efectúan las modificaciones necesarias. Este monitoreo se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez. La administración de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente, sino un proceso multidireccional e iterativo en el cual casi cualquier componente puede e influye en otro.

2.4.2.2. Marco conceptual variable dependiente

2.4.2.2.1. Índice de Morosidad

Según **Daniel Pazmiño (2011:24)**. Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta.

$$IMOR = \frac{Cartera Vencida}{Cartera Total}$$

Uno de los principales riesgos que enfrenta la industria bancaria es el riesgo de crédito, es decir, el riesgo de que sus deudores pierdan la capacidad de pago (total o parcialmente), de las obligaciones comprometidas. Las pérdidas originadas por la materialización de este riesgo tienen efectos negativos, sobre la rentabilidad y el nivel de adecuación de capital de cada institución bancaria.

Por otra parte, las provisiones por riesgo de crédito se constituyen, en teoría, con el objeto de cubrir las pérdidas esperadas originadas en la cartera de colocaciones.

Por este motivo es importante conocer los factores que explican su evolución al momento de evaluar la estabilidad del sistema bancario.

- Consejos prácticos para evitar la morosidad

Según **Pere Brachfield (2008:76)**. Para evitar los impagos y controlar la morosidad, las empresas crediticias deben seguir los siguientes consejos:

- a) **Comprobar la solvencia del cliente:** consiste en pedir informes de solvencia, capacidad de pago y seriedad mercantil de sus clientes.
- b) **Documentar las operaciones desde el inicio hasta el final:** redactar un contrato que contenga condiciones generales de garantía, intentando que el cliente firme una copia del mismo, para que quede constancia de que las conoce y que las acepta.
- c) **Pedir garantías:** dichas entidades deben solicitar garantías o avales a sus clientes, evitando con esto riesgos innecesarios.

- d) **Aumentar la juridicidad de la operación:** consiste en conseguir que el cliente firme pagarés, letras o cheques para tener un crédito documentado con mayor protección.

- e) **Otorgar a cada cliente un límite de riesgo:** para evitar de esta manera pérdidas elevadas si se produce una situación de morosidad.

- f) **Aprobar un sistema proactivo de cobro:** la pro actividad en la cobranza consiste en adelantarse a los problemas y actuar resolutivamente antes de que se produzcan.

- g) **Evitar fijar objetivos de facturación demasiado ambiciosos:** tratar de que no sean demasiado exagerados ya que cobros excesivos incrementarán aún más el nivel de morosidad.

- h) **Registro de morosos:** es conveniente incluir a los morosos en los Registros de Impagados ya que de esta forma se limitan las posibilidades de que le den un crédito hasta que no haga frente a su deuda.

2.4.2.2.2. Gestión de Cobranza

La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas.

Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

• Etapas

1. Etapa Preventiva

Llamadas antes del vencimiento de una cuota (capital y/o intereses) de la(s) obligación(es) de un cliente con el objeto de

recordar el próximo pago o vencimiento. Esta labor se enmarca dentro de las tareas de seguimiento y acompañamiento a nuestros clientes.

2. Etapa Administrativa

Una vez la obligación presente desde un día de mora y no superior a 30 días, se iniciará un proceso de cobro de las obligaciones por intermedio de llamadas, cartas, mensajes de texto y/o telefónicos.

3. Etapa Pre jurídica

Si cubiertas las anteriores etapas el Banco no ha recibido el pago efectivo de los valores en mora, a partir del día 31 y hasta el día 90 ó de acuerdo al nivel de riesgo, se trasladará la gestión de recuperación a personas jurídicas o personas naturales externas especializadas en la actividad de cobranza persuasiva en aras de no iniciar el cobro jurídico. Se realizará el envío de cartas, llamadas, mensajes de texto y/o telefónicos; y en algunos casos, gestión personalizada al deudor por medio de visita

4. Etapa Jurídica

A partir del día 91 de mora o de acuerdo al nivel de riesgo, se iniciará esta gestión a través de Abogados Externos y Casas de Cobranza Jurídica.

2.4.2.2.3. Gestión de Riesgo

Origen del Riesgo

Según **Alfonso Lara (2005: 17-20)**. “La palabra riesgo proviene del latín risicare, que significa atreverse o transitar por un sendero peligroso en realidad tiene un significado negativo relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida. Sin embargo, el riesgo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión en particular. En finanzas, el concepto de riesgo se relaciona con

las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión”.

Control de Riesgos

El control de riesgos ha pasado a ocupar un lugar importante en la empresa moderna, contribuyendo, cada vez más, al cumplimiento de los objetivos y metas previstas en la organización. Para alcanzar el éxito, cualquier entidad tiene que contar con la gestión bien organizada de los riesgos.

La administración de los riesgos es la disciplina que combina los recursos financieros, humanos, materiales, y técnicos de la empresa, para identificar y evaluar los riesgos potenciales y decidir cómo manejarlos con una combinación óptima de costo-efectividad.

Como califican el riesgo los entes reguladores estatales

Las entidades del estado encargadas de vigilar a las instituciones financieras, tanto públicas y privadas, han calificado el riesgo de la cartera de crédito, en cinco categorías: a= crédito de riesgo normal, b= crédito de riesgo potencial, c=crédito de riesgo real, d= crédito de alto riesgo y e= créditos irrecuperables; para que con base en estas categorías se realicen provisiones en la cartera cuya finalidad es proteger los ahorros del público y a los inversionistas de las instituciones financieras.

El ente regulador de cada país, determina el número de días de cada categoría, para clasificar la cartera por antigüedad, así como el porcentaje de provisión que se debe aplicar.

Mediante análisis de informes o visitas de inspección, revisan la calificación efectuada a la cartera de crédito y si es del caso ordenan correcciones sobre determinados deudores, modificando la calificación del riesgo.

Categoría A: Crédito de Riesgo Normal

Esta categoría reúne las siguientes características:

- ✓ Deudores que hayan cumplido a cabalidad con los términos de la obligación
- ✓ Flujos ordinarios de caja y de ingresos propios que permiten presumir un comportamiento no desfavorable de pago.
- ✓ Garantías fácilmente liquidables y de suficiente cobertura

Categoría B: Créditos de Riesgo Potencial

Esta categoría reúne las siguientes características:

Prestatarios con créditos vigentes y con dificultades para generar recursos propios que le permitan pagar.

- ✓ Una parte del crédito puede ser irrecuperable.
- ✓ Con algún incumplimiento parcial y ocasional respecto a las condiciones originalmente pactadas
- ✓ Causado por situaciones relacionadas con el cliente, su microempresa o por vacíos o deficiencias en el análisis de la solicitud de crédito

Categoría C: Créditos de Riesgo Real

Esta categoría reúne las siguientes características:

- ✓ Prestatarios que manifiesten deficiencias en su capacidad de pago
- ✓ Determinadas por insuficiencias en los flujos de ingresos o de utilidad operacional
- ✓ Con señales claras de dificultades para dar cumplimiento al pago de capital o intereses
- ✓ Atrasos en el pago de todas las obligaciones.
- ✓ Deudores con garantía insuficientes para hacerlas líquidas o porque su ejecución es menor al monto del crédito garantizado.
- ✓ Deudores con información financiera deficiente o de difícil confiabilidad

Categoría D: Créditos de Alto Riesgo

Esta categoría reúne las siguientes características:

- ✓ Créditos de los cuales se espera una recuperación parcial, lo que implica pérdida de una parte significativa de los mismos.
- ✓ Ocasionan prórrogas de los vencimientos, capitalizaciones de todo o parte de los montos adeudados
- ✓ Sin posibilidades ciertas de revertir el continuo deterioro en sus flujos de ingreso y en su patrimonio.
- ✓ Deudores respecto de los cuales se ha iniciado cobranza judicial.

Categoría E: Créditos Irrecuperables

Esta categoría reúne las siguientes características:

- ✓ Deudores cuyos créditos se consideran irrecuperables o de tan escaso valor de recuperación que los esfuerzos adicionales de cobro resultan ser más costosos y su mantenimiento como activo en el balance general no se justifica.
- ✓ Prestatarios con reconocida insolvencia que presentan graves problemas operacionales y financieros
- ✓ En mora con respecto al pago de sus obligaciones que enfrenten cobros judiciales por parte de sus acreedores.
- ✓ Con actividad productiva paralizada o limitada con garantías muy débiles

Administración Financiera

Según **Alfonso Ortega Castro (2002)**. “La Administración Financiera se define por las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones las funciones financieras clave son: La Inversión, el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización. Los fondos son obtenidos de fuentes externas e internas de financiamiento y asignados a diferentes aplicaciones. Para las fuentes de financiamiento, los beneficios asumen la forma de rendimientos reembolsos, productos y servicios. Por lo tanto las principales funciones de la administración financiera son planear, obtener y utilizar los fondos para maximizar el valor de una empresa, lo cual implica varias actividades importantes. Una buena Administración Financiera coadyuva a que la compañía alcance sus metas, y a que compita con mayor éxito en el mercado, de tal forma que supere a posibles competidores.

Etapas de la Administración financiera:

1. Análisis financiero: evaluación de las cifras del pasado de la empresa.
2. Planeación financiera: evalúa la proyección de las cifras de la empresa
3. Control financiero: evalúa y corrige las desviaciones que pueden presentar las cifras actuales

2.5. HIPÓTESIS

La inadecuada concesión de créditos es lo que provoca altos índices de morosidad, en la Pastoral Social Caritas Ambato.

2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

- **Variable independiente:** concesión de créditos
- **Variable dependiente:** índices de morosidad
- **Unidad de observación:** Pastoral Social Caritas Ambato
- **Términos de relación:** es lo que provoca

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

La presente investigación es predominantemente cuantitativa, porque los objetivos, procesos y los resultados obtenidos en la investigación serán conocidos por los directivos y el investigador.

En el presente estudio, se utilizará esta metodología para estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos, las relaciones que existen para proporcionar una adecuada manera de establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

Para el presente trabajo de investigación se tomará como base la investigación de campo misma que se realiza en el lugar donde se produce los hechos denominado Pastoral Social Caritas Ambato. Ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato contando con la participación de los Directivos y el personal Administrativo-Contable. Para así poder actuar en el contexto y transformar una realidad.

Según **Pedro García Avendaño (2005:35)**. La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigativos, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna. Claro está, que en una investigación de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas a partir de los cuales se construye el marco teórico.

No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, los esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

La investigación de campo al igual que la documental, se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo.

Se adoptó este tipo de investigación, porque permite acceder a los datos reales en el lugar de los hechos, mediante la consulta o fuentes primarias, utilizando técnicas como: encuestas, cuestionarios; que permitan conocer la situación de la empresa, con el propósito de describir, interpretar y entender su naturaleza, por lo cual es necesario acudir al objeto de estudio para realizar la investigación directamente con el personal involucrado del Departamento de Micro finanzas.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Según **Mauricie Eyssautier de la Mora (2006:159)**. La investigación documental es aquella que depende exclusivamente de fuentes de datos secundarios, o sea, aquella información que existe en documentos y materiales de índole permanente y a la que se puede acudir como fuente de referencia en cualquier momento y lugar sin alterar su naturaleza o sentido para poder comprobar su autenticidad.

Estos datos publicados se encuentran en las bibliotecas públicas o en internet. Una vez que se tiene el planteamiento del problema se debe efectuar un estudio del material bibliográfico que pudiera existir en el área de interés para el investigador. Los objetivos que se pretenden alcanzar con esta investigación documental son los siguientes:

- a) Asegurarse de que no se haya pasado por alto ninguna variable importante que tuviera impacto en el problema bajo estudio.
- b) Documentarse sobre aquellos datos relacionados con otros estudios y que podrán servir de fundamento para basar el marco teórico de trabajo.
- c) Fortalecer y comprobar si las variables y la operacionalidad de los conceptos subjetivos fueron correctas. Los diversos

autores que tratan del tema utilizan términos concretos para definir las variables y conceptos similares.

- d) Señalar los trabajos de investigación previos que se hayan realizado alrededor del problema a investigar. Se debe identificar el lugar que guarda dentro de la investigación.
- e) Demostrar que el campo de la investigación que circunda el problema ha sido explorado por el investigador para que su razonamiento y justificación para conducir esta investigación tenga sustancia, relevancia y merito científico.

El trabajo de investigación tendrá información secundaria sobre el tema de investigación obtenida a través de libros, tesis, proyectos, revistas, internet, así como de documentos válidos y confiables a manera de información primaria.

En esta investigación se ha aplicado la metodología de campo ya que se realizaron visitas a la empresa y se utilizó la investigación bibliográfica-documental, haciendo uso de lectura de libros, revistas y tesis.

El presente proyecto servirá para respaldar la información que utilizaremos en la investigación, ya que necesitamos documentos de autores que respalden las diferentes teorías relacionadas con el tema que permitirá fundamentar teóricamente este trabajo.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación exploratoria

Según **Ángel Fernández Nogales (2004:31)**. La investigación exploratoria es la más apropiada para realizar una primera aproximación al problema porque facilita un primer reconocimiento del problema planteado y de las posibles acciones a desarrollar. En este caso suelen resultar más adecuadas las técnicas cualitativas. Las técnicas cualitativas estudian mediante procedimientos no estructurados los aspectos internos y profundos del individuo con la finalidad de describir las causas y motivaciones de su conducta. La validez de sus resultados se fundamenta en la intensidad del análisis y

no en la extensión del mismo, por consiguiente estudian de forma exhaustiva muestra reducidas.

Este tipo de investigación permitirá destacar los aspectos importantes o fundamentales de la problemática determinada, permitiendo ubicar el problema a ser investigado y encontrando procedimientos adecuados que ayudarán a mantener contacto con la realidad de la empresa.

3.3.2. Investigación descriptiva

Según **William G. Zikmund y Barry J. Babin (2007: 51)**. El propósito de la investigación descriptiva como se deduce de su nombre es describir las características de objetos, personas, grupos, organizaciones o entornos es decir tratar de “pintar un cuadro” de una situación.

Es frecuente que los gerentes de marketing necesiten determinar quien compra un producto, indagar el tamaño del mercado, identificar las acciones de sus competidores.

Este tipo de investigación será útil para obtener una investigación con un mayor nivel de profundidad en su estudio, debido a que se podrá determinar características fundamentales del problema de estudio, es decir como es y cómo se está presentando este problemática en la empresa.

3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)

Según **Cesar Augusto Bernal Torres (2006: 113)**. Para Salkind, la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables.

De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto de la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún

momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro.

Este tipo de investigación servirá para el estudio de las variables del proyecto, ya que permitirá determinar el comportamiento o el grado de relación que existe entre las variables de estudio.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según **M. Teresa Icartlsern y otros (2006:55)**. La población es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita.

Esta diferenciación es importante cuando se estudia una parte y no toda la población, pues la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabajará en función de estos dos tipos de población.

TABLA 5. Nómina oficial de los servidores de la Pastoral Social Caritas Ambato.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES/ SOCIAL CARITAS AMBATO	OBSERVACIÓN
1	Altamirano Santos Paulina Cecilia	Secretaria
2	Enríquez Amores Patricia Araceli	Cajera
3	Arévalo Villacís Sandra Elizabeth	Asesora Micro fianzas
4	Garzón Paredes Diana Carolina	Asesores de Crédito
5	Gutiérrez Fiallos Elsa Maribel	Asistente de Cartera
6	Jiménez Zumbana Paola Cristina	Responsable de Cartera

TABLA 5. Nómina oficial de los servidores de la Pastoral Social Caritas Ambato.

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES/ PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO	OBSERVACIÓN
7	Llerena Llerena Nancy Piedad	Contadora
8	Moreno Mejía Mario Alberto	Director Financiero
9	Moya Gallo Israel Leoncio	Asesor Micro finanzas
10	Rivadeneira Sarabia María Auxiliadora	Asesora Micro finanzas
11	Robalino Bermeo Freddy Ramiro	Coordinador Micro finanzas
12	Robalino Maldonado Gonzalo Javier	Asesor Micro finanzas
13	Sacón Romero Darwin Julio	Asesor Micro finanzas
14	Santamaría Buenaño Aldo Rainier	Asesor Micro finanzas
15	Tutiven Valle Carlos Armando	Asesor Micro finanzas
16	Vargas Velastegui Oscar Renan	Asesor de Crédito
17	Villacís Valencia Aracelly Lourdes	Asesora de Crédito
18	Villena López Marcela Elizabeth	Cajera
19	Yanchaluisa Pimposa Luis Raúl	Asesor Micro finanzas

Fuente: Pastoral Social Caritas Ambato. Departamento de Tesorería

Elaborador por: Paola Núñez (2013)

3.4.2. Muestra

Como en el presente estudio se ha visto la necesidad de investigar a la población de la empresa, misma que posee una población grande, por lo que se tendrá que aplicar una fórmula, debido a que se dispone de datos reales obtenidos del lugar de la investigación, con el fin de poder comprobar la hipótesis, misma que será objeto de muestreo, la población a ser investigada será tomada de la Pastoral Social Caritas Ambato, permitiendo establecer una muestra.

Según **Víctor Manuel MENDIVIL ESCALANTE (2002:33)**. Cuando el universo a probar (es decir, la cuenta a revisar) es demasiado grande (por ejemplo, para revisar la cuenta de activos fijos y de los empleados mismos que están integrados con más de 100 activos y empleados, es importante utilizar muestreo estadístico. El muestreo estadístico es una técnica científica que permite la selección aleatoria, pero precisa, de las partidas que deben ser probadas para obtener conclusiones fidedignas respecto del universo. Es decir, que en muestreo

estadístico la selección de las partidas ya no depende del criterio del auditor sino de lo que el método científico indique.

El muestreo estadístico, como una técnica identifica tiene la ventaja extraordinaria de reducir sensiblemente el tamaño de la muestra frente a universos muy grandes, de tal suerte que con esfuerzo relativamente menor, se pueden sacar conclusiones fidedignas respecto de tales universos.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización o diseño de las variables es un proceso mediante el cual la variable se transforma de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible.

Las variables difieren según su nivel de abstracción o complejidad. La variable “acceso a los servicios de salud” es más abstracta que la variable “edad”. En esta última, su referente empírico (indicador) es directamente observable y medible: años de edad; mientras que para medir la primera, se necesita desglosarla en otras subvariables que son directamente observables y medibles.

Una vez definida una variable de medición compleja, se identifican y definen sus subvariables o dimensiones. Luego se establecen los indicadores de cada una de ellas. Los indicadores señalan la forma de medir la variable o sus dimensiones. A este proceso se le denomina operacionalización o diseño de una variable.

Los indicadores deben ser establecidos en términos de la cantidad o cualidad del atributo, expresando la respectiva unidad de medida y la forma de medida o expresión matemática para calcularlo.

Los indicadores pueden ser utilizados para:

- Medir el estado de la variable en un momento determinado
- Medir cambios de la variable. (Hevtor Daniel Lerma: 2001:76)

De acuerdo a la operaconalización de las variables se encontró que estas si son medibles y que son de gran uso para poder obtener más información detallada acerca de los temas de interés que se pueden aplicar en una encuesta, ya que las variables son establecidas en términos de cantidades y expresado en unidades de medida.

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

Variable: Concesión de Créditos				
CONCETUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS – INSTRU.
<p>La concesión de créditos es un procedimiento de análisis y evaluación que se realiza antes de otorgar un crédito, específicamente a las solicitudes de los socios, con la finalidad de conocer el monto, plazos, garantías, capacidad de pago y forma de pago.</p>	<p>Procesos Crediticios</p>	$\frac{\text{Políticas Aplicadas}}{\text{Políticas Establecidas}}$ $\frac{\text{Solicitudes de Crédito Aprobadas}}{\text{Total Solicitudes Recibidas}}$	<p>¿En el proceso de concesión de créditos se cumple con las políticas y actividades establecidas por la empresa?</p> <p>¿La concesión de créditos se realiza a base de una solicitud debidamente aprobada?</p> <p>¿Se realiza un seguimiento del destino del crédito, con el objetivo de verificar que no se destinen a otras actividades para las cuales no fue solicitado?</p> <p>¿Se realiza un análisis de antigüedad de saldos?</p> <p>¿La empresa cuenta con un departamento de cobranzas y se realiza un análisis de gestión de cobros?</p>	<p>Encuesta al personal administrativo(Ver Anexo 3)</p>

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

Variable: Índices de Morosidad				
CONCETUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS – INSTRU.
Índice de morosidades uno de los principales riesgos del crédito que se produce por el incumplimiento de pago de las obligaciones de los socios. Mide la cartera vencida frente a la cartera total de la empresa.	Riesgos Control Interno	$\frac{\text{Socios Morosos}}{\text{Total Socios}}$ $\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$ $\frac{\text{Recomendaciones Acatadas}}{\text{Recomendaciones realizadas} * 100}$	<p>¿Considera usted que el incumplimiento de los créditos se debe a?:</p> <p>¿Cree usted que el pago impuntual de las cuotas de los socios influye en el incremento de los índices?</p> <p>¿El inadecuado proceso de concesión de créditos y su consecuente recuperación han provocado altos índices de morosidad durante el año 2013?</p> <p>¿Se han aplicado políticas para bajar la morosidad?</p> <p>¿Con un sistema de control interno para los procesos de concesión y recuperación de cartera se puede reducir los índices de riesgo y morosidad?</p>	Encuestas al personal administrativo. (Ver Anexo 3)

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos (ver Pág. 15- Capítulo 1) e hipótesis de investigación (ver Pág. 60- Capítulo 2), de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente, considerando los siguientes elementos:

- ***Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.*** En el proceso de investigación se realizarán encuestas a los empleados y directivos de la Pastoral Social Caritas Ambato (ver Pág. 65-66).
- ***Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.*** En el presente estudio se seleccionó la encuesta para ser realizadas a empleados de la empresa.

Según **Teresa Pintado Blanco y otros (2008:82)**. La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa. En ella, el encuestador se pone en contacto con el encuestado con el fin de obtener información, ya sea escrita o verbal.

Ese proceso de comunicación se realiza mediante un cuestionario, herramienta básica.

En la encuesta es básico obtener una información estructurada y homogénea de todos los individuos analizados, de tal forma que a todos se les pregunta lo mismo y de idéntica manera, con el fin de obtener conclusiones numéricas.

La información se puede conseguir a través de diferentes tipos de encuesta.

La encuesta servirá para reunir y obtener datos numéricos relacionados al estudio del problema, por lo que se realizarán preguntas a los empleados de la Pastoral Social Caritas Ambato, mismo que ayudará en la obtención de resultados y aplicación de la misma.

- ***Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.*** Los instrumentos fueron estructurados por el investigador, encuestas. (ver Pág. 62) y (ver Anexos 3)

- ***Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).***

En la investigación participarán en el equipo de trabajo, sin remuneración las siguientes personas. Ing. Lorena Núñez quien me brindará su ayuda al realizar las funciones de tabulación de la información.

- ***Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.*** Cómo, dónde y cuándo se aplicarán las técnicas de recolección de la información.

En esta investigación se aplicó el método científico por medio de las encuestas realizadas a 19 empleados de la Pastoral Social Caritas Ambato, mismo que se efectuará la primera semana de

Diciembre del 2013, las que contienen aspectos relativos a las dos variables en estudio, esto servirá para recolectar la información obtenida por medio de las encuestas que se realizarán para obtener datos acerca del tema de estudio.

TABLA 6. Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	¿Cómo? En el trabajo investigativo, se aplicó el método científico.
	¿Dónde? Para la aplicación de encuestas se realizará en la Pastoral Social Caritas Ambato.
	¿Cuándo? Se efectuó en la primera semana del mes de Diciembre del 2013.

Fuente: Pastoral Social Caritas Ambato

Elaborador por: Paola Núñez (2013)

Según **Mario Tamayo y Tamayo (2004:182)**. Se explica aquí el procedimiento, lugar y condiciones de la recolección de datos. Esta sección es la expresión operativa del diseño de investigación, la especificación concreta de cómo se hará la investigación. Se incluye aquí:

- a) Si la investigación será a base de lecturas, encuestas, análisis, de documentos u observación directa de los hechos;
- c) Los pasos que se darán; y posiblemente,
- d) Las instrucciones para quien habrá de recoger los datos.

La recolección de los datos depende en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, y puede efectuarse desde la simple ficha bibliografía, observación, entrevista, cuestionarios o encuestas y aun mediante ejecución de investigaciones para este fin.

Tabulación: Es una parte del proceso técnico en análisis estadístico de los datos. La operación esencial en la tabulación es el recuento para determinar el número de casos que encajan en las distintas categorías. El término marginales es utilizado para referirnos a simples recuentos de frecuencias en los que concurren las diversas categorías con los datos.

Los términos tabulación cruzada o encuentro son utilizados con frecuencia para referirnos a la tabulación del número de casos que ocurren conjuntamente en dos o más categorías.

La estadística ha sido descrita por Lundberg, como la “recopilación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos.

La recolección de la información nos servirá para poder obtener información mediante la encuesta, con esta información lo que se realizará es la recolección de datos y después se procederá a obtener datos estadísticos mismos que servirán para la interpretación de datos numéricos.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Plan de procesamiento de información

- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.** Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria (de campo).

TABLA 7. Cuantificación de Resultados

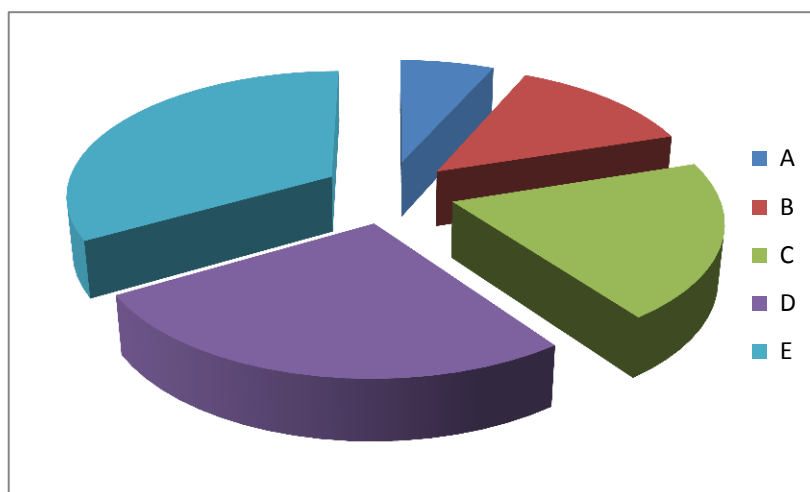
OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %

Fuente: Pastoral Social Caritas Ambato, encuesta

Elaborador por: Paola Núñez (2013)

- **Representaciones gráficas.** Ejemplo de figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.

GRÁFICO 5. Representación Gráfica de Resultados



Fuente: Pastoral Social Caritas Ambato, encuestas

Elaborador por: Paola Núñez (2013)

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Comprobación de hipótesis.** Para la demostración del presente estudio es necesario realizar la comprobación, para ello se aplicará la prueba del CHI-CUADRADO (χ^2) que permite establecer valores observados y esperados admitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se necesita verificar, debido a que en la encuesta se recopiló información acerca de los procesos de colocación y recuperación de créditos en la Pastoral Social Caritas Ambato.

Pasos para demostración de Hipótesis por X^2

1. Determinación de fe y completar tabla de contingencia.
2. Planteamos la hipótesis (H_0 , H_1).
3. Determinamos a.
4. Calculamos X^2
5. Decisión- Conclusión.

En una población que se distribuye normalmente con varianza σ^2 , seleccionamos aleatoriamente muestras independientes de tamaño n y calculamos la varianza muestral s^2 para cada muestra. El estadístico muestral $x^2 = \frac{(n-1)s^2}{\sigma^2}$ tiene una distribución chi cuadrado.

Denotamos chi cuadrado por x^2 , pronunciada “ji cuadrado”. (Las ecuaciones matemáticas específicas que se utilizan para definir a la distribución).

Propiedades de la distribución del estadístico chi cuadrado.

1. La distribución chi cuadrado no es simetría, a diferencia de las distribuciones normal y t de Student.
2. Los valores de chi cuadrado pueden ser cero o positivos, pero no negativos.
3. La distribución chi cuadrado es diferente para cada número.

Fórmula de cálculo de (X^2)

$$x^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**
Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y

recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

TABLA 8. Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>Evaluar el proceso de concesión de créditos con la finalidad de verificar el cumplimiento de políticas y actividades establecidas por la empresa.</p>	<p>Los procesos de concesión de créditos solo se cumplen en un 58%, debido a que los asesores hacen uso de las políticas y actividades establecidas por la empresa de manera incorrecta, por lo que se ha podido observar que se realiza un análisis superficial de la información del socio previo a la concesión del crédito.</p>	<p>Crear un manual de normas y procedimientos con la finalidad de llevar un orden lógico de las actividades de control interno para las actividades de colocación y recuperación de los créditos.</p>
<p>Determinar de qué manera incide el proceso de concesión de créditos y su consecuente recuperación, en los altos índices de morosidad.</p>	<p>El 42% de los empleados de la Pastoral conoce que el inadecuado proceso de concesión de créditos y su consecuente recuperación han provocado altos índices de morosidad en la empresa durante el año 2013.</p>	<p>Elaborar políticas para reducir los índices de morosidad en el que se dé un trato especial a las deudas más significativas, es decir proponer una renegociación de la deuda.</p>
<p>Proponer un sistema de control interno para los procesos de colocación y recuperación de créditos, con la finalidad de reducir los índices de riesgo y de morosidad</p>	<p>El personal de la empresa cree que un sistema de control interno para la concesión y recuperación de cartera puede ayudar a reducir los índices de riesgo y de morosidad, facilitando conocer el grado de eficiencia y eficacia de los procesos actuales de la empresa.</p>	<p>Realizar un control interno con la finalidad de realizar una evaluación, que conlleve a verificar, si las políticas están siendo aplicadas de manera adecuada, estableciendo métodos o pasos a seguir</p>

Fuente: Pastoral Social Caritas Ambato

Elaborador por: Paola Núñez (2013)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez aplicada la encuesta (Anexo 3), como instrumento de investigación a los empleados de la Pastoral Social Caritas Ambato, se procedió a realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos y comprobar la hipótesis, con la finalidad de conocer de mejor manera las falencias de la empresa y determinar alternativas o soluciones a la problemática de la presente investigación.

4.2. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se utilizó la encuesta como herramienta que permita realizar un diagnóstico a los procesos de concesión de créditos, a 19 empleados administrativos de la Pastoral Social Caritas Ambato.

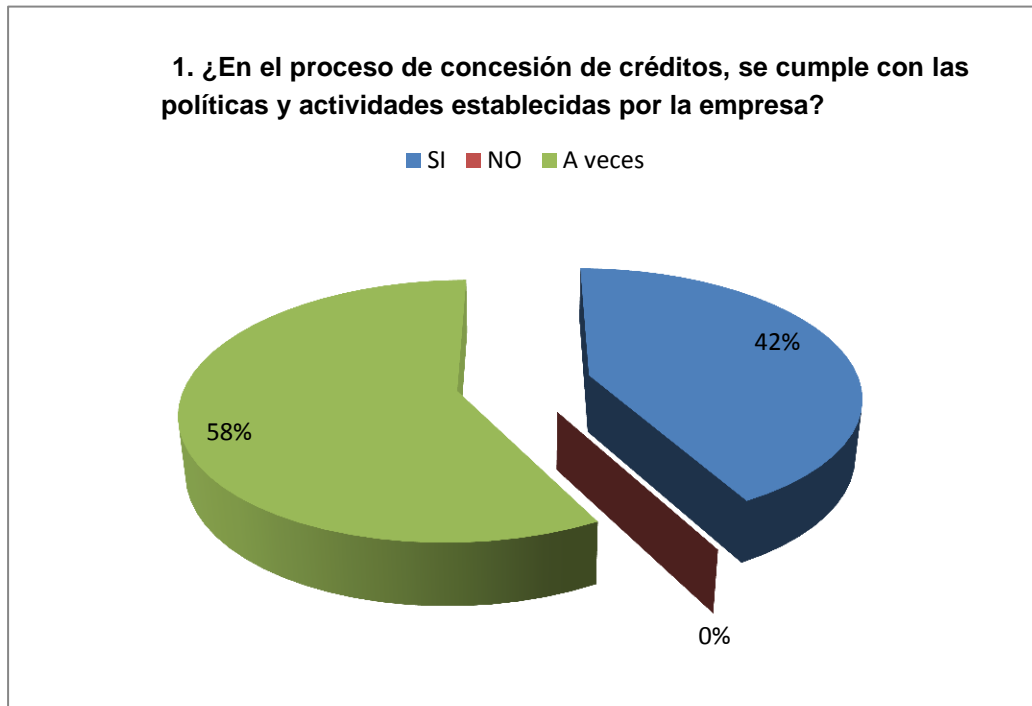
1. ¿En el proceso de concesión de créditos se cumple con las políticas y actividades establecidas por la empresa?

TABLA N° 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	42
NO	0	0
A VECES	11	58
TOTAL	19	100

Fuente: La Encuesta
Elaborado: Paola Núñez

GRÁFICO N°6



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado: Paola Núñez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población que corresponde a 19 empleados, el 58% respondió que a veces se cumplen con las políticas de crédito, mientras que el 42% respondió que si se cumplen con dichas políticas y actividades establecidas por la empresa.

De las respuestas obtenidas por el 58% de los encuestados se determinó que:

- Existe un alto índice de incumplimiento de las políticas y actividades establecidas por la empresa, debido a que los créditos son utilizados de manera incorrecta e inoportuna.

2. ¿La concesión de créditos se realiza a base de una solicitud debidamente aprobada?

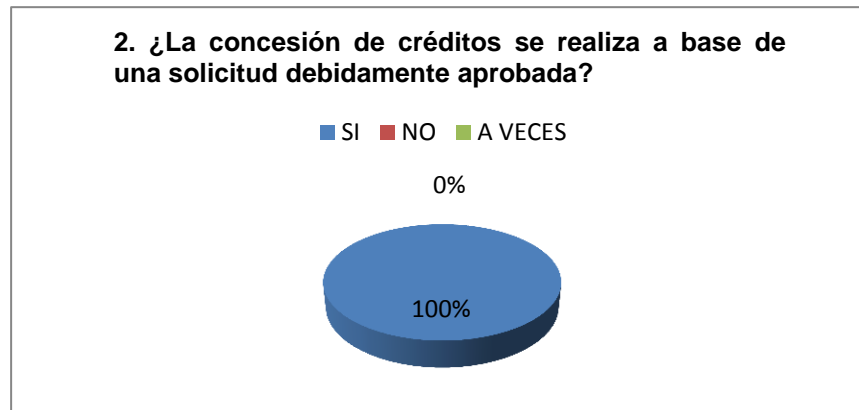
TABLA N° 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	100
NO	0	0
A VECES	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: La Encuesta

Elaborado: Paola Núñez

GRÁFICO N°7



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado: Paola Núñez

ANÁLISIS - INTERPRETACIÓN

Como se puede observar del total de 19 empleados encuestados acerca de si se realiza un adecuado proceso de calificación del socio para la concesión del crédito, el 100% de los empleados respondió afirmativamente.

Mediante las encuestas se permitió conocer:

- La solicitud es un requisito fundamental para la entrega del crédito, ya que es analizado y aprobado por el comité de crédito antes de la concesión del mismo.

