

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERA INDUSTRIAL



MEMORIA ACADÉMICA LABORAL

**PARAMETRIZACIÓN EN EL PROCESO DE REVISIÓN PARA LA
OTORGACIÓN DE MICRO CRÉDITOS**

CASO: BANCO SOLIDARIO S.A. AGENCIA VILLA INGENIO REGIONAL EL ALTO

Postulante: Waldino Mario Luna Rojas

Tutor: Ing. Paula Monica Lino Humerez

La Paz – Bolivia

2019



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE INGENIERIA**



LA FACULTAD DE INGENIERIA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS AUTORIZA EL USO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO SI LOS PROPÓSITOS SON ESTRICTAMENTE ACADÉMICOS.

LICENCIA DE USO

El usuario está autorizado a:

- a) Visualizar el documento mediante el uso de un ordenador o dispositivo móvil.
- b) Copiar, almacenar o imprimir si ha de ser de uso exclusivamente personal y privado.
- c) Copiar textualmente parte(s) de su contenido mencionando la fuente y/o haciendo la cita o referencia correspondiente en apego a las normas de redacción e investigación.

El usuario no puede publicar, distribuir o realizar emisión o exhibición alguna de este material, sin la autorización correspondiente.

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. EL USO NO AUTORIZADO DE LOS CONTENIDOS PUBLICADOS EN ESTE SITIO DERIVARA EN EL INICIO DE ACCIONES LEGALES CONTEMPLADAS EN LA LEY DE DERECHOS DE AUTOR.

DEDICATORIA

Al amor de mi vida Primavera que me apoyo y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

A mis hijos Matías y Gabriel que son el motor de mi vida que me impulsan a mejorar día a día.

A mis padres Juan y Bertha, a mi hermana María quienes me apoyaron todo el tiempo y continúan con su apoyo...

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

De manera especial a mi tutor Ing. Mónica Lino, por haberme guiado no solo en la elaboración de esta Memoria de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente.

Agradecer de igual manera a la Facultad de Ingeniería Carrera Ingeniería Industrial de la U.M.S.A., a mis catedráticos quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional...

ÍNDICE

ÁREA I. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	1
1.2 CARGOS DESEMPEÑADOS	1
1.3 CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES DE DEPENDENCIA Y DIRECCIÓN.....	1
1.4 ASPECTOS CENTRALES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA	2
1.5 ASPECTOS SIGNIFICATIVOS DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA	4
ÁREA II. DESCRIPCIÓN DE UN CASO DE ESTUDIO REAL.....	5
I. SECCIÓN DIAGNOSTICA	5
1.1 ANTECEDENTES DE LA MEMORIA LABORAL	5
1.2 JUSTIFICACIÓN	6
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.4 OBJETIVOS	10
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	10
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
1.5 ANTECEDENTES DE BANCO SOLIDARIO S.A.	10
1.5.2 MISIÓN.....	11
1.5.3 VISIÓN	11
1.5.3 VALORES Y PRINCIPIOS.....	12
1.5.4 ACCIONISTAS	12
1.5.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	12
1.5.6. PRINCIPALES INDICADORES DE CRÉDITOS.....	14
1.6 PRODUCTOS Y SERVICIOS DE BANCO SOLIDARIO S. A.	24
1.7 PROCESO CREDITICIO.....	24
1.7.1 PROCESO ACTUAL DE REVISIÓN Y ANÁLISIS DE CRÉDITOS.....	25
1.7.2 CURSOGRAMA ANALÍTICO DEL PROCESO CREDITICIO ACTUAL	28
1.7.3 OBSERVACIONES EX POST DESEMBOLSO	29

1.7.4 PONDERACIÓN DE LAS OBSERVACIONES	30
II. SECCIÓN PROPOSITIVA	33
2.1 PROPUESTA PROCESO DE REVISIÓN DE CRÉDITOS.....	33
2.2 IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA	39
2.2.1 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	39
2.2.2 INVERSIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	39
2.2.3. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN	40
2.2.4 CURSOGRAMA ANALÍTICO DEL PROCESO CREDITICIO PROPUESTO	41
2.2.5 MODELOS DE ESTIMACIÓN DE RIESGO CREDITICIO	42
III. SECCIÓN CONCLUSIVA	44
3.1 CONCLUSIONES	44
3.2 RECOMENDACIONES.....	45
IV. BIBLIOGRAFÍA – WEB GRAFÍA.....	46
4.1 BIBLIOGRAFÍA	46
4.2 WEB GRAFÍA.....	47
ÁREA III. ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD LABORAL	47
3.1 ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD EN RELACIÓN A LA EXIGENCIAS Y REQUERIMIENTOS	47
3.2 ANÁLISIS EN RELACIÓN A LA FORMACIÓN RECIBIDA EN LA U. M. S. A.	48
3.3 PROPUESTA DE MATERIAS PARA INTRODUCIR EN EL PLAN DE ESTUDIOS	49
3.4 DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL NUEVO SIGLO	49
ANEXOS	51
ANEXO A.....	52
ANEXO A – 1. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES.....	53
ANEXO A – 2. COBERTURA GEOGRAFÍA DE BANCO SOLIDARIO S.A. NIVEL NACIONAL.....	58
ANEXO A – 3. ESTADOS FINANCIEROS BANCO SOLIDARIO S. A.	59
ANEXO A – 4. PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE BANCO SOLIDARIO S. A.....	63
ANEXO B.	66

ANEXO B – 1. CHECK LIST ACTUAL DEL PROCESO DE REVISIÓN	67
ANEXO B – 2. CURSOGRAMA ANALÍTICO DEL PROCESO ACTUAL DE REVISIÓN Y ANÁLISIS BANCOSOL.	70
ANEXO B – 3. OBSERVACIONES EX POST DESEMBOLSO NOVIEMBRE 2018 AGENCIA VILLA INGENIO BANCOSOL.	71
ANEXO B – 4. INTRODUCCIÓN DEL FORMULARIO SOCIO ACADÉMICO DENTRO DEL PROCESO CREDITICIO.	72
ANEXO C.	73
ANEXO C – 1. ANEXO DE REVISIÓN Y ANÁLISIS PARAMETRIZADO.	74
ANEXO C – 2. DIAGRAMA DE GANTT	76
ANEXO C – 3. OBSERVACIONES EX POST DESEMBOLSO FEBRERO 2019 AGENCIA VILLA INGENIO BANCOSOL.	77
ANEXO C – 4. CURSOGRAMA ANALÍTICO DE LA PROPUESTA DEL PROCESO REVISIÓN Y ANÁLISIS BANCOSOL.	78

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1.1 CARGOS DESEMPEÑADOS.....	1
CUADRO 1.2 CARACTERÍSTICAS DE RELACIONES DE DEPENDENCIA Y DIRECCIÓN	2
CUADRO 1.3 ASPECTOS DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA ACTUAL.....	2
CUADRO 1.4 ASPECTOS DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA ANTERIORMENTE.....	3
CUADRO 1.5 ASPECTOS SIGNIFICATIVOS DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA ACTUAL.....	4
CUADRO 2.1 PREVISIÓN CARTERA BANCOSOL.....	5
CUADRO 2.2 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	7
CUADRO 2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	9
CUADRO 2.4 MATRIZ DEL MARCO LÓGICO.....	9
CUADRO 2.5 ACCIONISTAS BANCO SOLIDARIO S. A.....	12
CUADRO 2.6 ORGANIGRAMA DE BANCO SOLIDARIO S. A.....	13
CUADRO 2.7 CARTERA DE CRÉDITOS BANCOSOL.....	14
CUADRO 2.8 DESEMPEÑO DEL PORTAFOLIO POR PRODUCTO AL 31 DE DICIEMBRE 2018.....	15
CUADRO 2.9 PARTICIPACIÓN DE MERCADO POR ENTIDAD FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE 2018.....	16
CUADRO 2.10 EVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS DEL PÚBLICO 2016 – 2018.....	16
CUADRO 2.11 EVOLUCIÓN DE EGRESOS 2016 – 2018 EXPRESADO EN MILES DE USD.....	22
CUADRO 2.12 CALIFICACIÓN DE RIESGO.....	23
CUADRO 2.13 COMITÉS DE CRÉDITOS DE BANCOSOL.....	26

CUADRO 2.14 PRESUPUESTO DE AGENCIA BANCOSOL.....	27
CUADRO 2.15 CHECK LIST ATRIBUTOS DE REVISIÓN BANCOSOL.....	27
CUADRO 2.16 ETAPAS PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS.....	28
CUADRO 2.17 CURSOGRAMA ANALÍTICO RESUMEN ACTUAL.....	28
CUADRO 2.18 OBSERVACIONES EX POST DESEMBOLSO.....	30
CUADRO 2.19 CRITERIO DE EVALUACIÓN SEGÚN LA OBSERVACIÓN.....	30
CUADRO 2.20 PONDERACIÓN DE LAS OBSERVACIONES.....	31
CUADRO 2.21 OBSERVACIONES SEGÚN ORDEN DE IMPORTANCIA.....	31
CUADRO 2.22 VALORACIÓN DE RIESGO CREDITICIO.....	33
CUADRO 2.23 ANEXO REVISIÓN Y ANÁLISIS DE PROPUESTA DE CRÉDITO.....	33
CUADRO 2.24 TIPOS DE CRÉDITOS.....	34
CUADRO 2.25 PRODUCTOS DEL CRÉDITO.....	34
CUADRO 2.26 ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	34
CUADRO 2.27 TAMAÑO DE ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	35
CUADRO 2.28 CALCULO TAMAÑO DE ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	35
CUADRO 2.29 TIPOS DE GARANTÍA PARA OPERACIONES HASTA BS. 140,000.....	35
CUADRO 2.30 RELACIÓN DE COBERTURA PARA OPERACIONES HASTA BS. 140,000.....	36
CUADRO 2.31 PONDERACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE REVISIÓN Y ANÁLISIS.....	36
CUADRO 2.32 PUNTAJE Y RIESGO DE LOS ATRIBUTOS DE REVISIÓN Y ANÁLISIS.....	37
CUADRO 2.33 DECISIÓN DE LA OPERACIÓN CREDITICIA.....	37
CUADRO 2.34 ACTIVIDADES DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.....	39

CUADRO 2.35 INVERSIÓN ASOCIADA A LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN.....	39
CUADRO 2.36 OBSERVACIONES EX POST DESEMBOLSO.....	40
CUADRO 2.37 CURSOGRAMA ANALÍTICO RESUMEN PROPUESTO.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1 ORGANIGRAMA DE AGENCIA BANCOSOL.....	3
FIGURA 2.1 REPRESENTACIÓN DE ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	7
FIGURA 2.2 REPRESENTACIÓN DE ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	8
FIGURA 2.3 REPRESENTACIÓN DE ÁRBOL DE SOLUCIONES.....	8
FIGURA 2.4 ORGANIGRAMA INTEGRAL BANCOSOL.....	13
FIGURA 2.5 EVOLUCIÓN DE CARTERA BANCOSOL.....	14
FIGURA 2.6 EVOLUCIÓN DE FONDEO 2013 – 2018.....	17
FIGURA 2.7 COMPOSICIÓN DEL FONDEO 2018.....	18
FIGURA 2.8 EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO 2009 – 2018.....	18
FIGURA 2.9 EVOLUCIÓN DE LAS UTILIDADES 2009 – 2018.....	19
FIGURA 2.10 EVOLUCIÓN DEL CAP 2009 – 2018.....	20
FIGURA 2.11 EVOLUCIÓN DE LA MORA MAYOR A 30 DÍAS 2009 – 2018.....	20
FIGURA 2.12 EVOLUCIÓN DE LA MORA MAYOR A UN DÍA 2009 – 2018.....	21
FIGURA 2.13 EVOLUCIÓN COBERTURA EN MORA 2009 – 2018.....	21
FIGURA 2.14 COMPORTAMIENTO EFICIENCIA ADMINISTRATIVA 2009 – 2018.....	22
FIGURA 2.15 MODELO GENÉRICO DE VALORACIÓN DE RIESGO CREDITICIO DE BANCOSOL.....	24
FIGURA 2.16 PROCESO CREDITICIO DE BANCO SOLIDARIO S. A.....	25
FIGURA 2.17 PROCESO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE BANCOSOL.....	26
FIGURA 2.18 RESUMEN DE OBSERVACIONES NOVIEMBRE	

2018.....	29
FIGURA 2.19 DIAGRAMA PARETO.....	32
FIGURA 2.20 RESUMEN DE OBSERVACIONES FEBRERO	
2019.....	40

RESUMEN DE MEMORIA LABORAL

PARAMETRIZACIÓN EN EL PROCESO DE REVISIÓN PARA LA OTORGACIÓN DE MICRO CRÉDITOS

CASO BANCO SOLIDARIO S.A., AGENCIA VILLA INGENIO REGIONAL EL ALTO

Banco Solidario S.A. es una entidad financiera pionera en la otorgación de microcréditos. Su gran mérito fue abrir las puertas del sistema financiero a sectores que estaban marginados del financiamiento formal, mediante una ingeniería financiera que, a la fecha es un referente a nivel mundial.