3. ¿Se realiza un seguimiento del destino del crédito, con el objetivo de verificar que no se destinen a otras actividades para las cuales no fue solicitado?

TABLA N° 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	15
NO	10	53
A VECES	6	32
TOTAL	19	100

Fuente: La Encuesta
Elaborado: Paola Núñez

GRÁFICO N°8



Fuente: Tabla N° 11
Elaborado: Paola Núñez

ANÁLISIS – INTERPRETACIÓN: Del total de 19 empleados encuestados acerca de si se realiza un seguimiento al destino del crédito, el 53% respondió negativamente, mientras que el 32% respondió que a veces se realiza el seguimiento del crédito, y el 15% respondió positivamente.

De acuerdo a los datos se ha determinado que:

- No existe una permanente comunicación con el socio para saber cómo se está utilizando el dinero recibido, para conocer si la inversión realizada está dando resultado, o si está perdiendo lo invertido.

4. ¿Se realiza un análisis de antigüedad de saldos?

TABLA N° 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	79
NO	4	21
TOTAL	19	100

Fuente: La Encuesta
Elaborado: Paola Núñez

GRÁFICO N°9



Fuente: Tabla N° 12
Elaborado: Paola Núñez

ANÁLISIS - INTERPRETACIÓN

De los 19 empleados encuestados que corresponden al 100% de la población, el 79% de los empleados respondió que si se realiza un análisis de antigüedad de saldos, y el 21% respondió que no se realiza un análisis.

El 21% de los encuestados cree que:

- No se analiza el comportamiento del socio en ciclos anteriores y capacidad de pago.

5. ¿La empresa cuenta con un departamento de cobranzas y se realiza un análisis de gestión de cobros?

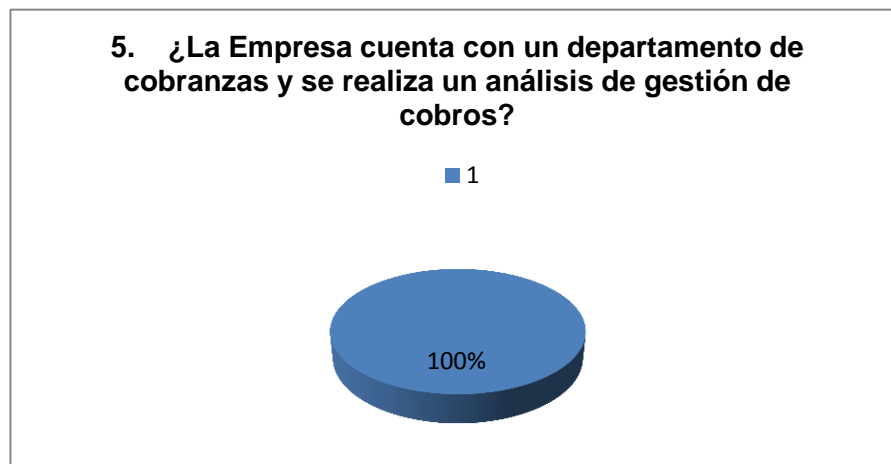
TABLA N° 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	19	100
SI	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: La Encuesta

Elaborado: Paola Núñez

GRÁFICO N°10



Fuente: Tabla N° 13

Elaborado: Paola Núñez

ANÁLISIS - INTERPRETACIÓN

Al realizar la encuesta a 19 empleados de la Pastoral sobre si la empresa cuenta con un departamento de cobranzas para la gestión de cobros, el 100% de ellos respondió negativamente a la pregunta.

6. ¿Considera usted que el incumplimiento de los créditos concedidos se debe a:

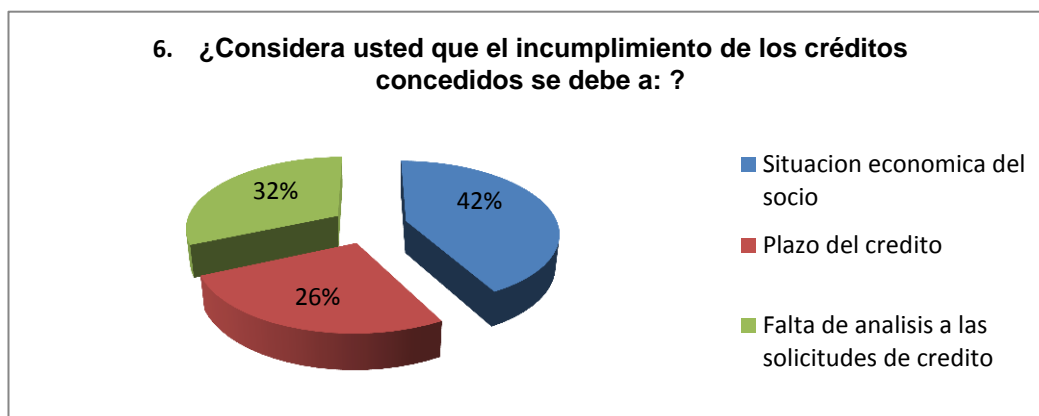
TABLA N° 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Situación económica del socio.	8	42
Plazo del crédito.	5	26
Falta de análisis a las solicitudes de crédito.	6	32
TOTAL	19	100

Fuente: La Encuesta

Elaborado: Paola Núñez

GRÁFICO N°11



Fuente: Tabla N°14

Elaborado: Paola Núñez

ANÁLISIS – INTERPRETACIÓN: Del 100% de la población que representa a los 19 encuestados, el 42% respondió que presentan incumplimiento de los pagos por la situación económica del socio, mientras que el 32 % cree que el incumplimiento se da por falta de análisis a las solicitudes de crédito por parte de los asesores, y el 26% dicen que se debe por el plazo de crédito.

Los resultados conocidos han permitido determinar que existe:

- Sobreendeudamiento de los socios después de recibir el crédito, por la poca evaluación que se le da a los créditos.

7. ¿Cree usted que el pago impuntual de las cuotas de los socios influye en el incremento de los índices de morosidad?

TABLA N° 15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	100
NO	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: La Encuesta

Elaborado: Paola Núñez

GRÁFICO N°12



Fuente: Tabla N° 15

Elaborado: Paola Núñez

ANÁLISIS - INTERPRETACIÓN

Al realizar la encuesta a los 19 empleados sobre si el pago impuntual de las cuotas de los socios influye en el incremento de los índices de morosidad, el 100% respondió afirmativamente.

De los resultados obtenidos se ha determinado que:

- Los cobros no se realizan en forma rápida y oportuna, ya que los socios no respetan las fechas establecidas de pago.

8. ¿El inadecuado proceso de concesión de créditos y su consecuente recuperación han provocado altos índices de morosidad durante el año 2013?

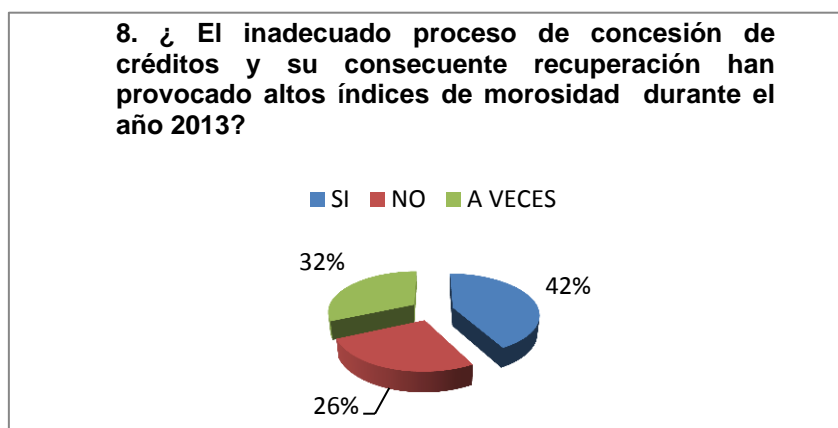
TABLA N° 16

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	42
NO	5	26
A VECES	6	32
TOTAL	19	100

Fuente: La Encuesta

Elaborado: Paola Núñez

GRÁFICO N°13



Fuente: Tabla N° 16

Elaborado: Paola Núñez

ANÁLISIS – INTERPRETACIÓN

A través de la encuestas realizadas a los 19 empleados de la pastoral, se estableció que el 42 % de ellos respondió que si se han registrado niveles de morosidad durante el año 2013, mientras que el 32% respondió que a veces, y el 26% respondió negativamente a la pregunta.

De acuerdo a los resultados se considera que se ha registrado índices de morosidad por:

- Por la insolvencia del socio, debido a que no cumplen con el pago puntual de sus obligaciones.

9. ¿Se han aplicado políticas para bajar la morosidad?

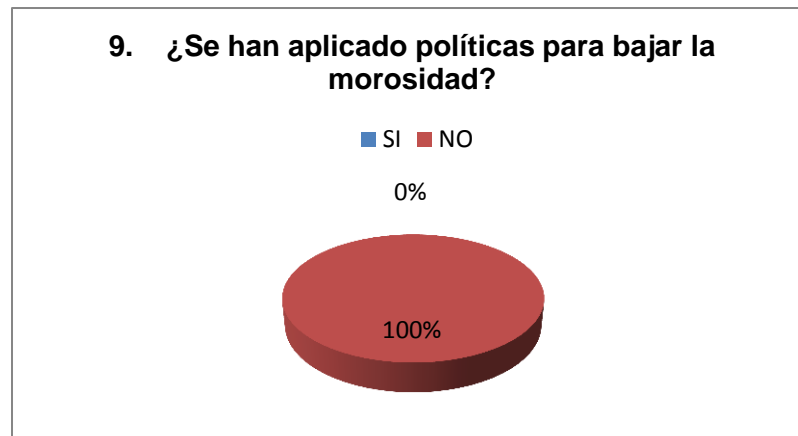
TABLA N° 17

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	19	100
TOTAL	19	100

Fuente: La Encuesta

Elaborado: Paola Núñez

GRÁFICO N°14



Fuente: Tabla N° 17

Elaborado: Paola Núñez

ANÁLISIS - INTERPRETACIÓN

A través de las encuestas realizadas a los 19 empleados que corresponden al 100% de la población, respondieron que no se han aplicado políticas para bajar la morosidad.

De los resultados obtenidos se ha determinado que:

- No existe políticas establecidas del proceso de recuperación de cartera en mora, cada asesor determina el camino a seguir dependiendo del caso que se presente.

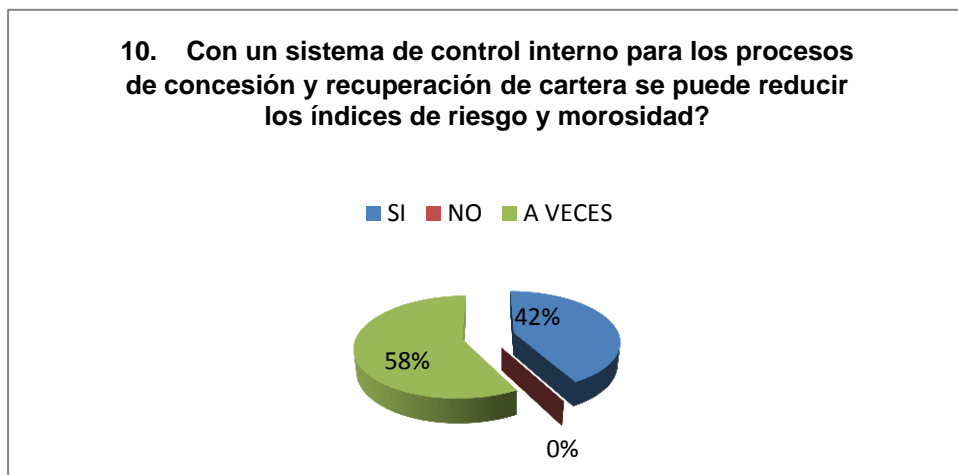
10. ¿Con un sistema de control interno para los procesos de concesión y recuperación de cartera se puede reducir los índices de riesgo y morosidad?

TABLA N° 18

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	42
NO	0	0
A VECES	11	58
TOTAL	19	100

Fuente: La Encuesta
Elaborado: Paola Núñez

GRÁFICO N°15



Fuente: Tabla N° 18
Elaborado: Paola Núñez

ANÁLISIS - INTERPRETACIÓN

A través de las encuestas realizadas a los 19 empleados que corresponden al 100% de la población, el 58% respondió que a veces se puede reducir los índices de riesgos y morosidad con un sistema de control interno, mientras que el 42% respondió que sí a la pregunta.

Del análisis se ha obtenido que un sistema de control si puede ser de gran ayuda para la concesión y recuperación de cartera.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

1. Planteamiento Hipótesis

La inadecuada concesión de créditos es lo que provoca altos índices de morosidad, en la Pastoral Social Caritas Ambato

- Hipótesis Alternativa “Hi”: La inadecuada concesión de créditos SI provocará altos índices de morosidad.
- Hipótesis Nula “Ho”: La inadecuada concesión de créditos NO provocará altos índices de morosidad.

2. Estimador Estadístico

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Chi-Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Simbología

X^2 = Valor Chicuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

3. Nivel de Significación

$$gl = (c - 1)(F - 1)$$

gl = grados de libertad

c = columnas

f = filas .

Para elaborar la matriz de tabulación cruzada tomamos los resultados obtenidos de las preguntas 3 y 6 de la encuesta realizada.

1. ¿En el proceso de concesión de créditos se cumple con las políticas y actividades establecidas por la empresa?
8. ¿El inadecuado proceso de concesión de créditos y su consecuente recuperación han provocado altos índices de riesgo y morosidad durante el año 2013?

4. Cálculo del Chicuadrado

TABLA N° 19: FRECUENCIAS OBSERVADAS

		El inadecuado proceso de concesión de créditos y su consecuente recuperación han provocado altos índices de morosidad			
¿En el proceso de concesión de créditos se cumple con las políticas?	ALTERNATIVA	SI	NO	A VECES	TOTAL
	SI	7	0	1	8
	NO	0	0	5	5
	A VECES	1	0	5	6
	Total	8	0	11	19

Fuente: Encuesta

Elaborado: Paola Núñez

TABLA N° 20: FRECUENCIAS ESPERADAS

El inadecuado proceso de concesión de créditos y su consecuente recuperación han provocado altos índices de morosidad					
¿En el proceso de concesión de créditos se cumple con las políticas?	ALTERNATIVA	SI	NO	A VECES	TOTAL
	SI	3	0	5	8
	NO	2	0	3	5
	A VECES	3	0	3	6
	Total	8	0	11	19

Fuente: Encuesta

Elaborado: Paola Núñez

TABLA N° 21: TABLA DE CONTINGENCIA

Fo	Fe	fo-fe	(fo-fe) ²	(fo-fe) ² /fe
7	3	3,63	13,19	3,92
0	0	0,00	0,00	0,00
1	5	-3,63	13,19	2,85
0	2	-2,11	4,43	2,11
0	0	0,00	0,00	0,00
5	3	2,11	4,43	1,53
1	3	-2,00	4,00	1,33
0	0	0,00	0,00	0,00
5	3	2,00	4,00	1,33
19	19	0,00	43,24	13,07

Fuente: Encuesta

Elaborado: Paola Núñez

TABLA N° 22: NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

Gl=	(3-1)	(3-1)
Gl=	2	2
Gl=	4	
Chitabla	9,48	

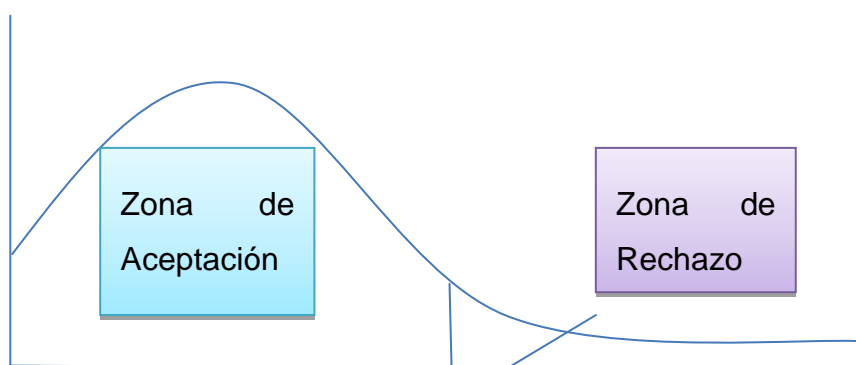
Fuente: Encuesta

Elaborado: Paola Núñez

REGLA DE DECISIÓN

$$13,07 > 9,48$$

GRÁFICO N° 16 Verificación de la Hipótesis



5. DECISIÓN FINAL

$$X^2t = 9,48 \quad (\text{Chi-Cuadrado})$$

$$X^2C = 13,07 \quad (\text{Valor Crítico})$$

Chi-Cuadrado < Valor Crítico

El valor de $X^2C = 13,07 > X^2t = 9,48$, por lo que se rechaza la hipótesis nula "Ho" y se acepta la hipótesis alterna "Hi", con lo que se confirma que la inadecuada concesión de créditos SI provoca altos índices de morosidad, en la Pastoral Social Caritas Ambato, durante el año 2013.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizada la investigación en la Pastoral Social Caritas Ambato, se procede a determinar las siguientes conclusiones:

5.1 CONCLUSIONES

- ✚ Los procesos de concesión de créditos solo se cumplen en un 58%, debido a que los asesores hacen uso de las políticas y actividades establecidas por la empresa de manera incorrecta, por lo que se ha podido observar que se realiza un análisis superficial de la información del socio previo a la concesión del crédito.
- ✚ El 42% de los empleados de la Pastoral conoce que el inadecuado proceso de concesión de créditos y su consecuente recuperación han provocado altos índices de morosidad en la empresa durante el año 2013. Sin embargo la empresa no ha implantado políticas para reducir la cartera en mora, debido a que cada asesor determina el mejor camino a seguir para el cobro del crédito y el trato que se le debe dar a los socios morosos.
- ✚ El personal de la Pastoral cree que un sistema de control interno para la concesión y recuperación de cartera puede ayudar a reducir los índices de riesgo y de morosidad, facilitando conocer el grado de eficiencia y eficacia de los procesos actuales de la empresa.
- ✚ No se realiza un seguimiento a los créditos concedidos a los socios, porque la empresa considera que no es un proceso o un

requisito indispensable dentro de la concesión de créditos, una de las razones es que se incurre en tiempo y gastos por la gran cantidad de bancos comunales que tiene bajo su control cada asesor.

- ✚ La empresa no cuenta con un departamento de cobranzas, ni se realiza un análisis de la gestión de cobros.

5.2 RECOMENDACIONES

- ✚ Crear un manual de normas y procedimientos con la finalidad de llevar un orden lógico de las actividades de control interno que deben ejecutarse en el desarrollo de las actividades de colocación y recuperación de los créditos.
- ✚ Elaborar políticas para reducir los índices de morosidad en el que se dé un trato especial a las deudas más significativas de cartera vendida y por vencer, es decir proponer una renegociación de la deuda, en el que se modifique las condiciones y plazos de pagos, etc.
- ✚ Realizar un control interno con la finalidad de realizar una evaluación, que conlleve a verificar, si las políticas están siendo aplicadas de manera adecuada, estableciendo métodos o pasos a seguir en el desarrollo de las actividades:
- ✚ Crear un departamento de cobranzas y elaborar políticas de cobro, para realizar una adecuada gestión de cobranzas, esto ayudará a que exista un control continuo en el cobro de los créditos a los socios y poder así reducir la cartera en mora.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1. TÍTULO

Proponer un sistema de control interno para los procesos de colocación y recuperación de créditos, con la finalidad de reducir los índices de riesgo y morosidad.

6.1.2. INSTITUCIÓN EJECUTORA

Nombre Comercial: Pastoral Social Caritas Ambato

Ruc: 1890016509001

6.1.3. BENEFICIARIOS

Personal Directivo, Contable - Administrativo y Operativo

6.1.4. UBICACIÓN

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Zona: La Matriz

Dirección: Calles Bolívar N^a 1733 y Montalvo

6.1.5. TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN

Propuesta: Desde noviembre del 2013 hasta marzo del 2014.

6.1.6. EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE

Investigadora: Paola Núñez

Apoyo Institucional: Dra. Aracelly Villacís (Departamento de Tesorería)

6.1.7. COSTO

El costo aproximado del desarrollo de la propuesta basado en los gastos, se describe a continuación:

Se necesitará suministros de oficina, fotocopias, transporte, servicios básicos, equipo de cómputo y también la ayuda de un tutor, cuyo costo total del proyecto de investigación va a ser de mil seiscientos dólares con veinte y cinco centavos.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Luego de haber realizado un análisis a la problemática por la que actualmente está pasando la Pastoral, se ha reconocido que la debilidad es que no existe un adecuado análisis de colocación y recuperación de créditos, lo cual ha dado lugar a que la empresa durante el año 2013, muestre cartera vencida con altos índices de morosidad.

La empresa carece de un manual de procedimientos crediticios que facilite orientar y dar mayor seguridad y seguimiento en el otorgamiento de microcréditos.

6.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación justifica la importancia de contar con un sistema de control interno para los procesos de colocación y recuperación de cartera, ya que este sistema ayudará a medir la eficiencia y eficacia del manejo y seguimiento que se da a los microcréditos.

Además este trabajo será de vital importancia para la Pastoral debido a que permitirá un adecuado control de riesgos de morosidad, e incrementará la confiabilidad de la información contable y facilitará el cumplimiento de los procesos y normas crediticias.

Con la ejecución de esta propuesta se pretende dotar a la empresa de:

- Herramientas o técnicas útiles para una adecuada evaluación de control interno.
- Procedimientos crediticios mediante flujogramas que ayuden administrar satisfactoriamente los recursos, y a realizar una adecuada toma de decisiones en cuanto a la gestión crediticia.

Todos estos aspectos contribuirán a encontrar una solución a la problemática de la investigación, las cuales fortalecerán la gestión de créditos, ya que ayudará a que la empresa cuente con información clara y oportuna para que empleados y directivos, realicen una adecuada toma de decisiones.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de control interno para los procesos de colocación y recuperación de créditos, con el propósito de reducir los índices de riesgo y morosidad en la Pastoral Social Caritas Ambato.

6.4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Analizar los procesos crediticios mediante el análisis de la situación actual de la empresa, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de actividades.
- Evaluar el sistema de control interno de la empresa mediante la utilización de cuestionarios, con la finalidad de determinar las fortalezas y debilidades
- Evaluar los riesgos mediante procedimientos de auditoría que permitan medir el nivel de eficiencia y eficacia de la cartera de crédito.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1 Socio – Cultural

Es importante el ámbito social-cultural, ya que la empresa está enfocada en ayudar a los sectores más vulnerables de la provincia, con el propósito de ayudar a satisfacer las necesidades primordiales mediante la ayuda de créditos, creando un ambiente de confiabilidad y amabilidad hacia cada socio, para de esta manera mejore la calidad de vida de ellos.

6.5.2. Organizacional

Para el desarrollo de la propuesta es necesario que la empresa cuente con una adecuada organización en el que se tengan claros los procesos administrativos como: planificar, organizar, dirigir y controlar cada uno de los procesos que se esté realizando, mismas que son importantes para el cumplimiento de metas y objetivos.

6.5.3 Tecnológico

Es factible la realización en cuanto al aspecto tecnológico debido a que la empresa cuenta con los recursos tecnológicos propios, infraestructura

física, técnica y humana, lo que es de gran utilidad para realizar la correspondiente investigación.

6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICO

6.6.1. Sistema de Control Interno

Según la **Contraloría General del Estado (2002)**. El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control.

¿Para qué sirve?

Según la **Universidad Nacional de Colombia (2000)**. El Sistema de Control Interno debe:

1. Ser una herramienta para el mejoramiento de la gestión de la Universidad
2. Articular los elementos de la organización de manera que funcionen como un sistema armónico
3. Definir parámetros para evaluar planes y programas
4. Brindar elementos para la toma de decisiones
5. Generar información para la retroalimentación constante entre todas las instancias de la organización.

6. Brindar posibilidades para mejorar el desempeño de las personas y previene posibles errores humanos
7. Garantizar el cumplimiento de la Ley en el marco de la autonomía
8. Promover la autoevaluación y autorregulación

Importancia

Según **Rodrigo Estupiñan (2001)**. Permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones.

Evaluación del Control Interno

Consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura del control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si estos concuerdan con los objetivos institucionales.

Métodos de Evaluación del Control Interno

La evaluación del control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de diagramas de flujo, descripciones narrativas y cuestionarios especiales, según las circunstancias, o se aplicará una combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación.

En ciertas oportunidades la realización de un diagrama puede llegar a ser más útil que la descripción narrativa de determina operación, en otras y según sea el componente, la existencia de cuestionarios especiales puede ayudar de manera más

efectiva que el análisis a través de alguna otra fuente de documentación.

Al analizar la documentación de sistemas, se debe verificar si existen manuales en la organización que puedan llegar a suplir la descripción de los sistemas realizados por el auditor.

Dependerá de cada una de las situaciones que se presenten el elegir uno u otro método de documentación y especialmente identificar aquellas oportunidades en donde, utilizando el material que facilite el ente, se pueda llegar a obtener la documentación necesaria para evidenciar la evaluación del sistema de información, contabilidad y control.

Cuestionarios:

El objetivo de formular estos programas guías de procedimientos básicos de auditoría financiera, gestión, etc., deben ser realizados de acuerdo a condiciones particulares de cada empresa y según las circunstancias, es el de indicar los pasos de las pruebas de cumplimiento, cuya extensión y alcance depende de la confianza en el sistema de Control Interno.

Estos cuestionarios permiten realizar el trabajo de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, para evaluar el Control Interno y para:

- Establecer un plan a seguir con el mínimo de dificultades.
- Facilitar a los asistentes su labor y promover su eficiencia y desarrollo profesional.
- Determinar la extensión de los procedimientos aplicables en las circunstancias.

- Indicar a los supervisores y encargados, las pruebas realizadas y las no aplicables o pendientes de efectuar.
- Servir de guía para la planeación de futuras auditorías.
- Ayudar a controlar el trabajo efectuado por los asistentes.

En conclusión un cuestionario consiste en una serie de instrucciones que debe seguir o responder el auditor.

Cuando se finaliza una instrucción, debe escribirse las iniciales en el espacio al lado de la misma. Si se trata de una pregunta, la respuesta (que suele ser normalmente “sí” o “no” o “no aplicable”) se anota al lado de la pregunta.

El cuestionario hace preguntas específicas y normalmente una respuesta negativa señalar la existencia de una deficiencia en el sistema.

Este mismo cuestionario puede utilizarse durante varios años codificando las repuestas de forma que se pueda identificar el año al que corresponden; esto permitirá al auditor detectar cualquier cambio en el sistema de control interno de la empresa.

Descripciones Narrativas

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Normalmente, este método es utilizado conjuntamente con el de gráficos, con el propósito de entender este último en mejor manera, ya que los solos gráficos muchas veces no se

entienden, haciendo indispensable su interpretación de manera descriptiva.

En la primera auditoría que realiza el auditor, dentro de los papeles de trabajo “permanentes” o de carácter histórico para resumir y entender el control interno existente utiliza primariamente estos dos métodos y ya cuando requiere evaluar de manera más extensa utiliza el método de cuestionarios.

Diagrama de Flujo

Los diagramas de flujo son la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Esa secuencia gráfica en el orden cronológico que se produce en cada operación.

En la elaboración de diagramas de flujos, es importante establecer los códigos de las distintas figuras que formarán parte de la narración gráfica de las operaciones.

6.7. MODELO OPERATIVO

TABLA N° 23 PLAN OPERATIVO – ACCIÓN

FASE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
Fase I Planificación	Etapa I: Conocimiento Preliminar <ul style="list-style-type: none"> • Carta Petición • Aceptación y Propuesta • Contrato Etapa II: Planificación Preliminar <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar narrativa de visita a la institución • Realizar entrevista al Jefe de Microfinanzas. • Elaborar memorando de planificación preliminar. Etapa III: Planificación Específica <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el control interno con el método COSO II. • Elaborar Matriz de Riesgo 	Investigador Dra. Aracelly Villacís	10 Semanas	\$ 450,50
Fase II Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del programa de auditoría 	Investigador Dra. Aracelly Villacís	7 Semanas	\$ 800,00
Fase III Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir informe final de Evaluación realizado al Sistema de Control Interno 	Investigador Dra. Aracelly Villacís	2 Semanas	\$ 349,75

Fuente: Investigación

Elaborado: Paola Núñez



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

CLIENTE: Pastoral Social Caritas Ambato

DIRECCION: Av. Cevallos y Montalvo

NATURALEZA DE LA AUDITORIA: Evaluación de Control Interno a los procesos de Concesión y Recuperación de Cartera.

PERIODO: 2013

**EVALUACIÓN DE
CONTROL INTERNO**

**CONCESIÓN Y
RECUPERACIÓN DE
CARTERA**

CONOCIMIENTO PRELIMINAR

CCP 1/1 Carta Petición

CPT 1/7 Propuesta

CSC 1/3 Contrato

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PPP 1/1 Programa Preliminar

PPE 1/1 Programa Específica

PEA 1/1 Programa Ejecución de la Auditoría



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextnrb@gmail.com
Ambato - Ecuador

CCP 1/1

6.7.1. FASE I: DE PLANIFICACIÓN

PRIMERA ETAPA DE PLANIFICACIÓN: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Ambato, 06 de Noviembre del 2013

Señores

Auditex Cía. Ltda.

Presente

De mi consideración:

Me dirijo a usted, a petición presentada por el Comité Directivo de la Pastoral Social Caritas Ambato, para solicitar la prestación de los servicios profesionales de su firma, para la realización de la Evaluación de Control Interno a los procesos de concesión y recuperación de cartera, del Departamento de Micro finanzas.

Dicha evaluación servirá para la toma de decisiones posteriores, encaminadas a mejorar la administración de los recursos financieros de la empresa y de los socios, por lo que la institución, se compromete a proporcionar toda la información que fuera necesaria, para cumplir con los objetivos planteados en la Auditoría.

Atentamente

Lic. Ángel Rodríguez

Coordinador de la Pastoral Social Caritas Ambato



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

CPT 1/9

Ambato, 11 de Noviembre del 2013

Señor.

Ángel Rodríguez

COORDINADOR DE LA PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

Presente.-

De nuestra consideración:

Agradecidos por su invitación y conocedores de su prestigio y trabajo dentro de la provincia de Tungurahua, quienes formamos parte de Auditex Cía. Ltda., estamos muy interesados en exponerle nuestra propuesta para realizar la Evaluación de Control Interno a los procesos de concesión y recuperación de cartera al departamento de Micro finanzas, correspondientes al ejercicio económico del año 2013.

Auditex Cía. Ltda., fundada hace un año, es una compañía con sólida experiencia, a nivel local, en el área de auditoría y asesoría. Nuestra firma se encuentra comprometida, orientada y especializada en brindar excelentes servicios profesionales y especializados conjugando a la vez valores personales y de trabajo, como son honestidad, transparencia, responsabilidad, eficiencia, credibilidad, cultura de calidad y cumplimiento, lo



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

CPT 2/9

que será de mucha utilidad para su empresa puesto que estamos en la capacidad de detectar y evaluar riesgos, a la vez que aportaremos con ideas innovadoras y de ser necesario con soluciones eficientes para los inconvenientes que se presenten durante y después de la ejecución de nuestro trabajo, cumpliendo así con sus expectativas.

A continuación adjuntamos la propuesta de trabajo de auditoría, con la finalidad de evaluar el control interno hacia los procesos de concesión y recuperación de cartera.

Auditex Cía. Ltda. CONTRIBUYENDO CON EL DESARROLLO DE SU EMPRESA.



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

CPT 3/9

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

ANTECEDENTES

El acuerdo y compromiso entre la Pastoral Social Caritas Ambato y la Firma Auditex Cía. Ltda., se estableció una comprensión mutua con relación a los objetivos que se pretende alcanzar, y se determinó el alcance del compromiso de auditoría.

PRESENTACIÓN DE LA FIRMA

En atención a lo solicitado, nos complace poner a su consideración nuestra propuesta de servicios profesionales, para realizar la evaluación y diagnóstico del control interno a los procesos de concesión y recuperación de cartera del Departamento de Micro finanzas que su institución requiere.

Somos un grupo conformado por un equipo de profesionales altamente calificados por su experiencia, conocimiento, lo que nos ha permitido ofrecer servicios integrados de la más alta calidad que genere valor agregado a nuestros clientes y que fundamentan su trabajo en normas de independencia e integridad.



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

CPT 4/9

OBJETIVOS DEL EXAMEN

La revisión que se realizará tendrá como objetivo principal ejecutar un examen de control interno a los procesos de concesión y recuperación de cartera de la Pastoral Social Caritas Ambato, correspondiente al año terminado al 31 de diciembre del 2013, sus objetivos y resultados serán los siguientes:

- Hacer sugerencias sobre asuntos de organización y otras recomendaciones para mejorar la eficiencia de las operaciones crediticias.
- Determinar las posibilidades de mejorar los procedimientos y controles existentes.
- Evaluar el sistema de control interno de la PSCA, con la finalidad de determinar sus fortalezas y debilidades.
- Analizar los índices de morosidad, con el objetivo de conocer si está dentro de los parámetros establecidos por la empresa.
- Elaborar el informe final que contenga conclusiones y recomendaciones, del trabajo realizado, el cual ayudará a los directivos de la PSCA a la toma de decisiones para mejorar los procesos.

Los comentarios y observaciones de importancia que resulten de este trabajo serán encaminados a mejorar las prácticas vigentes, y hacer que el sistema del departamento de micro finanzas sea más eficiente, simplificando los



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

CPT 5/9

procedimientos y mejorando el control interno.

ALCANCE

El trabajo consistirá en una evaluación de la situación actual de los controles internos del Departamento de Micro finanzas, del que se sugerirá las mejoras que deban implantarse cubrirá el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de diciembre del 2013, y se llevará a cabo de acuerdo con normas de auditoría, y de control interno.

PLAN Y PROGRAMA

PLANIFICACIÓN

La planificación del trabajo comprende básicamente lo siguiente:

- La determinación de los procedimientos de control interno a ser aplicados y el alcance de los mismos;
- La distribución adecuada de esos procedimientos en el tiempo;
- La designación de los colaboradores y la distribución de las tareas entre ellos.

La planificación se materializa a través de un programa de trabajo escrito, que luego forma un conjunto con la evidencia comprobatoria recopilada a través de las distintas fases del examen.



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyrís y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

CPT 6/9

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La implementación del sistema de control interno de la Pastoral Social Caritas Ambato, es responsabilidad de la administración, nosotros realizamos un estudio y evaluación de dicho sistema en los controles claves, para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría.

Adicionalmente este trabajo nos permite informar cualquier deficiencia que se detectó en los controles internos básicos y específicos.

PROGRAMA DE TRABAJO

El programa de trabajo, toma en cuenta las políticas establecidas, el control interno vigente y el objetivo de la auditoría.

Dicho programa determinará los riesgos de la auditoría, los objetivos y las pruebas necesarias para cumplir con esos objetivos. Esto permite concentrar nuestro esfuerzo en procesos claves y reducir al mínimo imprescindible la materialidad del margen de error.

Los procedimientos específicos serán los adecuados a la naturaleza de la entidad y contemplarán los aspectos señalados en las bases del concurso.



AuditExt Cía. Ltda.
Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

CPT 7/9

INFORMES

Debido a la naturaleza de nuestra evaluación de control interno, se hará la entrega del informe sobre los resultados de la evaluación, este contendrá las observaciones, recomendaciones y sugerencias sobre su implantación.

EQUIPO DE AUDITORES

Del grupo de trabajo que conforma Auditext Cía. Ltda., hemos designado a los siguientes profesionales para el cumplimiento de las actividades contempladas en esta propuesta

CATEGORÍA	NOMBRE	PROFESIÓN
Jefe Auditor	Maritza Núñez	Contador

COSTO

Estimamos que nuestros honorarios para la auditoría, del período 2013 a la Pastoral Social Caritas Ambato, ascienden a \$1600,25, lo cual será cancelado de la siguiente manera:

- 50% a la firma del contrato
- 30% a la entrega del borrador del informe de control interno
- 20% a la entrega del informe final definitivo.



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextnrl@gmail.com
 Ambato - Ecuador

CPT 8/9

PROCESO CRONOLÓGICO Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO DE LA AUDITORÍA

La evaluación de control interno se desarrollará básicamente a partir de la suscripción del contrato de Prestación de Servicios, posterior al cierre del ejercicio examinado.

La agilidad del cumplimiento de auditoría dependerá de los análisis y detalles necesarios para la ejecución de las tareas de auditoría y los registros de la Pastoral Social Caritas Ambato, estén completos.

Trataremos de detectar problemas de control interno con la mayor anticipación para permitir que adopten las medidas necesarias.

Con este propósito hemos elaborado el siguiente plan cronológico de actividades y su distribución en el tiempo.

FASES DE AUDITORÍA	SEMANAS	RESPONSABLE
<i>Planificación:</i>	10	Maritza Núñez
• Conocimiento Preliminar		Maritza Núñez
• Planificación Preliminar		Maritza Núñez
• Planificación Específica		Maritza Núñez
<i>Ejecución</i>	7	Maritza Núñez
<i>Comunicación de Resultados</i>	2	Maritza Núñez
TOTAL	19	



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextrnl@gmail.com
Ambato - Ecuador

CPT 9/9

Si encontramos alguna circunstancia que pueda afectar significativamente el alcance de nuestro trabajo, se informará de manera inmediata.

Expresamos nuestro deseo de servirle y aprovechamos la oportunidad para suscribirnos como sus atentos servidores.

Firma,

Ing. Maritza Núñez

Auditex Cía. Ltda.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA EXTERNA

Entre la Pastoral Social Caritas Ambato., representada por el Sr. Ángel Rodríguez Coordinador, por una parte, en adelante LA EMPRESA y por otra la Srta. Paola Núñez, representante de Auditex Cía. Ltda., en lo sucesivo denominado EL AUDITOR, convienen en celebrar el contrato contenido en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: LA EMPRESA, ha solicitado los servicios de la AUDITORIA para que este efectúe la evaluación de control interno a los procesos de concesión y recuperación de cartera correspondientes al año que termina el 31 de diciembre del 2013 de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas. Dicha evaluación tendrá por objeto expresar una opinión profesional sobre: si los procesos de concesión y recuperación de créditos se están realizado adecuadamente, de acuerdo a las principios generalmente aceptados y normas de control interno permitidas por la Superintendencia de Compañías

La evaluación a ser efectuada por el auditor externo comprenderá además:

- La revisión especial respecto al cumplimiento de las políticas o reglamento interno de la empresa
- Preparar un informe escrito, confidencial para la administración que contenga las observaciones y sugerencias sobre aquellos aspectos inherentes a los controles internos, a los procedimientos de concesión y recuperación de cartera.

SEGUNDA: Como parte de este contrato se incluye el alcance del trabajo de la firma auditora y otras consideraciones relativas al desarrollo del mismo, en

el que el AUDITOR se refiere al plan de auditoría y enfoque propuesto, así como la programación cronológica del proceso de auditoría, distribución de tiempo y el informe a presentarse.

TERCERA: LA EMPRESA, se compromete a entregar con la debida oportunidad (a más tardar el 12 de Noviembre del 2013) todos los análisis e información que la AUDITORA lo solicite por escrito.

Para el inicio del examen de la AUDITORA, LA EMPRESA deberá entregar reglamentos, políticas, planificación estratégica, estados financieros, indicadores de morosidad, informes de cartera, y notas que considere necesarias. La AUDITORA deberá entregar el informe de control interno, y los documentos necesarios hasta el 25 de Marzo del 2014

Para mejor cumplimiento de la auditoría contratada, se ha previsto una amplia colaboración del Departamento de Micro finanzas, Departamentos Administrativos y de los Directivos de la EMPRESA. La oportunidad y forma de esta cooperación será coordinada entre los representantes de LA EMPRESA y de la AUDITORA durante el transcurso del trabajo de auditoría. Toda la información solicitada por LA AUDITORA para llevar a cabo su tarea, deberá ser entregada en forme oportuna.

CUARTA: los integrantes del presente contrato se encuentran detallados en la nómina de los profesionales que intervendrán en la ejecución del trabajo objeto de ese contrato.

QUINTA: Los honorarios por los servicios de auditoría objeto de este contrato, se establecen en USD \$1600,25., que serán pagaderos de la siguiente manera: 50% a la firma de este contrato, el 30% a la entrega del borrador del informe y el 20% a la entrega del informe definitivo.

Se dejará claro que la relación entre las partes contratantes es de estricto orden profesional y, por consiguiente, la presente relación contractual no implica para LA EMPRESA en ningún momento ni con LA AUDITORA ni con sus funcionarios o empleados, relación laboral alguna y que los valores a entregarse a LA AUDITORA son honorarios y en ningún caso podrán ser considerados como sueldos o salarios.

SEXTA: En caso de que EL AUDITOR no entregue los informes en el plazo prefijado, se someterá a las sanciones que para este tipo de incumplimiento establece la Ley, siempre y cuando LA EMPRESA haya entregado la información necesaria en el plazo mencionado en la cláusula tercera.

SÉPTIMA: El presente contrato se somete a las leyes de la República del Ecuador. Para el evento de reclamo judicial, las partes señalarán su domicilio en la ciudad de Ambato, a cuyos jueces competentes se someten.

Para constancia y fe de conformidad las partes firman este contrato en Ambato el 14 de Noviembre del 2013.

POR LA PASTORAL SOCIAL

POR AUDITEX CÍA.LTDA

LC. ANGEL RODRIGUEZ

Paola Núñez

COORDINADOR

JEFE DE AUDITORÍA



AuditExt Cia. Ltda.
 Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextnrl@gmail.com
 Ambato - Ecuador

SEGUNDA ETAPA: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO
PROGRAMA DE AUDITORIA PRELIMINAR
Departamento de Microfinanzas
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

PPP 1/1

OBJETIVOS:

1. Conocer de manera preliminar a la institución, para tener un conocimiento previo de los procesos y actividades.
2. Recopilar la documentación necesaria, que nos permita forma un criterio sólido.
3. Conocer de manera integral los procesos involucrados de las principales actividades de la empresa.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA DE ELABORACIÓN
1	Elabore una narrativa de la visita realizada a las instalaciones de la Pastoral Social Caritas Ambato	PNV ½	M.N	28/11/2013
2	Realizar una entrevista al Jefe de Micro finanzas.	PEN 1/3	M.N	06/12/2013
3	Memorando de Planificación Preliminar	PMP 1/10	M.N	18/12/2013

Elaborado por: M.N

Fecha: 18/12/2013

Revisado por: I.M

Fecha: 18/12/2013



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fona.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextnrb@gmail.com
Ambato - Ecuador

PNV 1/2

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

Departamento de Micro finanzas

Visita Previa

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

En la ciudad de Ambato a los 29 días del mes de Noviembre del 2013, siendo las 10 am, se procedió a realizar la visita a las instalaciones de la Pastoral Social Caritas Ambato, ubicada en las calles Bolívar N° 1733 y Montalvo, poniendo especial énfasis en los Departamentos de Asesoría y Micro finanzas, con la finalidad de observar detenidamente los procesos realizados por cada uno de estos Departamentos.

La visita fue realizada con la compañía de la persona que labora en el área de Tesorería, la Dra. Aracelly Villacís, en donde se observó la amabilidad del personal, el orden de la empresa, trabajo en equipo, compañerismo y comunicación.

Al ingresar a las oficinas de la empresa, todos los empleados estaban efectuando sus funciones, también se pudo constatar el buen estado de las instalaciones, equipos de oficina, muebles y enseres.

Cabe indicar que al momento del ingreso a la entidad se observó que cuenta con varios departamentos cada uno con sus respectivos empleados.



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextnb@gmail.com
Ambato - Ecuador

PNV 2/2

El Departamento Administrativo y Financiero cuenta con las áreas de: Contabilidad, Sistemas, Tesorería y Presupuesto.

El Departamento de Desarrollo Social está conformado por el área de micro finanzas que cuenta con un jefe de microcréditos y dos asistentes, el área de asesoría que cuenta con 10 asesores de crédito.

Sin embargo se constató que no cuentan con el área de cobranzas ya que la Dra. Aracelly Villacís supo manifestar que las funciones de cobro, lo realizan los mismos asesores que otorgan el crédito.

El software que utiliza la empresa es el COBIS, que cuenta con módulos especializados para cada departamento, cada uno de los jefes de área maneja claves determinadas para el ingreso al sistema.

La empresa cuenta con cámaras de seguridad instaladas estratégicamente para monitorear las actividades que se realiza y para observar a las personas que ingresan y salen de la institución, debido a que la empresa cuenta con gran afluencia de personas, especialmente de los socios de cada banco comunal. También cuenta con un reloj biométrico para el control de entrada y salida de los empleados.

La visita a las instalaciones de la Pastoral Social Caritas Ambato concluyó a las 12: 30 pm, llevándonos una gran impresión por la colaboración y cordialidad prestada por parte de todos los empleados.



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyrís y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

PEN 1/3

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

Departamento de Micro finanzas

Narrativa de la Entrevista

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

Nombre del Entrevistado: Ing. Israel Moya

Cargo: Jefe de Micro finanzas

Entrevistador: Paola Núñez

Fecha: 10 de Diciembre del 2013

Lugar: Pastoral Social Caritas Ambato

Hora: de 11:30 am a 12:30 pm.

El día 10 de Diciembre del 2013, siendo las 11:30 am, se procedió a realizar la entrevista al Jefe de Micro finanzas, Ing. Israel Moya, con la finalidad de conocer cómo se está llevando a cabo actualmente los procesos de concesión y recuperación de cartera.

El Ing. Israel Moya inició la entrevista mencionando que la Pastoral Social Caritas Ambato es una institución sin fines de lucro, cuya labor es contribuir al desarrollo económico y social de las personas de escasos recursos



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Daltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextrb@gmail.com
Ambato - Ecuador

PEN 2/3

económicos, de las comunidades de Tungurahua. Los servicios que otorga la institución son: otorgación de microcréditos para fines productivos, ya sea agrícola, artesanal y comercial, otro de los servicios que proporciona es la promoción del ahorro, y su principal fuente de financiamiento son los aportes mensuales de los socios y socias de cada banco comunal.

Supo mencionar que la empresa cuenta con tres tipos de crédito: de consumo, vivienda y micro finanzas, sin embargo supo manifestar que el crédito más utilizado es el microcrédito ya que actualmente cuenta con 6944 socios, seguidamente encontramos al crédito de consumo que casi no es utilizado, mientras que el crédito de vivienda hace dos años la empresa decidió cerrarlo debido al alto índice de mora, pero hasta el momento se encuentra en recuperación.

Al realizar la pregunta acerca del estado actual de la cartera de microcréditos, supo responder que existen problemas con este tipo de crédito, debido al incremento la cartera vencida, lo cual ha dado como resultado altos índices de morosidad durante el año 2013.

Al preguntarle si la empresa cuenta con políticas, manuales y procedimientos que regulen el proceso de crédito, dijo que la empresa cuenta con un reglamento de créditos pero no con manuales, ya que los procedimientos que realiza cada departamento lo realizan muy bien pero que dichos procedimientos no se encuentran escritos en un documento que sirva de guía para los empleados.



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextnb@gmail.com
Ambato - Ecuador

PEN 3/3

También se habló de si la empresa cuenta con un departamento de cobranzas o con una persona encargada de realizar los cobros y la recuperación de cartera, y explicó que la empresa no cuenta con tal departamento ya que la función de cobranzas lo realizan los mismos asesores, menciono que en varias ocasiones se habló sobre la creación del dicho departamento pero no se concretó.

En cuanto al personal mencionó que la empresa cuenta con personal totalmente calificado para desempeñar sus funciones en cada uno de los departamentos, y que existe apoyo y colaboración de cada uno de sus empleados.

Se le comentó al Ing. sobre la evaluación de control interno a los procesos de concesión y recuperación de cartera que se va a realizar con la finalidad de dar solución al problema que los inquieta, e indicó su aceptación y prestación de información financiera para la consecución de la evaluación, esto permitirá visualizar las debilidades y deficiencias que se presentan en los procesos, y ayudará a tomar las acciones correctivas más convenientes.

Después de haber conversado con el Jefe de Micro finanzas la entrevista concluyó a las 12:30 pm.



AuditExt Cia. Ltda.
Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

PMP 1/10

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Período 2013

Ingeniera,

Paola Núñez

Jefe de Auditex Cía. Ltda.

ANTECEDENTES Y MOTIVO DE LA AUDITORÍA

En cumplimiento al convenio suscrito entre la Pastoral Social Caritas Ambato, y Auditex Cía. Ltda., para realizar la evaluación de control interno a los procesos de concesión y recuperación de cartera en el período 2013 de la empresa y destacando que no se han realizado auditoría de control anteriores., se propone los aspectos detallados a continuación.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

El objetivo principal de la evaluación de control interno efectuado a los procesos de concesión y recuperación de cartera de la Pastoral Social Caritas Ambato, correspondiente al año terminado al 31 de diciembre del 2013 es emitir:



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextnrb@gmail.com
Ambato - Ecuador

PMP 2/10

- a) Una opinión independiente e imparcial sobre la evaluación de control interno a los procesos de otorgación y recuperación de cartera de la Pastoral Social Caritas Ambato, para el período terminado al 31 de diciembre de 2013.
- b) Informe final para la administración sobre recomendaciones para mejorar los procedimientos de control internos.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El período a examinarse corresponde a la gestión del 2013 y se llevará a cabo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, con el objeto de emitir el informe sobre la evaluación de control interno de la Pastoral Social Caritas Ambato, por lo que se realizó un estudio previo de la empresa en el que se utilizaron técnicas como: narrativa de visita previa, entrevista con el jefe de microcréditos, y de los documentos entregados por la empresa; políticas, reglamentos, y planificación estratégica, etc.

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

Con el objetivo de conocer la estructura organizacional y funcional de la empresa así como también los aspectos relevantes a tomarse en cuenta para un exitoso trabajo de auditoría, se ha realizado previamente una indagación de dicha información y de la cual destacamos los siguientes aspectos:



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextsm@gmail.com
Ambato - Ecuador

PMP 3/10

MISIÓN

“Somos un Programa Católico de servicio, basado en la Doctrina Social de la Iglesia. Promovemos el desarrollo económico, humano y el mejoramiento de estilos de vida de mujeres que desarrollan una actividad productiva, que no tienen fácil acceso al mercado financiero formal en la Provincia de Tungurahua.”

VISIÓN

“Espíritu solidario del Programa acrecentado, con capacidad de brindar satisfacción a nuestras beneficiarias a través de justicia social, auto sustentabilidad y eficiencia en sus acciones, contando para ello, con personal capacitado y comprometido utilizando una tecnología adecuada a la luz del Evangelio.”

Valores

- Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Mística y animación
- Calidad
- Transparencia
- Puntualidad
- Justicia social
- Salud

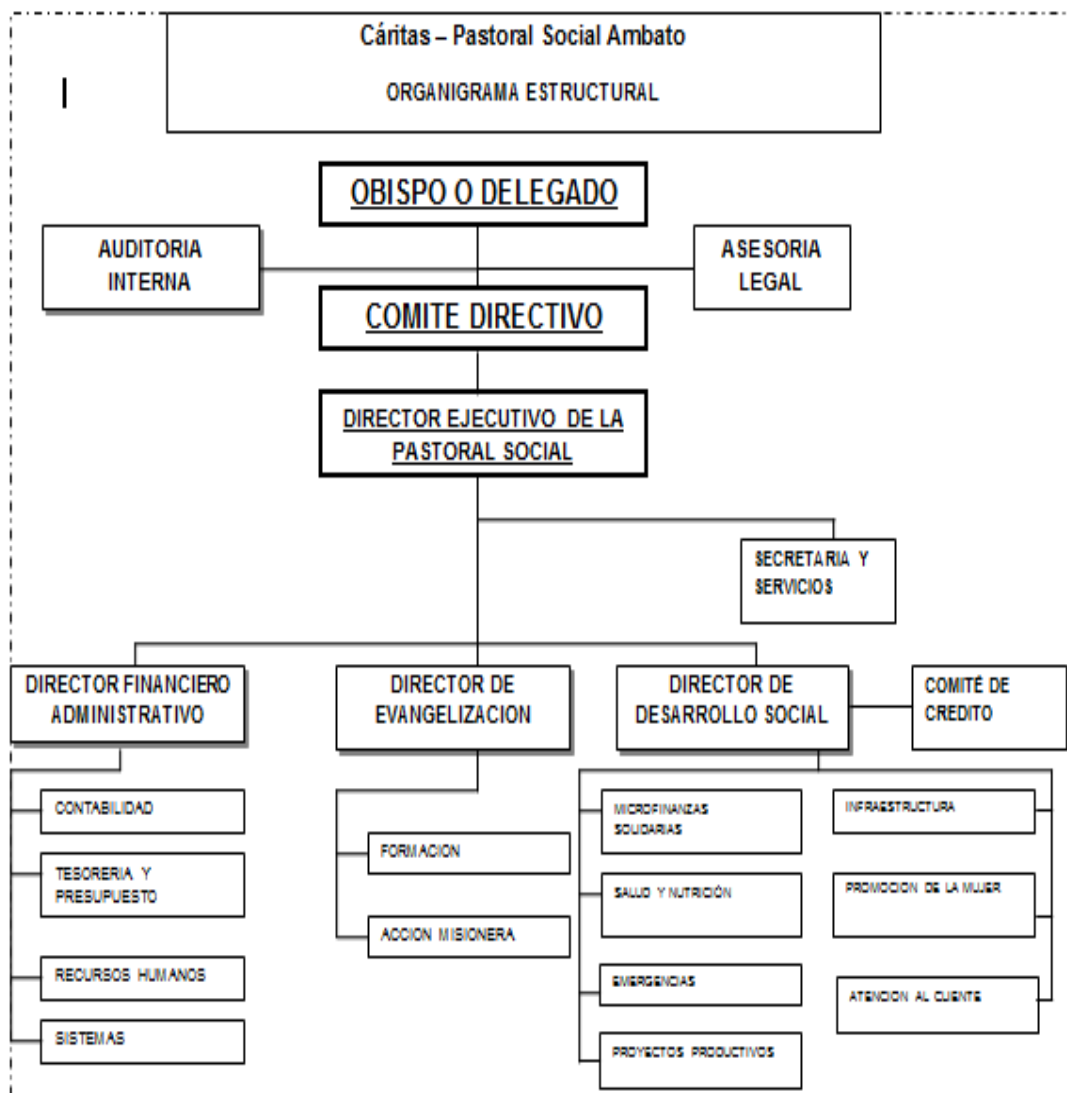


AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextmb@gmail.com
 Ambato - Ecuador

PMP 4/10

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextrnl@gmail.com
Ambato - Ecuador

PMP 5/10

A continuación se describen las principales funciones:

➤ **Puesto:** Delegado Episcopal

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades pastorales, administrativas y financieras de la Pastoral Social Diocesana.
- Controlar la ejecución operativa y actividades pastorales incluidas en la planificación estratégica de la Diócesis de Ambato.
- Organizar y priorizar las intervenciones pastorales en función de los lineamientos de la Diócesis de Ambato.

Comité Directivo

- Delegado Episcopal
- Director Ejecutivo de Pastoral Social
- Directores Departamentales

Funciones:

- Coordinar la planificación y el direccionamiento estratégico.



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

PMP 6/10

- Mantener canales de comunicación que apoyen la gobernabilidad y la gestión operativa.
- Fomentar relaciones institucionales y preparar convenios de cooperación.
- Representar en instancias asociativas y redes relacionadas.
- Analizar y sugerir mejoras en políticas y procedimientos.

➤ **Puesto:** Director Ejecutivo de Pastoral Social

- Observar y verificar las actividades encaminadas al cumplimiento de procedimientos, políticas y metas establecidas por la PS, mediante el establecimiento de controles periódicos a los procesos administrativos y financieros, cumpliendo con los lineamientos de la Diócesis de Ambato con la finalidad de salvaguardar la imagen de la Institución.

➤ **Puesto:** Director de Evangelización

- Dirigir, organizar, planificar y controlar procesos de formación humana y cristiana, tanto a nivel interno (agentes de pastoral) como a nivel externo y hacia las comunidades (promotoras), apoyando el cumplimiento de los objetivos de la PS; coordinar las actividades de Cáritas Parroquiales y Cáritas Diocesana; presentar indicadores de



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

PMP 7/10

cumplimiento cuantitativos y de impacto; monitorear los avances en convenios: tiempos, recursos y actividades (inicio y finalización); coordinar con los responsables de proyectos las planificaciones operativas; coordinar con los departamentos en actividades relacionadas

➤ **Puesto:** Director Administrativo Financiero

- Dirigir, organizar, planificar, asegurar y controlar aspectos relacionados al manejo administrativo financiero de la PS; presentar indicadores de cumplimiento tanto financieros como sociales; coordinar con los departamentos las planificaciones operativas y los presupuestos; administrar los recursos provenientes de convenios y facilitar fondos para las actividades planificadas.

Del conocimiento del sistema contable y presupuestario, se ha podido recabar la siguiente información:

Existe un funcionario responsable de todo el sistema contable, el Contador General. Todos los archivos de la empresa están debidamente guardados y ordenados. El personal del departamento contable es debidamente seleccionado.



AuditExt Cia. Ltda.
Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

PMP 8/10

SISTEMA DE INFORMACIÓN

Considerando la importancia que tiene para una compañía un sistema informático automatizado, el equipo de auditoría se ha preocupado por recolectar información acerca de dicho sistema en la empresa a auditarse, de lo cual se da a conocer la siguiente información:

El software contable de la empresa es el COBIS para el área administrativa y contable, mientras que para el área de microfinanzas es el sistema Ases Remoto, estos sistemas cuentan con claves de acceso y los respaldos son automáticos.

El sistema COBIS, es un software integral bancario que posibilita la administración y control de todos los procesos del negocio financiero. Cubre los requerimientos del negocio para la banca corporativa, de consumo, microfinanciera y de inversiones. Resuelve aspectos claves de la operación bancaria y de misión crítica tanto de interacción con clientes y la generación de productos y servicios, como procesamiento de transacciones del sistema con un alto rendimiento.

El sistema ASES REMOTO, es un sistema de gran utilidad especialmente para registrar a los socios, cobros, canjes de papeletas y obtener tablas de amortización, sin embargo en ocasiones es lento lo que ha provocado malestares en los socios.



AuditExt Cia. Ltda.
Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
Email: auditextnrl@gmail.com
Ambato - Ecuador

PMP 9/10

GRADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Con el objetivo de revelar la integridad y el grado de confiabilidad respecto a la información otorgada y después de analizar la estructura orgánica y funcional de las unidades administrativas y financieras, Auditex Cía. Ltda., ha llegado a concluir que la información obtenida es medianamente confiable, debido a que la empresa posee varias fortalezas pero a su vez cuenta con puntos de control importantes que no se han tomado en cuenta para proveer una información completamente confiable y relevante.

Dichas fortalezas y puntos débiles los detallamos a continuación:

Puntos Fuertes:

- Niveles de responsabilidad y autoridad claramente definidos.
- Documentación (archivos debidamente guardados y ordenados)
- Sistema contable cuenta con claves de acceso y reportes restringidos a personal autorizado.
- Sistema de vigilancia

Puntos Débiles:

- Ausencia de manuales que orienten a los empleados de la empresa.
- No se realiza cursos de capacitación para el personal de microfinanzas.
- No se han realizado evaluaciones al sistema de control interno de la empresa.



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803245 / 092700290
Email: auditextmb@gmail.com
Ambato - Ecuador

PMP 10/10

- Cuenta con un organigrama estructural desactualizado.
- Dentro del organigrama funcional no se encontró un departamento y/o personal encargado de las funciones del área de cobranzas.

Ambato, 13 de Diciembre del 2013

Ing. Maritza Núñez

JEFE DE AUDITORÍA

TERCERA ETAPA: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas

032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrnb@gmail.com

Ambato – Ecuador

PPE 1/1

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO
PROGRAMA DE AUDITORIA ESPECÍFICO
Departamento de Microfinanzas
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

OBJETIVOS:

1. Evaluar los procedimientos crediticios
2. Evaluar el sistema de control interno existente
3. Determinar los puntos críticos o puntos débiles

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA DE ELABORACIÓN
3	Evalúe el control interno utilizando el COSO II mediante cuestionarios y establezca el nivel de riesgo y confianza.	ECI 1/14	M.N	06/01/2014
4	Elaborar la Matriz de Riesgo de los puntos críticos encontrados.	MRC 1/5	M.N	13/01/2014

Elaborado por: P.N **Fecha:** 13/01/2014

Revisado por: I.M **Fecha:** 13/01/2014



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas

Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrmb@gmail.com

Ambato – Ecuador

ECI 1/14

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTES

APLICADO A: Jefe de Microfinanzas

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	AMBIENTE DE CONTROL INTERNO			
1	¿La empresa cuenta con un código de ética en el que se han establecido valores éticos y de conducta que deben ser cumplidos por los empleados?	1		
2	¿El código de ética ha sido socializado y difundido a todos los empleados de la empresa?	1		El código de ética ha sido socializado mediante un memorando a los departamentos de crédito, administrativo y financiero.
3	¿Existe un documento en el que se encuentren claramente definidas las líneas de autoridad, funciones y responsabilidades de los empleados que laboran en la empresa?	1		Cuenta con un manual en el que están definidas las funciones y responsabilidades de cada cargo, pero solo se aplican en un 80%.
4	¿Se encuentran claramente separadas las funciones de crédito: concesión de créditos y cobranzas?		0	Todas estas funciones son realizadas por los asesores de créditos
5	¿El área de microcréditos cuenta con:			
	a) Analista de créditos		0	
	b) Jefe de crédito	1		
	c) Asesores de crédito	1		
	d) responsable de Cobranzas		0	
6	¿Dentro de la estructura organizacional la empresa cuenta con un departamento de cobranzas?		0	Solo se cuenta con el departamento de microfinanzas y el departamento de asesores de crédito.
7	¿Se cuenta con políticas de clasificación, valoración, reclutamiento, selección y contratación de personal?	1		
8	¿El personal de crédito recibe capacitaciones frecuentes sobre la concesión y recuperación de créditos?		0	
9	¿Se realizan evaluaciones al personal de créditos por lo menos una vez al año para conocer su desempeño?		0	La empresa jamás ha realizado evaluaciones que midan el desempeño del personal.
	TOTAL	6	0	



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextmb@gmail.com
 Ambato - Ecuador

ECI 2/14

Grado de Valoración: SI= 1 NO= 0
Nivel de Confianza: CT/PT*100 : 6/9*100% = 67
Nivel de Riesgo : 100% - NC : 100 -67 = 33

Nivel de Confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% ----- 50%	51%-----75%	76% -----95%
85% ----- 50%	49% -----25%	24% ----- 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de Riesgo		

INTERPRETACIÓN:

En el análisis del componente Ambiente de Control Interno se observó que el nivel de confianza es del 67% y el nivel de riesgo inherente es del 33%, lo que quiere decir que la calificación que se obtuvo tanto para los niveles de confianza y riesgo es “moderado”, lo que indica que existen varios factores de riesgo y la posibilidad de que se presente errores e irregularidades.

Sin embargo una de las debilidades encontradas en este componente es:

- No existe separación de funciones de crédito y cobranzas
- No cuenta con un responsable ni tampoco con un departamento de cobranzas., y
- No se realizan capacitaciones y evaluaciones al personal de créditos



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Skyris y Paltas

Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextmb@gmail.com

Ambato – Ecuador

ECI 3/14

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTES**

APLICADO A: Jefe de Microfinanzas

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	<u>ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</u>			
1	¿La empresa cuenta con planes estratégicos y operativos que ayudan a evaluar la gestión de la institución?	1		Se aplican en un 25% y son aprobados por el comité de crédito
2	¿El personal del área de crédito conoce los objetivos estratégicos, operativos y metas; así como sus deberes y obligaciones?	1		Mediante el plan estratégico
3	¿El área de crédito cumple con los objetivos y metas planteadas?	1		Se evalúa mensualmente
4	¿Para la disminución de los índices de morosidad se trabaja a base de metas?	1		Indicadores de morosidad del 3% e indicador del riesgo del 10%
5	Se han planteado estímulos para el personal por objetivos y metas cumplidas?	1		Premios \$100
	TOTAL	5		



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextmb@gmail.com
 Ambato - Ecuador

ECI 4/14

Grado de Valoración: SI = 1 y NO = 0
Nivel de Confianza: CT/PT*100 : 5/5*100% = 100%
Nivel de Riesgo Inherente: 100% - NC : 100 -100 = 0

Nivel de Confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% ----- 50%	51%-----75%	76% -----95%
85% ----- 50%	49% -----25%	24% ----- 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de Riesgo		

INTERPRETACIÓN:

En el componente Establecimiento de Objetivos se encontró un nivel de confianza del 100% y un nivel de riesgo inherente del 100%, lo que significa que la calificación que se obtuvo para el nivel de confianza fue alto para el nivel del riesgo es bajo lo que indica que la empresa no ha presentado errores e irregularidades que pueden afectar la consecución de metas y objetivos planteados por la Pastoral.



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas

Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrnb@gmail.com

Ambato – Ecuador

ECI 5/14

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTES**

APLICADO A: Jefe de Microfinanzas

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	<u>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</u>			
1	¿Se realiza un estudio de los riesgos internos y externos que afecten la consecución de objetivos?		0	
2	¿La empresa cuenta con políticas y reglamentos de créditos?	1		
3	¿Se realiza una adecuada precalificación y análisis del historial crediticio del socio antes de otorgar un crédito?	1		Análisis Histórico, utilización del sistema de soporte Report
4	¿Se revisa periódicamente la cartera vencida y por vencer?	1		Mensualmente
5	¿Existe un manual o políticas para la recuperación de cartera?		0	El jefe de microfinanzas ha elaborado un borrador de las políticas, pero no han sido implementadas.
6	El software contable que posee la Pastoral es una herramienta adecuada para el seguimiento del crédito?		0	El software no permite tener reportes de los créditos vencidos por destino del crédito.
7	Se mantiene una base de datos actualizada de los créditos en mora?		0	
	TOTAL	3	4	



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextmb@gmail.com
 Ambato - Ecuador

ECI 6/14

Grado de Valoración: SI = 1 y NO = 0
Nivel de Confianza: CT/PT*100 : 3/7*100% = 43%
Nivel de Riesgo Inherente: 100% - NC : 100 -43 = 57

Nivel de Confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% ----- 50%	51%-----75%	76% -----95%
85% ----- 50%	49% -----25%	24% ----- 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de Riesgo		

INTERPRETACIÓN:

El componente Identificación de Eventos muestra un nivel de confianza del 43% y un nivel de riesgo inherente del 57%, al realizar el análisis en la tabla de calificación de riesgos se concluyó que su nivel de confianza es “bajo” y el nivel de riesgo inherente es “alto”, es decir que existen varios factores de riesgo, alguno de ellos muy importantes para el desarrollo de la organización, y donde es altamente probable de que existan errores e irregularidades.

Las debilidades que se encontraron son las siguientes:

- No se realizan estudios de riesgos internos y externos que puedan afectar a la empresa.
- Inexistencia de un manual de políticas para la recuperación de cartera.
- El software contable de la empresa no permite dar un adecuado seguimiento a los socios.
- No cuenta con una base de datos actualizada



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas

Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrnb@gmail.com

Ambato – Ecuador

ECI 7/14

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO POR** **COMPONENTES**

APLICADO A: Jefe de Microfinanzas

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	<u>EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>			
1	¿Los riesgos detectados tienen un seguimiento y son tratados según su importancia?		0	
2	¿Los asesores están cumpliendo con las políticas y reglamentos para la concesión de créditos?	1		
3	¿Se verifica si el cliente es solvente y tiene capacidad de pago, mediante la utilización de referencias externas, previo la concesión del crédito?		0	El asesor solo se basa en la información dada por el socio acerca de sus ingresos mensuales.
4	¿La empresa durante el año 2013 ha presentado bajos niveles de morosidad?		0	Para el año 2013 ha presentado altos índices de morosidad de 4 hasta 8%.
5	¿El asesor legal realiza el seguimiento de los créditos que se encuentran en demanda judicial?		0	El control del asesor legal es deficiente, el seguimiento es realizado por los mismos asesores.
6	¿Existe algún manual de créditos que sirva como guía para la concesión de créditos?		0	
7	¿En caso de presentarse altos niveles de morosidad, la empresa plantea programas o actividades de control?	1		Se realizan llamadas telefónicas y envió de notificaciones a los socios en mora.
8	¿Se realizan provisiones mensuales para cuentas incobrables?	1		El porcentaje de provisión es del 24%.
	TOTAL	3	0	



AuditExt Cia. Ltda.
 Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextrob@gmail.com
 Ambato - Ecuador

ECI 8/14

Grado de Valoración: SI = 1 y NO = 0
Nivel de Confianza: CT/PT*100 : 3/8*100% = 38
Nivel de Riesgo Inherente: 100% - NC : 100 -38 = 62

Nivel de Confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% ----- 50%	51%-----75%	76% -----95%
85% ----- 50%	49% -----25%	24% ----- 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de Riesgo		

INTERPRETACIÓN:

Para el componente Evaluación del Riesgo se examinó que posee un nivel de confianza del 38% y un nivel de riesgo inherente del 62%, lo que establece que la calificación del nivel de confianza obtenido es “baja”, y la calificación del nivel de riesgo es “alto”, por lo que de acuerdo a este cuestionario se encontró errores muy relevantes que están afectando a la principal actividad de la empresa que es la concesión de créditos y su debida recuperación.

Dentro de las debilidades encontradas en este componente tenemos:

- No se verifica la solvencia y la capacidad de pago de los socios mediante utilización de referencias externas.
- La Pastoral durante el año 2013 ha presentado altos índices de morosidad
- El asesor legal no da seguimiento a los créditos en mora detectados ni se da la debida importancia.