Una de las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI., es “Instruir a las entidades financieras la constitución adicional de provisiones o incrementos de capital pagado para cubrir futuras pérdidas no identificadas por riesgos de crédito, de mercado u operativo y demás riesgos existentes o cuando exista un riesgo de que el coeficiente de adecuación patrimonial caiga por debajo del límite establecido”.

En el balance general la provisión para incobrabilidad de cartera es un factor negativo para la situación patrimonial de BancoSol, por lo cual se busca disminuir dicho indicador.

El porcentaje permitido para el riesgo crediticio es del 10.00% de desvío según una muestra seleccionada de carpetas crediticias.

En la revisión de la unidad de Riesgos a la agencia Villa Ingenio a carpetas crediticias desembolsadas en noviembre de 2018, el 26,67% tiene observaciones de riesgo crediticio. Un riesgo crediticio mayor al 10% va en contra de las utilidades de Banco sol, ya que estos se traducen en provisiones.

Por lo cual se plantea generar una herramienta parametrizada de revisión para disminuir las observaciones ex post a operaciones crediticias en Banco Solidario S.A., a través de la elaboración de un diagnóstico y descripción del proceso crediticio dentro de la revisión y análisis para la aprobación de créditos, estableciendo estrategias y proponer un instructivo de revisión como método alternativo en el comité de créditos.

La herramienta toma en cuenta la valoración del riesgo crediticio y se basa en las 5C (Carácter, Capacidad, Capital, Condiciones y Colateral), cada una de estas se pondera de manera distinta según la incidencia que tienen.

Con la implementación de esta herramienta, se logró disminuir el porcentaje de observaciones de riesgo crediticio a 13,33% a una muestra de carpetas revisadas a la Agencia de Villa Ingenio en el mes de febrero de la presente gestión (2019).

También se describen los modelos de estimación de riesgo crediticio que fundamentalmente existen dos tipos de modelos para la estimación del riesgo de crédito: los tradicionales y los de enfoque moderno dentro de este se encuentran los condicionales y no condicionales.

Además que también en la etapa de análisis o evaluación se propone la inclusión de un tema Socio Académico dentro del proceso crediticio de BancoSol, que contiene aspectos que permitan identificar el entorno laboral como ser el desarrollo profesional, si el cliente aplica un sistema integrado de calidad (calidad, medio ambiente y seguridad) en la actividad realizada y si cuenta con innovación tecnológica en el proceso, servicio o la realización de la actividad económica, esto con el fin de otorgarle un beneficio de rebaja de tasa de interés para la otorgación de un crédito. Se debe de aclarar que este anexo no es determinante en la otorgación del crédito solo aplicaría como un beneficio para la negociación del trámite de crédito.

Generalmente piensan que un Ingeniero Industrial solo se puede desempeñar en una fábrica, pero realmente se puede desempeñar en cualquier campo, como un banco ya que la finalidad del ingeniero es aumentar la productividad, no solo a nivel de producción sino también a nivel de prestación de servicios.

ÁREA I. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa donde se llevó a cabo la actividad laboral es en Banco Solidario S. A., BancoSol es una empresa que opera principalmente en el sector financiero de Bolivia especializada en micro finanzas. Además, ofrece productos y servicios financieros en las áreas de créditos individuales, automotores, vivienda y de consumo; como también de cajas de ahorro, dpf's, seguros de vida y salud entre otros.

1.2 CARGOS DESEMPEÑADOS

Los cargos desempeñados dentro la experiencia profesional en la banca comenzaron desde abril del 2012 en una pasantía en micro finanzas como Oficial Comercial en Banco Los Andes ProCredit S. A., desde octubre del 2012 como Asesor de Negocios y por ultimo desde abril del 2017 como Encargado de Negocios de Agencia cargo actual en BancoSol.

Cuadro 1.1 Cargos desempeñados.

EXPERIENCIA PROFESIONAL	
Desde Abril/2017 – Actual/2019	Banco Solidario S.A., La Paz, Bolivia Encargado de Negocios de Agencia
Octubre/2012 – Marzo/2017	Banco Solidario S.A., La Paz, Bolivia Asesor de Negocios
Abril/2012 – Junio/2012	Banco Los Andes ProCredit S.A., La Paz, Bolivia Pasantía en Micro finanzas - Oficial Comercial

Fuente. Elaboración propia.

1.3 CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES DE DEPENDENCIA Y DIRECCIÓN

El cargo actual que se desempeña es el de Encargado de Negocios de Agencia en Banco Solidario S.A., las relaciones de autoridad son: como jefe inmediato es el Gerente de Agencia y como subordinados directos los Asesores de Negocios y el Asesor Agropecuario, según se muestra en el cuadro siguiente, donde también se indica la relación de dependencia y dirección del cargo que se desempeñaba anteriormente como Asesor de Negocios.

Cuadro 1.2 Características de relaciones de dependencia y dirección.

Identificación	
Nombre del Cargo:	Encargado de Negocios
Relaciones de Autoridad	
Jefe inmediato:	Gerente de Agencia
Dependencia Lineal:	Gerente de Agencia
Dependencia funcional:	Sub Gerente Regional
Dependencia Staff:	Ninguna
Subordinados directos:	Asesor de Negocios (desde 7 hasta 10 asesores), Asesor Agropecuario (solo 1 asesor)
Autoridad funcional:	Ninguna
Autoridad staff:	Ninguna
Identificación	
Nombre del Cargo:	Asesor de Negocios
Relaciones de Autoridad	
Jefe inmediato:	Encargado de Negocios
Dependencia Lineal:	Encargado de Negocios
Dependencia funcional:	Ninguna
Dependencia Staff:	Ninguna
Subordinados directos:	Ninguna
Autoridad funcional:	Ninguna
Autoridad staff:	Ninguna

Fuente. Banco Solidario S.A. Manual de Funciones. 10 de mayo 2019. www.bancosol.com.bo

1.4 ASPECTOS CENTRALES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA

A continuación, se describen los objetivos y funciones de los cargos desempeñados, estos son enunciativos y no limitativos.

Cuadro 1.3 Aspectos de la actividad desarrollada actual.

Identificación	
Nombre del Cargo:	Encargado de Negocios
Objetivo del cargo	Planificar, supervisar y asegurar de forma eficiente el cumplimiento de las funciones a nivel integral de los asesores a su cargo.
Funciones	<p>Planificar y apoyar las actividades de promoción con el objetivo de conseguir clientes. Conocer, retroalimentar y verificar el cumplimiento de las políticas, normas, y procedimientos internos y externos, en la otorgación de créditos de los asesores a su cargo.</p> <p>Apoyar en el levantamiento de información en campo, documentación mínima requerida para la evaluación correcta de clientes.</p> <p>Revisar y retroalimentar sobre el análisis financiero realizado por los asesores a su cargo.</p> <p>Apoyar constantemente a los asesores de la agencia en la correcta aplicación de la tecnología crediticia.</p> <p>Aprobar créditos, según la normativa y autonomías vigentes.</p> <p>Apoyar y gestionar el cumplimiento de las metas de los asesores a su cargo.</p> <p>Supervisar la sana evolución de la cartera de los asesores a su cargo.</p> <p>Apoyar en la realización de los seguimientos a los clientes, de los asesores a su cargo de acuerdo a políticas, normas y procedimientos vigentes.</p> <p>Efectuar seguimiento y apoyo a la recuperación de la cartera en mora.</p> <p>Apoyar en la resolución de conflictos con clientes u otros que puedan afectar la normal administración de cartera.</p> <p>Atender, informar y apoyar en la gestión a clientes e interesados, sobre los productos activos, pasivos, contingentes y servicios que ofrece el banco.</p> <p>Apoyar y mantener una relación de negocios integral con los clientes.</p> <p>Identificar las necesidades de capacitación del personal de créditos de la agencia.</p> <p>Colaborar directamente al Gerente de Agencia en la gestión de otorgación y recuperación de cartera, como las captaciones y servicios que ofrece el banco.</p>

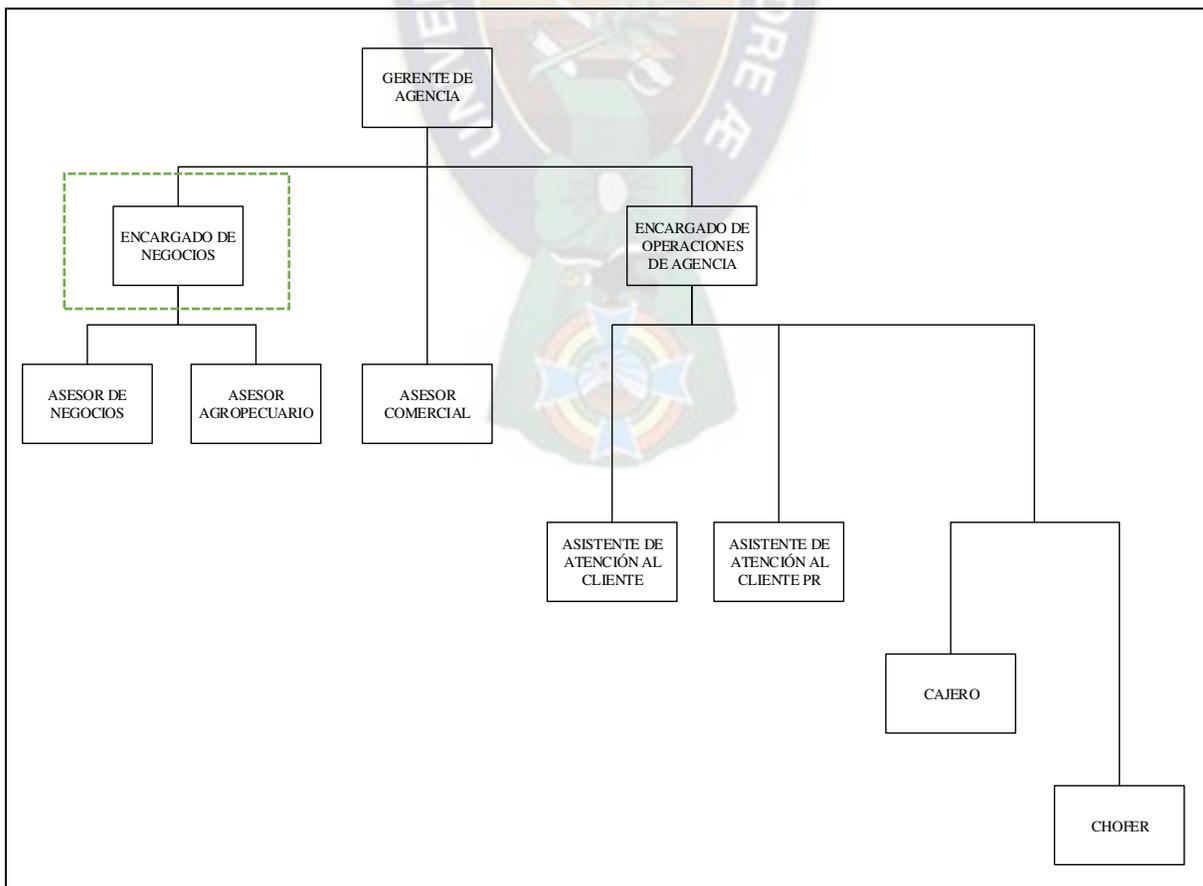
Fuente. Banco Solidario S.A. Manual de Funciones. 10 de mayo 2019. www.bancosol.com.bo

Cuadro 1.4 Aspectos de la actividad desarrollada anteriormente.