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas

Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrnb@gmail.com

Ambato – Ecuador

ECI 9/14

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTES

APLICADO A: Jefe de Microfinanzas

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	<u>ACTIVIDADES DE CONTROL</u>			
1	¿Se verifica los procesos para la concesión de créditos aplicando el método de las 5 C del crédito (carácter, capacidad, capital y condiciones)?		0	
2	¿Los socios cumplen con todos los requisitos establecidos para la otorgación del crédito?	1		
3	¿Solo el asesor de crédito es el responsable de receptar, verificar, analizar y emitir un informe con un resultado de todas las solicitudes del crédito?	1		
4	¿Todos los créditos son entregados previa aprobación del comité de crédito?	1		
5	¿Cómo jefe de crédito ha verificado que se cumpla con lo estipulado en el reglamento de crédito con respecto a la evaluación de los solicitantes o garantes?	1		Para la verificación de créditos el jefe de microfinanzas solicita la ayuda de las operativas de crédito.
6	¿Están definidos los procedimientos mediante flujogramas que indiquen claramente los pasos a seguir para la concesión y recuperación de los diferentes tipos de crédito?		0	Los asesores conocen el proceso del crédito y lo realizan debido a la experiencia que ya tienen.
7	¿Se cumple la función de seguimiento a los socios para conocer si se está cumpliendo con el destino del crédito?		0	No se toma la debida importancia por la gran cantidad de socios que manejan los asesores.
8	¿La empresa cuenta con indicadores de gestión para evaluar las cuentas por cobrar en términos de eficiencia y eficacia?		0	Solo se cuenta con indicadores de riesgo y de morosidad.
	TOTAL	4	0	



AuditExt Cia. Ltda.
 Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextmb@gmail.com
 Ambato - Ecuador

ECI 10/14

Grado de Valoración: SI = 1 y NO = 0
Nivel de Confianza: CT/PT*100 : 4/8*100% = 50
Nivel de Riesgo Inherente: 100% - NC : 100 -50 = 50

Nivel de Confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% ----- 50%	51%-----75%	76% -----95%
85% ----- 50%	49% -----25%	24% ----- 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de Riesgo		

INTERPRETACIÓN:

En el análisis a las Actividades de Control la evaluación de este componente arrojó un 50% para los niveles de confianza y de riesgo, dando como resultado una calificación “baja” para el nivel de confianza y una calificación “alta” para el nivel de riesgo, por lo que se presume que la empresa no cuenta con herramientas necesarias para el buen desempeño de las actividades, encontrando varios riesgos altamente importantes.

- Para la otorgación de créditos no se aplica el método de las 5Cs (carácter, capacidad, capital, condiciones y colateral)
- No se han definido procedimientos mediante flujo gramas que indique los pasos a seguir para la otorgación y recuperación de cartera.
- El asesor no da seguimiento al crédito para conocer si se está cumpliendo con el destino del mismo.
- No cuenta con indicadores de gestión que ayuden a medir la eficiencia y eficacia de las cuentas por cobrar.



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas

Teléfono: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditexttrnb@gmail.com

Ambato – Ecuador

ECI 11/14

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTES

APLICADO A: Jefe de Microfinanzas

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	<u>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</u>			
1	¿Existe una comunicación efectiva (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas de la empresa?	1		
2	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	1		
3	¿El asesor entrega un reporte mensual al comité de crédito sobre los créditos en mora?		0	Los reportes son presentados cuando el comité lo solicite.
4	¿El módulo de clientes cuenta con herramientas para emitir información especial?		0	
5	¿Cuenta con un modelo de solicitud que indique toda la información necesaria del cliente?	1		
6	¿Los asesores comunican al jefe de créditos sobre los créditos vencidos y los que están por vencer?	1		
7	¿Se notifica o se comunica oportunamente a los socios que se encuentran en mora?	1		El asesor realiza llamadas telefónicas a los socios que están a punto de caer en mora
	TOTAL	5	0	



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextrb@gmail.com
 Ambato - Ecuador

ECI 12/14

Grado de Valoración: SI = 1 NO = 0
Nivel de Confianza: CT/PT*100 : 5/7*100% = 74
Nivel de Riesgo Inherente: 100% - NC : 100 -74 = 29

Nivel de Confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% ----- 50%	51%-----75%	76% -----95%
85% ----- 50%	49% -----25%	24% ----- 5%
ALTO	MODERADO	BAJO

INTERPRETACIÓN:

Para el componente Información y comunicación se obtuvo un nivel de confianza moderado, con un porcentaje del 74%, y para el nivel del riesgo un porcentaje del 29%, lo que quiere decir que su calificación fue “moderado”, estos resultados no fueron tan favorables dentro de la empresa ya que se demostró que no existe una comunicación efectiva, llegando a la conclusión de que existen algunos factores de riesgo importantes como:

- El asesor no entrega reportes mensuales de los créditos en mora a la comisión de créditos.
- El modulo clientes no emite información especial de los créditos para conocer quienes están en mora y quienes no, es decir que este proceso es realizado manualmente por el asesor.



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas

Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrnb@gmail.com

Ambato – Ecuador

ECI 13/14

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTES

APLICADO A: Jefe de Microfinanzas

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	<u>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</u>			
1	¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno, su alcance y la frecuencia en función de la evaluación de riesgos?		0	
2	¿Se ha implantado herramientas de evaluación que incluyan cuestionarios, flujogramas, etc.?		0	
3	¿La empresa aplica algún método o control preventivo que ayude a la recuperación de la cartera antes de su vencimiento?	1		Los asesores realizan llamadas telefónicas o notificaciones.
	TOTAL	1		



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 081803245 / 092700240
 Email: auditextrob@gmail.com
 Ambato - Ecuador

ECI 14/14

Grado de Valoración: SI = 1 y NO = 0
Nivel de Confianza: CT/PT*100 : 1/5*100% = 33
Nivel de Riesgo Inherente: 100% - NC : 100 -33 = 67

Nivel de Confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% ----- 50%	51%-----75%	76% -----95%
85% ----- 50%	49% -----25%	24% ----- 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de Riesgo		

INTERPRETACIÓN:

En el componente supervisión y monitoreo se determinó que no existe un buen control interno con el que se pueda evaluar los métodos y procedimientos utilizados para cada actividad dentro de la empresa, ya que de acuerdo al análisis se encontró un “bajo” nivel de confianza con un porcentaje del 33%, y un nivel de riesgo “alto” debido a que se obtuvo un porcentaje del 67%.

Las debilidades encontradas en este componente fueron:

- No se ha implementado herramientas de evaluación como: flujo gramas y cuestionarios.



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas

Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrnb@gmail.com

Ambato – Ecuador

MRC 1/5

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL RIESGO PERÍODO EXAMINADO 2013

COMPONENTE	FACTOR DE RIESGO	RIESGO		CONTROLES CLAVES	ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA		
		TIPO	NIVEL		P. Cumplimiento	P. Sustantivas	
AMBIENTE DE CONTROL	Veracidad Integridad	No se encuentran separadas las funciones de crédito y cobranzas.	Control	Moderado tendiente a Alto	Las aprobaciones de crédito por cliente deben estar autorizadas Comité de Crédito. Tablas de amortización. Análisis de la solicitud de crédito y documentación.	Verificar en el organigrama funcional quien es la persona encargada de realizar las funciones de concesión y cobranza	
	Veracidad Integridad	No se cuenta con un departamento de cobranzas	Control	Alto		Verificar en el organigrama estructural y funcional con cuantos departamentos cuenta la empresa.	
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	Veracidad Integridad	No se realiza una adecuada precalificación y análisis del historial de crédito del socio antes de otorgar un crédito	Control	Moderado tendiente a Alto		Verificar que las personas responsables de la aprobación de créditos cumplan con las políticas establecidas.	Tomar una muestra y verifique si los créditos fueron otorgados de acuerdo a las políticas planteadas.



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrnb@gmail.com

Ambato – Ecuador

MRC 2/5

COMPONENTE		FACTOR DE RIESGO	RIESGO		CONTROLES CLAVES	ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA	
			TIPO	NIVEL		P. Cumplimiento	P. Sustantivas
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS		No existe un manual de recuperación de cartera que sirva de guía para la empresa.	Control	Moderado tendiente a Alto	Las aprobaciones de crédito por cliente deben estar autorizadas Comité de Crédito. Tablas de amortización. Análisis de la solicitud de crédito	Verificar si existen documentos en los que se basen los asesores para la pronta recuperación de cartera	
		No se verifica si el socio es solvente y tiene capacidad de pago, mediante la utilización de referencias externas previo la concesión de créditos.	Control	Moderado		Revisar la documentación y verificar si los socios poseen referencias externas	
EVALUACIÓN DEL RIESGO	Integridad Veracidad	No se verifica si el socio es solvente y tiene capacidad de pago, mediante la utilización de referencias externas previo la concesión de créditos.	Control	Moderado	Las aprobaciones de crédito por cliente deben estar autorizadas Comité de Crédito. Tablas de amortización. Análisis de la solicitud de crédito	Revisar la documentación y verificar si los socios poseen referencias externas	
	Veracidad Integridad	La empresa ha presentado altos índices de morosidad durante el año 2013.	Control	Alto		Revisar en los informes de morosidad los porcentajes que sobrepasan los límites establecidos por la empresa	



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Skyris y Paltas

Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrnb@gmail.com

Ambato – Ecuador

MRCV 3/5

COMPONENTE	FACTOR DE RIESGO	RIESGO		CONTROLES CLAVES	ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA	
		TIPO	NIVEL		P. Cumplimiento	P. Sustantivas
EVALUACIÓN DEL RIESGO	El asesor legal no realiza el seguimiento de los créditos que se encuentran en demanda judicial	Control	Alto	Las aprobaciones de crédito por cliente deben estar autorizadas Comité de Crédito. Tablas de amortización. Análisis de la solicitud de crédito		Verificar los créditos que se encuentran en demanda judicial, para conocer si se está dando un adecuado seguimiento
ACTIVIDADES DE CONTROL	No se verifica los procesos para la concesión de créditos, aplicando el método de las 5Cs	Control	Moderado tendiente a Alto		Verificar las fichas de información de los socios, para conocer si se cumple con el análisis de las 5Cs del crédito	
	No están definidos los procedimientos mediante flujo gramas que indiquen los pasos a seguir para la concesión y recuperación de cartera	Control	Moderado		Verificar si existe algún documento que sirva como guía para realizar los procesos de concesión y recuperación de cartera.	



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas

Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrnb@gmail.com

Ambato – Ecuador

MRCV 4/5

COMPONENTE		FACTOR DE RIESGO	RIESGO		CONTROLES CLAVES	ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA	
			TIPO	NIVEL		P. Cumplimiento	P. Sustantivas
ACTIVIDADES DE CONTROL	Veracidad	No se da seguimiento a los socios para conocer si se está cumpliendo con el destino del crédito.	Control	Alto	Las aprobaciones de crédito por cliente deben estar autorizadas Comité de Crédito.	Verificar y observar que políticas o técnicas se aplican para dar seguimiento a los créditos.	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Integridad Veracidad	No se entrega reportes mensuales al comité de crédito sobre los créditos en mora	Control	Moderado	Tablas de amortización. Análisis de la solicitud de crédito	Verificar la fecha de los reportes mensuales de los créditos en mora	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Veracidad	No se evalúa continuamente la calidad y rendimiento del sistema de control interno	Control	Moderado o tendiente a Alto		Verificar las solicitudes de crédito de los grupos, para conocer si se cumplen con el análisis de las 5Cs del crédito.	



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Skyris y Paltas

Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrn6@gmail.com

Ambato - Ecuador

MRC 5/5

COMPONENTE	FACTOR DE RIESGO	RIESGO		CONTROLES CLAVES	ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA	
		TIPO	NIVEL		P. Cumplimiento	P. Sustantivas
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	No se han implementado herramientas de evaluación que incluyan cuestionarios, flujogramas, etc.	Control	Moderado	Las aprobaciones de crédito por cliente deben estar autorizadas Comité de Crédito. Tablas de amortización. Análisis de la solicitud de crédito	Verificar si existe algún documento de control interno que haya sido elaborado antes.	

Elaborado por: M.N	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: I.M	Fecha: 13/01/2014

6.7.2. FASE II: EJECUCIÓN



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas

Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrn6@gmail.com

Ambato – Ecuador

PEA 1/1

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

PROGRAMA DE AUDITORIA

Departamento de Microfinanzas

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

OBJETIVOS:

1. Evaluar la información crediticia de la empresa
2. Evaluar procedimientos y actividades realizadas.
3. Evaluar los puntos débiles encontrados en el cuestionario de control interno

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA DE ELABORACIÓN
1	Verificar en el organigrama funcional quién es la persona encargada de realizar funciones de concesión y cobranzas	C1	M.N	20/01/2014
2	Revisar la documentación y verificar si el socio posee referencias externas	C3	M.N	29/01/2014
3	Revisar el informe de morosidad a diciembre del 2013, y reconocer si estos sobre pasan los límites establecido por la empresa	C4	M.N	12/02/2014
4	Verificar los créditos que se encuentran en demanda judicial, para saber si el abogado está realizando un adecuado seguimiento	C5	M.N	24/02/2014
5	Verificar las fichas de información de los socios, para saber si se cumple con el análisis de las 5 Cs del crédito previo a la concesión del mismo.	C6	M.N	05/03/2014
6	Hoja de Hallazgos	H/H 1/3	M.N	13/03/2014



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas

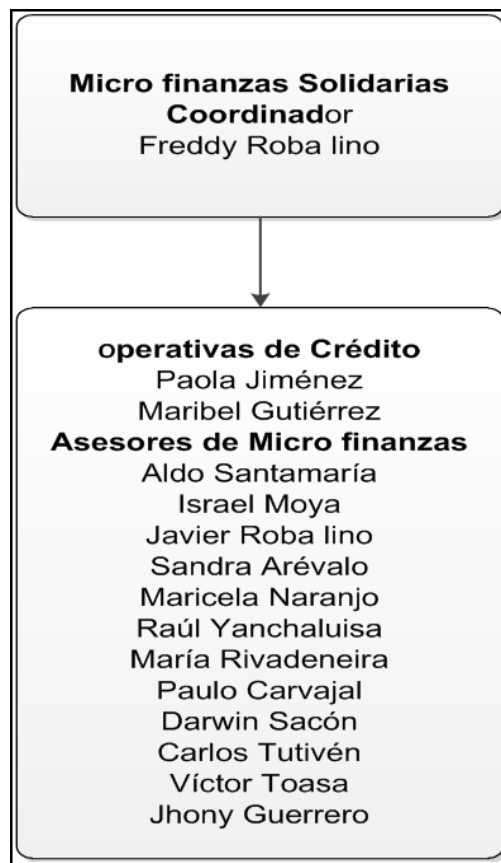
Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrn@gmail.com

Ambato – Ecuador

C1

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO CREDITOS ATRAZADOS PERÍODO EXAMINADO 2013



₺

₺

No cuenta con un Departamento de cobranzas



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextrn@gmail.com
 Ambato - Ecuador

C4

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO INDICADORES DE MOROSIDAD PERÍODO EXAMINADO 2013

ASESORES	CARTERA												AL 31/12/2012				TOTAL	
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO	% MORA>5	% RIESGO>5		
ALDO	300161,23	378643,24	334636,93	331886,18	379316,25	367230,61	313422,56	268600,2	352900,81	466394,04	475206,71	494059,7	4462458,46	\$ 371.871,54	4,44	11,55	665	@
CARLOS	377032,79	430759,88	388411,2	415080,17	460076,84	461153,92	375451,58	379898,28	454370,06	509519,24	506464,38	519879,94	5278098,28	\$ 439.841,52	8,61	15,82	675	@
DARWIN	535831,55	535208,99	532123,62	497308,57	452289,41	446368,69	382612,66	354224,63	306486,25	636231,46	605582,29	575498,33	5324557,46	\$ 488.313,87	3,00	6,32	805	@
FREDDY	583547,68	586950,95	523712,81	540684,9	510762,09	564171,05	545282,64	550563,06	523824,13	457121,7	479229,27	408459,1	6274309,38	\$ 522.859,12	7,58	10,27	550	@
MARIA	339983,02	464585,02	497972,05	418246,64	0	0	0	0	0	0	0	0	1720786,73	\$ 143.398,89	0,00	0,00	0	
OSCAR	285391,91	264403,38	275373,81	322167,35	372374,22	403080,84	354773,60	318939,93	326503,98	294622,21	364632,40	345065,28	3927328,91	\$ 327.277,41	1,73	4,06	704	
CAROLINA	284069,19	266707,25	270003,58	312944,78	388248,2	376973,35	414879,89	378740,44	367090,86	367360,1	338047,06	372459,83	4137524,53	\$ 344.793,71	2,88	4,19	549	@
RAUL	341199,01	343702,52	325678,1	339188,23	390067,43	448310,61	457693,86	403966,6	394567,11	370760,44	425830,22	432781,04	4673745,17	\$ 389.478,76	2,86	9,68	607	@
SANDRA	425677,09	438984,67	470686,49	574984,73	533187,17	487472,85	540553,23	534816,91	538518,41	513237,12	490740,40	475925,72	6024784,79	\$ 502.065,40	4,88	12,00	697	@
CRISTIAN	283686,33	298519,67	297642,33	272661,47	302093,66	380600,75	369130,1	437328,82	479844,95	460527,91	434745,09	450901,61	4467682,69	\$ 372.306,89	0,94	5,08	646	
XAVIER	371324,27	387040,84	348073,27	321306,96	385624,81	341894,52	410577,55	424558,92	388690,1	362837,57	429916,30	432585,60	4604430,71	\$ 383.702,56	1,78	3,40	668	
MARCIA	16374,77	16297,25	15411,16	15411,16	15411,16	15046,8	14701,63	14701,63	14701,63	14023,67	14023,67	13882,45	179986,98	\$ 14.998,92				
IND	188384,49	195783,06	187584,56	181313,76	171485,61	170649,57	167174,89	167618,98	165165,98	146476,95	143438,61	202527,66	2087604,12	\$ 173.967,01				
CC	92	92	6892	6892	6892	92	92	92	92	92	92	92	21504,00	\$ 1.792,00				
TOTALES	4332755,33	4607678,72	4474201,91	4550076,90	4367828,85	4463045,56	4346346,19	4234050,40	4312756,27	4599204,41	4707948,40	4724118,26	49710129,37				6566	

4142510,78 MFS 3,87 8,24
 \$ 414.251,08 4,16 9,18

@ Los asesores de crédito sobre pasan los límites de 2,5% de la cartera en mora > 5 días

Elaborado:	Fecha
M.N	12/02/2014
Revisado:	Fecha
I.M	12/02/2014



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyrís y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextrnb@gmail.com
 Ambato - Ecuador

C4

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO CREDITOS CON DEMANDA JUDICIAL PERÍODO EXAMINADO 2013

REVISIÓN INDICADORES A DIC - 2013

								C. VENDIDA	S. A
ALDO SANTAMARIA									
REINA DE LA PAZ /PELILEO	BC	\$ 2.314,09	0	0	0	0	\$ 2.314,09		
DIOS MORANDO ENT. NOSOTROS /AMBATO	BC	\$ 2.372,39	0	0	0	0	\$ 2.372,39		
CARLOS TUTIVEN									
NIÑO JESUS DE ALOBAMBA	BC	\$ 545,77	0	0	0	0	\$ 545,77		
EL RECREO - AMBATO	BC	\$ 2.659,39	0	0	0	0	\$ 2.659,39		
BIENESTAR Y PROGRESO DE TISALEO	BC	\$ 5.399,57	0	0	0	0	\$ 5.399,57		
SANTA LUCIA - CEVALLOS	BC	\$ 16.943,68	0	\$ 3.624,05	\$ 3.557,63	\$ 3.061,28	\$ 6.700,72	Ⓢ	
SOLIDARIDAD Y DESARROLLO ANDIGNATO	BC	\$ 3.499,57	0	0	0	0	\$ 3.499,57		
CRC SOLIDAR. Y DESARROLLO ANDIGNATO	CRC	\$ 4.030,10	0	0	0	0	\$ 4.030,10		
DARWIN SACON									
BLANCA AMERICA PAREDES	IND	\$ 3.425,44	0	0	0	0	\$ 3.425,44		
FREDDY ROBALINO									
SAN FRANCISCO DE QUERO	BC	\$ 5.681,77	\$ 1.517,12	\$ 1.329,45	\$ 716,19	\$ 500,57	\$ 101,32	Ⓢ	
CRC SAN FRANCISCO DE QUERO	CRC	\$ 13.354,37	0	0	0	0	\$ 13.354,37		
CHOCALO SAN FRANCISCO - QUERO	BC	\$ 5.208,31	0	0	0	0	\$ 5.208,31		
CRC CHOCALO SAN FRANCISCO DE QUERO	CRC	\$ 8.540,12	0	0	0	0	\$ 8.540,12		
JALOA LA COCHA	BC	\$ 1.518,07	0	0	0	0	\$ 1.518,07		
CRC JALOA LA COCHA	CRC	\$ 1.729,06	0	0	0	0	\$ 1.729,06		
OSCAR VARGAS									
AMBANOR	BC	\$ 2.044,72	0	0	0	0	\$ 2.044,72		
UNION SOLIDARIA	BC	\$ 1.140,09	0	\$ 513,05	\$ 319,93	\$ 226,93	\$ 80,18	Ⓢ	
LA TIENDA PROGRESO HUACHI CHICO	BC	\$ 1.431,25	0	0	0	0	\$ 1.431,25		
SANDRA AREVALO									
EL PARAISO DE TISALEO	BC	\$ 2.092,66	0	0	0	0	\$ 2.092,66		
ROSA DE GUADALUPE DE PILLARO	BC	\$ 1.697,29	0	0	0	0	\$ 1.697,29		
CRC ROSA DE FUADALUPE DE PILLARO	CRC	\$ 1.500,00	0	0	0	0	\$ 1.500,00		
XAVIER ROBALINO									
PROGRESISTA BAÑOS	BC	\$ 557,12	0	0	0	0	\$ 557,12		
MARCIA CARRILLO									
ZOILA ROSA GUANO CHILUQUINGA	IND	\$ 1.057,52	0	0	0	0	\$ 1.057,52		
EVA MARIA MANZANO PAREDES	IND	\$ 689,19	0	0	0	0	\$ 689,19		
ELCI EULALIA PAREDES PAREDES	IND	\$ 1.716,75	0	0	0	0	\$ 1.716,75		
MARIA GEORGINA PEREZ URRUTIA	IND	\$ 1.762,58	0	0	0	0	\$ 1.762,58		
ALBA ARACELLY SUAREZ PAREDES	IND	\$ 732,66	0	0	0	0	\$ 732,66		
NATALIA IBETT SUAREZ PAREDES	IND	\$ 3.425,36	0	0	0	0	\$ 3.425,36		
NATALIA EFIGENIA ROSERO TORRES	IND	\$ 1.254,58	0	0	0	0	\$ 1.254,58		
NARCIZA GUADALUPE BALSECA PEREZ	IND	\$ 1.059,90	0	0	0	0	\$ 1.059,90		
YADIRA CRISTINA ESCOBAR SOLIS	IND	\$ 1.179,70	0	0	0	0	\$ 1.179,70		
LIGIA PIEDAD PAREDES PAREDES	IND	\$ 1.002,21	0	0	0	0	\$ 1.002,21		
								C. VENDIDA	\$ 69.292,25

Ⓢ El asesor legal no da seguimiento a los créditos por lo que el asesor es quien realiza este trabajo

Elaborado:	Fecha
M.N	24/02/2014
Revisado:	Fecha
I.M	24/02/2014



AuditExt Cía. Ltda.

Dirección: Av. Los Shyris y Paltas

Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290

Email: auditextrub@gmail.com

Ambato - Ecuador

C6

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO CREDITOS CON DEMANDA JUDICIAL PERÍODO EXAMINADO 2013

N°	N° CTA	NOMBRE DEL SOCIO	MONTO	Análisis de las 5 Cs				
				Carácter	Capacidad	Capital	Codición	Colat
1	10087	PEREZ ELAU MONICA ALEXANDRA	1000	✓	✓	✓	✓	✓
2	1569	AGUAS ARCOS HILDA MARINA	1000	✓	✓	✓	✓	✓
3	1604	ALDAS SALINAS LAURA NOEMI	650	&	✓	✓	✓	✓
4	1570	YANQUI YANQUI SUSANA DEL ROSARIO	200	✓	Ω	✓	✓	✓
5	1571	ESCOBAR SALINAS ANA MACRINA	100	✓	✓	✓	✓	✓
6	1572	ESCOBAR ESPINOZA SILVIA ESTELA	500	✓	Ω	⊠	✓	✓
7	1573	SOLIS MONTERO MARIA MARTHA	200	✓	✓	✓	✓	✓
8	1574	SALINAS SALINAS PURIFICACION ESTHER	500	&	Ω	⊠	✓	✓
9	1605	SALINAS SALINAS FANNY ESTELA	1000	&	✓	✓	✓	✓
10	1575	VALENCIA PEREZ ENMA MARIA MERCEDES	1000	✓	✓	✓	✓	✓
11	1576	RODRIGUEZ SALINAS LIDIA SOLEDAD	300	✓	✓	✓	✓	✓
12	1606	ESPOZO SALINAS MARIANA DE JESUS	300	✓	Ω	⊠	✓	✓
13	1577	NUÑEZ SOLIS NARCISA DE JESUS	300	✓	✓	✓	✓	✓
14	1578	ESPOZO BALSECA MARIA ESTHER	700	✓	Ω	⊠	✓	✓
15	1607	ESCOBAR ESPINOZA LILIA JUDITH	300	&	✓	✓	✓	✓
16	1579	VASQUEZ ROBALINO MAGGY JAQUELINE	500	✓	✓	✓	✓	✓
17	1603	PEREZ SILVA TERESA INES	1000	✓	✓	✓	✓	✓
18	1580	SALAZAR AGUAS SANDRA RAQUEL	1000	✓	Ω	✓	✓	✓
19	1581	PEREZ ARROBA NANCY DORA	500	&	✓	✓	✓	✓
20	1582	ROBALINO VASCONEZ HILDA GEORGINA	500	✓	Ω	⊠	✓	✓
21	1583	ALTAMIRANO VASQUEZ MARIA IRALDA DEL ROCIO	1000	&	Ω	⊠	✓	✓
22	1584	DEL VALLE MUÑOZ GUADALUPE DEL ROCIO	500	✓	Ω	✓	✓	✓
23	1602	SALAZAR VILLACIS ELVIA BEATRIZ	500	✓	Ω	✓	✓	✓
24	1585	ACOSTA SOLIS EVA MARIA	500	&	Ω	⊠	✓	✓
25	1586	FLORES ROBALINO NARCISA TERESA	500	&	Ω	⊠	✓	✓
26	1587	ARCOS ACOSTA ROSARIO CONSOLACION	500	✓	✓	✓	✓	✓
27	1588	SANCHEZ BERTHA BEATRIZ	500	&	✓	✓	✓	✓
28	1589	VILLACRES BARRIONUEVO MAYRA ELIZABETH	100	✓	Ω	⊠	✓	✓
29	1590	SALAZAR AGUAS VILMA JANETH	200	&	Ω	⊠	✓	✓
30	1611	LOPEZ TACO ROSA DEL CONSUELO	1000	&	✓	✓	✓	✓

MARCAS:

- ✓ Cumple con todas las condiciones de las 5 Cs
- & No cumple con el carácter de condición
- Ω No cumple con capacidad de pago
- ⊠ No cuenta con capital
- ✓ No cumple las condiciones

Elaborado:	Fecha
M.N	05/03/2014
Revisado:	Fecha
I.M	05/03/2014



AuditExt Cia. Ltda.

Dirección: Av. Los Sáyriz y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextrn6@gmail.com
 Ambato - Ecuador

H/H 1/3

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO HOJA DE HALLAZGOS DEL CONTROL INTERNO PARA EL AÑO EXAMINADO 2013

Nº PCI	REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	C1	No se cuenta con un departamento y personal destinado exclusivamente a la gestión de cobros	El organigrama estructural debe ser actualizado, contando con todas las áreas necesarias para un adecuado desempeño de funciones.	El organigrama estructural no ha sido elaborado técnicamente.	Duplicidad de funciones, cargade trabajo.	Implementar un área de cobranzas, mediante reestructuración del organigrama actual, con una persona cargo de esta función.
2	C7	No cuenta con un manual de procedimientos para la concesión y recuperación de cartera	Debe existir un manual de procedimientos para cada una de las áreas funcionales, que sirva como guía para un adecuado desempeño personal.	Falta de interés y voluntad en elaborar el presente manual	Malestar en el personal por el desconocimiento en el procedimiento de su trabajo específico.	Desarrollar un manual de crédito y cobranza en el que se detalle las actividades a realizar.
3	C6	No se aplica el métodos para la correcta concesión de créditos en el que se verifique la solvencia y capacidad de pago.	Se debe establecer los métodos necesarios para la correcta concesión de créditos.	Confianza absoluta en el control de los asesores. La dirección no ha definido o estudiado métodos que verifiquen la correcta concesión de créditos.	Información inoportuna acerca de todas las condiciones de los socios.	Implementar el método de las 5 Cs d crédito, en el que se pueda verificar el carácter, capacidad, capital, condici y colateral



AuditExt Cia. Ltda.
 Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextrnb@gmail.com
 Ambato - Ecuador

H/H 2/3

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO
HOJA DE HALLAZGOS DEL CONTROL INTERNO
PARA EL AÑO EXAMINADO 2013

Nº PC	EF P/	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
3	C6	No se aplica el método para la correcta concesión de créditos en el que se verifique la solvencia y capacidad de pago.	Se debe establecer los métodos necesarios para la correcta concesión de créditos.	Confianza absoluta en el control de los asesores. La dirección no ha definido o estudiado métodos que verifiquen la correcta concesión de créditos.	Información inoportuna acerca de todas las condiciones de los socios.	Implementar el método de las 5 C del crédito, en el que se pueda verificar el carácter, capacidad, capital, condiciones y colateral
4	C8	No se ha definido procedimientos mediante flujogramas que indiquen los pasos a seguir para la concesión y recuperación de créditos.	Es necesario definir técnicas de evaluación para verificar el cumplimiento de los controles	Se cree que no es necesario definir técnicas, debido a que cada una de las actividades que desarrollar los empleados es por su experiencia.	Existencia de errores y desorden en las actividades que se realizan, provocando pérdida de tiempo y recursos.	Elaborar flujogramas que permitan evaluar el cumplimiento de las actividades y operaciones de la empresa.



AuditExt Cía. Ltda.
 Dirección: Av. Los Shyris y Paltas
 Fono.: 032 413-017 / 087803295 / 092700290
 Email: auditextrn6@gmail.com
 Ambato - Ecuador

H/H 3/3

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO
HOJA DE HALLAZGOS DEL CONTROL INTERNO
 PARA EL AÑO EXAMINADO 2013

N° PC	REF P/	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
5	C4	La empresa cuenta con altos índices de morosidad durante el año 2013.	Se debe realizar un seguimiento constante a la cartera vencida y por vencer	Falta de previo análisis a las solicitudes de crédito	Pérdida de liquidez de la empresa.	Implementar políticas de morosidad ayuden a los asesores a mantener porcentajes bajos para una adecuada contro.

Elaborado por: M.N	Fecha: 13/03/2014
Revisado por: I.M	Fecha: 13/03/2014

6.7.3. FASE III: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CONTENIDO

SECCIÓN I

Carta De Presentación

Carta de Control Interno

SECCIÓN II

Información Introductoria

Informe de Control Interno

Compromiso para la Implementación de Recomendaciones

SECCIÓN I
CARTA DE PRESENTACIÓN

Ambato, 11 de Febrero del 2014

Señor.

Comité Directivo

Pastoral Social Caritas Ambato

De mi consideración:

Se ha efectuado la **Evaluación de Control Interno al Área de Micro finanzas de la Pastoral Social Caritas Ambato**, al proceso de concesión y recuperación de cartera, por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

Para el estudio y evaluación del sistema de control interno como fue de su conocimiento se aplicaron cuestionarios para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de las actividades de la institución.

Los resultados se encuentran expresados en el informe que se adjunta, el que contiene los hallazgos y recomendaciones; su implementación permitirá mejorar la gestión de la empresa

Atentamente

Paola Núñez

CARTA DE CONTROL INTERNO

Ambato, 11 de Febrero del 2014

Señor.

Comité Directivo

Pastoral Social Caritas Ambato

Como parte de nuestro examen al área de Micro finanzas de la Pastoral Social Caritas Ambato, por el año terminado en 31 de diciembre de 2013 se revisó y evaluó el sistema de Control Interno en la medida que se consideró necesario de acuerdo con las normas de auditoría de general aceptación.

Nuestro examen de control interno se efectuó con el fin de expresar una opinión sobre el mismo y, por consiguiente, no pretende revelar la totalidad de las debilidades existentes en el sistema. No obstante, durante el proceso de nuestra evaluación, se establecieron observaciones que en nuestro criterio afectan la presentación razonable de las operaciones crediticias al 31 de diciembre de 2013 y el buen desempeño institucional.

Atentamente

Paola Núñez

SECCIÓN II

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la Evaluación:

La Evaluación al Control Interno realizada al área de Micro finanzas de la Pastoral Social Caritas Ambato, al proceso de concesión y recuperación de cartera, de la ciudad de Ambato, se efectuó para determinar la efectividad y eficiencia del sistema de control interno.

Objetivo de la Evaluación:

Determinar si el sistema de control interno del área de micro finanzas proporciona un grado de seguridad razonable en relación a la eficacia y eficiencia de las operaciones crediticias, fiabilidad de la información y el cumplimiento de las políticas y normas.

Alcance:

La evaluación se realizó en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

Base Legal:

Reglamento de la Pastoral Social Caritas Ambato

Constitución de la República del Ecuador 2008

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Normas de Control Interno

HISTORIA DE LA PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

Reseña Histórica

La Pastoral Social Caritas Ambato surge el 8 de Febrero de 1948, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de familias de comunidades rurales y peri urbanas de la Provincia de Tungurahua mediante la implementación de un modelo de atención primaria de salud y bancos comunales que provean servicios en condiciones de eficiencia, calidad, sostenibilidad, accesibilidad y equidad.

La Pastoral Social Caritas Ambato es una organización dependiente de la Diócesis de Ambato cuyo misión es la sensibilización ante la pobreza e injusticia de la sociedad, promueve la formación de cristianos comprometidos con su fe y contribuye a la mejora de su nivel de vida, bajo un esquema organizacional dinámico y en equipo humano esforzado, que genera y aprovecha de manera eficiente los recursos tecnológicos, financieros y materiales que están bajo su responsabilidad.

FILOSOFÍA DE LA PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

Programa Salud y Crédito

Desde 1997 Catholic Relief Services (CRS) y la Diócesis de Ambato vienen implementando el Programa Salud y Crédito, cuyo objetivo es: “contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de familias de comunidades rurales y peri urbanas de la Provincia de Tungurahua mediante la implementación de un modelo de atención primaria de salud y bancos comunales que provean servicios en condiciones de eficiencia, calidad, sostenibilidad accesibilidad y equidad.”

Misión

“Somos un Programa Católico de servicio, basado en la Doctrina Social de la Iglesia. Promovemos el desarrollo económico, humano y el mejoramiento de estilos de vida de mujeres que desarrollan una actividad productiva, que no tienen fácil acceso al mercado financiero formal en la Provincia de Tungurahua.”