Identificación	
Nombre del Cargo:	Asesor de Negocios
Objetivo del cargo	Capacidad de promocionar productos y servicios financieros y no financieros.
Funciones	<p>Realizar la colocación de cartera.</p> <p>Efectuar el proceso de otorgación de créditos.</p> <p>Efectuar análisis financiero elaborando informes crediticios cuando corresponda.</p> <p>Realizar gestiones de cobranza.</p> <p>Realizar seguimientos a los clientes con operaciones desembolsadas de acuerdo a políticas y normas.</p> <p>Resolver conflictos con clientes u otros que puedan afectar a la normal administración de su cartera.</p> <p>Atender e informar a clientes e interesados, sobre los productos activos, pasivos, contingentes y servicios que ofrece el banco.</p> <p>Tener conocimiento del manual de buenas prácticas crediticias, el mismo que podrá utilizar en su trabajo diario como una herramienta de apoyo.</p>

Fuente. Banco Solidario S.A. Manual de Funciones. 10 de mayo 2019. www.bancosol.com.bo

En la figura siguiente se muestra el organigrama de una oficina de agencia en BancoSol, donde se muestra el nivel jerárquico del cargo de Encargado de Negocios y Asesor de Negocios.

Figura 1.1 Organigrama de Agencia BancoSol.

Fuente. Banco Solidario S.A. Organigramas. 10 de mayo 2019. www.bancosol.com.bo

1.5 ASPECTOS SIGNIFICATIVOS DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA

Los aspectos más significativos del cargo desempeñado actualmente en BancoSol, es el cumplimiento de metas a nivel integral de los asesores a través de una planificación, organización, dirección y control de trabajo de forma mensual en cartera, clientes, captaciones y control de mora, y evitar los problemas en el manejo del personal, a través como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 1.5 Aspectos significativos de la actividad desarrollada actual.

Identificación	
Nombre del Cargo:	Encargado de Negocios
Aspectos significativos	Una información clara sobre los objetivos y metas, Una motivación constante a los asesores, Mantener una buena comunicación, Se debe dar el ejemplo de responsabilidad, honestidad y ética profesional, Se debe de evitar los conflictos entre los asesores, Mantener un carácter constante ante los asesores, La educación ante toda situación, Mantener un buen control sobre el personal, Realizar una evaluación imparcial a los asesores, y Cuando se supervisa se debe tomar una actitud de enseñar haciendo o explicar detalladamente los procesos.

Fuente. Banco Solidario S.A. Manual de funciones. 22 de julio 2019. www.bancosol.com.bo

ÁREA II. DESCRIPCIÓN DE UN CASO DE ESTUDIO REAL

I. SECCIÓN DIAGNOSTICA

1.1 ANTECEDENTES DE LA MEMORIA LABORAL

¹La previsión según el ASFI es el importe estimado para cubrir el riesgo de posibles pérdidas originadas por activos contingentes, beneficio de desahucio del personal, juicios contra la entidad, provisiones genéricas voluntarias para cubrir pérdidas futuras aún no identificadas, previsión genérica cíclica y otras situaciones contingentes.

En el balance general la previsión para incobrabilidad de cartera es un factor negativo para la situación patrimonial de BancoSol, por lo cual se busca disminuir dicho indicador.

Cuadro 2.1 Previsión Cartera BancoSol.

ACTIVO CARTERA	2016	2017	2018
Previsión para incobrabilidad de cartera (millones de USD)	35.12	39.45	42.28

Fuente. Memoria BancoSol 2017 - 2018. <www.bancosol.com.bo>

²Para efectos de la Memoria Académica Laboral se usarán las definiciones que se muestran en el **Anexo Nro. A – 1 según glosario de la ASFI.**

³Una de las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI., es “Instruir a las entidades financieras la constitución adicional de provisiones o incrementos de capital pagado para cubrir futuras pérdidas no identificadas por riesgos de crédito, de mercado u operativo y demás riesgos existentes o cuando exista un riesgo de que el coeficiente de adecuación patrimonial caiga por debajo del límite establecido”

El porcentaje permitido para el riesgo crediticio es del 10.00% de desvió según una muestra seleccionada de carpetas crediticias.

¹ ASFI. Glosario de Términos. 15 de mayo 2019. <www.asfi.gob.bo>

² ASFI. Glosario de Términos. 15 de mayo 2019. <www.asfi.gob.bo>

³ LEY No 393, SERVICIOS FINANCIEROS, BOLIVIA, 21 de agosto de 2013.

1.2 JUSTIFICACIÓN

En la Memoria Académica Laboral se realizará un análisis del proceso de revisión y análisis para la otorgación de micro créditos hasta Bs. 140,000.-. También se plantea mejoras en el proceso, mediante una parametrización del proceso de revisión de carpetas crediticias, ya que si no se realiza una correcta revisión se puede incurrir en observaciones de riesgo crediticio, lo que implica previsiones, y se traduce en un factor negativo a la situación patrimonial del banco, además de riesgos de sobreendeudamientos y por ende generación de morosidad en la cartera.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para el planteamiento del problema se hace uso del Marco Logico que es una herramienta analítica, desarrollada en los años 1970, para la planificación de la gestión de proyectos orientados por objetivos descrita a continuación.

Se conforma de las siguientes herramientas:

- Analisis de involucrados
- Arbol de problemas
- Arbol de objetivos
- Arbol de alternativas
- Matriz del marco logico

1.3.1 ANALISIS DE INVOLUCRADOS

Para la presente Memoria Laboral, se aplica a la Agencia Villa Ingenio de Banco Solidario S. A., como referencia de estudio donde se realizara una parametrización al proceso de revision y analisis para la otorgacion de creditos hasta Bs. 140,000.- por tal motivo se beneficiaran a todos los funcionarios y los clientes de la agencia.

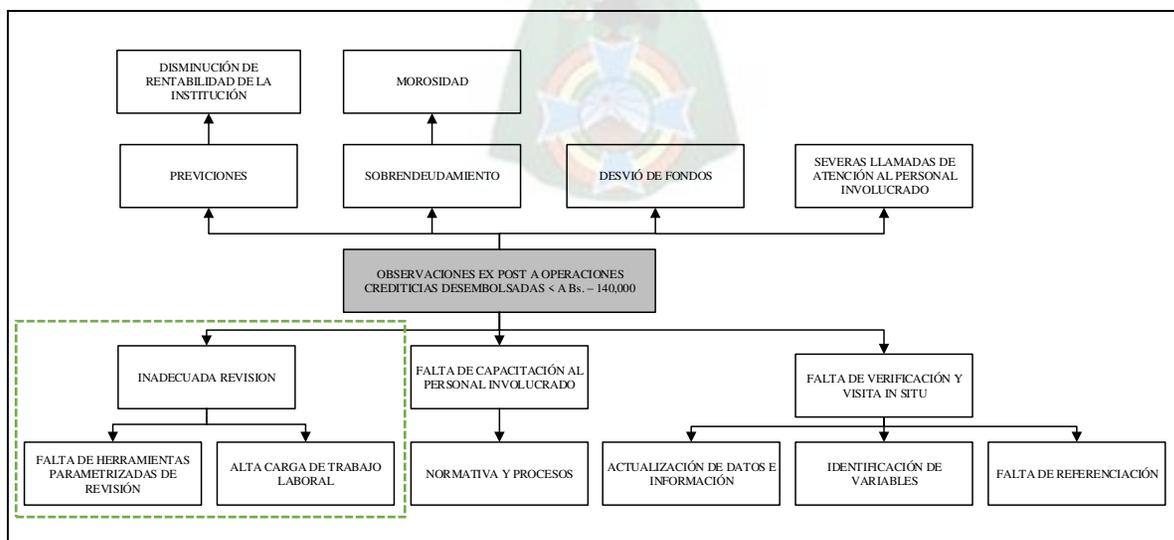
Cuadro 2.2 Analisis de involucrados.

GRUPOS AFECTADOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	ACTITUD	RECURSOS Y LIMITACIONES
Gerente de Agencia Encargado de Negocios	Mejorar los indicadores de riesgo crediticio en auditorías externas e internas. Disminuir las provisiones. Optimizar los tiempos en la revisión y análisis en la aprobación de operaciones crediticias. Identificar riesgos inherentes en la presentación de la operación crediticia. Cumplimiento de metas de agencia en cartera, mora, clientes y captaciones. Incrementar la productividad en agencia.	Inadecuada revisión de las operaciones crediticias. Alta carga de trabajo. Herramienta actual de revisión no amigable para trabajar.	Positiva	-
Asesores de Negocios	Agilidad en la revisión y análisis de su operación crediticia. Cumplimiento de metas individuales.	Falta de capacitación. Inadecuada toma de datos en evaluación socioeconómica. Falta de referenciación. Falencias en visita in situ.	Positiva	-
Cliente de crédito de la agencia	Agilidad en la tramitación de su crédito.	Falta de predisposición a completar y/o respaldar documentación requerida post revisión.	-	-

Fuente. Elaboración propia.

1.3.2 ÁRBOL DE PROBLEMAS

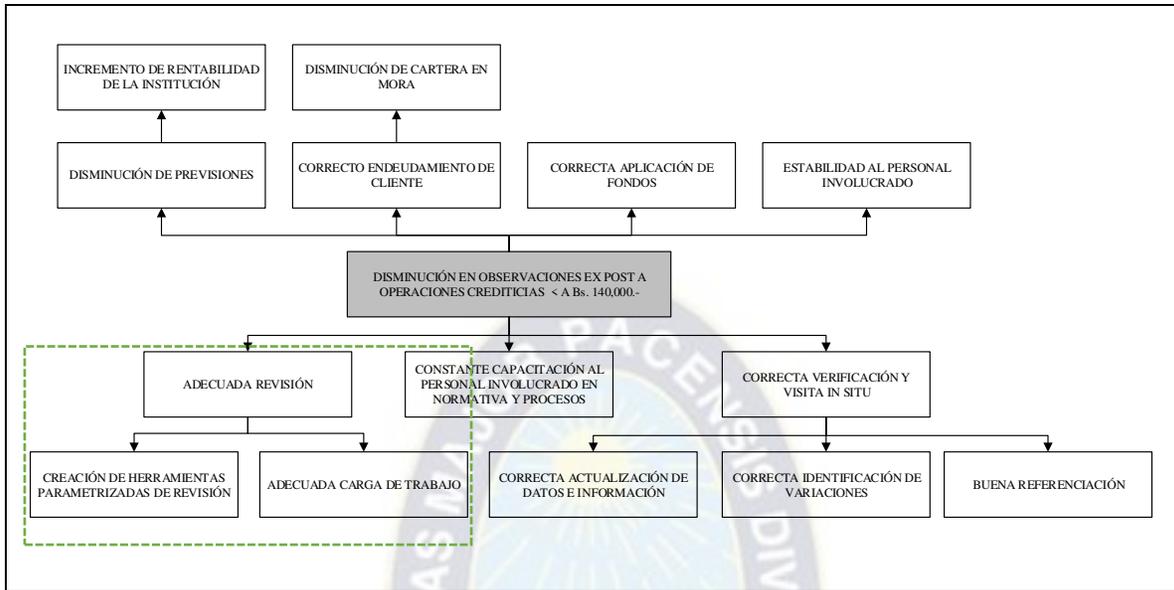
Figura 2.1 Representación del árbol de problemas.



Fuente. Elaboración propia.

1.3.3 ÁRBOL DE OBJETIVOS

Figura 2.2 Representación del árbol de objetivos.



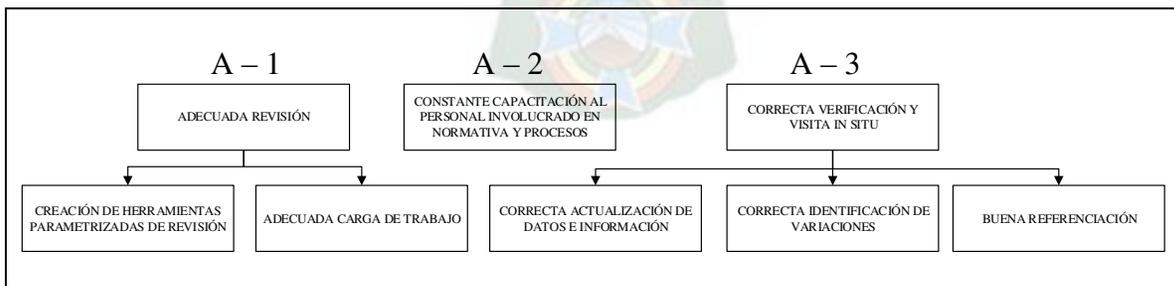
Fuente. Elaboración propia.

1.3.4 ÁRBOL DE SOLUCIONES

Se tiene tres posibles alternativas de soluciones a ser estrategias para el proyecto y que son las siguientes:

- A – 1 Adecuada revisión
- A – 2 Constante capacitación al personal involucrado en normativa y procesos
- A – 3 Correcta verificación y visita in situ

Figura 2.3 Representación del árbol de soluciones.



Fuente. Elaboración propia.

Para cada alternativa se realiza un análisis comparativo entre bajo, medio y alto para determinar la más óptima, según los costos, recursos, tiempo aceptación y viabilidad que representan cada una.

Cuadro 2.3 Análisis comparativo de alternativas de solución.

	ALTERNATIVA 1	ALTERNATIVA 2	ALTERNATIVA 3
COSTOS	Bajo	Alto	Medio
RECURSOS	Medio	Alto	Alto
TIEMPO	Bajo	Alto	Alto
ACEPTACIÓN	Alto	Medio	Medio
VIABILIDAD	Alto	Medio	Medio

Fuente. Elaboración propia.

La estrategia más óptima de solución es la alternativa A – 1.

1.3.5 MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

El cuadro a continuación propone una matriz conceptual para organizar y visualizar la interacción de los distintos elementos como recursos, actividades, productos, objetivos, indicadores y supuestos o factores externos que se detallan a continuación.

Cuadro 2.4 Matriz del marco lógico.

	LÓGICA DE LA INTERVENCIÓN	INDICADORES VERIFICABLES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS / FACTORES EXTERNOS
FIN	Generar una herramienta parametrizada de revisión y análisis para la otorgación de créditos.	Observaciones ex post desembolso.	Unidad de Riesgos de BancoSol.	Experiencia laboral.
PROPÓSITO	Disminuir las observaciones ex post desembolsos.	Controlar las provisiones de cartera.	Unidad de Riesgos de BancoSol.	Experiencia laboral.
COMPONENTES	Asesores de negocios que tienen la función de la administración de cartera y captaciones del público.	Datos de cartera y captaciones.	Base de datos regional El Alto de BancoSol.	-
	Encargado de negocios mando medio entre los asesores y el gerente para viabilizar los créditos, manejo de personal y atención al cliente.	Datos de cartera y captaciones.	Base de datos regional El Alto de BancoSol.	-
	Gerente de agencia	-	-	-
ACTIVIDADES	Elaborar un diagnóstico del proceso crediticio de BancoSol.	-	Política de créditos de BancoSol.	-
	Describir el proceso actual de revisión y análisis dentro la aprobación de créditos.	-	Política de créditos de BancoSol.	-
	Establecer estrategias de revisión y análisis para la aprobación de créditos.	-	-	Experiencia laboral.
	Proponer un instructivo de revisión y análisis como método alternativo.	-	-	Experiencia laboral.

Fuente. Elaboración propia.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Generar una herramienta parametrizada de revisión para disminuir las observaciones Ex Post a operaciones crediticias en Banco Solidario S.A.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico del proceso crediticio de Banco Solidario S.A.
- Describir el proceso actual de revisión y análisis dentro la aprobación de créditos.
- Establecer estrategias de revisión y análisis para la aprobación de créditos, en función a parámetros observados en el proceso actual.
- Proponer un instructivo de revisión como método alternativo en el comité de crédito reduciendo las observaciones ex post al desembolso.

1.5 ANTECEDENTES DE BANCO SOLIDARIO S.A.

Banco Solidario S. A., se remonta a 1986 cuando comenzó a trabajar como una fundación. El 10 de febrero de 1992 se convirtió en el primer banco de micro finanzas de Bolivia y regulado del mundo con la misión de generar oportunidades para los micro y pequeños empresarios.

Su gran mérito fue abrir las puertas del sistema financiero a sectores que estaban marginados del financiamiento formal, mediante una ingeniería financiera que, a la fecha es un referente a nivel mundial.

1.5.1 ⁴HISTORIA DE BANCOSOL

En 1984, un grupo de empresarios bolivianos ligados al sector micro empresarial solicitó a Acción Internacional Técnica (AITEC) que investigue la oportunidad de crear una institución sin fines de lucro que pueda apoyar el desarrollo de microempresas en el país. El estudio concluyó principalmente que la falta de acceso al crédito a través del sistema financiero formal era el principal factor limitante para el crecimiento de la microempresa.

⁴ Banco Solidario S.A. Historia. 25 de abril 2019. <www.bancosol.com.bo>

Desde esa perspectiva, el 17 de noviembre de 1986, inversores internacionales y bolivianos inauguraron la Fundación para Promoción y el Desarrollo de la Microempresa como una Organización No Gubernamental (ONG).

Los inicios (1986-1992) en cinco años, el programa tuvo mucho éxito y para fines de 1991, alcanzó a financiar más de 45,000 microempresas, otorgando créditos por más de 28 millones de dólares desembolsados con una mora cercana a cero en 5 sucursales localizadas en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz.

La alternativa más prometedora y el instrumento más viable para alcanzar sus objetivos y superar las limitaciones surgidas de la estructura legal y financiera de Organización No Gubernamental fue la fundación a fines de 1991 del Primer Banco comercial dedicado a las micro finanzas en Bolivia y el mundo denominado Banco Solidario S.A.

Después de 20 años en el negocio, BancoSol ha desembolsado más de 2,000 millones de dólares americanos a más de 1,5 millones de proyectos micro empresariales y emprendimientos. Actualmente, BancoSol está presente en las nueve ciudades capitales de Bolivia a través de una red de más de 400 puntos de atención entre Agencias, Puntos Sol Amigos, ATM's y Agencias Móviles, comprometidos de forma permanente con nuestra misión, brindando oportunidad a millones de bolivianos a mejorar día a día su calidad de vida contribuyendo al desarrollo del país, ver **Anexo Nro. A – 2**.

1.5.2 ⁵MISIÓN

"Somos el banco que brinda la oportunidad de tener un mejor futuro a los sectores de menores ingresos, mediante el acceso a servicios financieros integrales de alta calidad".

1.5.3 ⁶VISIÓN

"Ser el líder, referente e innovador de las micro finanzas a nivel nacional e internacional, favoreciendo al desarrollo, progreso y calidad de vida de las personas con menores ingresos".

⁵ Banco Solidario S.A. Información Institucional. 10 de mayo 2019. <www.bancosol.com.bo>

⁶ Banco Solidario S.A. Información Institucional. 10 de mayo 2019. <www.bancosol.com.bo>

1.5.3 ⁷VALORES Y PRINCIPIOS

Son fundamentos compartidos dentro de la organización, que para BancoSol son traducidos en los siguientes:

- Integridad. Generar seguridad a través de acciones dignas y honestas.
- Responsabilidad. Cumplir a tiempo con todo compromiso asumido.
- Compromiso. Continua mejora personal, como base del progreso global.
- Servicio. Tener una actitud altamente respetuosa y eficiente.
- Reciprocidad. Permanente consideración por uno mismo y por los demás porque "Juntos Crecemos".
- Coherencia. Ser consecuentes con lo que pensamos, decimos y hacemos.

1.5.4 ACCIONISTAS

Banco Solidario S. A. está conformado por instituciones y personas que se muestran a continuación.

Cuadro 2.5 Accionistas Banco Solidario S. A.

NRO.	ACCIONISTA
1.	ACCION GATEWAY FUND L.L.C.
2.	FUNDACIÓN SOLIDARIDAD Y DESARROLLO PRODUCTIVO SOSTENIBLE (SOLYDES)
3.	GRUPO (ACP) INVERSIONES Y DESARROLLO
4.	DANISH MICROFINANCE PARTNERS K/S
5.	ACCION INTERNATIONAL
6.	INVERSORES ASOCIADOS S.A.
7.	CREDIT SUISSE MICROFINANCE FUND MANAGEMENT COMPANY
8.	RESPONSABILITY SICAV (LUX)
9.	NEDERLANDSE FINANCIERINGS-MAATSCHAPPIJ VOOR
10.	TRIADOS SICAV II – TRIADOS MICROFINANCE FUND., un Subfondo de Triodos SICAV II
11.	TRIADOS CUSTODY B.V en calidad de propietario Legal de TRIADOS FAIR SHARE FUND
12.	WWB CAPITAL PARTNERS,LP
14.	RESPONSABILITY MANAGEMENT COMPANY S.A. quien actúa en su propio nombre y por cuenta de RESPONSABILITY GLOBAL MICROFINANCE FUND
15.	RESPONSABILITY PARTICIPATIONS AG
16.	OTROS ACCIONISTAS 0,22% (JOSE MARIA RUISANCHEZ, SERGIO ROBERTO CAPRILES TEJADA, GONZALO SANCHEZ DE LOZADA, JULIO LEON PADRO, LUIS EDUARDO SILES)

Fuente. Banco Solidario S.A. Accionistas. 10 de mayo 2019. <www.bancosol.com.bo>

1.5.5 ⁸ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En el cuadro siguiente se muestra los organigramas de BancoSol desde el integral hasta el de agencia según su nivel de oficinas.

⁷ Banco Solidario S.A. Información Institucional. 10 de mayo 2019. <www.bancosol.com.bo>

⁸ Fuente. Banco Solidario S.A. Organigramas. 10 de mayo 2019. <www.bancosol.com.bo>

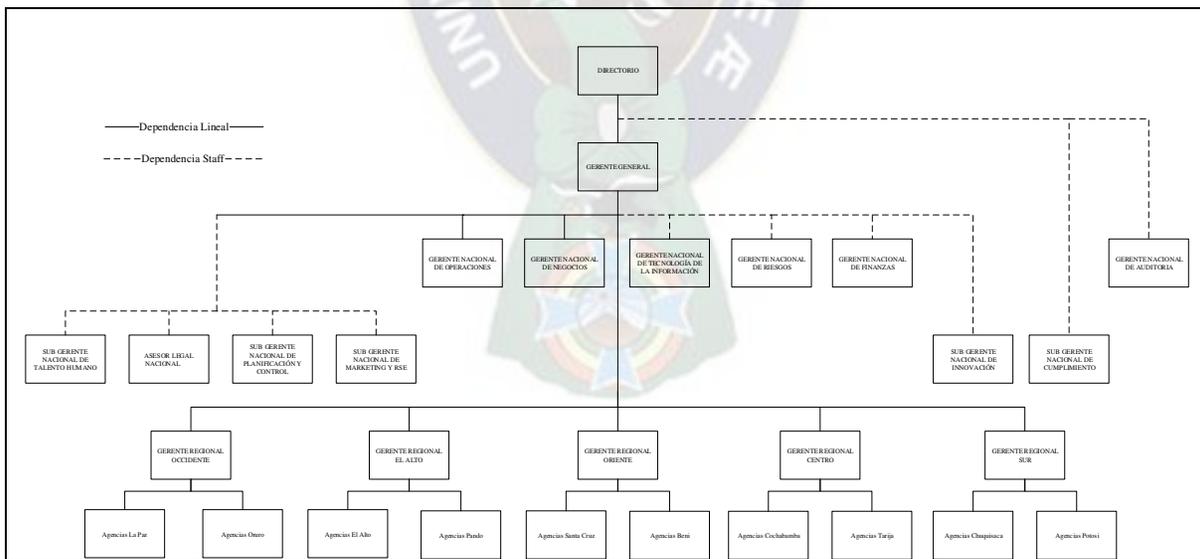
Cuadro 2.6 Organigrama de Banco Solidario S. A.