Visión

“Espíritu solidario del Programa acrecentado, con capacidad de brindar satisfacción a nuestras beneficiarias a través de justicia social, auto sustentabilidad y eficiencia en sus acciones, contando para ello, con personal capacitado y comprometido utilizando una tecnología adecuada a la luz del Evangelio.”

Valores

- Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Mística y animación
- Calidad
- Transparencia
- Puntualidad
- Justicia social
- Salud

Metodología

Los bancos comunales son organizaciones de crédito y ahorro de entre 10 y 50 miembros, generalmente madres, que se asocian para auto gestionar un sistema de microcréditos (de entre 50 y 300 dólares), ahorro y apoyo mutuo.

Condiciones

- Requisitos mínimos y flexibles
- Puede comenzar desde 50 y subir hasta 1.000 dólares
- Cada ciclo es de 6 meses
- Se requiere de un ahorro inicial y ahorro programado durante el ciclo
- Apoyo en actividades de producción, comercio y servicios
- Reuniones cada 28 días (un mismo día de la semana)
- Se promueve la garantía solidaria

Cobertura

- Actualmente se llega a los 9 cantones de la provincia, se tiene un 60% de clientes en las zonas rurales y un 40% en las zonas urbanas
- Los cantones atendidos son: Quero, Tisaleo, Cevallos, Mocha, Pelileo, Baños, Patate, Píllaro y Ambato
- Actividades principales: pequeña producción, comercio y servicios
- Reuniones cada 28 días

Actividades

1. Evangelización

- Visitas domiciliarias
- Trabajo con promotoras de evangelización
- Retiros y reflexión de la palabra de Dios
- Atención y ayuda
- Coordinación con Párrocos

2. Capacitación

- Desarrollo de procesos de capacitación grupal

- coordinación interinstitucional

3. Salud Comunitaria

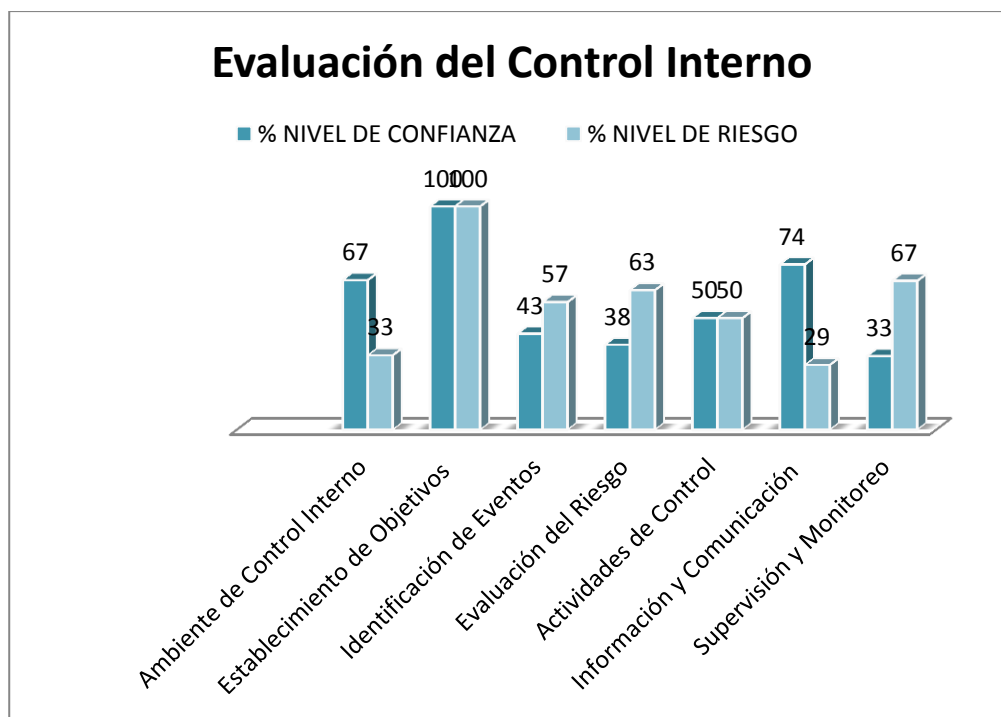
- Capacitación dirigida en los grupos
- Visitas domiciliarias
- Seguimiento de casos especiales
- Control nutricional
- Promoción de brigadas y control medico
- Referencias al Centro Medico “Nuestra Señora de la Elevación”

Crecimiento

El Programa Salud y Crédito ha tenido gran desarrollo e impacto en la comunidad de la provincia de Tungurahua, debiendo planificar la permanencia en función de criterios de mercado y la planificación técnica de sus actividades en el intento de alcanzar estabilidad y sustentabilidad en el mediano y largo plazos. (Pastoral Social Caritas Ambato: 2002)

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE

Gráfico N° 17



Fuente: Tabla N° 24

Elaborado: Paola Núñez

TABLA N° 24 Control Interno por Componentes

Componentes	Ponderación Total	Calificación Total	% Nivel De Confianza	% Nivel De Riesgo	Calificación	
					N. Confianza	N. Riesgo
Ambiente de Control Interno	9	6	67	33	Moderado	Moderado
Establecimiento de Objetivos	5	5	100	100	Alto	Bajo
Identificación de Eventos	7	3	43	57	Bajo	Alto
Evaluación del Riesgo	8	3	38	63	Bajo	Alto
Actividades de Control	8	4	50	50	Bajo	Alto
Información y Comunicación	7	5	74	29	Moderado	Moderado
Supervisión y Monitoreo	3	1	33	67	Bajo	Alto
TOTAL	47	27	57	43	Moderado	Moderado

Fuente: Cuestionario C.I.

Elaborado: Paola Núñez

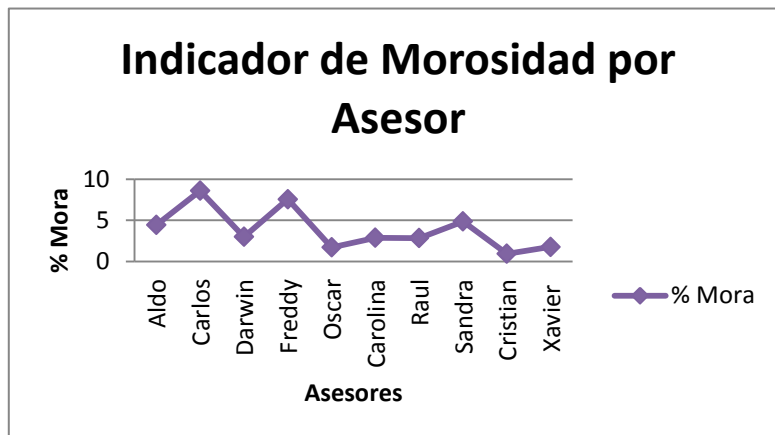
Nivel de Confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% ----- 50%	51%-----75%	76% -----95%
85% ----- 50%	49% -----25%	24% ----- 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de Riesgo		

Análisis:

De acuerdo a la investigación realizada al control interno y la interrelación de los ocho componentes a través del COSO II, se encontró que la Pastoral Social Caritas Ambato se encuentra en un nivel de confianza moderado con un 57% y en un nivel de riesgo moderado del 43% lo cual indica que actualmente no se está llevando un adecuado control de las operaciones crediticias, esto se ha dado debido al comportamiento del nivel de riesgo de los componentes: Supervisión y Monitoreo con un 67% del nivel de riesgo, Evaluación del Riesgo que representa el 63%, Identificación de Eventos con un 57% del nivel de riesgo y las Actividades de Control que representan un 50%, esto influye en el comportamiento de las necesidades fundamentales de la institución como es el cumplimiento de objetivos y metas propuestas.

ANÁLISIS DE LA CARTERA

Gráfico N°18



Fuente: Tabla N° 25

Elaborado: Paola Núñez

Tabla N° 25

ASESORES	CARTERA TOTAL	CARTERA EN MORA > 5 Días	% MORA>5
ALDO S.	4462458,46	\$ 371.871,54	4,44
CARLOS T.	5278098,28	\$ 439.841,52	8,61
DARWIN S.	5324557,46	\$ 488.313,87	3,00
FREDDY R.	6274309,38	\$ 522.859,12	7,58
MARIA	1720786,73	\$ 143.398,89	0,00
OSCAR V.	3927328,91	\$ 327.277,41	1,73
CAROLINA G.	4137524,53	\$ 344.793,71	2,88
RAUL Y.	4673745,17	\$ 389.478,76	2,86
SANDRA A.	6024784,79	\$ 502.065,40	4,88
CRISTIAN R.	4467682,69	\$ 372.306,89	0,94
XAVIER Y.	4604430,71	\$ 383.702,56	1,78
MARCIA C.	179986,98	\$ 14.998,92	0,00
IND	2087604,12	\$ 173.967,01	0,00
CC	21504	\$ 1.792,00	0,00
TOTALES	49710129,37		
	4142510,78		3,87
	414251,08		4,16

Fuente: Índices de morosidad

Elaborado: Paola Núñez

Interpretación:

Como se observa en el Gráfico N° 18 y en la Tabla N° 25 , el asesor Carlos mantiene un porcentaje de morosidad del 8,61% , con una cartera en mora de \$ 371.871,54 de una cartera total de \$ 4'462.458,46, seguidamente se encuentra el asesor Freddy con un porcentaje de morosidad del 7,58%, con una cartera en mora de \$ 522.859,12 del monto de la cartera total\$ 6'274.309,38, la asesora Sandra se encuentra con un índice de morosidad del 4,88%, con una cartera en mora de \$ 502.065,40 de la cartera total de \$ 6'024.784,79, el asesor Aldo con un 4,44% de mora, de una cartera en mora de \$ 371.871 de un total de la cartera de \$1'462.458,46, mientras que el asesor Darwin tiene un 3% de morosidad con una cartera en mora de \$ 488.313,87 de la cartera total de \$ 5'324.557,46, la asesora Carolina con un 2,88% de morosidad cuya cartera en mora es de \$ 344.793,71 de la cartera total de \$ 4'137.524,53, y el asesor Raúl con un 2,86%, con una cartera en mora de \$ 389.478,76 de la cartera total de \$ 4'673.745,17.

Mientras que de los diez asesores solo tres de ellos mantienen índices de morosidad inferiores al 2,5 % que han sido establecidos como política de la Pastoral. Los tres asesores son Xavier con un 1,78% de morosidad con una cartera en mora de \$ 383.702,56 de una cartera total de \$ 4'604.430,71, seguido del asesor Oscar con un porcentaje de 1,73%, que representa una cartera en mora de \$ 327.277,41 de una cartera total de \$ 3'927.328,91 y el asesor Cristian con un 0,94%, que representa una cartera en mora de \$ 372.306,89 de una cartera total de \$ 4'467.682,69.

CARTERA DE CRÉDITO DE LA MICROEMPRESA POR VENCIMIENTO

Tabla N° 26 Cartera para la Microempresa

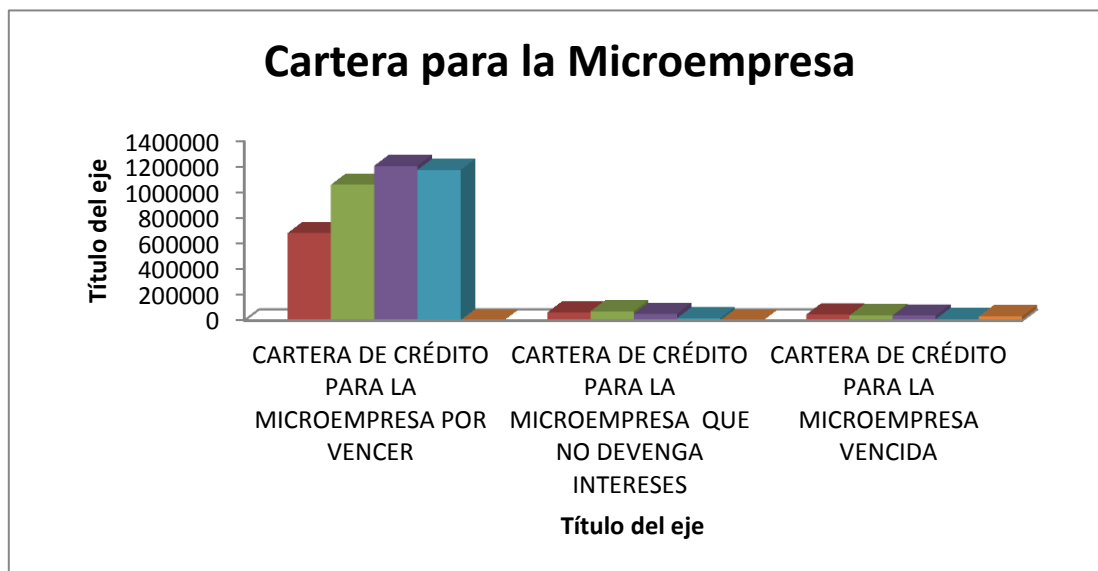
DIAS	Cartera De Crédito Para La Microempresa Por Vencer	%	Cartera De Crédito Para La Microempresa Que No Devenga Intereses	%	Cartera De Crédito Para La Microempresa Vencida	%
DE 1 A 30 DÍAS	\$ 683.608,39	17%	\$ 62.656,88	31%	\$ 47.453,76	27%
DE 31 A 90 DÍAS	\$ 1.060.414,73	26%	\$ 71.989,63	35%	\$ 42.057,05	24%
DE 91 A 180 DÍAS	\$ 1.207.762,33	29%	\$ 52.404,60	26%	\$ 39.320,44	22%
DE 181 A 360 DÍAS	\$ 1.176.074,00	28%	\$ 17.581,63	9%	\$ 13.061,21	7%
DE MÁS DE 360 DÍAS	\$ 3.541,30	0%	\$ -	0%	\$ 33.485,30	19%
TOTAL	\$ 4.131.400,75	100%	\$ 204.632,74	100%	\$ 175.377,76	100%
% DE CARTERA	92%		4%		4%	

TOTAL CARTERA \$ 4.511.411,25

Fuente: Estados Financieros 2013

Elaborado: Paola Núñez

Gráfico N° 19



Fuente: Tabla N°26

Elaborado: Paola Núñez

En la Tabla N° 26 Y Gráfico N° 19, se puede apreciar que al finalizar el año 2013, la cartera de crédito para la microempresa por vencer tiene una mayor concentración de créditos por vencer que se encuentran en el rango de 91 a 180 días con un porcentaje del 29%, seguido por los créditos de 181 a 360 días, que representa un porcentaje del 28%, de 31 a 90 días con el 26%, mientras que los créditos de 1 a 30 días representa un 17% y los créditos con más de 360 días tiene un 0%, del total de la cartera de la microempresa por vencer.

Para la cartera de la microempresa que no devenga intereses se observó un porcentaje del 35% en el rango de 31 a 90 días, de 1 a 30 días representa un 31%, mientras que de 91 a 180 días el porcentaje es del 26%, y para el rango de 181 a 360 días un 9%, del total de la cartera que no devenga intereses.

En la cartera de crédito para la microempresa vencida se obtuvo un rango de 1 a 30 días que representa un 27%, seguido de este encontramos al rango de 31 a 90 días con un porcentaje del 24%, de 91 a 180 días con un 22%, mientras que el rango de más de 360 días representa un 19% y para el rango de 181 a 360 días tiene apenas un 7%.

Además se pudo determinar que la cartera con mayor concentración es la cartera para la microempresa por vencer con \$ 4.131.400,75 que representa el 92% del total de la cartera, mientras que para la cartera de la microempresa que no devenga intereses corresponde \$ 204.632,74 con un porcentaje del 4% del total de la cartera, y para la cartera de microempresa vencida \$ 175.377,76 que representa el 4% del total de la cartera que es de \$ 4.511.411,25



INFORME DE CONTROL INTERNO

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

INFORME DE CONTROL INTERNO

EMPRESA AUDITADA:	PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	La evaluación se realizó en el período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.
EQUIPO AUDITOR:	Maritza Núñez – Jefe Auditor
FECHA DE REALIZACIÓN:	18 de Marzo del 2014
NÚMERO DE HOJAS:	9 H
FECHA DEL INFORME:	21 de Marzo del 2014





INFORME DE CONTROL INTERNO

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

Señor.

Comité Directivo

Pastoral Social Caritas Ambato

En la investigación realizada al área de micro finanzas, se ha estudiado y evaluado el sistema de control interno basado en el criterio establecido por el marco integrado del control interno (COSO II) y en base a las encuestas realizadas al personal de micro finanzas y asesoría, como también al análisis de datos crediticios se analizó las principales funciones y actividades que se llevan a cabo en la empresa, con el propósito de determinar su adecuado funcionamiento, y obtener una visión sobre la eficiencia y eficacia de las operaciones y del personal del área de crédito, con el objetivo de identificar las errores y debilidades para tratar de corregirlos oportunamente.

En la Pastoral Social Caritas Ambato se ha observado algunos factores de riesgo referentes al funcionamiento de los controles, que se refieren a importantes deficiencias y debilidades significativas en el manejo de los controles los cuales describimos a continuación:

ORGANIZACIÓN.

No cuenta con un departamento destinado exclusivamente a la gestión de cobros, debido a que dentro de la estructura jerárquica que ha mantenido la empresa aún se conserva la siguiente : coordinador de micro finanzas



INFORME DE CONTROL INTERNO

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

solidarias, operativas de crédito, y asesores de micro finanzas. Por lo que hasta el momento no se ha decidido reformar la estructura organizacional con un área de cobranzas que esté ligado directamente con el área de créditos.

Tampoco posee personal especializado para cobranzas, los mismos asesores se encargan de colocar los créditos y son quienes posteriormente efectúa el seguimiento hasta su recuperación, es decir que no se han separado las funciones de concesión de créditos y cobranzas.

RECOMENDACIÓN

Al Comité de Crédito se recomienda implementar un área de cobranzas, mediante la reestructuración del organigrama estructural actual de la Pastoral, con una persona que esté a cargo o cuyas funciones sea el registro de los comprobantes de pago, recuperación de cuentas vencidas, y elaboración de indicadores de gestión.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CONCESIÓN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

El que la Pastoral Social Caritas Ambato no cuente con un manual de procedimientos para la concesión y recuperación de créditos que sirva como guía para el personal actual y nuevo de la empresa, el área de micro finanzas y asesores hoy por hoy solo ha optado por seguir las políticas y



INFORME DE CONTROL INTERNO

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

lineamientos de un reglamento de crédito que no se encuentra completo, en el que no se detalla un marco de referencia sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos básicos para una adecuada colocación y recuperación crediticia.

RECOMENDACIÓN

Al Jefe de Micro finanzas se ha considerado recomendar el desarrollar un manual de crédito y cobranzas en el que se detalle cada una de las acciones a desarrollar como: políticas, requisitos, flujo gramas de procedimientos, seguimientos, evaluación y administración del crédito, etc., mismos que están encaminados, a minimizar el riesgo crediticio. Este manual proporcionará una manera sistemática y visible de conducir y hacer funcionar a la empresa y así mejorar continuamente su desempeño.

CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Para la otorgación de créditos no se aplica el método de las 5Cs en el que se verifique si el socio es solvente y tiene capacidad de pago mediante la utilización de referencias externas , garantías, y conocimiento de la situación financiera, el asesor actualmente solo se guía por la información verbal que le da el socio.



INFORME DE CONTROL INTERNO

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

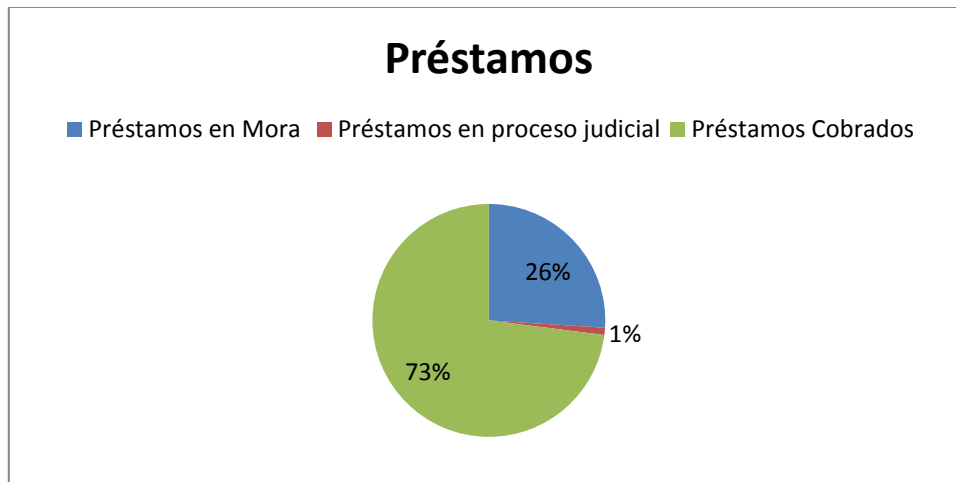
Tabla N°27: Préstamos Concedidos

AÑO 2013			
DATOS DE CARTERA	PRÉSTAMOS A DICIEMBRE		
Préstamos	Cantidad	MONTO PRÉSTAMOS	%
Préstamos en Mora	2650	\$ 2.511.192,75	26,0%
Préstamos en proceso judicial	100	\$ 69.292,25	1,0%
Préstamos Cobrados	7256	\$ 5.301.590,00	73,0%
Total Préstamos Entregados	9938	\$ 7.882.075,00	100%

Fuente: Pastoral Social

Elaborado por: Paola Núñez

Gráfico N° 20



Fuente: Tabla N° 27

Elaborado por: Paola Núñez

En la Tabla N° 27 y Grafico N° 20 se puede observar que del 100% de los préstamos entregados que corresponde a 9938, el 73% ha sido cobrado.



INFORME DE CONTROL INTERNO

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

Mientras que el 26% que representan a 2650 créditos se encuentran en mora por falta de pago puntual de los socios en las fechas establecidas, y el 1% corresponde a 100 préstamos que se encuentran en demanda judicial los créditos que sobrepasaron los 60 días.

RECOMENDACIÓN.

Al Jefe de Micro finanzas Solidarias se recomienda implementar controles en los que se pueda verificar la capacidad y solvencia de los socios, con la revisión minuciosa del historial del socio antes de realizar el desembolso del crédito, por lo que se debe realizar un análisis de los créditos mediante el estudio de un manual de concesión de créditos, en el que se verificará carácter, capacidad, capital, condiciones y colateral.

FLUJOGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS

No se han definido procedimientos mediante flujo gramas que indiquen claramente los pasos a seguir para la concesión y recuperación de créditos, los asesores siempre han realizado estos procedimientos en base al conocimiento y experiencia que han adquirido o por explicaciones recibidas por parte del área de micro finanzas solidarias.



INFORME DE CONTROL INTERNO

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Jefe de Micro finanzas la aplicación de flujo gramas en los que se detallan cada una de las actividades a seguir en los procesos de crédito y cobranza, así como el personal involucrado y los puntos de control establecidos.

RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Para la recuperación de créditos los asesores no dan seguimiento a los socios para conocer si se está cumpliendo con el destino del crédito, actualmente solo se informa a los socios en las reuniones de los bancos comunales que se realizan cada 28 días sobre el plazo de pago de sus cuotas, sin realizar visitas previas y conocer si la inversión que realizó el socio está siendo manejada de la mejor manera y obteniendo utilidades para el respectivo pago del crédito, motivo de esto la inadecuada gestión de cobranzas ha ocasionado acumulación en la cartera vencida y por vencer.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Área de Cobranzas dar un seguimiento continuo a los créditos otorgados por medio de la aplicación de diferentes formas de recuperación de cartera, a fin de que se pueda controlar la efectividad de este proceso. Por lo que se ha visto la necesidad de implementar procesos adecuados de canalización y recuperación crediticia para lo cual se debe



INFORME DE CONTROL INTERNO

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

establecer políticas mediante un manual de recuperación de crédito que guíen el correcto desempeño de las operaciones.

MOROSIDAD

Al analizar la cartera en mora en función de los índices de morosidad se encontró que durante el año 2013 la Pastoral Social Caritas Ambato no ha presentado adecuados niveles de morosidad, debido a que por medio de un informe de indicadores del mes de Diciembre que fue realizado por el área de micro finanzas se pudo observar que algunos asesores cuentan con altos índices de morosidad que van desde 3,19% hasta el 4,62%.

TABLA N°28

MESES	% MORA > 5
ENERO	4,05
FEBRERO	3,83
MARZO	3,75
ABRIL	3,53
MAYO	3,22
JUNIO	3,19
JULIO	3,47
AGOSTO	4,01
SEPTIEMBRE	4,62
OCTUBRE	3,35
NOVIEMBRE	3,84
DICIEMBRE	4,16

Fuente: Pastoral Social

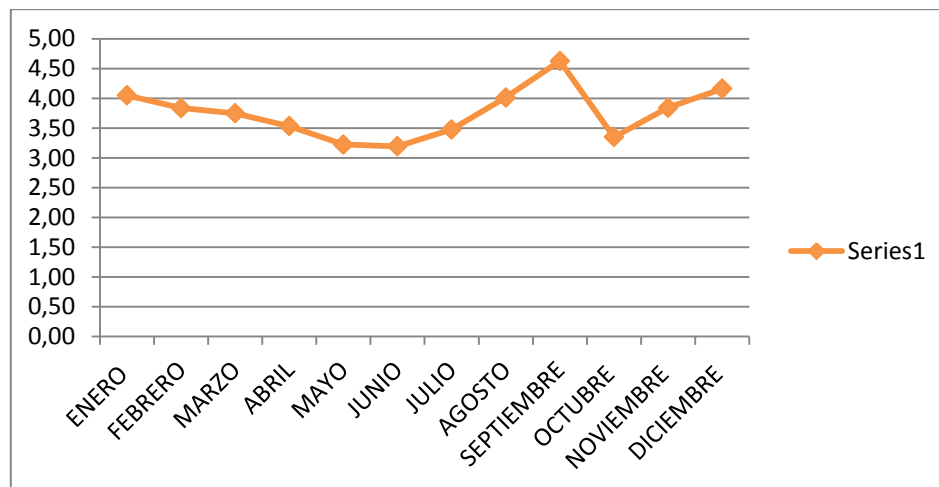
Elaborado por: Paola Núñez



INFORME DE CONTROL INTERNO

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

Gráfico N° 21



Fuente: Tabla N° 28

Elaborado por: Paola Núñez

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Jefe de Micro finanzas la Implementación de políticas de morosidad, que ayuden a reducir la cartera vencida y por vencer mediante algunos lineamientos o métodos, que permita tomar medidas correctivas oportunas.

Atentamente

Paola Núñez

JEFE DE AUDITORÍA



INFORME DE CONTROL INTERNO

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

COMPROMISO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES

Una vez que las recomendaciones sean analizadas y discutidas, se consideraran aplicables, puesto que ayudarán a mejorar los procedimientos del área de micro finanzas, situación que permitirá a la empresa cumplir con los objetivos institucionales.



**IMPLEMENTACIÓN DEL
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**

PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

Ambato, Marzo 2014

CONTENIDO

1. Introducción
 2. Objetivo
 3. Estructura Organizacional Actual
 4. Reestructura Organizacional
 5. Funciones del Departamento de Cobranzas
-

1. INTRODUCCIÓN

El organigrama estructural vigente de la Pastoral Social Caritas Ambato, requiere una actualización y reestructuración en base a la propuesta que se está implementando, por lo que se ha restablecido el organigrama para determinar la jerarquía de los integrantes que conforman la empresa y para el área específica al cual nos referimos, que es un departamento de cobranzas.

También se determinó la viabilidad de contratar personal para el área de cobranzas, sin embargo a pesar de presentarse aparentemente como un gasto, no lo es, todo lo contrario va ser una inversión ya que los resultados así lo reflejarán, y ayudará a que los asesores no tengan que realizar esa función y así se puedan optimizar mejor las cobranzas

Para la estructuración del Departamento de cobranzas se ha tenido que generar un nuevo organigrama en el que se permite visualizar el área de cobranzas, posteriormente también se desarrolló las funciones que va a realizar la persona dentro del área de cobranzas.

El departamento de cobranzas se encargará de establecer procesos de recuperación de cartera, apoyados en estrategias y herramientas que será administrada por un equipo de profesionales, logrando la efectividad esperada.

2. OBJETIVO:

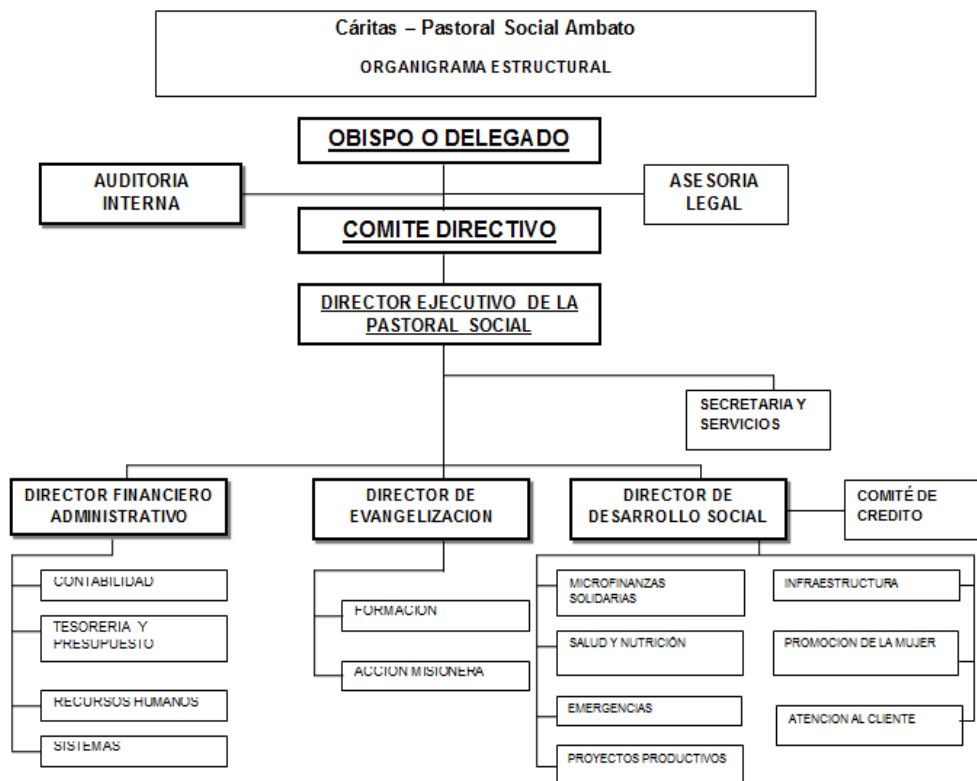
Fortalecer a la empresa mediante la implementación de un departamento de cobranzas que permita cumplir con los objetivos previsto por la Pastoral Social Caritas Ambato.

Normar, supervisar, coordinar y controlar el proceso de cobranzas, mediante la elaboración, actualización, monitoreo y evaluación de estrategias, planes, metas, normas y procedimientos.

Controlar los cobros de las cuentas para garantizar que se hagan los esfuerzos vitales para coleccionar las deudas en el orden en que se vayan venciendo.

Recuperación de cuentas. En el caso de las cuentas que parecen haberse convertido en incobrables, los responsables de cobranzas tienen que planear los esfuerzos que sean adecuados, y ponerlos en marcha, para hacer efectivos los cobros de las cuentas y evitar las pérdidas.

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL

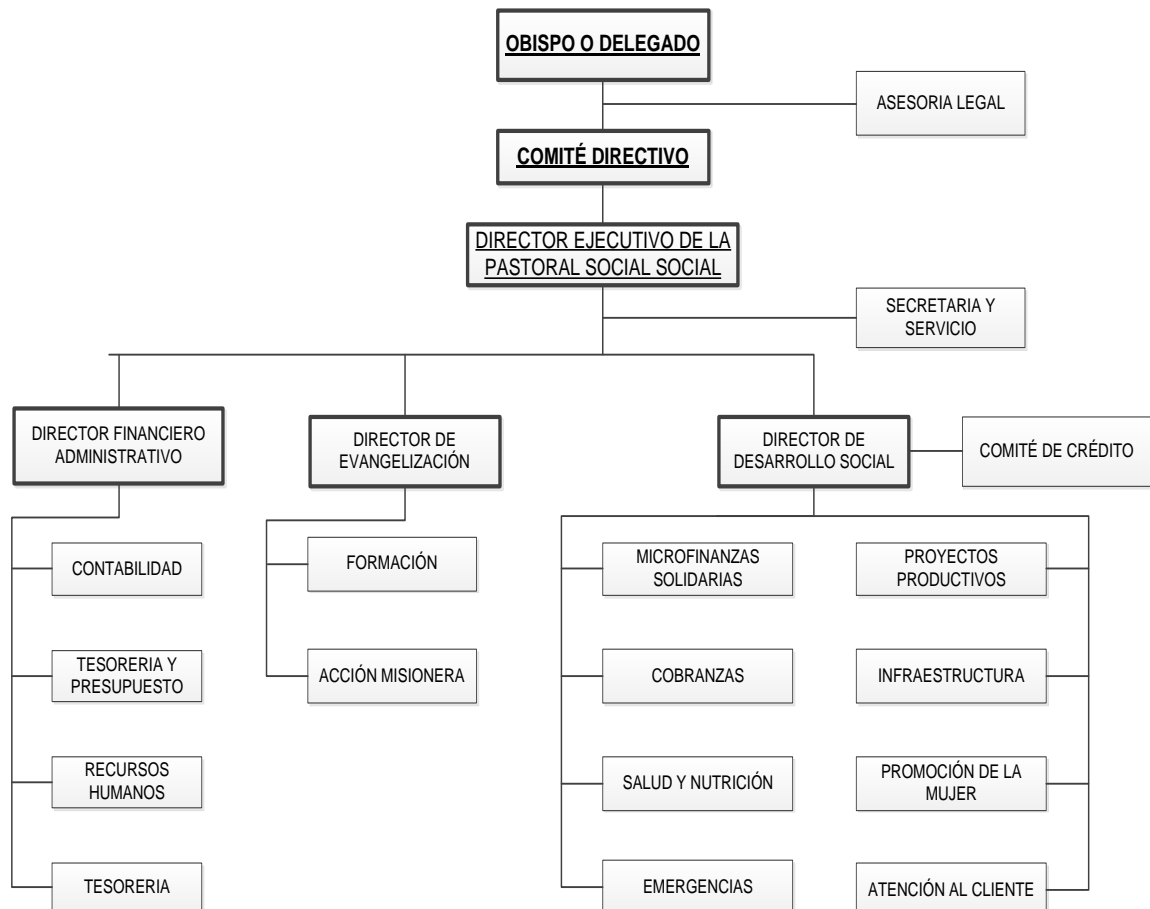


Los organigramas estructurales contienen información de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características.

Son representaciones gráficas de cada una de las unidades administrativas de una organización, por tal razón el organigrama estructural, representa el esquema básico de una empresa.

A continuación se pone de manifiesto el organigrama bajo el cual se desarrollará el área de cobranzas en donde la única beneficiada será la empresa.


4. REESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



5. FUNCIONES: DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

- Planificar, organizar, controlar y evaluar las diferentes gestiones y procesos administrativos relacionados al cobro y otorgamiento de crédito de la Pastoral.
- Proponer planes estratégicos en materia de cobranzas, enfocados a:
a) Evitar el aumento de la mora, y b) Potenciar los procesos de cobro, para una mejor recuperación de la mora
- Velar por la actualización y la correcta aplicación del manual de Cobranza.
- Proponer y supervisar el cumplimiento de políticas de cobro, que permitan una mejor recuperación de la mora activa e inactiva de la empresa.
- Coordinar, establecer y supervisar controles y registros adecuados, para el desarrollo de una eficiente conducción de las cobranzas de la empresa
- Coordinar actividades de depuración y recuperación de la mora activa e inactiva conjuntamente con el área legal.
- Presentar a la Dirección ,informes semanales sobre los operativos de cobranza y estadísticas del comportamiento de la mora
- Establecer los parámetros bajo los cuales se debe aplicar una gestión extrajudicial para requerir al socio el pago de la mora.
- Coordinar con el área legal la recuperación de la mora en acción judicial.
- Ofrecer alternativas de pago, con la debida autorización de la Dirección, a socios que requieren solventar su situación moratoria con la empresa

- Coordinar, dar seguimiento y controlar las actividades de cobro en base a la Cartera de socios proporcionada por el área de micro finanzas, y el listado depurado de clientes morosos.
- Gestionar el cobro vía telefónica de la mora inactiva.
- Preparar la información a incorporar a la central de riesgos
- Emitir listados de Mora tanto activa como inactiva.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
	Revisado por:	Fecha:	
	I.M	21/03/2014	
		Revisión: 1	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO


PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO

Ambato, Marzo 2014

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

ÍNDICE


1.1.	Introducción.....	189
1.2.	Propósito.....	189
1.3.	Objetivo.....	190
1.4.	Justificación.....	190
1.5.	Ámbito de Aplicación.....	190
1.6.	Políticas.....	190
1.7.	Sujeto de Crédito.....	191
1.8.	Requisitos para Otorgación del Crédito.....	191
1.9.	Objetivo Básico del Otorgamiento del Crédito.....	192
1.10.	Composición de los Créditos.....	192
1.11.	Clasificación del Crédito.....	193
1.11.1	Crédito de Consumo	193
1.11.2	Microcrédito.....	193
1.12.	Análisis del Crédito.....	193
1.12.1.	Carácter.....	194
1.12.2.	Capacidad.....	194
1.12.3.	Capital.....	194
1.12.4.	Condiciones.....	194
1.12.5.	Colateral.....	194
1.13.	Solicitud del Crédito.....	194
1.14.	Destino del Crédito.....	195
1.15.	Seguimiento.....	195
1.15.1	Primera Visita.....	195

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

1.15.2	Segunda Visita.....	196
1.16.	Organismos Administrativos de Micro finanzas.....	196
1.17.	Garantías.....	197
1.17.1	Garantías Solidarias.....	197
1.17.2	Garantía Individual.....	197
1.18.	Ahorro.....	198
1.19.	Plazos del Crédito.....	198
1.20.	Archivo del Crédito.....	198
1.21.	Custodia del Crédito.....	199
1.22.	Tasa de Interés.....	199
1.23.	Desembolso.....	200
1.24.	Seguridades para la Entrega del Crédito.....	200

CAPÍTULO II

2.1.	Objetivos.....	201
2.2.	Políticas de Cobranza.....	201
2.3.	Pago de Cuotas Canje de Papeletas.....	202
2.4.	Recuperación de Cartera.....	202
2.4.1	Llamada telefónica recordatoria.....	202
2.4.2.	Primer Aviso de Morosidad.....	203
2.4.3.	Segundo Aviso de Morosidad.....	203
2.4.4.	Tercer Aviso de Morosidad.....	203
2.5.	Re préstamos Extraordinarios.....	204
2.6.	Ampliación de Plazos.....	204
2.7.	Provisión.....	204

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	


2.8.	Castigo de Crédito.....	205
2.8.1.	Castigos Obligatorios.....	205
2.8.2.	Castigos Anticipados.....	205
2.9.	Reestructuración del Crédito.....	206
2.10.	Indicadores de Cartera.....	206

CAPÍTULO III

3.1.	Introducción.....	207
3.2.	Objetivo.....	207
3.3.	Procedimientos y Flujo gramas.....	208
3.3.1.	Procedimiento para la Concesión de Créditos.....	208
3.3.2.	Flujo grama para la Concesión de Créditos.....	209
3.3.3.	Procedimiento de Cobranza.....	225
3.3.4.	Flujo grama de Cobranza.....	226
3.3.5.	Procedimiento para la Recuperación de Cartera.....	228
3.3.6.	Flujo grama para la Recuperación de Cartera.....	229
3.3.7.	Procedimiento para el Desembolso del Crédito.....	233
3.3.8.	Flujo grama para el Desembolso del Crédito.....	234

CAPÍTULO IV

4.1.	Políticas de Morosidad.....	236
4.2.	Indicadores de Morosidad.....	236
4.2.1.	Índice de Morosidad por Asesor de Crédito.....	236
4.2.2.	Índice de Morosidad Total.....	237

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

CAPÍTULO I

1.1. INTRODUCCIÓN


El presente reglamento será la base que sirva de guía para analizar pasos, procesos y mecanismos para la otorgación y recuperación de créditos, mismo que servirá como una herramienta útil para los encargados del departamento de microfinanzas, asesores de crédito, área de cobranzas, y en especial para el entrenamiento y conocimiento de los nuevos colaboradores de estas áreas.

1.2. PROPÓSITO

Será de gran importancia ya que la Pastoral Social Caritas Ambato dispondrá de un instrumento de control interno que permita una mayor eficiencia y efectividad en las operaciones financieras de la Pastoral Social Caritas Ambato.

Entre los propósitos que la empresa plantea es:

- Reducir los índices de morosidad.
- Reducir los riesgos crediticios
- Adecuada administración de la cartera.
- Establecer mecanismos adecuados para la concesión y recuperación de créditos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

1.3 OBJETIVO

Proporcionar un material de apoyo que proporcione normas y lineamientos para una debida ejecución de las operaciones crediticias como límites, constitución de garantías, evolución, seguimiento, requisitos y establecimiento de medios de recuperación de créditos.

1.3. JUSTIFICACIÓN


El reglamento será de gran utilidad para todo el personal de la Pastoral para una adecuada colocación y cobranza de créditos, que permita conocer los lineamientos por los cuales debe regirse la empresa al momento de realizar sus operaciones, con la finalidad de minimizar la cartera vencida y por vencer.

1.5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las normas contenidas en este reglamento son de aplicación general para todo el personal de la Pastoral, ya sea para el área de micro finanzas como para el área administrativa y financiera

1.6. POLÍTICAS

- Minimizar el riesgo: apertura de cuenta corriente montos \geq \$ 20.000 (Crédito normal + CRC+ Cuenta Interna) En entregas de crédito.
- Para cobros en el área de cobranzas factibilidad de pago con papeletas de depósito.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

- Cuenta Interna: hasta el doble del valor de los ahorros.

Hasta un 70% del valor respaldado de ahorros.

30% encaje para asuntos de fuerza mayor – retiro de ahorros socias.

Distribución de utilidades a fin de ciclo: (Ingresos- Egresos) = utilidad /perdida


- 60% Distribución de utilidades socios/socias
- 20% Capitalización
- 20% Fondos de Emergencia

1.7. SUJETO DE CRÉDITO

Podrán ser sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas cuya edad estén comprendidas entre los 18 y 30 años de edad, el crédito está encaminado a personas con alta vulnerabilidad social y económica, pero está dirigida principalmente a mujeres para la realización de actividades económicas, sin embargo la participación masculina también es importante, ya que busca la integración de la familia, la valoración comunitaria e integral de la mujer.

1.8. REQUISITOS PARA OTORGACIÓN DEL CRÉDITO

- Los socios o socias que desean acceder a un crédito deberán cumplir con los siguientes requisitos:
- Ser socio y/o socia activa de la empresa
- Ser mayor de 18 años

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	


- Demostrar capacidad de pago, viabilidad financiera y rentabilidad de la actividad a financiar
- Cumplir con los parámetros establecidos por la empresa en la evaluación del riesgo (las 5 Cs del crédito).
- No estar registrado en la central de riesgos.
- Original y copia de la cédula de identidad.
- Original y copia de la papeleta de votación
- Copia de un recibo de algún servicio básico (luz, agua, teléfono), que indique la dirección domiciliaria.
- Solicitud de crédito
- Firma de una letra de cambio o pagaré en el que contenga la promesa de pago.

1.9. OBJETIVO BÁSICO DEL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO

El objetivo del otorgamiento de microcréditos por parte de la Pastoral es favorecer los procesos de inclusión financiera que aporten al mejoramiento de la economía de las familias a través de préstamos para desarrollar actividades productivas agropecuarias, artesanales, etc., que generen empleo familiar y comunitario a las personas de escasos recursos económicos de la provincia de Tungurahua.

1.10. COMPOSICIÓN DE LOS CRÉDITOS

- Socio
- La Pastoral Social Caritas Ambato (prestatario)
- Documentación de respaldo
- Cartera vencida

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

- Garantías
- Tasa de Interés
- Monto del crédito
- Tiempo y forma de devolución

1.11. CLASIFICACIÓN DEL CRÉDITO

La Pastoral cuenta con dos tipos de créditos: consumo y microcréditos, pero el más utilizado son los microcréditos debido a la gran cantidad de socios con que cuenta la Pastoral Social, mientras que solo se cuenta con pocos créditos de consumo

1.11.1. Crédito de Consumo:


La Pastoral otorga este crédito especialmente al personal que trabaja dentro de la empresa para satisfacer necesidades personales, tales como pagos de estudios, salud, viajes, etc.

1.11.2. Microcrédito:

Es un préstamo que se otorga a personas emprendedoras como mujeres, y sirve para financiar pequeñas actividades o proyectos, está dirigido especialmente personas de escasos recursos.

1.12. ANÁLISIS DEL CRÉDITO

Para el debido análisis del crédito se utilizará las 5 Cs del crédito.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

1.12.1. Carácter: integridad, deseo de pagar, características morales y éticas de los clientes.

1.12.2. Capacidad: capacidad de pago para cubrir con las obligaciones adquiridas como primera fuente de repago y experiencia en la administración de su actividad económica. Ingresos familiares mensuales, relación entre los ingresos y gastos.

1.12.3. Capital: solvencia económica y financiera, evaluación del respaldo patrimonial.


1.12.4. Condiciones: condiciones pactadas por el crédito (forma, plazo, frecuencia de pago, etc.)

1.12.5. Colateral: garantías adecuadas y suficientes que respalden el crédito.

1.13. SOLICITUD DE CRÉDITO

En este documento se formalizará la necesidad de obtener un crédito de manera escrita, con la firma del socio previo análisis. La solicitud debe indicar como condiciones:

- Datos personales
- Actividad económica (destino del crédito)
- Principales productos o servicios

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

- Dirección domiciliaria
- Dirección de la actividad económica
- Datos económicos
- Datos de la evidenciación
- Nuevo préstamo
- Revisión del asesor
- Firma
- Fecha de visita

1.14. DESTINO DEL CRÉDITO


Las socias y socios que han accedido a los créditos en las Pastoral destinan el crédito a:

- Producción agropecuaria
- Comercialización agropecuaria
- Artesanías

1.15. SEGUIMIENTO

Aunque el crédito este bien colocado puede ocurrir algún evento adverso, por lo que el seguimiento es una herramienta que minimizará el riesgo mediante la supervisión y monitoreo por parte del asesor de crédito, para evitar factores desfavorables o desviaciones del crédito.

El asesor de crédito realizará vistas obligatorias al socio para realizar el control de la inversión del crédito.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

1.15.1. Primera visita: a los 14 días después del desembolso, para verificar el uso del crédito.

1.15.2. Segunda visita: cada mes o a la mitad del plazo otorgado, dependiendo del plazo del crédito.

En la gestión de seguimiento se debe elaborar un informe de visita al socio.

Llenar un formulario de visitas preestablecido por el área de micro finanzas y archivar en la carpeta del socio.

1.16. ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS DE MICROFINANZAS SOLIDARIAS

Puesto: Coordinador de Micro finanzas


Función:

Dirigir, organizar, planificar y controlar aspectos relacionados con las actividades operativas de los asesores y la aplicación metodológica en los grupos de la PS; presentar los avances en convenios: tiempos, recursos y actividades (inicio y finalización), generar indicadores de cumplimiento cuantitativos y de impacto.

Puesto: Asesor de Micro finanzas y/o de campo

Función:

Participar activamente y promover procesos de organización comunitaria, Salud, Evangelización, consolidación y aspectos relacionados con la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

aplicación metodológica de crédito en los grupos de la PS; responder por indicadores de cumplimiento cuantitativos y de impacto; monitorear y acompañar a las socias y socios de crédito de los bancos comunales a fin de administrar de una manera adecuada la cartera a su cargo.

1.17 GARANTÍAS


1.17.1 Garantía Solidaria:

Al constituirse el BC se conforma implícitamente la garantía solidaria entre todas las integrantes del mismo. Esta garantía implica la salvaguarda y responsabilidad de los recursos por parte de todas y cada una de las personas, sean de la institución (cuenta externa, CRC), o pertenezcan al BC (cuenta interna-re préstamos-ahorros socias).

1.17.2 Garantía Individual:

Cada socia y socio individualmente debe presentar al BC un garante solidario, mismo que se convertirá en la primera fuente de recuperación de los créditos otorgados en caso de incumplimiento de alguna de las partes; no se aceptará garantías entre familiares directos, ni entre cónyuges, en sus obligaciones con el BC. Al momento de la entrega Deudor y garante deben tener pleno conocimiento de los valores que están avalizando y para el efecto procederán a la forma de los documentos legales al iniciar un nuevo ciclo.

El pagaré del crédito emitido al grupo o BC (Crédito Normal y CRC) por parte de la Pastoral Social Caritas Ambato tiene sustento jurídico en la Directiva (Presidenta- Tesorera- Secretaria); quienes a su vez se respaldan en una L/C

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
	Revisado por:	Fecha:	
	I.M	21/03/2014	
		Revisión: 1	

o pagarés individuales de las socias, mismas que será ejecutados en caso de no pago.

1.18. AHORRO

Se compone de las bases y el ahorro voluntario, de las socias activas y/o pasivas integrantes del BC; cada socia debe mantener un valor mínimo del 5% como ahorro considerado como respaldo de su obligación tomando en cuenta la deuda total del ciclo.

No se permite la utilización de los ahorros para cancelación de cuotas, excepto en casos especiales y bajo la aprobación de la Asamblea.

Los movimientos de los ahorros solamente son efectuados en reunión y con aprobación de la Asamblea de socias.

1.19. PLAZOS DEL CRÉDITO


Se establecerán plazos de 6 ,8 ,10 ,12.

1.20. ARCHIVO DEL CRÉDITO

Contenido de los archivos o documentación importante

Concientizar el buen hábito de guardar información como:

- Copia de la solicitud de crédito, balance general, tabla de amortización.
- Registro de cobros mensual de cada ciclo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:	
		M.N	21/03/2014	
	Revisado por:	Fecha:		
	I.M	21/03/2014	Revisión: 1	

- Recibo de pago de cuota y ahorros de socias.
- Libro de actas revisadas y aprobadas
- Reglamento interno, revisado y aprobado.
- Libretas de ahorro individual de socias, actualizado y validado con Sistema Ases.

1.21. CUSTODIA DEL CRÉDITO

El archivo del crédito estará compuesto por las carpetas de los socios que mantengan operaciones de crédito activas en la Pastoral.


El custodio del crédito, archivo, mantenimiento y buen manejo de los expedientes de los socios será el asesor de crédito de cada uno de los grupos comunales.

La documentación de los expedientes del crédito será manejado de manera confidencial, y no podrá ser retirada de la Pastoral sin la autorización por escrito del Jefe de Crédito.

1.22. TASA DE INTERÉS

Para Crédito complementario la tasa de interés es del 24% anual sobre saldos.

Para el crédito de cuenta interna el interés máximo que podrán establecer los socios / socias para los représtamos será del 2% fijo mensual.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

1.23. DESEMBOLSO

El área de tesorería será el encargado del desembolso de los créditos otorgados con la impresión del comprobante de egreso y del cheque a nombre del socio. Este proceso culmina con la firma del encargado del área de tesorería y del socio en el comprobante de egreso como constancia de entrega del crédito.

1.24. SEGURIDADES PARA LA ENTREGA DE CRÉDITOS

- Evidenciar que la firma de recepción del crédito, letra de cambio o pagares sean los mismos de la cédula de identidad.
- Emitir un cheque individual a cada socio(a), en la entrega de crédito o por transacción se puede endosar hasta valores \leq \$ 500 para cobro de otra persona.
- La entrega del crédito realizar al titular de la cuenta, salvo autorización expresa registrada en actas y validada por la asamblea, para su posterior entrega en la oficina.
- En la recepción del dinero y registro con huella digital, validar con firma de la tesorera.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	


CAPÍTULO II

2.1. OBJETIVOS DE COBRANZA

- Cobrar los saldos en el menor tiempo posible
- Reducir los costos asociados a la gestión de recuperación de cartera

2.2. POLÍTICAS DE COBRANZAS

- Los socios de la Pastoral tienen la obligación de cumplir con las condiciones en lo que respecta, plazos, frecuencias de pago, tasas y mantenimiento de garantías.
- El objetivo de cobranzas es minimizar la cartera vencida.
- El área de cobranzas deberá obtener estadísticas periódicas sobre la situación de la cartera vencida, monitorearlas y efectuar informes para la toma de decisiones, además deberá definir indicadores de gestión para relacionarlos con la cartera por vencer y vencida.
- El proceso legal para el cobro de las obligaciones en mora generadas por la concesión de Créditos, se efectuará a través del Dr. Pablo Poveda.
- El rubro de recuperación de cartera se mantiene en el 10% del valor recuperado, que será asumido por el socio en mora.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

- De requerir una citación judicial asistir donde el Dr. Pablo Poveda, previa autorización de Dirección de Desarrollo Social y/o Coordinación de Micro finanzas.

2.3. PAGO DE CUOTA CANJE DE PAPELETAS

Luego de desarrollada la reunión de cobro, al día siguiente el socio o socia depositará el valor de la cuota en la cuenta corriente de la Diócesis de Ambato y la diferencia a ahorros de las socias. Finalizará el proceso con el canje de la papeleta de depósito con el recibo emitido en la Pastoral Social Caritas Ambato

2.4. RECUPERACIÓN DE CARTERA


Es responsabilidad del asesor de créditos la cantidad de créditos que hayan sido colocados por cada uno de ellos y con esto el trabajo de monitorear la cartera vencida, mediante la impresión de reportes de los socios morosos.

La gestión de recuperación de cartera se llevará a cabo desde el primer día de vencido el pago de sus obligaciones, por esta razón el reporte de morosidad para su control será emitido diariamente.

Para una adecuada recuperación el asesor de créditos debe realizar mecanismos de control los cuales serán:

2.4.1. Llamada telefónica recordatoria

En la mora comprendida desde el primer día, se ejecutará por vía telefónica, con el propósito de realizar un acuerdo verbal con el socio, y poder recuperar

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

la cuota de crédito a tiempo y no dejar pasar más días de vencimiento. Lo correcto es no dejar transcurrir mucho tiempo.

2.4.2. Primer aviso de morosidad

Sera emitido a todos los socios que han sobrepasado los 5 días de no pago, por lo que se procederá a notificar en forma escrita como primera intensión para el pago de las obligaciones.

2.4.3. Segundo aviso de morosidad


A partir de las 48 horas o sobrepasado los 30 días, se entregará la segunda notificación mediante una visita personal por parte del encargado de cobranzas a los socios y/o garantes en la cual se dará a conocer al socio que su deuda está siendo pasada al departamento legal

2.4.4. Tercer aviso de morosidad

Se la realiza cuando el socio ha sobrepasado los 60 días de vencimiento en el cual se entregará una citación del Dr. Pablo Poveda, quien es el encargado del área legal con un costo de \$10,00 + 10% del valor recuperado que será cancelado por el socio sujeto de mora en el Banco Comunal y que se puede dar inicio a acciones extrajudiciales.

Previo al proceso de acciones judiciales se intentará buscar una solución al problema del impago por parte del socio, para ello se realizará un análisis de las causas por las cuales el socio ha caído en mora, dejando abierta la posibilidad de negociación del crédito.

El abogado deberá presentar un informe cada fin de mes sobre la situación actual de los casos que se encuentran en ejecución, y una opinión acerca de las posibilidades de recuperación de los saldos adeudados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

2.5. REPRESTAMOS EXTRAORDINARIOS

Serán considerados como re préstamos extraordinarios los pagos de socios para cubrir una cuota, y generan un interés del 2% por el número de meses hasta el fin de ciclo o pago de dicho crédito. Serán socializados y autorizados por la directiva y asamblea de socias.

2.6. AMPLIACIÓN DE PLAZOS

Los asesores de bancos comunales analizarán y canalizarán su visto bueno en la aplicación de la ampliación del plazo de BC antiguos ≥ 6 ciclos


- Plazos 6-8-9-12 pagos

Es aplicable a BC que cumplen las políticas y procedimientos: se reúnen y pagan cumplidamente, sin cuentas por cobrar, como incentivo y considerando el monto por ciclo.

Se aplicará con solicitud dirigida al Padre Dr. Rodrigo Altamirano (Delegado episcopal de Pastoral Social), CC: Ángel Rodríguez (Director de Desarrollo Social).

2.7. PROVISIÓN

Medirá el nivel de riesgo de cartera, en el cual se establecerá la situación de la cartera en determinado momento, permitiendo saber el nivel y características de riesgo y como pueden afectar al patrimonio de la empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

La Pastoral Social Caritas Ambato ha establecido una provisión de acuerdo al buró de crédito de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

2.8. CASTIGO DE CRÉDITO

El castigo se producirá por los créditos perdidos en los que no existiere la posibilidad de recuperación judicial o extrajudicial.

2.8.1. Castigos Obligatorios

La Pastoral Social Caritas Ambato por todos los medios extrajudiciales o judiciales, procurará la recuperación total de los créditos, por lo que castigará el valor de los créditos, en el que el deudor estuviera en mora 3 años.


2.8.2. Castigos Anticipados

Se castigará a los créditos vencidos por un periodo menos a los tres años, en los que la recuperación por cualquier vía no ha sido posible.

2.8.3. Información para castigar cartera

Para las notificaciones de castigos obligatorios se entregará a la Comisión de Crédito un informe de la siguiente información:

- Nombre del deudor
- Fecha de concesión de crédito
- Fecha de vencimiento
- Valor original
- Saldo a la fecha de la solicitud de castigo
- Provisiones constituidas del crédito
- Oficial del crédito
- Informe de las gestiones judiciales y extrajudiciales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
	Revisado por:	Fecha:	
	I.M	21/03/2014	
		Revisión: 1	

2.9. REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO

En el caso de que se haya pactado una reestructuración de crédito entre la Pastoral y el socio deudor, el asesor legal evaluará los motivos por los cuales el socio no cumplió con las condiciones pactadas en el crédito, por lo que realizará cambios en las condiciones de pago, realizando una nueva operación crediticia, en la que se requerirá el trámite de una nueva solicitud, nuevo pagaré y el refuerzo de una nueva garantía.


2.10. INDICADORES DE CARTERA

2.10.1. Calidad de la Cartera

$$\text{Calidad de Cartera} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

2.10.2. Rendimiento de Cartera

$$\text{Rendimiento de Cartera} = \frac{\text{Ingresos Generados por Cartera}}{\text{Total Cartera}}$$

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

CAPÍTULO III

3.1. INTRODUCCIÓN

Los procedimientos constituyen una herramienta administrativa útil y de gran apoyo que faciliten las operaciones y la interconexión de actividades específicas, así mismo como la continuidad de las mismas con otras áreas de la empresa.


En la actualidad el manual de procedimientos se ha convertido en un instrumento útil que favorece la sistematización del control interno, ya que permite obtener información detallada, ordenada e integral de las diversas operaciones que se realizan en la Pastoral.

Los procedimientos indican la continuidad de las actividades que realiza cada área y cada persona, ya que se realiza en forma secuencial, ordenada y metódica, las operaciones que se debe seguir para la realización de las funciones designadas a cada una de ellas; así como considerar también la continuidad y secuencia de las actividades con las de otras áreas para la ejecución de las operaciones de la entidad de manera eficaz.

3.2. OBJETIVO

Proporcionar un control para la concesión y recuperación de créditos así como servir de instrumento de consulta para el área de créditos proporcionando lineamientos para el registro de las operaciones crediticias con la finalidad de obtener información veraz y oportuna.


Permitirá entender mejor el desarrollo de las actividades, lo que proporcionará la disminución de fallas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

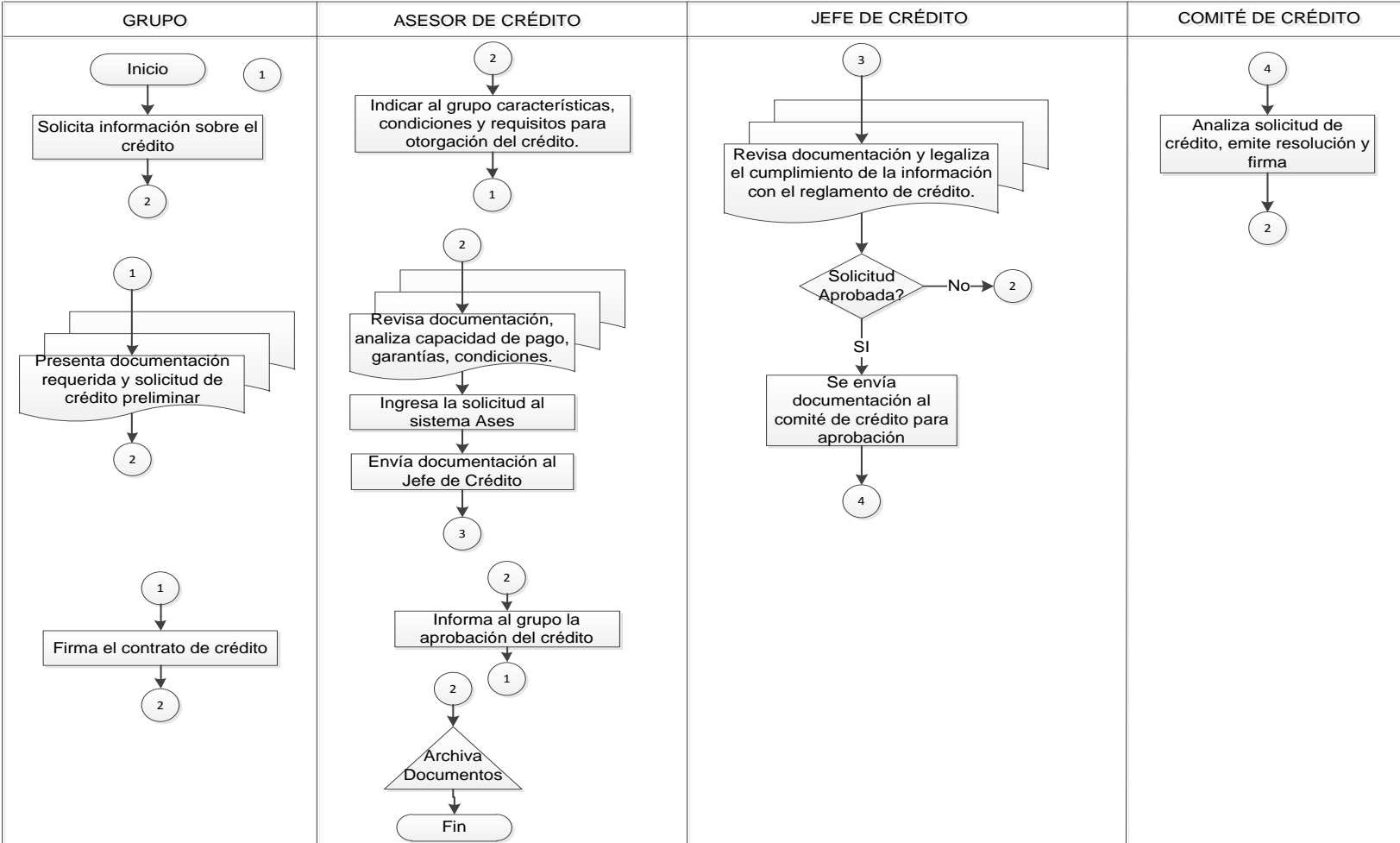
3.3. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS

3.3.1. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Procedimiento: Concesión de Créditos		Área: Asesoría de Microfinanzas
Objetivo: Garantizar una adecuada colocación de créditos, mediante el control y análisis de las solicitudes de crédito.		
Alcance: El contenido del presente procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal de microfinanzas.		
RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
Grupo:	1	Solicitar información sobre el crédito y los requisitos necesarios para el trámite.
Asesor de crédito:	2	<p>Informa los requisitos, características y condiciones que debe reunir el socio para obtener un crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original y copia de la cédula de identidad • Original y copia de cédula, papeleta de votación. • Cuenta de ahorros de un banco local • Solicitud de crédito.
Grupo:	3	Presenta toda la documentación requerida que consta como requisitos y adjunta la solicitud de crédito que ha sido llenada.
Asesor de crédito:	4	Revisa la documentación, analiza la capacidad de pago, garantías, condiciones, verifica a los socios el buró de crédito.
Asesor de crédito:	5	Ingresa la solicitud al sistema ASES REMOTO
Asesor de crédito:	6	Envía la documentación al Jefe de Crédito para el respectivo análisis.
Jefe de Crédito:	7	Analiza la documentación de crédito y decide sobre la aprobación observando la normativa vigente de acuerdo al reglamento de crédito.
Jefe de Crédito:	8	No: se aprueba el crédito, se devuelve la solicitud y documentación al socio indicando las razones por las cuales no fue aceptado.
Jefe de Crédito:	9	Si: se aprueba el crédito, se envía la documentación al comité de crédito para su respectiva resolución.
Jefe de Crédito:	10	Se envía la documentación al comité de crédito para la aprobación
Comité de Crédito:	11	Analiza y revisa la solicitud de crédito, y firma la aprobación.
Asesor de Crédito	12	Informa al socio que el crédito ha sido aprobado.
Grupo:	13	Se acerca a la Pastoral para firmar la debida documentación, acogiéndose a las políticas de crédito establecidas por la empresa.
Asesor de Crédito:	14	Archiva y resguarda toda la documentación firmada por el socio.
Asesor de Crédito:	15	Finaliza el proceso de Concesión de crédito

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		M.N	21/03/2014
			Revisado por:	Fecha:
			I.M	21/03/2014
Revisión: 1				

3.3.2. Flujo grama para la Concesión de Créditos





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

SOLICITUD DE CRÉDITO PRELIMINAR



MICROFINANZAS SOLIDARIAS
SOLICITUD DE CREDITO PRELIMINAR

GRUPO	602	JATUN PATULOMA / PELILEO
ASESOR		Santamaría Buenafé Aldo Páez
CICLO	1	

Nº	Nombre	ANOR	ACRE	VIN	ACI	AHO	RMER	RCRC	ACI	RET
1	YAZA SALDAR SAUTIN ALBERTO	300.00	0.00	0.00	0.00	06.43	1000			
2	YANHA MONTAÑA JOSE	600.00	0.00	0.00	0.00	06.30	1000			
3	YANHA MONTAÑA JOSE ALBERTO	300.00	0.00	0.00	0.00	06.38	650			
4	MONTAÑA YAZA JIMMY ENRIQUE	300.00	0.00	0.00	0.00	06.00	200			
5	MONTAÑA YANHA ENRIQUE JAVIER	300.00	0.00	0.00	0.00	06.30				
6	MONTAÑA YANHA FRANCISCO	600.00	0.00	0.00	0.00	06.30	1000			
7	YANHA JIMENEZ ALEJANDRA	100.00	0.00	0.00	0.00	11.76	500			
8	YAZA CARRANZA FRANCISCO	50.00	0.00	0.00	0.00	5.87	200			
9	YAZA SALDAR ALVARO	600.00	0.00	0.00	0.00	06.30	500			
10	MONTAÑA YANHA PEDRO	300.00	0.00	0.00	0.00	06.30	1000			
11	YAZA MONTAÑA ESTELA	600.00	0.00	0.00	0.00	06.30	1000			
12	SALDAR CARRANZA ZOLA	100.00	0.00	0.00	0.00	11.76	300			
13	MONTAÑA YANHA WENIA ROSA	300.00	0.00	0.00	0.00	06.30	300			
14	MONTAÑA MONTAÑA SANCIA ESTELA	100.00	0.00	0.00	0.00	11.76	300			
15	YAZA SALDAR MELI Y TO LORETO	600.00	0.00	0.00	0.00	06.30	700			
16	YAZA MONTAÑA ROBERTO	100.00	0.00	0.00	0.00	11.76				
17	JIMENEZ ALDAS GABRIEL MARTIN	300.00	0.00	0.00	0.00	06.38	300			
18	YANHA MONTAÑA JOSE ALBERTO	200.00	0.00	0.00	0.00	06.38	500			
19	MONTAÑA YAZA WILSON JAVIER	50.00	0.00	0.00	0.00	5.87	1000			
20	MONTAÑA YAZA JOSE LUIS	300.00	0.00	0.00	0.00	06.30	1000			
21	YAZA SALDAR ROSA INES A	200.00	0.00	0.00	0.00	06.30				
22	YAZA CARRANZA HENRI LEO	600.00	0.00	0.00	0.00	06.30	500			
23	YAZA ENRIQUE JOSE	300.00	0.00	0.00	0.00	06.30	1000			
24	MONTAÑA CARRANZA FRANCISCO ROBERTO	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
25	MONTAÑA CARRANZA FRANCISCA	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
26	FLORES YANHA VICTOR BOLIVAR	50.00	0.00	0.00	0.00	20.90	500			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	



MICROFINANZAS SOLIDARIAS
SOLICITUD DE CREDITO PRELIMINAR

27	EMERENCI MARIAGUZA LIZAMA	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	500				
28	EMERENCI MARIAGUZA MARIA LIZAMA	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	500				
29	EMERENCI MARIAGUZA SALVADOR	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	500				
30	MARIAGUZA OLGA MARIAGUZA	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	500				
31	MARIAGUZA OLGA MARIAGUZA	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	500				
32	EMERENCI MARIAGUZA JOSE MARIAGUZA	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	500				
TOTALES		0.00	0.00	0.00	0.00	125.00					

 WALTER ACOSTA PRESIDENTE	 TOANISA MARIAGUZA JOSE TESORERO	 TOANISA MARIAGUZA JORGE ALBERTO SECRETARIO
 AGENTE DE PASTORAL	 OPERATIVA DE CREDITO	 COORDINADOR

FECHA RECEPCIÓN: FECHA IMPRESIÓN: 20/03/2014 3:08:15 PM



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

SOLICITUD DE CRÉDITO





MICROFINANZAS SOLIDARIAS
SOLICITUD DE CREDITO

GRUPO	002 JATUN PATULOMA / PELILEO
ASESOR	Sentimaria Buelaflo Abo Renter
CICLO	2

Nº	CLIENTE	AMOR	ACRC	ACI	UTI	AHO	NROR	NRRC	NOI	REY	SRIC
1	CAZA SALEMMA WALTER ALBERTO	500.00	0.00	0.00	0.00	98.43	1000.00	0.00	0.00	0.00	NO
2	TOANGA MASAGUSA JORGE	500.00	0.00	0.00	0.00	95.30	1000.00	0.00	0.00	0.00	NO
3	TOANGA MASAGUSA JORGE ALBERTO	500.00	0.00	0.00	0.00	35.28	600.00	0.00	0.00	0.00	NO
4	MASAGUSA CAZA EMMA EMILIA	500.00	0.00	0.00	0.00	58.80	300.00	0.00	0.00	0.00	NO
5	MASAGUSA CHANGO CARLOS KAYEN	300.00	0.00	0.00	0.00	58.80	0.00	0.00	0.00	0.00	NO
6	MASAGUSA TOANGA FRANCISCO	500.00	0.00	0.00	0.00	58.80	1000.00	0.00	0.00	0.00	NO
7	CHANGO JIMENEZ ALEJANDRA	100.00	0.00	0.00	0.00	11.76	200.00	0.00	0.00	0.00	NO
8	CAZA CRISOBANDA TERESITO	50.00	0.00	0.00	0.00	8.87	100.00	0.00	0.00	0.00	NO
9	CAZA SALEMMA ALEJANDRA	500.00	0.00	0.00	0.00	98.80	500.00	0.00	0.00	0.00	NO
10	MASAGUSA GUAMAN PEDRO	500.00	0.00	0.00	0.00	76.80	1000.00	0.00	0.00	0.00	NO
11	CAZA MASAGUSA ZOLA	500.00	0.00	0.00	0.00	58.80	1000.00	0.00	0.00	0.00	NO
12	SALEMMA CASABANCA ZOLA	100.00	0.00	0.00	0.00	11.76	200.00	0.00	0.00	0.00	NO
13	MASAGUSA TOANGA MARIA ROSA	500.00	0.00	0.00	0.00	58.80	300.00	0.00	0.00	0.00	NO
14	CHAGLA BORDA MARCELA BERTHA	100.00	0.00	0.00	0.00	11.76	200.00	0.00	0.00	0.00	NO
15	CAZA SALEMMA MELLY ELIZABETH	500.00	0.00	0.00	0.00	98.80	700.00	0.00	0.00	0.00	NO
16	CAZA MASAGUSA ROSEMARY	100.00	0.00	0.00	0.00	11.76	0.00	0.00	0.00	0.00	NO
17	JIMENEZ ALEJANDRA MARCELA	300.00	0.00	0.00	0.00	35.28	300.00	0.00	0.00	0.00	NO
18	CASABANCA CRUZABANCA JOSE ALBERTO	200.00	0.00	0.00	0.00	23.52	400.00	0.00	0.00	0.00	NO
19	MASAGUSA CAZA WILSON KAYEN	50.00	0.00	0.00	0.00	8.87	100.00	0.00	0.00	0.00	NO
20	MASAGUSA CAZA JOSE LUIS	500.00	0.00	0.00	0.00	98.80	1000.00	0.00	0.00	0.00	NO
21	CAZA SALEMMA ROSA ANGELA	500.00	0.00	0.00	0.00	98.80	0.00	0.00	0.00	0.00	NO
22	CAZA CASABANCA MARCO LUIS	300.00	0.00	0.00	0.00	98.80	500.00	0.00	0.00	0.00	NO
23	CAZA CHANGO JOSE	500.00	0.00	0.00	0.00	98.80	1000.00	0.00	0.00	0.00	NO
24	FLORES RAMIREZ VICENTE BELIVAN	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00	500.00	0.00	0.00	0.00	NO
25	MASAGUSA MORA OLIVER OSWALDO	0.00	0.00	0.00	0.00	35.00	500.00	0.00	0.00	0.00	NO
26	CHANGO HURTADO MARIA LUCYLA	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	500.00	0.00	0.00	0.00	NO
27	JIMENEZ MASAGUSA SALVADOR	0.00	0.00	0.00	0.00	35.00	500.00	0.00	0.00	0.00	NO
28	MASAGUSA CAZA MARIANO	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	500.00	0.00	0.00	0.00	NO
29	MASAGUSA CAZA ANA MARIA	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	500.00	0.00	0.00	0.00	NO
30	CHANGO MASAGUSA JOSE MARIA	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	500.00	0.00	0.00	0.00	NO
TOTALES:		8900.00	0.00	0.00	0.00	1190.40	14000.00	0.00	0.00	0.00	

SALDO AL CIERRE	1,151.40	FECHA DE ENTRADA	2/3/2014
------------------------	----------	-------------------------	----------

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	





MICROFINANZAS SOLIDARIAS


SOLICITUD DE CREDITO


RETIRO DE CTA.	0.00	INTERES DESDE	31/4/2014
FONDO SOCIAL	0.00	NUMERO DE CUOTAS	5
ENGAJE MÍNIMO	345.44		
SALDO ACTUAL CTA	1151.48		


Nº SOCIAS ANTERIOR	25	Nº SOCIAS SPA	23	AHORRISTAS	2
DEVOLUCIONES	2	Nº SE MANTIERON ASF	20	Nº SOCIAS QUE SALEN	
SOCIAS CON CREDITO	23	DF ASF-SPA	2	Nº SOCIAS NUEVAS	2
Nº SOCIAS SOLICRED		TOTAL SOCIAS		FONDO	



 GABRIELA VALDEZ ALBERTO
 PRESIDENTE


 TANIA MACALUSA JOSE
 TESORERO


 TANIA MACALUSA JOSE ALBERTO
 SECRETARIO


 AGENTE DE PASTORAL


 COOPERATIVA DE CREDITO



 COORDINACION


FECHA RECEPCIÓN:

FECHA IMPRESIÓN: 23/03/14 3:37:00 PM

7

Nota: Para el segundo ciclo 7 socios pasan de 500 a 1000 dólares por ofrecimiento al momento de apertura del Grupo por parte de de mi persona.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

COPIA DE CÉDULA DE LOS SOCIOS DEL GRUPO







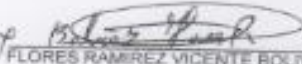




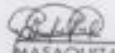
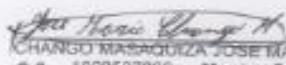
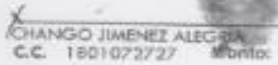


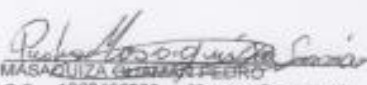
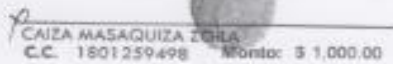







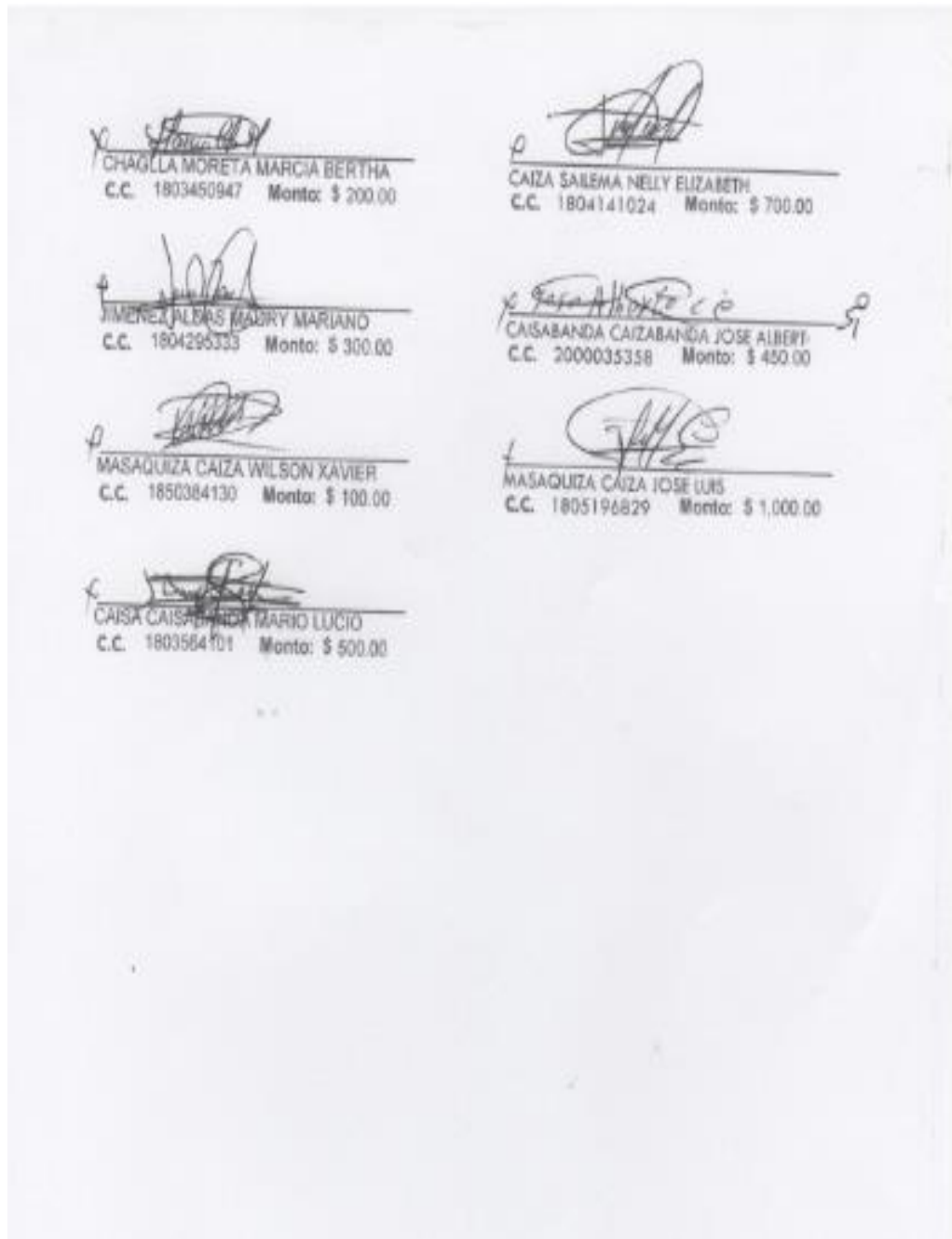
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

FIRMAS DE LOS SOCIOS DEL GRUPO

<p> CAIZA SAILEMA WALTER ALBERTO C.C. 1803807702 Monto: \$ 1,000.00</p>	<p> TOAINGA MASAQUIZA JOSE C.C. 1801048438 Monto: \$ 1,000.00</p>
<p> TOAINGA MASAQUIZA JORGE ALBERTO C.C. 1805354154 Monto: \$ 650.00</p>	<p> MASAQUIZA ENZA DIANA EMILIA C.C. 1803796100 Monto: \$ 200.00</p>
<p> MASAQUIZA CAIZA FRANCISCO C.C. 1801811352 Monto: \$ 1,000.00</p>	<p> CRIZA CHANGO JOSE C.C. 1801220805 Monto: \$ 1,000.00</p>
<p> FLORES RAMIREZ VICENTE BOLIVAR C.C. 1801905504 Monto: \$ 500.00</p>	<p> MASAQUIZA MASAQUIZA OSWALDO C.C. 1803757747 Monto: \$ 500.00</p>
<p> CHANGO BERTAD MARIA LUZMILA C.C. 1803553336 Monto: \$ 500.00</p>	<p> JIMENEZ MASAQUIZA SALVADOR C.C. 1801194786 Monto: \$ 500.00</p>
<p> MASAQUIZA CAIZA MARIANZA C.C. 1802388906 Monto: \$ 500.00</p>	<p> JIMENEZ CAIZA ANA MARIA C.C. 1850390574 Monto: \$ 500.00</p>
<p> CHANGO MASAQUIZA JOSE MARIA C.C. 1802527000 Monto: \$ 500.00</p>	<p> CHANGO JIMENEZ ALEGRIA C.C. 1801072727 Monto: \$ 200.00</p>
<p> CAIZA CAIZABANDA TRANSITO C.C. 1801687896 Monto: \$ 100.00</p>	<p> CAIZA SAILEMA ALEGRIA C.C. 1714824289 Monto: \$ 500.00</p>
<p> MASAQUIZA CAIZA PIERO C.C. 1802480903 Monto: \$ 1,000.00</p>	<p> CAIZA MASAQUIZA ZOILA C.C. 1801259498 Monto: \$ 1,000.00</p>
<p> BAILEMA CAIZABANDA ZOILA C.C. 1801177246 Monto: \$ 200.00</p>	<p> MASAQUIZA TOAINGA MARIA ROSA C.C. 1809218016 Monto: \$ 300.00</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	






MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

FICHA DE INFORMACIÓN DE LOS SOCIOS




PROGRAMA DE MICROFINANZAS SOLIDARIAS

DATOS PERSONALES

FECHA: 3 de octubre del 2013

FICHA DE INFORMACIÓN



Nombre Banco Comunal: <u>San Juanito Pillaro</u>		Ciclo Nº:	
DATOS PERSONALES:			
Nombres y Apellidos: <u>Diaz Jara Norma Teresa</u>		Fecha de Nacimiento: <u>30/07/64</u>	
Estado Civil: <u>Cuando</u>		Nombres del Cónyuge: <u>Ricardo Nelson Royce</u>	
Nacionalidad: <u>Ecuatoriana</u>		cc: <u>1801833086</u>	
Instrucción: <u>Primaria</u>		Profesión: <u>Q.D.</u>	
Número de Hijos: <u>2</u>		Nivel de Educación (Nº Hijos)	
1-5 años <input type="checkbox"/>	6-10 años <input type="checkbox"/>	Primaria: <input type="checkbox"/>	
11-15 años <input checked="" type="checkbox"/>	16-20 años <input type="checkbox"/>	Secundaria: <input checked="" type="checkbox"/>	
21- adelante <input checked="" type="checkbox"/>		Superior: <input type="checkbox"/>	
		Universitaria: <input type="checkbox"/>	
		Trabajan: <input type="checkbox"/>	
ACTIVIDAD ECONÓMICA (DESTINO DEL CRÉDITO)			
Servicios <input type="checkbox"/>	Agrícola <input type="checkbox"/>	Pecuaria <input checked="" type="checkbox"/>	
Comercio <input type="checkbox"/>		Producción <input type="checkbox"/>	
		Otros <input type="checkbox"/>	
PRINCIPALES PRODUCTOS/SERVICIOS: <u>leche, carne</u>			
DIRECCION DOMICILIARIA			
Ciudad: <u>Pillaro</u>		Parroquia: <u>San Miguelito</u>	
Barrio: <u>San Juanito</u>			
Calle Principal:			
Calle Secundaria:		Nº. de Casa	
Referencia de Ubicación: <u>vía a Santa Ana</u>			
Teléfono Fijo: <u>2678240</u>		Teléfono Celular: <u>032878240/0992120163</u>	
Vivienda: Propia <input checked="" type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/>		Familiares <input type="checkbox"/>	
DIRECCION ACTIVIDAD ECONÓMICA			
Lugar de Trabajo: <u>Pillaro</u>			
Dirección de trabajo: <u>vía a Santa Ana</u>			
Teléfono Fijo: <u>2678240</u>		Teléfono Trabajo: <u>0992120163</u>	
DATOS ECONÓMICOS			
INGRESOS	VALOR	EGRESOS	VALOR
Ingreso mensual	500	Alimentación	400
Ingreso mensual cónyuge	500	Arriendo	—
Otros ingresos	500	Vestuario	50
		Transporte	20
		Educación	40
		Salud	10
		Otros / Cuotas Créditos	250
TOTAL INGRESOS	\$ 1500	TOTAL EGRESOS	\$ 750
INGRESOS MENOS EGRESOS			\$ 750
Socía que Recomienda: <u>Salvador Morán</u>			
Firma: <u>Norma Teresa Díaz Jara</u>			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN CREDITICIA

Declaro expresamente que la información incluida en esta solicitud es actual, vigente, cierta, correcta y veraz, por lo que autorizo a que la misma sea verificada a través de los medios que se estime pertinentes, especialmente mediante la consulta de información en los Burós de Crédito y especialmente en Credit Report C.A. Autorizo de forma expresa e irrevocablemente al Programa de Microfinanzas Solidarias, o a la persona que sea cesionario o titular de los efectos u obligaciones contenidas o derivadas del presente documento, para que toda la información de riesgos crediticios, constare en la presente solicitud sea transferida y actualizada periódicamente a los Burós de crédito, especialmente a Credit Report C.A. u otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones, así como también para que mi actividad o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea reportado y actualizado a tales entidades.

Declaro que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiere ser transferida a los Burós de Crédito y especialmente a Credit Report C.A., constará en las bases de datos de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro que conozco la Ley de Burós de Información Crediticia así como los derechos que ella me ampara.

Nombre: <i>Norma Ercos Diaz Jca</i>	Firma: <i>Norma Ercos Diaz Jca</i>
Nº. Cédula: <i>180 183 308-b</i>	

DATOS DE LA EVIDENCIACIÓN

Observaciones:	Croquis de Ubicación: 
----------------	--

Nuevo Prestamo:

Destino previsto:	<i>Almuerzo para mi hijo Oscar</i>
Detalle otra (s) actividad (es) adicional (es) de la socia (unidad familiar):	

Revisión del Asesor:

Fuentes adicionales de financiamiento: (otros préstamos)	Cooperativa <input checked="" type="checkbox"/> Banco <input type="checkbox"/> Fundación <input type="checkbox"/> Sociedad Financiera <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
La socia ha participado activamente en las reuniones y colaborado en las actividades del BC	A (<input checked="" type="checkbox"/>) B (<input type="checkbox"/>) C (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)
La socia es puntual en los pagos	A (<input checked="" type="checkbox"/>) B (<input type="checkbox"/>) C (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)
Nombre del Garante:	
Existe estabilidad personal en la socia y su familia (referencias, comportamiento, confianza de vecinos, etc)	A (<input checked="" type="checkbox"/>) B (<input type="checkbox"/>) C (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)
Verificado en el BURO de crédito Si (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>)	Es Cliente A (<input checked="" type="checkbox"/>) B (<input type="checkbox"/>) C (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)

Fecha de Visita: <i>7/10/14</i>	Firma del Asesor: 
------------------------------------	---


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

TABLA DE AMORTIZACIÓN O DE PAGOS

DIOCESIS AMBATO - PASTORAL SOCIAL CARIT.

No. RUC. 18991859201

TABLA DE AMORTIZACION

CLIENTE: 21457 CAIZA SAILEMA WALTER ALBERTO
 GRUPO: 902 JATUN PATULOMA / PELLEO
 DIRECCION: VIA AL ROSARIO SIN ENTRADA AL

PAGINA: 1
 FECHA: 25/03/2014
 Sucursal: OFICINA MATRIZ
 CED. RIF/PASAP: 1803907102
 TELEFONO: 0980410910

DATOS DE LA OPERACION

Nº. OPERACION: 0011848279
 TIPO OPERACION: BANCO COMUNAL RURAL
 MONTO: 14.900.00 MONEDA: DÓLLAR
 PLAZO: 5 280 TASA INTERES: 24.00 %
 TIPO AMORTIZACION: FRANCESA PAGO CAPITAL: 1
 CUOTA: 280 PAGO INTERES: 1

FECHA LIQUIDACION: 02/05/2014
 FECHA VENCIMIENTO: 08/29/2014
 MES DE GRACIA: 0
 GRACIA MORA: 4 dias
 GRACIA CAPITAL: 0
 GRACIA INTERES: 0

Div.	FECHA PAGO	SALDO CAPITAL	CAPITAL	INTERES	OTROS	ABONO	CUOTA	ESTADO
1	04/11/2014	14.900.00	2.210.90	447.00	0.00	0.00	2.677.50	VIGENTE
2	03/09/2014	12.989.90	2.441.00	238.50	0.00	0.00	2.677.50	NO VIGENTE
3	06/09/2014	10.228.90	2.488.99	190.61	0.00	0.00	2.677.50	NO VIGENTE
4	07/04/2014	7.741.91	2.532.98	144.52	0.00	0.00	2.677.50	NO VIGENTE
5	08/01/2014	5.208.00	2.590.34	97.36	0.00	0.00	2.677.50	NO VIGENTE
6	06/28/2014	2.628.89	2.628.89	49.59	0.00	0.00	2.677.50	NO VIGENTE
TOTALES:		0.00	14.900.00	1.192.28	0.00	0.00	18.065.28	


Elaborado por:



Aprobado por:





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

CONTRATO DE MUTUO O PRÉSTAMO

CONTRATO DE MUTUO O PRESTAMO

En la ciudad de Ambato, a los 25 días de febrero del año 2014, comparecen a la suscripción del presente Contrato de Mutuo, por una parte la Diócesis de Ambato en calidad de ejecutora del Programa Salud y Crédito legalmente representada por el Director de Pastoral Social, quien suscribe al pie del presente instrumento, en adelante, la Diócesis de Ambato; por otra, las señoras(ñas) CAIZA SAILEMA WALTER ALBERTO, TOAINGA MASAQUISA JOSE quienes comparecen por sus propios y personales derechos y por los que representan del nombre del Banco Comunal JATUN PATULOMA / PELILLO, a quienes se los llamará "PARTE DEUDORA"; y, finalmente, comparece(n) el(los) señor(es) socios del Banco, mismos que, al pie de este documento suscriben como "GARANTE(S) SOLIDARIO(S)", quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar el presente contrato de préstamo contenido en las siguientes cláusulas y condiciones:

PRIMERA.- ANTECEDENTES.-

La PARTE DEUDORA, ha solicitado a la Diócesis de Ambato un préstamo de mutuo; y, por su parte la Diócesis de Ambato ha aceptado la citada solicitud, por lo que, proceden a suscribir el presente Contrato.

SEGUNDO.- PRESTAMO.-

Con los citados antecedentes, la Diócesis de Ambato da en préstamo a favor de la PARTE DEUDORA la cantidad de **CATORCE MIL NOVECIENTOS CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD \$ 14,900.00)**, en dinero en efectivo, cantidad que la PARTE DEUDORA declara recibirla a su entera satisfacción y se obliga(n) a pagarla en la misma moneda con los respectivos intereses dentro del plazo de 168 días, contados desde la presente fecha. La tasa de interés es del 24.00 por ciento anual, (que corresponde a la tasa efectiva del 26.82 % anual).

El capital y los intereses se pagarán mediante 6 dividendos cada 28 días de acuerdo a la tabla de amortización que se acompaña y forma parte integrante de este Contrato. El valor de cada dividendo comprende una cuota de capital y una de intereses y deberá ser pagado en las fechas previstas en la tabla de amortización adjunta, por lo que dichas fechas corresponden a las del vencimiento de cada uno de los dividendos.

La PARTE DEUDORA declara que ha recibido el préstamo antes indicado en moneda de legal circulación, a su entera satisfacción, sin tener nada que reclamar.

TERCERA.- MORA.-

Si la PARTE DEUDORA incurriere en mora en el pago de un dividendo o fracción de éste, la Diócesis de Ambato, cobrará dicha cuota o dividendo y además, sobre el saldo del principal del dividendo vencido, cobrará adicionalmente el máximo interés moratorio vigente a la fecha del vencimiento de la cuota o dividendo, calculado con sujeción a lo dispuesto en las disposiciones y regulaciones de acuerdo con la ley. La PARTE DEUDORA acepta expresamente esta condición por así convenir a sus intereses.

Si la PARTE DEUDORA incurriere en mora en el pago de uno o más de los dividendos por 8 días o más, la Diócesis de Ambato podrá declarar anticipadamente de plazo vencido la totalidad del préstamo y demandar a la PARTE DEUDORA y a su(s) GARANTE(S) SOLIDARIO(S) o a cualquiera de ellos, el pago de la totalidad del préstamo más el interés de mora calculado de acuerdo a lo establecido en este Contrato, así como los gastos judiciales y honorarios de los abogados que defiendan a la Diócesis de Ambato, así como los impuestos y cualquier otro gasto que la Diócesis de Ambato deba pagar por cualquier



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

CUARTA.- VENCIMIENTO ANTICIPADO.-

Además, la Diócesis de Ambato podrá dar por vencido anticipadamente el plazo de este Contrato y demandar a la PARTE DEUDORA y/o al(los) GARANTE(S) SOLIDARIO(S) que suscribe(n) este Contrato, o a cualquiera de ellos, el pago del préstamo, sus intereses, costas, impuestos, gastos, así como los honorarios de los Abogados y podrá ejercer las demás acciones legales a las que tenga derecho, en los siguientes casos:

1. Si la PARTE DEUDORA o cualquiera de los deudores, de ser varios; o cualquier garante del préstamo, se encontrara(n) en situación de disolución, insolvencia o quiebra; o si los bienes de la PARTE DEUDORA o de cualquiera de los deudores o de cualquier garante, fueran embargados, prohibidos de enajenar o sujetos a cualquier otra acción judicial; o si la PARTE DEUDORA o cualquiera de los deudores o cualquier garante, se escandiera(n) o enajenara(n) sus bienes en cualquier forma que desmejorara sustancialmente a criterio de la Diócesis de Ambato las condiciones financieras y patrimoniales bajo las cuales se concede este préstamo, sin consentimiento o autorización previos por la misma, según corresponda; o existiera riesgo que cualquiera de estos hechos se produzca;
2. Si la PARTE DEUDORA o cualquiera de los deudores o garante, incumpliera(n) las obligaciones del presente Contrato, u otra obligación frente a la Diócesis de Ambato Instrumentada en cualquier tipo de documentos;
3. Si se presentaran situaciones de inflación, devaluaciones monetarias, convertibilidad o cambio del sistema monetario y circunstancias similares u otras extraordinarias de la economía nacional por las que no fuere legalmente factible aplicar al presente Contrato, o consecuencia de lo que la Diócesis de Ambato no pueda salvaguardar sus legítimos derechos al respecto.
4. Si requerida la PARTE DEUDORA y/o el(los) GARANTE(S) SOLIDARIO(S) se negaren a presentar a la Diócesis de Ambato los comprobantes de haber cumplido con las obligaciones estipuladas en este Contrato; o,
5. Si la PARTE DEUDORA y/o el(los) GARANTE(S) SOLIDARIO(S) se constituyeren en fiadores a favor de entidades que tuvieren jurisdicción coactiva o prelación de créditos, por obligaciones propias o ajenas.

QUINTA.- PAGO O ABONOS ANTICIPADOS.-

El pago de la totalidad de lo adeudado podrá hacerse anticipadamente, o podrá realizarse pagos parciales en cantidades mayores a una cuota. Los intereses se pagarán sobre el saldo pendiente.

SEXTA.- AUTORIZACIÓN.-

La PARTE DEUDORA y/o el(los) GARANTE(S) SOLIDARIO(S), faculta(n) expresamente a la Diócesis de Ambato para que cuando el préstamo, los intereses, impuestos, gastos extrajudiciales y judiciales de cobro, y cualquier valor por otros conceptos a cargo de la PARTE DEUDORA y/o el(los) GARANTE(S) SOLIDARIO(S), sean exigibles, pueda debitar su valor o saldo insóluto, de cualquier valor que exista a su(s) nombre(s) o a su orden en la Diócesis de Ambato. La PARTE DEUDORA y/o el(los) GARANTE(S) SOLIDARIO(S) que suscribe(n), faculta(n) expresa e irrevocablemente a la Diócesis de Ambato para que obtenga de cualquier fuente de información, referencias relativas al comportamiento crediticio, y en general cualquier información relevante para conocer el desempeño como deudor, capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de conceder un crédito a la PARTE DEUDORA y/o a n



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

e(l)os) GARANTE(S) SOLIDARIO(S).

SÉPTIMA.- PRUEBA.-

La sola afirmación de la Diócesis de Ambato en la demanda, en el sentido de que de la PARTE DEUDORA y/o e(l)os) GARANTE(S) SOLIDARIO(S) o e(l)os) constituyente(s) o fiadores de las hipoteca(s) o prenda(s) de haberlas actualmente o después ha(n) incurrido en uno de los casos señalados en las cláusulas tercera y cuarta de este Contrato, será suficiente prueba para los efectos determinados en las mismas.

OCTAVA.- GASTOS E IMPUESTOS.-

Todos los gastos e impuestos que demande la celebración, perfeccionamiento y cumplimiento del presente Contrato serán de cuenta exclusiva de la PARTE DEUDORA y/o e(l)os) GARANTE(S) SOLIDARIO(S).

Así mismo la PARTE DEUDORA y/o e(l)os) GARANTE(S) SOLIDARIO(S) autorizan expresamente a la Diócesis de Ambato para que cobre, efectivice o negocie documentos o títulos de cualquier clase, que la PARTE DEUDORA y/o e(l)os) GARANTE(S) SOLIDARIO(S) hubiesen entregado a la Diócesis de Ambato en garantía para cancelar y/o abonar a la operación objeto de este convenio.

NOVENA.- DECLARACION ESPECIAL.- JURISDICCION, DOMICILIO, TRAMITE Y ACEPTACIÓN.-

La PARTE DEUDORA y/o e(l)os) GARANTE(S) SOLIDARIO(S) que suscribe(n) declara(n) que los valores, fondos que está(n) negociando y constan en este documento son lícitos y consecuentemente no provienen de ninguna actividad ilegal o ilícita, ni serán destinados a acciones relacionadas y tipificadas en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.

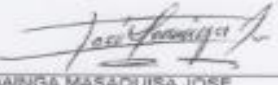
Para el caso de juicio, la PARTE DEUDORA y/o e(l)os) GARANTE(S) SOLIDARIO(S) hace(n) una renuncia general de domicilio y queda(n) sometido(s) a los Jueces o Tribunales del lugar donde se le(s) encuentre, o a los de la ciudad donde celebra(n) este Contrato, o a los de la ciudad de Ambato, y al trámite ejecutivo o verbal sumario a elección de la Diócesis de Ambato.

Para constancia de la aceptación de todas las estipulaciones de este Contrato, las partes lo firman.


Director de Pastoral Social

La PARTE DEUDORA


CARSA SAILEMA WALTER ALBERTO
C.C. 1803907102


YOANGA MASAQUISA JOSÉ
C.C. 1801046438



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

PAGARÉ A LA ORDEN

PAGARÉ A LA ORDEN

Por: USD\$ 14,900.00

Debo(emos) y pagaré(amos) incondicionalmente a la orden de la Diócesis de Ambato en esta ciudad o en el lugar donde se nos reconvenga, la cantidad de CATORCE MIL NOVECIENTOS CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD\$ 14,900.00), por igual valor recibido en préstamo a mí (nuestra) entera satisfacción. La suma de dinero consignada en este documento, me(nos) obligo(amos) a devolverla en la misma moneda, con más el interés del 24.00 % anual, esto es una tasa de interés efectiva de 26.82 % anual, desde esta fecha hasta la del vencimiento del plazo de este pagaré, mediante el pago de 6 cuotas de acuerdo al siguiente detalle de vencimientos sucesivos:

N° Pago	N° Pago	Interés	Capital	Capital Reducido
1	04/11/2014	447.00	2,230.50	12,669.50
2	05/09/2014	236.50	2,441.00	10,228.50
3	06/06/2014	190.91	2,486.59	7,741.91
4	07/04/2014	144.52	2,532.98	5,208.93
5	08/01/2014	97.26	2,580.24	2,628.69
6	09/29/2014	49.09	2,628.69	0.00

Adicionalmente, en caso de mora, en el pago de cualquiera de las cuotas antes señaladas o de parte de alguna de ellas, pagaremos desde su vencimiento, hasta su total cancelación sobre los valores del principal no pagados, la máxima tasa de interés de mora que haya dispuesto la autoridad competente y que se halle vigente a la respectiva fecha de vencimiento, siendo suficiente para la fijación de esta tasa moratoria la simple afirmación que la Diócesis de Ambato haga al respecto, por lo que renuncio(amos) a cualquier reclamación que tenga que ver con la liquidación de mora que realice la Diócesis de Ambato. Además, pagaremos todos los gastos judiciales, extrajudiciales y honorarios profesionales que ocasione la suscripción de este pagaré y su cobro, bastando para determinar el monto de tales gastos, la sola aseveración de la acreedora.

En el evento de incurrir en mora en el pago de las obligaciones antes mencionadas o de parte de ellas, reconocemos expresamente el derecho de la acreedora, para la aceleración o anticipación del pago de las cuotas que no estuvieren vencidas, quedando la acreedora facultada para declarar de plazo vencido todas las obligaciones cuya vencimiento se hubiere anticipado.

Igualmente, es entendido que la acreedora podrá exigir el pago anticipado de la obligación contenida en el presente pagaré en los siguientes casos: 1.- Si los bienes de cualquiera de los suscriptores son embargados o perseguidos por cualquier persona en ejercicio de cualquier acción. 2.- Muerte o quiebra, de cualquiera de los suscriptores.

Nos obligamos para el cumplimiento de todo lo estipulado en el presente documento con todos nuestros bienes presentes y futuros, propios y gananciales de la sociedad conyugal.

Todas las palabras y expresiones hechas en singular en el presente documento, serán entendidas en plural, cuando por ser varios los deudores o garantes su sentido así lo requiera.

Renunciamos domicilio y en todo lo relativo a este pagaré, quedamos sometidos a los jueces



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA

Elaborado por:	Fecha:
M.N	21/03/2014
Revisado por:	Fecha:
I.M	21/03/2014
Revisión: 1	

competentes de esta ciudad o del lugar en que se me(nos) reconvenga, en la vía ejecutiva o verbal sumaria, a elección del demandante, obligándonos irrevocablemente al fiel cumplimiento de lo aquí estipulado.

Exímase a la acreedora de este Pagaré a la Orden, de su presentación para el pago al suscriptor del mismo, así como de realizar avisos de vencimiento o de protesto por falta de

En Ambato, a 25 de febrero de 2014

NOMBRE: TOAINGA MASACUISA JOSE
C.I: 1801048438

VISTO BUENO.- En esta fecha expreso(amos) mi(nuestro) visto bueno. En Ambato, a 25 de febrero de 2014


NOMBRE: TOAINGA MASACUISA JOSE
C.I: 1801048438

POR AVAL, garantizo(amos) en los mismos términos y condiciones que constan en el pagaré que antecede, el cumplimiento de las obligaciones del(de los) suscriptor(es) de dicho pagaré; constituyéndome(nos) en deudor(es) solidario(s). Renuncio(amos) a los beneficios de orden y excusión, división de bienes y otros que puedan beneficiarme(nos). Renuncio(amos) domicilio y quedo(amos) sometido(s) a los jueces y tribunales con asiento en la ciudad de , o a los que elija la acreedora, así como al trámite ejecutivo.

Sin protesta. Exímase de presentación para el pago y de avisos por falta de este hecho.