OFICINA	ORGANIGRAMA
a. Integral	Integral BancoSol Oficina Nacional
b. Nacional	Asesoría Legal Nacional Gerencia Nacional de Auditoría Gerencia Nacional de Finanzas Gerencia Nacional de Negocios Gerencia Nacional de Operaciones Gerencia Nacional de Riesgos Gerencia Nacional de Tecnología de la información Sub Gerencia Nacional de Cumplimiento Sub Gerencia Nacional de Marketing y RSE Sub Gerencia Nacional de Planificación y Control Sub Gerencia Nacional de Talento Humano
c. Regional	Gerencia Oficina Gerencia Regional Sub Gerencia Regional de Negocios Sub Gerencia Regional de Operaciones
d. Agencia	Agencia Móvil Agencia

Fuente. Banco Solidario S. A. Organigramas. 10 de mayo 2019. <www.bancosol.com.bo>

En la figura siguiente dentro de la estructura organizacional de BancoSol se muestra el organigrama integral de la oficina nacional, que se compone de acuerdo el nivel: Directorio, Gerencia General, Gerencias Nacionales, Sub Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales y Agencias con sus dependencias staff y lineal.

Figura 2.4 Organigrama Integral BancoSol.



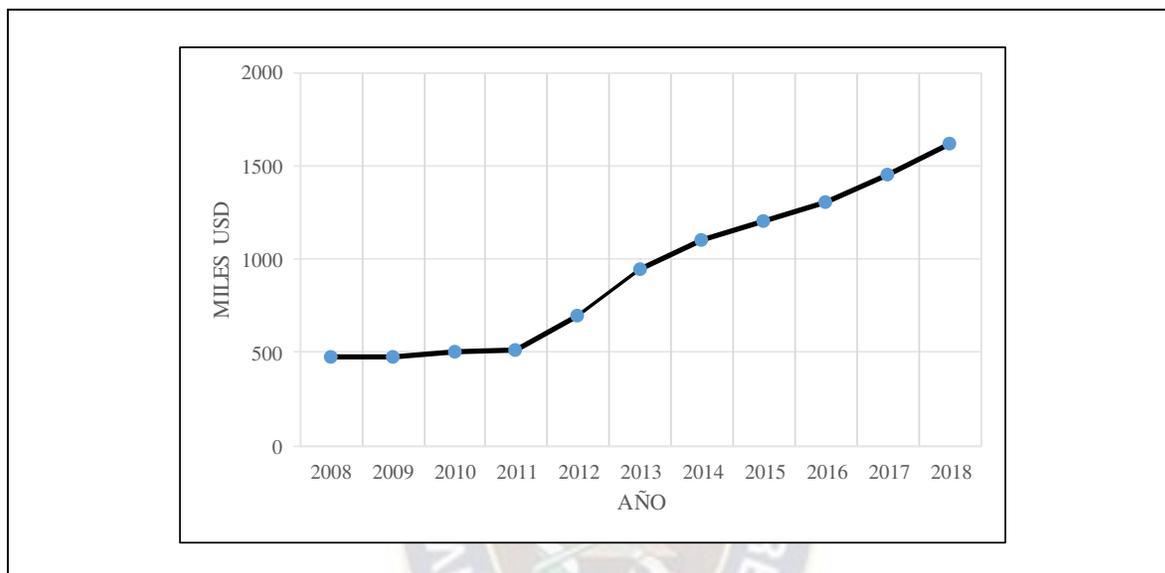
Fuente. Banco Solidario S.A. Organigramas. 10 de mayo 2019. <www.bancosol.com.bo>

1.5.6. ⁹PRINCIPALES INDICADORES DE CRÉDITOS

1.5.6.1 ¹⁰CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera del banco creció en 11.36% respecto al cierre de diciembre 2017. En términos absolutos, el portafolio pasó de USD1,456.43 millones a USD1,621.96 millones, es decir, creció USD165.52 millones.

Figura 2.5 Evolución de cartera BancoSol.



Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

Al cierre de la gestión 2018, el índice de cartera en mora se mantuvo bajo, el mismo se situó en 0.63%, comparado con el 1.29% que fue el indicador de las instituciones que componen la Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas de Bolivia - ASOFIN.

Cuadro 2.7 Cartera de Créditos BancoSol.

CARTERA EN MORA/CARTERA BRUTA	2016	2017	2018
BancoSol	0.86%	0.75%	0.63%
Sistema ASOFIN	1.46%	1.48%	1.29%
Sistema Bancario Comercial	1.77%	1.85%	1.95%
CRECIMIENTO CARTERA BRUTA			
BancoSol	11.28%	11.62%	11.36%
Sistema ASOFIN	10.65%	10.34%	11.73%
Sistema Bancario Comercial	16.96%	13.20%	12.70%

Fuente. Memoria BancoSol 2017 - 2018. <www.bancosol.com.bo>

⁹ Banco Solidario S.A. Memoria 2018. 12 de julio 2019. www.bancosol.com.bo

¹⁰ Banco Solidario S.A. Memoria 2018. 12 de julio 2019. www.bancosol.com.bo

Las continuas mejoras a la tecnología crediticia, la administración eficiente del portafolio de productos crediticios, la mejora de los sistemas de control y la capacitación intensiva de los recursos humanos, son el conjunto de razones que han permitido alcanzar estos resultados.

1.5.6.2 ¹¹DESEMPEÑO DEL PORTAFOLIO POR PRODUCTO

Durante la gestión 2018, el producto con mayor participación dentro del portafolio fue Sol Productivo, con una participación del 53.23% y un crecimiento de USD 209.51 millones, por su parte el producto Sol Individual destinado a financiar capital de operaciones e inversión, tuvo una participación del 20.86%.

En cuanto a clientes, los productos con mayor crecimiento absoluto fueron: Sol Productivo con 25,777 y Sol Vivienda con 15,893 clientes.

En número de operaciones, los productos con mayor crecimiento absoluto fueron: Sol Productivo con 27,793 y Sol Vivienda con 15.715.

El crédito promedio por cliente al cierre de la gestión 2018, alcanza a USD 5,882.

El siguiente cuadro expone que el 42.10% de las operaciones de BancoSol se concentran en montos desembolsados hasta USD 5 mil, este mismo estrato representa el 13.77% de la cartera a diciembre 2018; el siguiente estrato (mayores a USD 5 mil y hasta USD 10 mil) concentra el 33.96% del número de operaciones y el 28.30% de la cartera al corte señalado. El estrato de monto desembolsado mayor a USD 10 mil registra una participación en la cartera del 57.93%, no obstante, concentra tan solo el 29.78% de operaciones.

Cuadro 2.8 Desempeño del portafolio por producto al 31 de diciembre 2018.

2018 RANGOS EN USD		MONTO (EN USD MILES)	PARTICIPACIÓN %	Nº CRÉDITOS	PARTICIPACIÓN %
-	5,000.00	223,342,700.81	13.77	118,527	42.10
5,000.00	10,000.00	459,033,174.71	28.30	95,601	33.96
10,000.00	En adelante	939,579,491.24	57.93	83,846	29.78
TOTALES		1,621,955,366.76	100.00	281,526	100.00

Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

¹¹ Banco Solidario S.A. Memoria 2018. 12 de julio 2019. www.bancosol.com.bo

Entre las gestiones 2017 y 2018, la participación de mercado en cartera, se ha mantenido en 29.7% ratificando como una de las entidades con mayor participación de mercado a nivel ASOFIN.

Durante este mismo periodo, la participación de mercado en clientes de crédito, incrementó del 38.64% al 40.8%, ratificando a BancoSol como la primera entidad de microcrédito en Bolivia a nivel ASOFIN.

Cuadro 2.9 Participación de mercado por entidad financiera al 31 de diciembre 2018.

ENTIDAD	PARTICIPACIÓN DE MERCADO CARTERA	PARTICIPACIÓN DE MERCADO CLIENTES
BancoSol	29.70%	40.80%
Otras ASOFIN	70.30%	59.20%
Total ASOFIN	100.00%	100.00%

Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

Uno de los más bajos índices de mora dentro del Sistema Financiero Nacional: 0.63%. Un adecuado y prudente crecimiento de la cartera de créditos dentro del Sistema Financiero Nacional: 11.36%.

¹²1.5.6.3 DEPÓSITOS DEL PÚBLICO

El saldo de las cuentas de ahorro en 2018 fue de USD 450 millones que representa un crecimiento del 18% respecto a la gestión anterior, mientras que el número de cuentas sobrepasó las 865,000 (3% más con relación a 2017). Este crecimiento muestra la confianza que genera la institución para los nuevos ahorristas.

Los Depósitos a Plazo fueron de USD 752 millones (12% más que el año anterior) y el número de depósitos llegó a 17,985.

Cuadro 2.10 Evolución de depósitos del público 2016 – 2018

CUENTAS DE AHORRO	2016	2017	2018
Saldo en cuentas de ahorro (en Miles de USD)	336,840	380,588	450,611
Variación %	6.66%	12.99%	15.40%
Numero de cuentas	781,347	843,001	867,220
Variación %	5.81%	7.97%	2.80%
Saldo promedio en USD	431	451	520

¹² Banco Solidario S.A. Memoria 2018. 12 de julio 2019. www.bancosol.com.bo

DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	2016	2017	2018
Monto en DPF (en Miles de USD)	678,557	673,251	752,326
Variación %	8.46%	-0.78%	11.75%
Numero de Depósitos	11,072	12,142	17,985
Variación %	2.84%	9.66%	48.12%
Monto promedio en USD	61,286	55,448	41,831
Total Depósitos del público	1,015,397	1,053,839	1,202,937

Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

La evolución del fondeo muestra un total de USD1.585 millones, desglosados de la siguiente manera:

- USD450 millones corresponden a Cajas de Ahorro (28.4%)
- USD752.3 millones (47.5%) a DPFs
- USD37.9 millones (2.4%) a Obligaciones Subordinadas
- USD72.8 millones (4.6%) a Bonos
- USD271 millones (17.1%) a otros financiamientos.

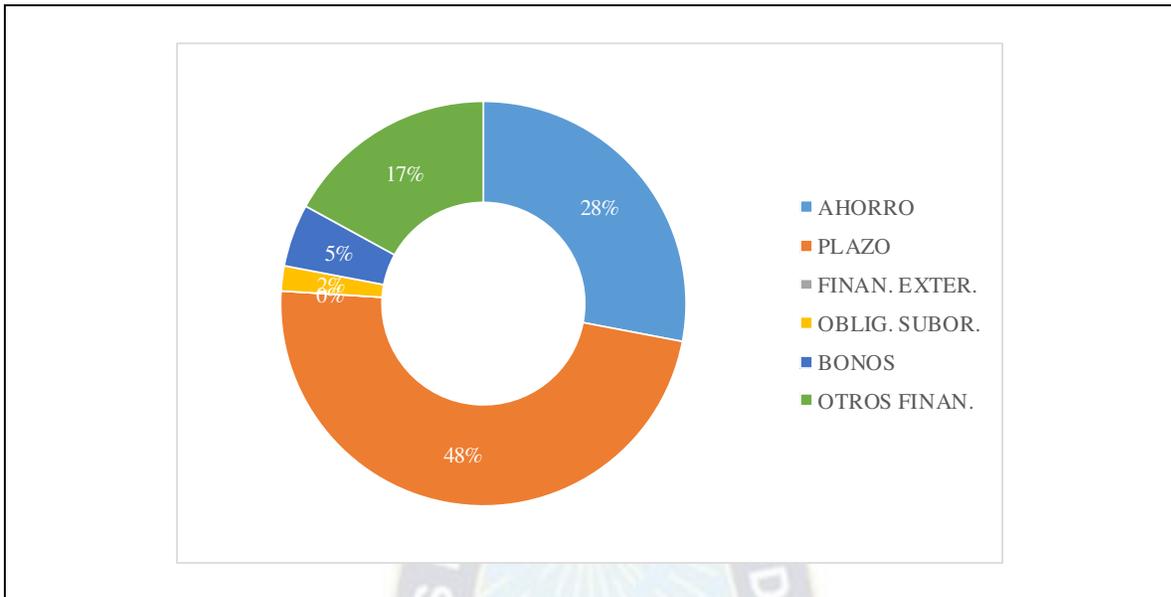
En 2018 no se reportó financiamiento externo, a diferencia de anteriores gestiones.

Estas cifras muestran la diversidad y versatilidad del Fondeo de BancoSol lo que le permitió alcanzar un crecimiento de cartera.

Figura 2.6 Evolución del fondeo 2013 – 2018.

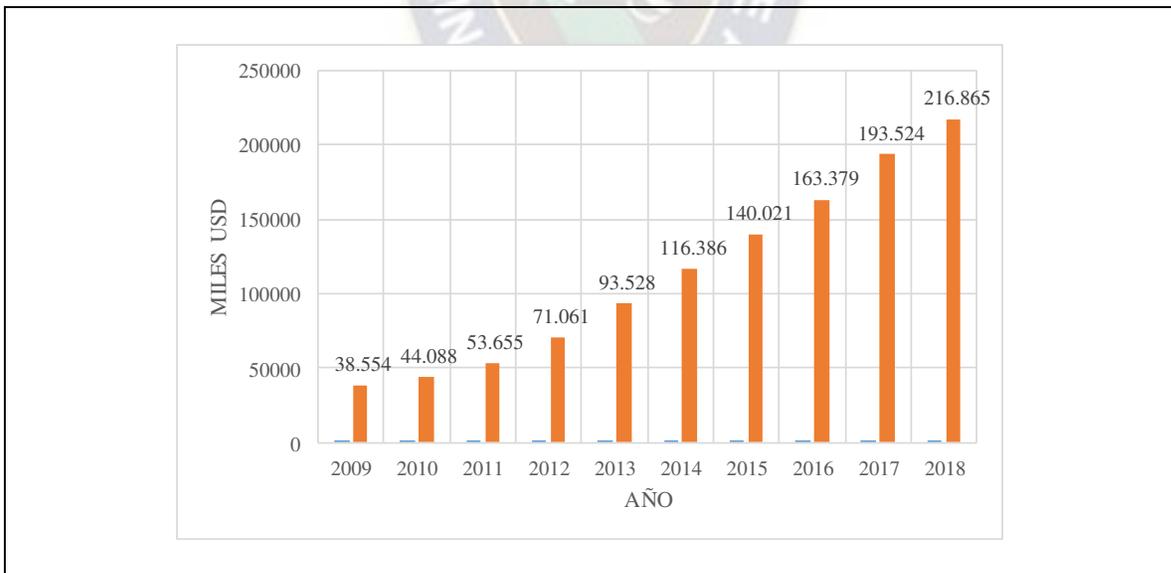


Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

Figura 2.7 Composición del fondeo 2018.

Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

1.5.6.3 ¹³SOLVENCIA

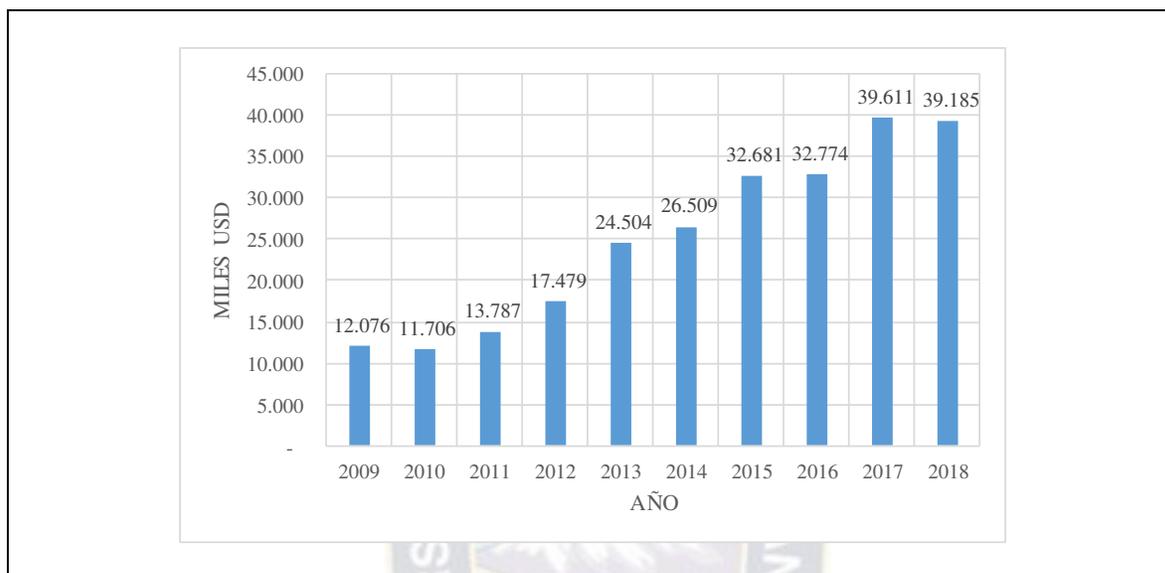
Figura 2.8 Evolución del patrimonio 2009 – 2018.

Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

¹³ Banco Solidario S.A. Memoria 2018. 12 de julio 2019. www.bancosol.com.bo

¹⁴ El patrimonio de BancoSol registró un incremento de USD 23.3 millones en 2018 y las utilidades fueron de USD 39 millones, comportamiento que refleja una entidad cada vez más sólida, factor que se refleja en la confianza de los ahorristas y todos sus clientes.

Figura 2.9 Evolución de las utilidades 2009 – 2018.



Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

1.5.6.4 ¹⁵COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL (CAP)

La normativa vigente obliga a mantener un Patrimonio Neto equivalente a por lo menos el 10% del total de sus activos y contingentes ponderados por riesgo. En 2018 el Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) de BancoSol superó ese nivel con un 13.59%, contribuyendo a la solidez y la construcción permanente de la confiabilidad de la entidad.

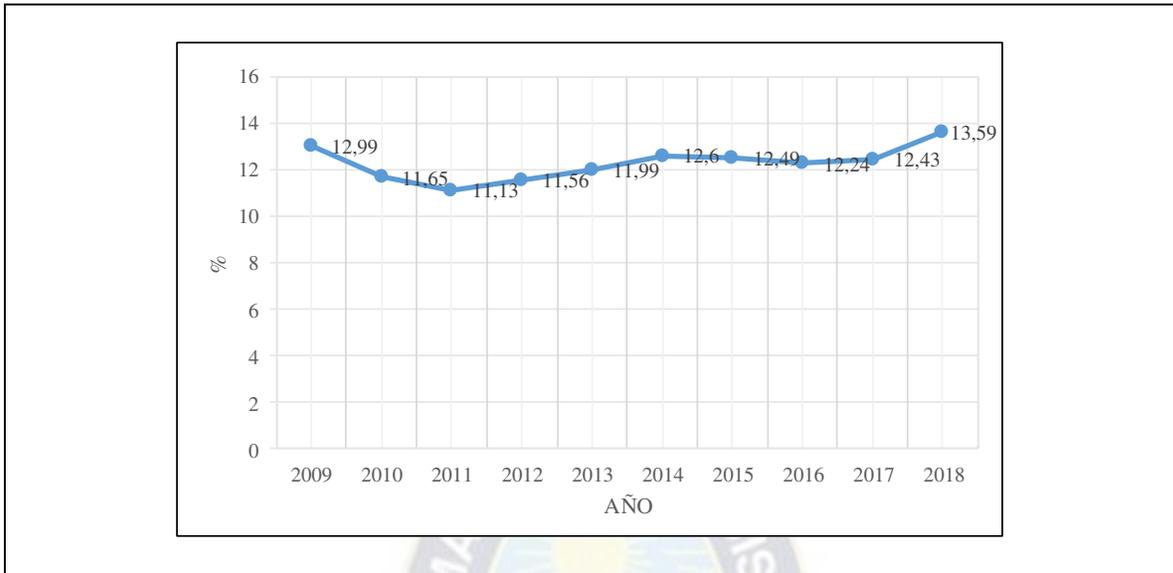
1.5.6.5 COMPORTAMIENTO DE LA MORA

¹⁶ A través del tiempo BancoSol registró un bajo nivel de morosidad, resultado destacable por ser menor al promedio del sistema bancario nacional. A diciembre de 2018, la cartera en mora llegó al 0.63% (a 30 días/ cartera), mientras que la mora mayor a 1 día fue de 0.65%.

¹⁴ Banco Solidario S.A. Memoria 2018. 12 de julio 2019. www.bancosol.com.bo

¹⁵ Banco Solidario S.A. Memoria 2018. 12 de julio 2019. www.bancosol.com.bo

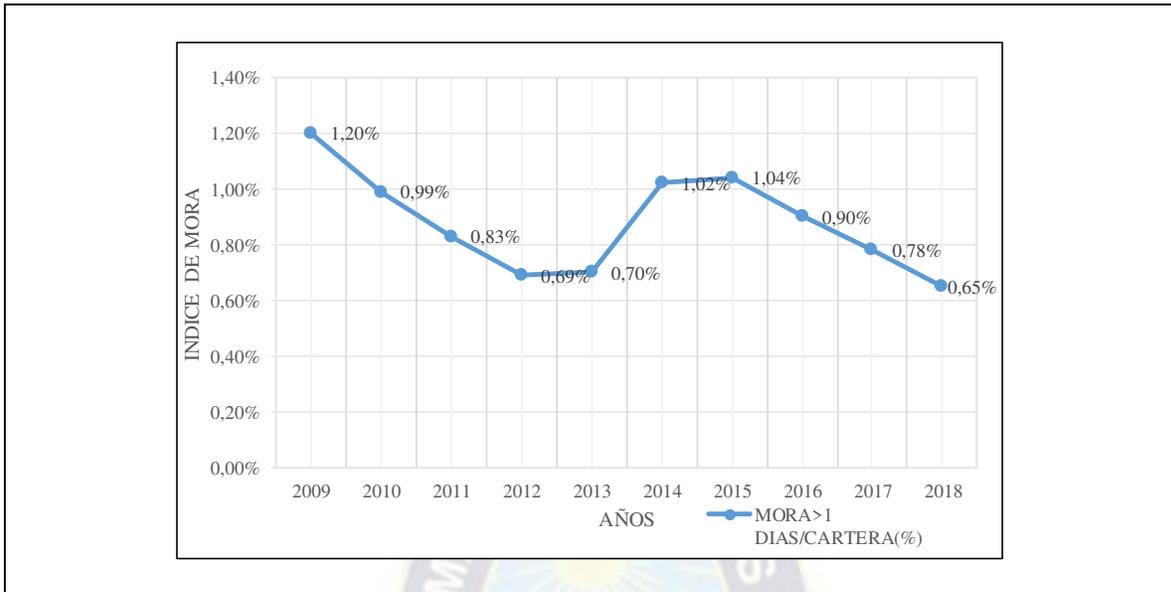
¹⁶ Banco Solidario S.A. Memoria 2018. 12 de julio 2019. www.bancosol.com.bo

Figura 2.10 Evolución del CAP 2009 – 2018.

Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

Figura 2.11 Evolución de la mora mayor a 30 días 2009 – 2018.

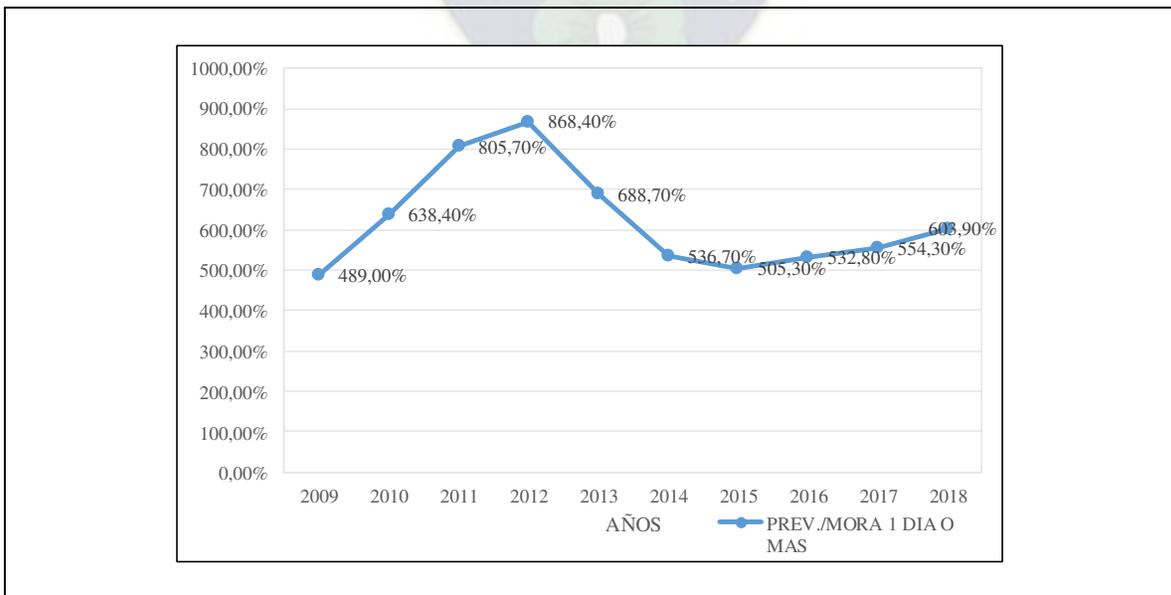
Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

Figura 2.12 Evolución de la mora mayor a un día 2009 – 2018.

Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

1.5.6.6 ¹⁷EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA EN MORA

La cobertura de la mora fue de 603.9%, nivel altamente destacable en el conjunto del sistema financiero.

Figura 2.13 Evolución cobertura en mora 2009 – 2018.

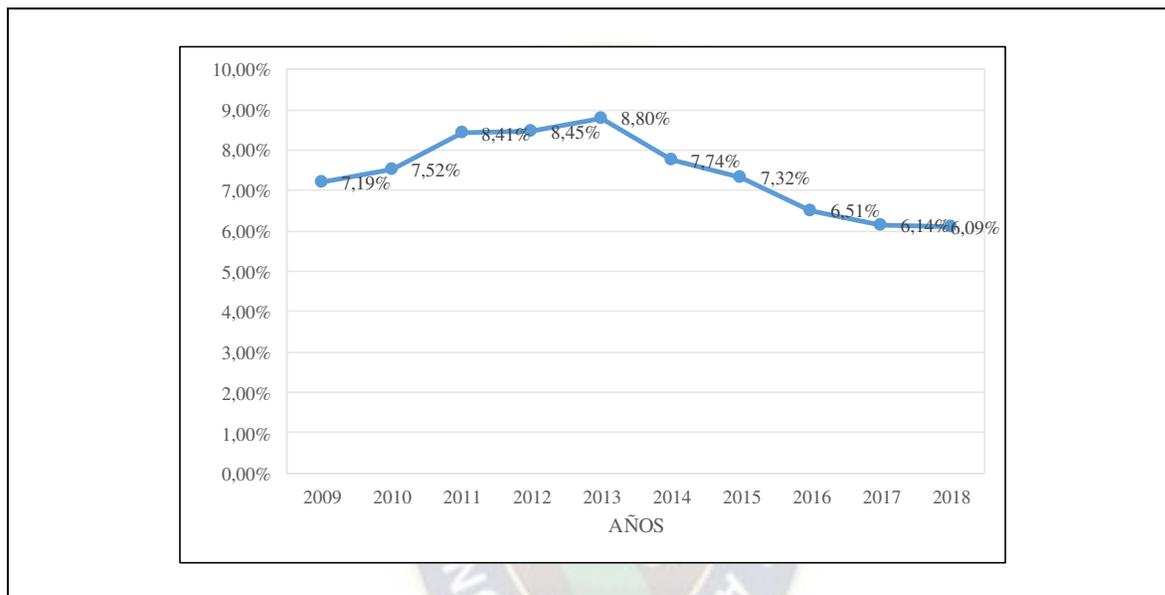
Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

¹⁷ Banco Solidario S.A. Memoria 2018. 12 de julio 2019. www.bancosol.com.bo

1.5.6.7¹⁸ EFICIENCIA

En los últimos 10 años los niveles de eficiencia de BancoSol se mantuvieron por debajo del 10%, relación importante si se toma en cuenta el crecimiento de los recursos humanos y otros rubros necesarios para soportar las operaciones; esto da cuenta de un alto nivel del control de eficiencia en el manejo de los gastos.

Figura 2.14 Comportamiento Eficiencia Administrativa 2009 – 2018.



Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

Cuadro 2.11 Evolución de egresos 2016 – 2018 expresado en miles de USD.

	2016	2017	2018
Ahorristas	29,169.98	30,687.23	34,909.22
Financiadores	11,553.25	12,244.38	15,288.05
Impuesto pagados	25,368.63	29,537.51	31,501.58
Empelados	61330.38	63653.23	73,653.82
Proveedores de Bienes y Servicios	24,991.32	25,600.25	26,681.13
Total	152,413.57	161,722.59	182,033.80

Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

En 2018, BancoSol realizó pagos a ahorristas por USD 34,9 millones, a financiadores por USD 15,2 millones, a funcionarios por USD 73,6 millones, y a proveedores de bienes y servicios por USD 26,6 millones.

En materia tributaria, BancoSol aportó con USD 31,5 millones por impuestos pagados.

¹⁸ Banco Solidario S.A. Memoria 2018. 12 de julio 2019. www.bancosol.com.bo

Las operaciones del Banco tienen, por tanto, un efecto positivo, directo y específico en el crecimiento económico del país, para sus ahorristas, financiadores, funcionarios, proveedores e impuestos.

Cuadro 2.12 Calificación de riesgo.

AÑO	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	EMISOR
2013	N1 (Bol)	AAA (Bol)	AAA (Bol)
2014	N1 (Bol)	AAA (Bol)	AAA (Bol)
2015	N1 (Bol)	AAA (Bol)	AAA (Bol)
2016	N1 (Bol)	AA1 (Bol)	AA1 (Bol)
2017	N1 (Bol)	AA1 (Bol)	AA1 (Bol)
2018	N1 (Bol)	AA1 (Bol)	AA1 (Bol)

Fuente. Memoria BancoSol 2018. <www.bancosol.com.bo>

La Calificación de riesgo efectuada por AESA RATINGS, Calificadora de Riesgo se mantuvo en N1 para la deuda de corto plazo (en Bs) y de AA1 para la deuda de largo plazo (en Bs); de igual manera, se mantuvo la calificación como estable AA1 como Emisor. Estas calificaciones, además de afianzar la solidez de la institución entre clientes y accionistas, respaldaron iniciativas como las emisiones de Bonos en el mercado de valores, constituyendo una parte importante en la estructura de fondeo del Banco.

1.5.6.8 ¹⁹COMPORTAMIENTO DE BANCOSOL

En 2018, BancoSol presentó los siguientes indicadores que destacan su comportamiento en el conjunto del sistema bancario boliviano:

- 0.63% uno de los índices de mora más bajos del sistema financiero.
- 11.36% adecuado crecimiento de la cartera crediticia.
- 603.90% uno de los índices más altos de cobertura de la cartera en mora.

Los estados financieros de Banco Solidario comparados de la gestión 2016 a 2018 de la Memoria Anual se muestran en el **Anexo Nro. A – 3**, donde muestra los indicadores anteriormente expuestos.

¹⁹ Banco Solidario S.A. Memoria 2018. 12 de julio 2019. www.bancosol.com.bo

1.6 PRODUCTOS Y SERVICIOS DE BANCO SOLIDARIO S. A.

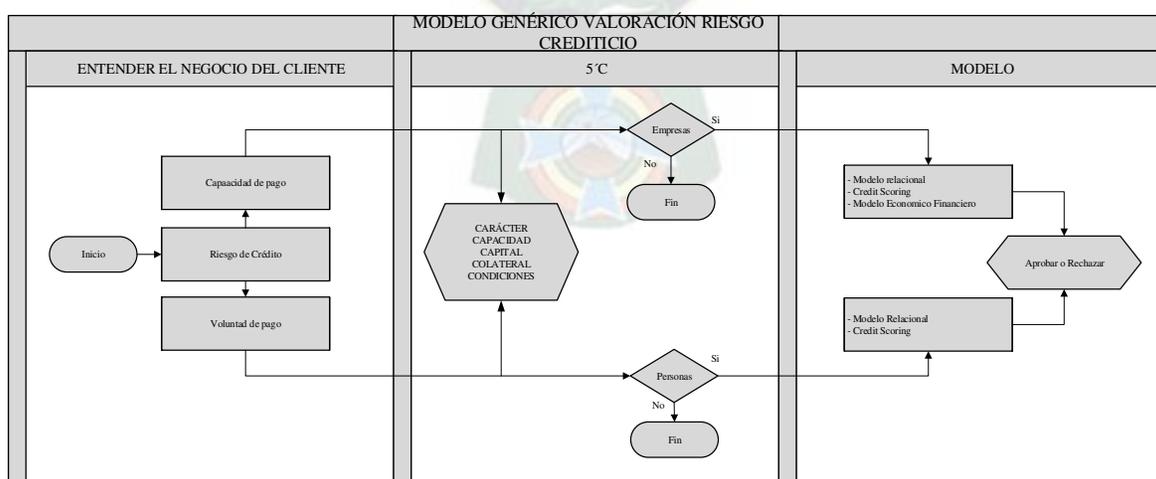
Banco Solidario S. A. ofrece productos de ahorro, créditos, contingentes, tarjetas de débito, micro seguros, otros servicios de intermediación financiera, como también de contar con corresponsales no financieros. Todo el listado de productos y servicios se describen en el **Anexo Nro. A – 4. Productos y servicios financieros de Banco Solidario S. A.**

1.7 PROCESO CREDITICIO

²⁰El proceso crediticio son las políticas, estrategias y procedimientos de crédito que comprenden seis etapas que son: 1) Solicitud, 2) Análisis, 3) Aprobación, 4) Desembolso, 5) Seguimiento y 6) Recuperación.

²¹El modelo de valoración de riesgo crediticio tiene el propósito de entender correctamente del giro del negocio del cliente, las particularidades del funcionamiento del mismo, su entorno y naturaleza como, cuando porque, a quien y con quien, así también como las capacidades del cliente para la administración del negocio, las actitudes y aptitudes del cliente. Entender el giro del negocio del cliente es el riesgo de crédito que se mide a través de un análisis de la voluntad y capacidad de pago, el patrimonio, el colateral o fuente alternativa de pago y las condiciones generales.

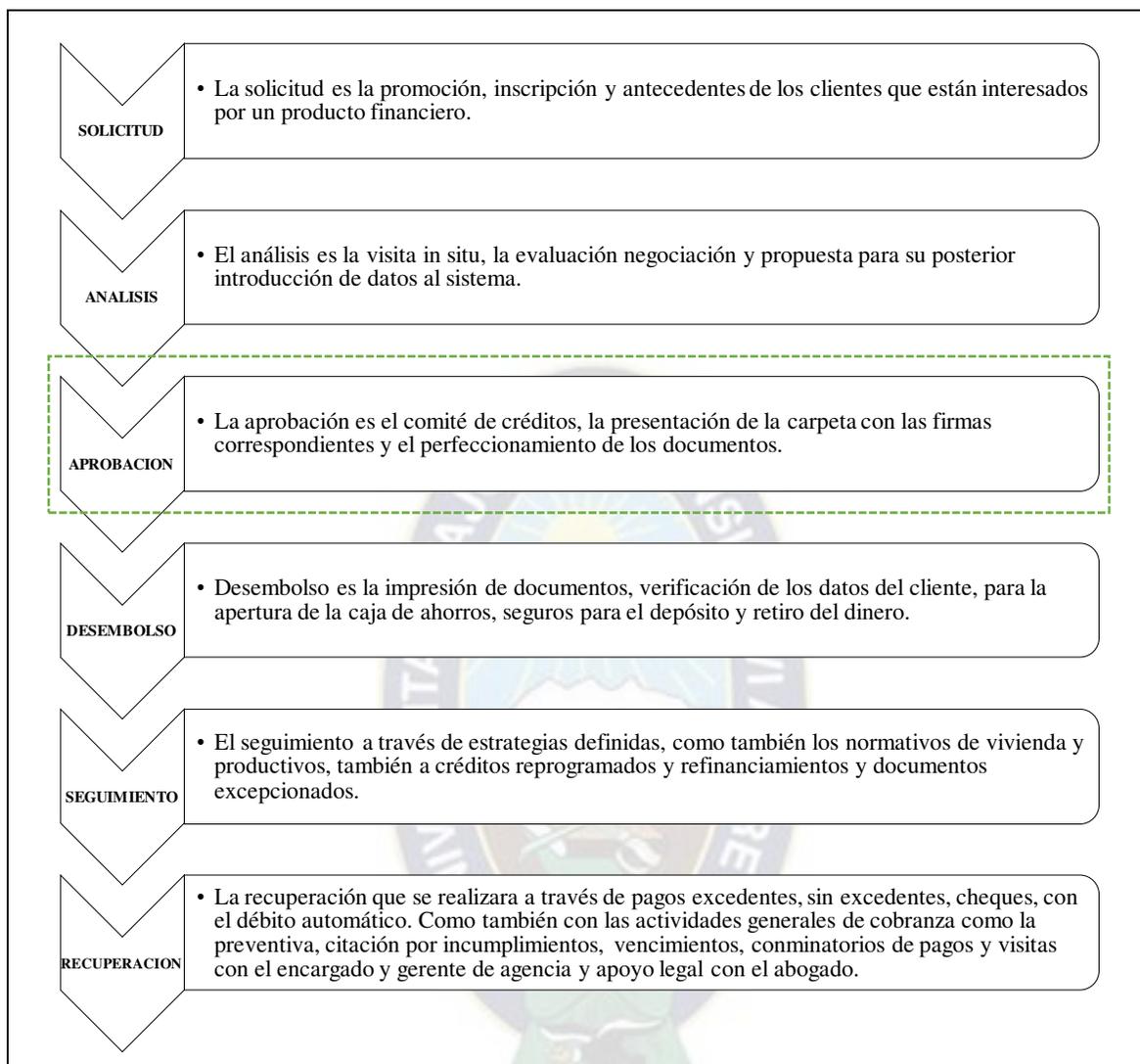
Figura 2.15 Modelo genérico de valoración de riesgo crediticio de BancoSol.