En Ambato, a 25 de febrero de 2014

NOMBRE: CALDERA BAILEMA WALTER ALBERTO
C.I: 1803907102

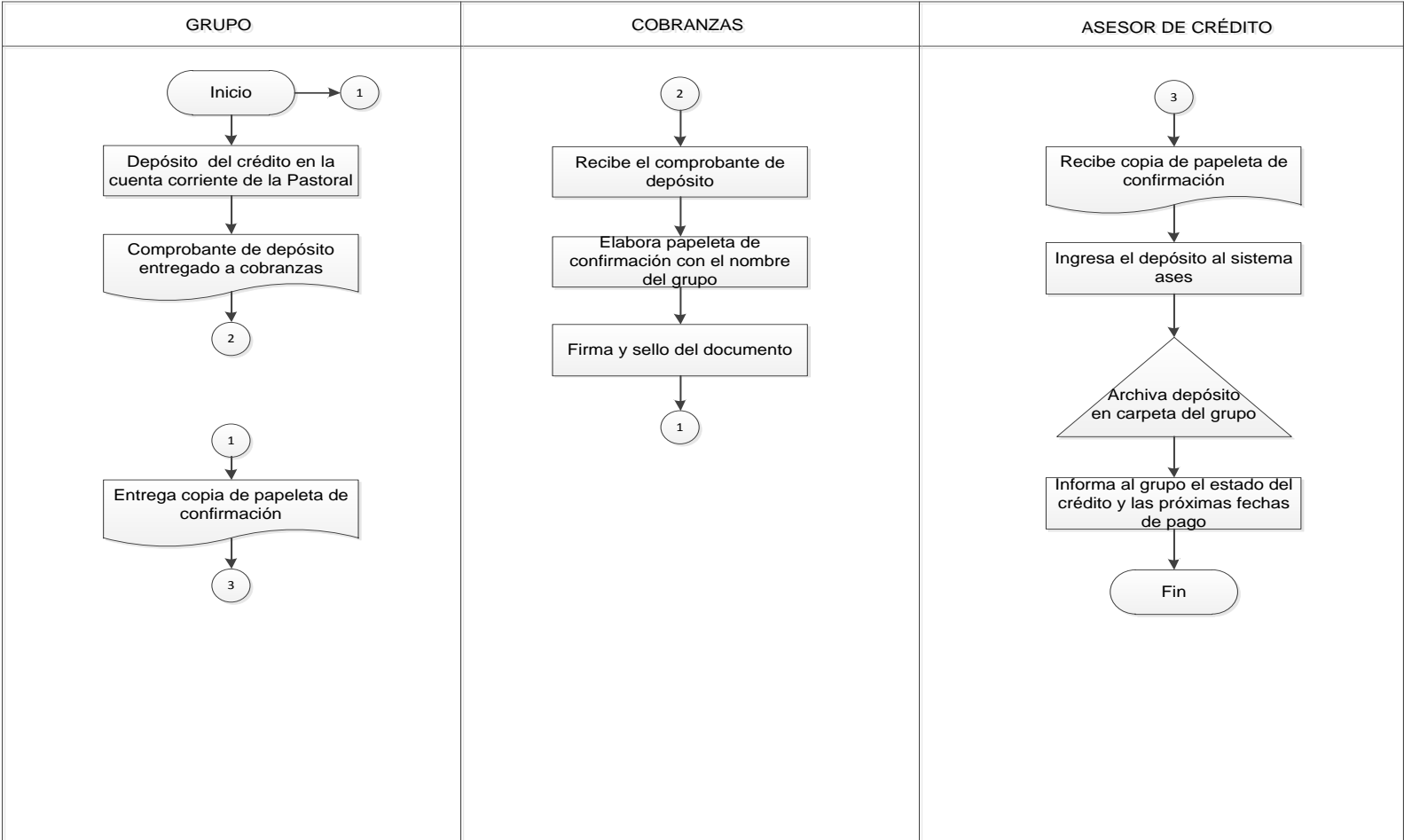
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	


3.3.3. PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS

Área: Cobranzas		Procedimiento: Cobranza
Objetivo: Garantizar una adecuada recuperación de cartera.		
Alcance: El contenido del presente procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal de microfinanzas.		
RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
Grupo:	1	Deposita el dinero de la cuota en la cuenta corriente de la Pastoral Social,
Grupo:	2	Entrega el comprobante de depósito al área de cobranzas como constancia del pago.
Cobranzas:	3	Recibe el comprobante de la transacción del depósito del banco.
Cobranzas:	4	Elabora la papeleta de confirmación que contiene: fecha de depósito, nombre del socio, nombre del banco comunal, numero de la papeleta de depósito, fecha de ingreso, firma del representante del grupo, etc.
Cobranzas:	5	Firma y sella la papeleta de canje del depósito
Grupo:	6	Entrega la copia del comprobante de depósito firmada
Asesor de Crédito:	7	Recibe la copia del comprobante de depósito.
Asesor de Crédito:	8	Ingresa el depósito al sistema Ases Remoto
Asesor de Crédito:	9	Informa representante del grupo el estado del crédito y las próximas fechas de pago mediante revisión de la tabla de amortización.
Asesor de Crédito:	10	Archiva toda la documentación recibida en la carpeta del grupo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		M.N	21/03/2014
			Revisado por:	Fecha:
			I.M	21/03/2014
Revisión: 1				

3.3.4. Flujo grama de Cobranzas



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

COMPROBANTE DE DEPÓSITO TRANSACCIONAL DEL BANCO



BANCO DEL GUAYAS COMPROBANTE DE TRANSACCION

DEPOSITO CUENTA CORRIENTE # 913731

Ca. Corriente 7130920 Soles

ADMINISTRACION SOCIESADAM DE AMBATO

	Moneda Origen	Moneda Destino	
Efectivos:	1,334.95	1,334.95	
Cheque banco:	0.00	0.00	
Cheque Banco Local:	0.00	0.00	
Cheque Otras Plazas:	0.00	0.00	
TOTAL:	1,334.95	1,334.95	N. Cta.: 1000900

409 0793 2014/02/17 16:44:28

COMPROBANTE DE DEPÓSITO DE LA PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO



PASTORAL SOCIAL CARITAS AMBATO
COMPROBANTE DE DEPÓSITO


NÚMERO DE DOCUMENTO: 54293

BANCO:	BANCO GUAYAQUIL	NÚM. CTA.:	7130920
GRUPO:	902 JATUN PATULOMA / PELELO		
ASESOR:	Santamaría Buenafé Aída Palmier		
FONDO:	PROMOCION DE LA MUJER SUIZA		

FECHA DE REPOSO:	2/17/2014	NÚMERO DE CUOTA:	0
FECHA DE DEPÓSITO:	2/17/2014	VALOR APLICADO:	0.00
FECHA DE ENTREGA:	2/17/2014		
VALOR EFECTIVO:	1,334.95		
VALOR CHEQUES:	0.00		
VALOR TOTAL:	1,334.95		
OBSERVACIONES:			


Marcel Galarraga
RECIBIDO POR:


 DEPOSITARIO:
 FECHA DE IMPRESIÓN: 21/7/2014 4:55:21 PM

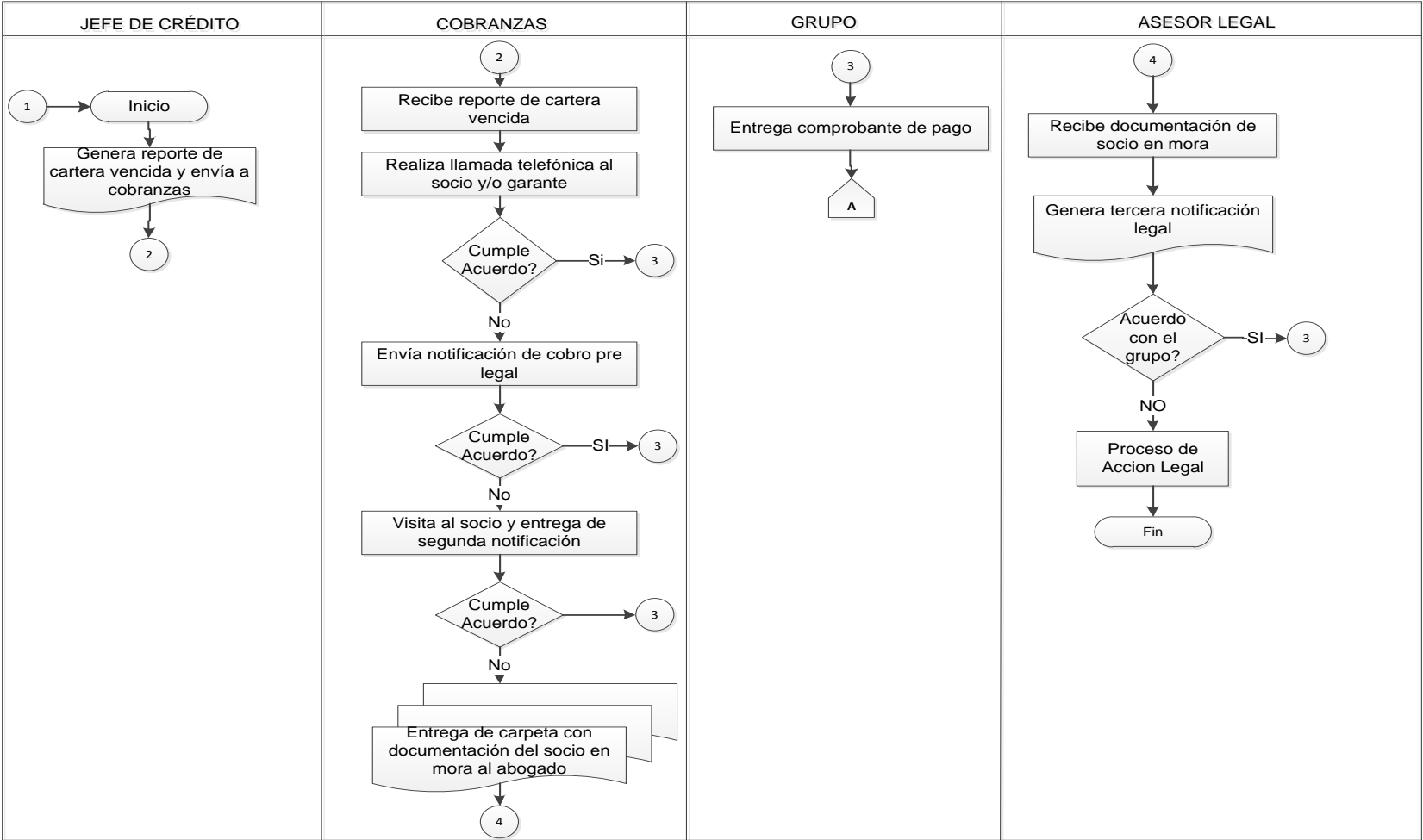
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
Revisión: 1			


3.3.5. PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

Área: Cobranzas y Asesoría Legal		Procedimiento: Recuperación de Cartera
Objetivo: Garantizar una adecuada colocación de créditos, mediante el control y análisis de las solicitudes de crédito.		
Alcance: El contenido del presente procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal de microfinanzas.		
RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
Jefe de crédito	1	Genera e imprime reportes diarios de cartera vencida de los socios con retraso en sus pagos y entrega al área de cobranzas.
Área de Cobranzas:	2	Recibe el reporte de cartera vencida de los grupos.
Área de Cobranzas:	3	Realiza llamadas telefónicas recordatorias al grupo y/o garante con el fin de obtener verbalmente un compromiso de pago con el socio.
Grupo:	4	Si cumple con el acuerdo de pago, entrega el comprobante de pago para su respectivo canje.
Área de Cobranzas:	5	No cumple el grupo con el acuerdo se envía la primera notificación de cobro.
Grupo:	6	Al recibir la primera notificación; si cumple con el acuerdo entrega el comprobante de pago al encargado de cobranzas para su canje.
Área de Cobranzas:	7	Al no cumplir el grupo con el pago de la cuota del préstamo recibirá una segunda notificación pre legal.
Grupo:	8	Al recibir la segunda notificación; si cumple con el pago, se deberá entregar el comprobante de depósito como constancia del pago.
Área de Cobranzas:	9	No cumple con el pago de la segunda notificación. Se entrega la carpeta con toda la documentación del grupo en mora al abogado.
Asesor Legal:	10	Recibe toda la documentación del grupo que ha caído en mora.
Asesor Legal:	11	Genera una tercera notificación legal
Asesor Legal:	12	Si se llega a un acuerdo con el grupo se realiza una negociación del plazo de pago o reestructuración del crédito
Asesor Legal:	13	Pero si no existe acuerdo alguno se procede a realizar el proceso de acciones legales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		M.N	21/03/2014
			Revisado por:	Fecha:
			I.M	21/03/2014
			Revisión: 1	

3.3.6. Flujo grama para la Recuperación de Cartera



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

PRIMERA NOTIFICACIÓN DE PAGO – CARTA DE COBRANZA



Fecha:

Deudor:

Grupo:

Monto Vencido:

CARTA DE COBRANZA


Nos dirigimos a Usted por su incumplimiento con el pago del valor adeudado, lo cual nos obligó a tomar medidas que afectan su imagen a nivel Institucional, como son:

1. Informar al Sistema Financiero, Superintendencia de Bancos y Seguros, sobre su morosidad, para que se le suspenda el crédito a nivel nacional;
2. Iniciar el proceso judicial por el monto total de la deuda, más los intereses de mora, gastos de cobranza acumulados, en los que se incluirán las costas procesales y honorarios profesionales;
3. Iniciada la demanda tanto en su contra como la de su Garantizado, se solicitarán la ejecución de todas las medidas precautorias de las cuales nos veamos respaldados como son Prohibiciones de enajenar bienes inmuebles, solicitud de secuestro de bienes muebles, retención de fondos de cuentas bancarias, etc.;
4. Para el cierre del presente ciclo se realizará un análisis exhaustivo de su solicitud de crédito, en el cual se determinará: rebajas de monto y plazo o la expulsión del Banco Comunal al que usted pertenece.

Para evitar todas las molestias descritas, deberá acercarse al Departamento de Recuperaciones, ubicado en el Edificio San Vicente de Paul en la Medalla Milagrosa, en un plazo máximo de 48 horas posteriores a la entrega de la presente notificación.

Ing. Israel Moya
 Coordinador de Microfinanzas Solidarias
 Oficina: AMBATO
 Dirección: Lalarra y Rocafuerte 2º piso.
 Teléfono: 032422210. Ext. 120

Aldo Santamaría
 Asesor de Microfinanzas Solidarias
 Teléfono: 032827795 Ext. 114

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

CARTA DE COBRANZA SEGUNDO AVISO



Ambato, 22 de Febrero del 2013

DEUDOR:

Monto Vincido:

CARTA DE COBRANZA SEGUNDO AVISO


Se le recuerda que la obligación contraída con la PASTORAL SOCIAL CÁRITAS se encuentra vencida, adeudando a la fecha la cantidad indicada y que la obligación está respaldada por una letra de cambio firmada por Usted, que es judicialmente exigible.

Con el fin de evitar innecesarios trámites, solicitamos que, en el término de 48 horas cancele la cantidad indicada, caso contrario, iniciaremos los acciones judiciales correspondientes y solicitaremos de las autoridades, se ordene medidas cautelares que aseguren el pago (secuestros de bienes, prohibiciones de enajenar, embargos, etc.), y de ser el caso, la declaración judicial de insolvencia (incapacidad en todo aspecto) del deudor principal y garantes. Le recordamos que su nombre ya consta en la **Central de Riesgos** de la Superintendencia de Bancos, circunstancia que lo inhabilita como sujeto de crédito.

Si no cancela en el tiempo indicado, se dará inicio al juicio correspondiente, y los gastos generados en su tramitación, serán añadidos a la deuda, por lo tanto, Usted deberá asumir dichos gastos (movilización, gastos prejudiciales, honorarios profesionales de abogados, gastos en diligencias preventivas, costas procesales, etc.)


Atentamente

ASESOR DE MICROFINANZAS SOLIDARIAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	


TERCERA NOTIFICACIÓN – COBRO LEGAL



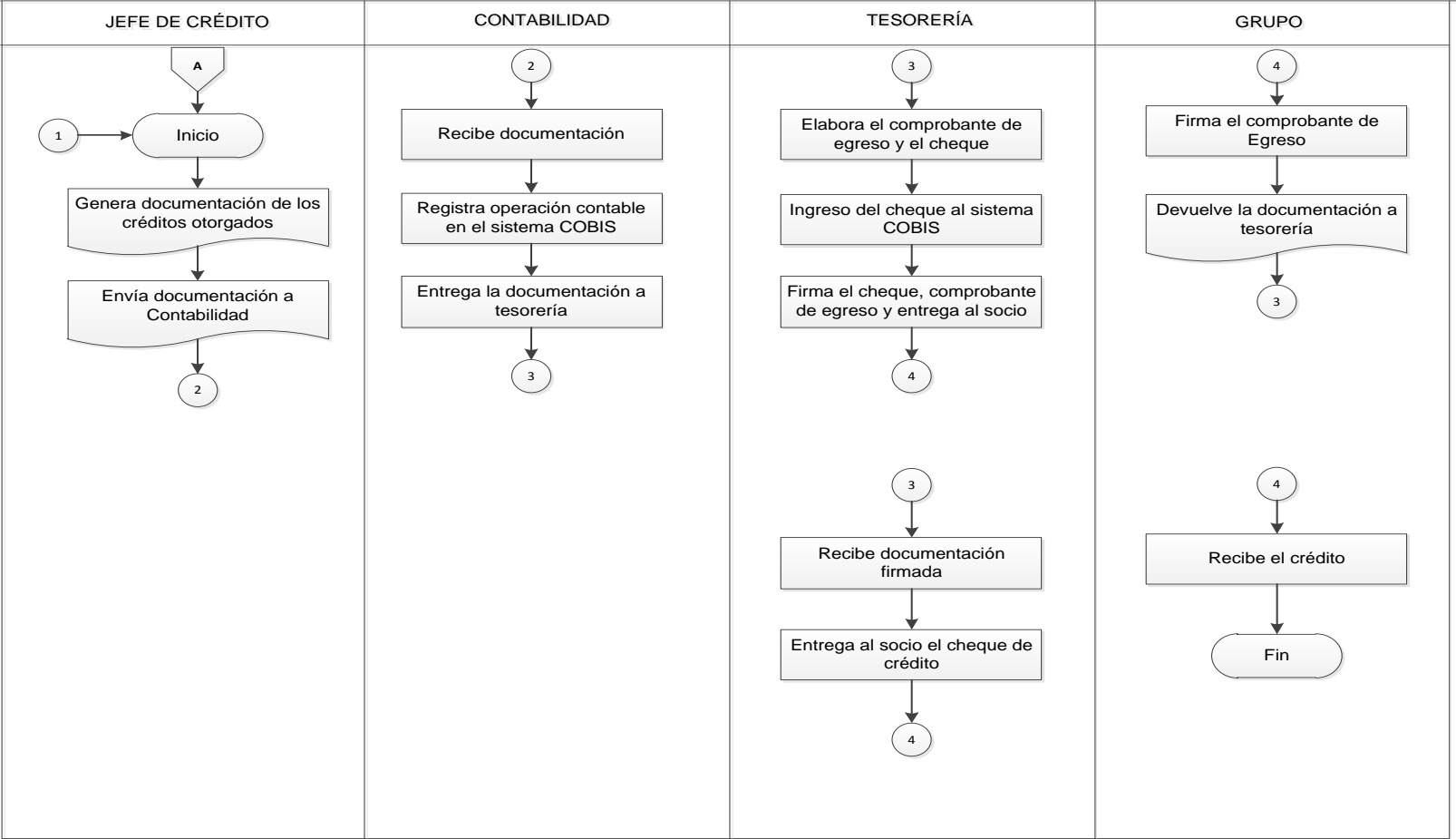
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	


3.3.7. PROCEDIMIENTO PARA EL DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Área: Contabilidad y Tesorería		Procedimiento: Desembolso del Crédito
Objetivo: Garantizar una adecuada recuperación de cartera.		
Alcance: El contenido del presente procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal de microfinanzas.		
RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
Jefe de crédito:	1	Genera un documento o listado de los créditos otorgados; con el nombre del socio, la cuenta de ahorros, el código y el valor del crédito. Este listado es enviado a contabilidad.
Jefe de crédito:	2	Este listado es enviado a contabilidad para su respectivo trámite.
Contabilidad:	3	Recibe y revisa la documentación de todos los créditos otorgados a los grupos.
Contabilidad:	4	Registra la operación contable en el sistema Cobis
Contabilidad:	5	Entrega la respectiva documentación a tesorería para el desembolso del crédito.
Tesorería:	6	Elabora el comprobante de ingreso y el cheque
Tesorería:	7	Ingresa el cheque al sistema Cobis en el que consta el nombre del banco, el número de cuenta corriente, tipo de fondo, número el cheque, valor del cheque y la fecha.
Tesorería:	8	Firma el cheque y el comprobante de egreso para su respectivo cobro.
Grupo:	9	Firma el comprobante de egreso como constancia de cobro del cheque.
Grupo:	10	Entrega el comprobante de egreso.
Tesorería:	11	Recibe la documentación firmada por el socio y sella el documento.
Tesorería:	12	Entrega al grupo el cheque del crédito otorgado.
Grupo:	13	Recibe el crédito para su posterior cobro en el banco.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		M.N	21/03/2014
			Revisado por:	Fecha:
	I.M	21/03/2014	Revisión: 1	


3.3.8. Flujo grama para el Desembolso del Crédito



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

COMPROBANTE DE EGRESO

		DIOCESIS DE AMBATO PASTORAL SOCIAL	
<small>SECRETARÍA GENERAL DIOCESIS DE AMBATO PROMOCIÓN DE LA MUJER</small>		<small>SECRETARÍA GENERAL DIOCESIS DE AMBATO PROMOCIÓN DE LA MUJER</small>	
PAGAMOS A: _____		Orden de Pago 0000473	
CONCEPTO: _____		Ambato, _____	
CODIGO N°	C O N C E P T O	DEBE	HABER
	<small>OPERACION NO. 0011048279</small>		
189050	CHEQUES PENDIENTE EMISION DE CARTERA	14.900.00	
11021010	B-BANCO GURVAQUIL-7125920-PROMOCION DE LA MUJER-OFICINA 1	14.900.00	
SON: CATORCE MIL NOVECIENTOS 00/100		USD.	
PREPARADO POR:	REVISADO	AUTORIZADO	RECIBI CONFORME
 <small>Contador</small>	 <small>Director Financiero</small>	 <small>Delegado Episcopal</small>	 <small>Recibi Conforme</small> <small>CA 73070 75 473</small>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por:	Fecha:
	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

CAPÍTULO IV

4.1. POLÍTICAS DE MOROSIDAD

- Mantener un nivel de morosidad simple del 2,5% al 3%
- Mantener un nivel de riesgos <= 10%
- Cada asesor debe contar con socios >=650
- La cartera total por asesor debe ser > \$ 410.000


Si el asesor de micro finanzas cumple con estas tres condiciones se aplicará varios incentivos:

- Incentivo de \$ 40 para el asesor que cumpla con un porcentaje de mora del 1% - 2,5%
- Incentivo de \$ 20 para los socios con un porcentaje de mora que sobrepase el 2,5% (2,5% - 3%).
- Si el asesor cuenta con más de 650 socios a su cargo recibirá \$ 20, caso contrario si tuviere menos de 650 solo obtendrá como incentivo \$10.
- Para el incentivo de cartera el asesor recibirá \$ 20.

4.2. INDICADORES DE MOROSIDAD

4.2.1 ÍNDICE DE MOROSIDAD POR ASESOR DE CRÉDITOS

$$\frac{(\text{Cartera en Mora})}{\text{Cartera Total}} * 100\%$$

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	Elaborado por:	Fecha:
		M.N	21/03/2014
		Revisado por:	Fecha:
		I.M	21/03/2014
		Revisión: 1	

4.2.2. ÍNDICE DE MOROSIDAD TOTAL

$$\frac{(\text{Porcentaje de mora total de los asesores})}{(\text{Número de asesores})} * 100\%$$

6.8. PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

TABLA N° 29 MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO

PREGUNTAS	PLAN DE EVALUACIÓN
1. ¿Qué evaluar?	El Control Interno para conocer cómo se están desarrollando las actividades de crédito dentro de la empresa y poder mejorar los procesos, para reducir índices de morosidad.
2. ¿Por qué evaluar?	Es necesario evaluar por que la única forma de constatar que el desarrollo de las actividades se estén llevando a cabo de manera eficiente para asegurar el éxito de la PSCA.
3. ¿Para qué evaluar?	Se debe evaluar para determinar el cumplimiento de los objetivos planteados en la propuesta.
4. ¿Con que criterios?	Eficiencia, Eficacia, y Sostenibilidad
5. ¿Cuáles son los indicadores?	Cuantitativos, cualitativos, número de procesos.
6. ¿Quién evalúa?	El responsable de evaluar el diseño del sistema de control interno es el Jefe de Micro finanzas, Contabilidad y Tesorería
7. ¿Cuándo evaluar?	La evaluación se realizará Febrero – Marzo 2013
8. ¿Cómo evaluar?	Con los cuestionarios de control interno para conocer cómo se están realizando las operaciones crediticias.
9. ¿Cuáles son las fuentes de información?	Pastoral Social Caritas Ambato, y los empleados.
10. ¿Con qué instrumentos?	Mediante encuestas realizadas a los empleados y cuestionarios aplicados al Jefe de Micro finanzas

BIBLIOGRAFIA

- AÑEZ, Manfredo. (2009), “Aspectos Básicos del Análisis del Crédito”, Editorial El Cid, Argentina, 26 pp.
- BERNAL, Torres Cesar Augusto (2006), “Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales”, Segunda Edición, México, 304 pp.
- BREALEY R.; MYERS S.C. (2003), “Principios de Finanzas Corporativas”, Cuarta Edición, Editorial Mc Graw-Hill, México, 696 pp.
- CUPELLI, Rodolfo. (1980), “Créditos y Cobranzas”, Editorial Mucci, Argentina, 952 pp.
- EYSSAUTIER, de la Mora Maurice. (2006), “Metodología de la Investigación Desarrollo de la Inteligencia”, Quinta Edición, Editorial Thomson, México, 248 pp.
- FERNANDEZ, Nogales Ángel. (2004), “Investigación y Técnicas de Mercado”, Segunda Edición, Editorial ESIC, Madrid, 114 pp
- GARCIA, Avendaño Pedro. (2005), “Introducción a la Investigación bioantropológica en actividad física deporte y salud”, Editorial UCV, Caracas – Venezuela, 86pp.
- GOMEZ R., Benito. (2011), “Un modelo de evaluación (autorregulación) para centros docentes”, Editorial Visión Libros D.L., Madrid - España, 227 pp.
- Gonzales., Juana. (2004), “La Morosidad en la Ley de Propiedad Horizontal”, Editorial Brosmac, Bogotá, 256pp.

- HERREA E., Luis; MEDINA F., Arnaldo. y NARANJO L., Galo. (2004), "Tutoría de la Investigación Científica", Editorial Dimerino Editores, Quito - Ecuador, 252 pp.
- ICART, Isern M. Teresa; FUENTEELSAZ, Gallego Carmen y PULPÓN, Segura Anna M. (2006) "Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación", Editorial Graficas Rey, Sl., España, 93 pp.
- JHONSON., Richard. (2004), "Sistemas Administrativos", Editorial Jhon Eiley e hijos, New York, 252 pp.
- LARA H., Alfonso. (2005), "Medición y Control de Riesgos Financieros", Tercera Edición, Limosa S.A., México, 523 pp.
- LEDGERWOOD, Joanna. (1999), "Manual de Micro finanzas, Una Perspectiva Institucional y Financiera", Primera Edición, Editorial Clearance Center, Estados Unidos, 308 pp.
- LERMA, Héctor Daniel. (2001), "Metodología de la Investigación", Segunda Edición, Editorial Ecoe, Bogotá, 104 pp.
- MALPICA, Gustavo.; REYES Héctor. (2010), "Administración Financiera", Editorial MC Graw-Hill Interamericana, México, 120 pp
- MENDÍVIL, Escalante Víctor Manuel. (2002), "Elementos de Auditoria", Quinta Edición, Editorial Thomson, México, 42pp.
- MORA, Armando. (2009), "Matemática Financiera", Editorial Graficas Rey, España, 267 pp.

- ORTEGA C., Alfonso. (2002), "Introducción a las Finanzas", Primera Edición, Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A, México DF, 417 pp.
- PASCALE, Ricardo. (2009), "Decisiones Financieras", Sexta Edición, Editorial Colombo PG, Proyección grafica S.R.L, Argentina- Buenos Ares, 912pp.

- RAPOSON Santos., PEREZ Mascareñas; IÑIGO Juan. (2011), "Estimación de un Modelo de Calificación de Pequeñas y Medianas Empresas para Evaluar el Riesgo de Crédito", Editorial ESIC, Madrid - España, 242 pp.

- SANTANDREU., Eliseu; SANTANDREU., Pol. (2000), "Manual de Finanzas", Editorial Romanya Valls, S.A., España, 373 pp.

- SHIM Jaek., SIEGEL Joel. (2004), "Dirección Financiera", Editorial MC Graw-Hill Interamericana, Madrid - España, 493 pp.

- TAMAYO, Mario. (2004), "El Proceso de la Investigación Científica" Cuarta Edición, Editorial Limusa Noriega, México, 364 pp.

- VAN., JAMES. (1998), "Fundamentos de Administración Financiera", Editorial Visión Libros D.L., Madrid - España, 167 pp.

- WESTON, Fred. (1999), "Manual de Administración Financiera", Editorial Interamericana, España, 176pp.

- ZIKMUND G., William y BABI J., Barry. (2007), "Investigación de Mercados", Novena Edición, Editorial Cengage Learning, México, 694 pp.

- CALDERON, Carlos.,(2012), “Análisis de Crédito a Empresas Grandes y Medianas”, (En línea) Disponible en:<http://www.monografias.com/trabajos28/politicacredito/politicacredito.html> (20.11.2013)
-
- CHANGO, Marllury., MANCERO Helly. (2010), “Políticas Crediticias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA., (En línea) Disponible en:<http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/414/2/PRIMERA%20PARTE.pdf> (15.11.2013)
- GRUPO NASAUDIT, (2009), “ COSO II, Enterprise Risk Management-Primera Parte”, (En línea) Disponible en:<http://www.actualicese.com/Blogs/DeNuestrosUsuarios/Nasaudit-COSO II Enterprise Risk Management Primera Parte.pdf> (21.11.2013)
- MEJIA, Fanny., (2011), “Análisis del Proceso Crediticio para el Control de Riesgos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada”,. (En línea) Disponible en:<http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/742/1/177.A.pdf> (18.11.2013)
- PAZMIÑO, Daniel., (2011), “ La Cartera Vencida y su incidencia en la Rentabilidad del Banco Nacional del Fomento Sucursal Ambato”, (En línea) Disponible en:<http://repositorio.pucesa.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/696/1/75497.pdf> (21.11.2013)
- ULLOA, Fernanda., (2006), “La Concesión de Créditos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka”, (En línea) Disponible en:<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2056/TA0245.pdf?sequence=1> (20.11.2013)

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE ANÁLISIS DE SITUACIONES - MAS

Situación actual real negativa	Identificación del problema a ser investigado	Situación futura deseada positiva	Propuestas de solución al problema planteado
<p>En la Pastoral Social Caritas Ambato actualmente se ha detectado fallas en el área de microcréditos, debido a la inadecuada concesión de créditos por parte de los asesores hacia los clientes, provocando altos índices de morosidad por el incumplimiento de los pagos. Las causas del mal otorgamiento de créditos es por el incumplimiento de políticas de crédito, y por el deficiente control interno a las cuentas por cobrar, provocando así una elevada cartera vencida</p>	<p>Inoportuna recuperación de cartera.</p>	<p>Efectuar un adecuado análisis a las solicitudes de crédito de los socios, para realizar una adecuada toma de decisiones en cuanto al otorgamiento de créditos, pudiendo así tener una disminución de la cartera vencida.</p>	<p>Proponer normas de control interno que ayuden a conocer el proceso de concesión y recuperación de cartera, lo cual ayudará a bajar los índices de morosidad</p>

Fuente: Pastoral Social Caritas Ambato (2013)

Elaborado por: Paola Núñez

ANEXO 2

REGISTRO ÚNICO DE CONTIBUYENTE - RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1890016509001
RAZON SOCIAL: ADMINISTRACION DIOCESANA DE TUNGURAHUA
NOMBRE COMERCIAL: DIOCESIS DE AMBATO
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: PAVON PUENTE GERMAN TRAJANO
CONTADOR: MEJIA PALCAR CARLOS HUMBERTO

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 21/07/1937 **FEC. CONSTITUCION:** 21/07/1937
FEC. INSCRIPCION: 31/10/1981 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 28/03/2011

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE ASISTENCIAL SOCIAL

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Calle: BOLIVAR Número: 17-33 Intersección:
MONTALVO Edificio: CASA EPISCOPAL Referencia ubicación: JUNTO A LA IGLESIA LA CATEDRAL Telefono Trabajo:
032422102 Apartado Postal: 18010124 Telefono Trabajo: 032829132 Telefono Trabajo: 032421408 Fax: 032823550 Email:
diocesis_amb@andina.net.ec
DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 008 **ABIERTOS:** 5
JURISDICCION: 1 REGIONAL CENTRO R TUNGURAHUA **CERRADOS:** 2

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: ICEVALLOS Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 28/03/2011 15:19:33

Fuente: Pastoral Social Caritas Ambato (2013)

Elaborado por: Paola Núñez

ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



CUESTIONARIO DE ENCUESTA

OBJETIVO: Realizar un análisis a los procesos de otorgamiento de crédito de la empresa.

DIRIGIDO: a los empleados y directivos de la Pastoral Social Caritas Ambato

INDICACIONES: Lea detenidamente las siguientes preguntas y marque con una X la pregunta que usted cree conveniente. Es importante que responda con sinceridad.

1. **¿En el proceso de concesión de créditos se cumplen con las políticas y actividades establecidas por la empresa?**

SI

NO

A VECES

2. **¿La concesión de créditos se realiza a base de una solicitud debidamente aprobada?**

SI

NO

A VECES

3. **¿Se realiza un seguimiento del destino del crédito, con el objetivo de verificar que no se destinen a otras actividades para las cuales no fue solicitado?**

SI

NO

A VECES

4. **¿Se realiza un análisis de antigüedad de saldos?**

SI

NO

5. **¿La empresa cuenta con un departamento de cobranzas y se realiza un análisis de gestión de cobros?**

SI

NO

6. **Considera usted que el incumplimiento de los créditos concedidos se debe a:**

Situación económica del socio

Plazo del crédito

Falta de análisis a las solicitudes de crédito

7. **¿Cree usted que el pago impuntual de las cuotas de los socios influye en el incremento de los índices de morosidad?**

SI

NO

8. ¿El inadecuado proceso de concesión de créditos y su consecuente recuperación han provocado altos índices de morosidad durante el año 2013?

SI NO A VECES

9. ¿Se han aplicado políticas para bajar los índices de morosidad?

SI NO

10. ¿Con un sistema de control interno para los procesos de concesión y recuperación de cartera se puede reducir los índices de riesgo y morosidad?

SI NO A VECES