Fuente: Elaboración según Normativa Interna de Banco Solidario S. A.

²⁰ Banco Solidario S.A. Normativa Interna, Proceso de Colocación, 2019.

²¹ Banco Solidario S.A. Política de Créditos, 2019.

Figura 2.16 Proceso Crediticio de Banco Solidario S.A.

Fuente: Elaboración según Normativa Interna de Banco Solidario S. A.

1.7.1 PROCESO ACTUAL DE REVISIÓN Y ANÁLISIS DE CRÉDITOS

La etapa de aprobación (o rechazo) dentro del proceso crediticio se establecen los lineamientos de **Revisión y Análisis** de la operación crediticia en el comité de créditos según la autonomía del nivel de aprobación.

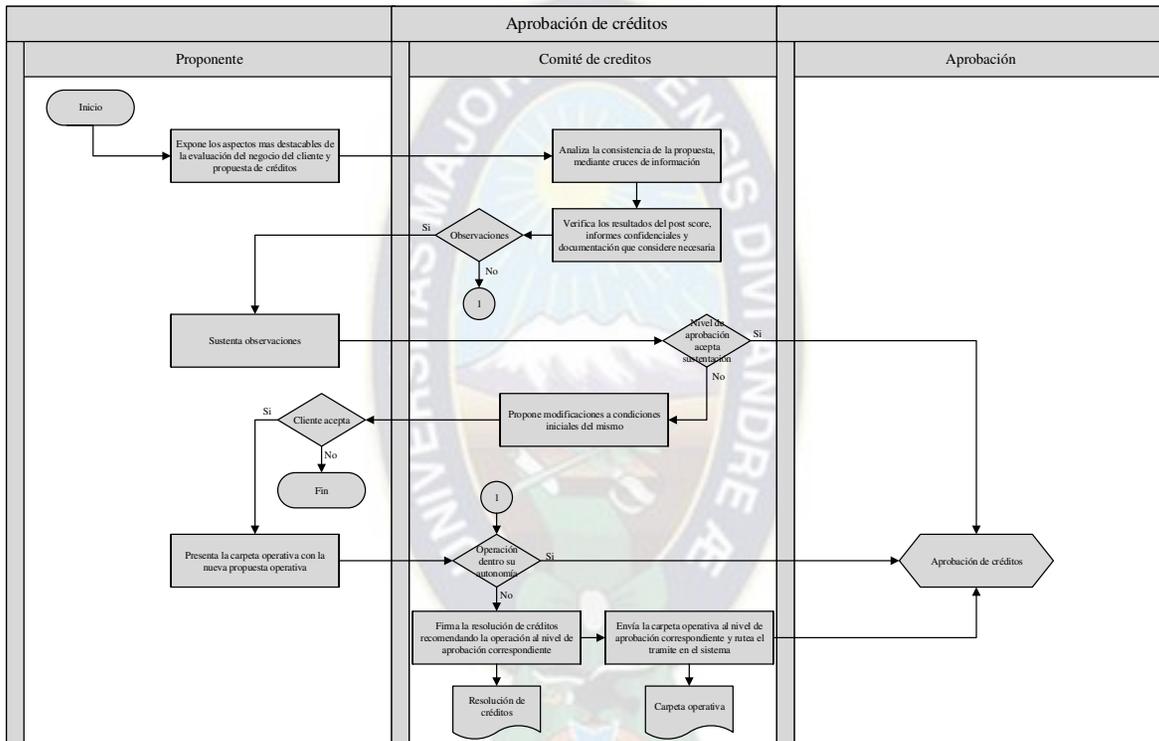
En BancoSol se tienen ocho comités de créditos desde el Encargado de Negocios hasta el Directorio Pleno como nivel de aprobación.

Cuadro 2.13 Comités de créditos de BancoSol.

COMITÉ DE CRÉDITOS	NIVEL DE APROBACIÓN
1	Encargado de Negocios
2	Gerente de Agencia
3	Subgerente Regional
4	Gestión de Administración Crediticia
5	Gerente Regional Negocios
6	Gerente Nacional de Negocios
7	Gerente General
8	Directorio

Fuente: Elaboración según Normativa Interna de Banco Solidario S. A.

Figura 2.17 Proceso de aprobación de créditos de BancoSol.



Fuente: Elaboración según Normativa Interna de Banco Solidario S. A.

El proceso de aprobación de créditos es la revisión y análisis en el comité de créditos donde el proponente expone los aspectos más destacables de la evaluación del negocio del cliente y propuesta de créditos, en nivel de aprobación analiza la consistencia de la propuesta a través de cruces de información, verifica la información de los informes confidenciales y otra información que considere necesaria. En caso de existir observaciones el proponente debe de sustentar las observaciones si el nivel de aprobación acepta la sustentación se procede a la aprobación del crédito, caso contrario se propone la modificación a las condiciones iniciales, si el cliente acepta se presenta nuevamente la carpeta en el comité de

créditos para adjuntar la resolución de créditos y rutear la operación para su aprobación de créditos.

El presupuesto de la agencia dentro de BancoSol está compuesto por crecimiento en cartera, clientes y control de mora, está en función al número de Asesores de Negocios de cada agencia. El presupuesto de la Agencia Villa Ingenio se muestra en el cuadro siguiente.

Cuadro 2.14 Presupuesto de Agencia BancoSol.

AGENCIA	CIERRE MES ANTERIOR			PRESUPUESTO MES ACTUAL			DIFERENCIA MES ANTERIOR MES ACTUAL					
	Cartera	Mora	Clientes	Cartera	Mora	Clientes	Cartera	Mora	Clientes			
Villa Ingenio	22,353.71	51.36	0.23%	4,215	22,573.71	53.36	0.24%	4,251	220.00	2.00	0.01%	36
SUBTOTAL												

Fuente. Elaboración a base de Presupuesto Agencia Villa Ingenio de BancoSol.

Para cumplir el presupuesto se debe desembolsar mínimamente USD 1,300,000. - y 300 operaciones crediticias, debido a que se debe cubrir la recuperación y pérdida de cartera.

Todas las operaciones deben de estar correctamente revisadas para disminuir las observaciones ex post. Además, se debe optimizar el proceso de revisión y análisis de créditos, debido a que la mayor parte de las operaciones crediticias se concentran en los últimos días del mes.

Para fines de la Memoria Académica Laboral se dará énfasis a los niveles de aprobación dentro la Agencia de Villa Ingenio, para la aprobación de un crédito.

La revisión y análisis es el filtro más importante para minimizar las observaciones, seguimientos normativos y riesgos crediticios ex post desembolso, realizada por auditorías internas o externas.

Para la revisión y análisis de las operaciones crediticias, actualmente BancoSol cuenta con una herramienta de revisión para operaciones hasta Bs. 140,000. -, esta herramienta está conformada por cinco atributos, misma se muestra en el **Anexo Nro. B – 1** y se resumen en el cuadro a continuación.

Cuadro 2.15 Check list atributos de revisión BancoSol.

Nro.	ATRIBUTOS DE REVISIÓN
1	Solicitud de créditos
2	Evaluación económica
3	Aprobación
4	Garantías

Fuente: Elaboración según Normativa Interna de Banco Solidario S.A.

1.7.2 CURSOGRAMA ANALÍTICO DEL PROCESO CREDITICIO ACTUAL

²²El cursograma analítico es un diagrama que muestra la trayectoria de un producto o procedimiento, ya que expone la circulación o sucesión de los hechos en un proceso, debido a que representa gráficamente el orden en el que suceden las operaciones, las inspecciones, los transportes las demoras y los almacenamientos durante un proceso o un procedimiento e incluye información adicional, tal como el tiempo necesario y la distancias recorrida.

Los elementos que intervienen en el proceso de trabajo se describen en el cuadro siguiente.

Cuadro 2.16 Etapas para el estudio de tiempos.

ETAPA	PROCESO CREDITICIO
E-1	Solicitud de créditos
E-2	Análisis de la operación crediticia
E-3	Aprobación de crédito según el nivel correspondiente
E-4	Desembolso de la operación
E-5	Seguimiento normativo
E-6	Recuperación del crédito

Fuente: Elaboración propia a base de la figura 2.15.

La actividad seleccionada es la E-3 la etapa de aprobación de créditos para realizar el cursograma analítico del proceso de revisión y análisis en el comité de créditos, que se muestra en el **Anexo Nro. B – 2**.

Se realizó el seguimiento e inspección a una operación crediticia de un asesor experimentado, donde se determinó el tiempo invertido en la aprobación de un crédito.

Dentro del proceso actual de revisión y análisis se tiene un tiempo total de 7.00 horas y 10.00 metros de recorrido. Se debe de aclarar que del tiempo total de 7.00 horas solo 3.00 horas corresponde a la revisión y análisis por parte del nivel de aprobación de la Agencia de Villa Ingenio, *etapa donde se plantea realizar mejoras en el proceso a través de una parametrización*. Los resultados obtenidos se resumen en el cuadro a continuación del Cursograma Analítico.

²² ANDRIS FREIVALDS, Benjamin W. Niebel. Ingeniería Industrial de Niebel Métodos, estándares y diseño del trabajo. 13° Ed. México, McGraw – Hill, 2014

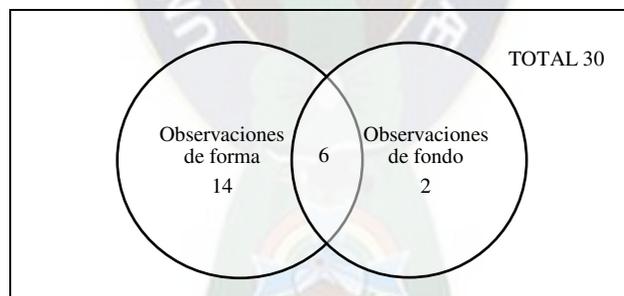
Cuadro 2.17 Cursograma Analítico Resumen Actual.

RESUMEN	
Actividad: PROCESO ACTUAL DE REVISIÓN Y ANÁLISIS	Actual
Operación ○	9
Transporte →	2
Inspección □	2
Demora D	3
Almacenamiento ▽	0
Distancia (m)	10.00
Tiempo (h)	7.00

Fuente: Elaboración propia.

1.7.3 OBSERVACIONES EX POST DESEMBOLSO

De acuerdo a la revisión de la Unidad de Riesgos de BancoSol a una muestra de 30 carpetas desembolsadas en el mes de Noviembre de la Gestión 2018 en la Agencia Villa Ingenio **Anexo Nro. A – 3**, 22 carpetas fueron observadas y el resumen se muestra en la figura siguiente.

Figura 2.18 Resumen de observaciones noviembre 2018.

OBSERVACIONES	Nro. CARPETAS
Solo de forma	14
Solo de fondo	2
Forma y fondo	6
Total	22

Fuente. Elaboración propia a base de datos de la Oficina de Riesgos Nacional BancoSol.

Por lo tanto, de la revisión realizada a la muestra de 30 carpetas en el mes de noviembre de la gestión 2018, se resume que se tiene un 26,67% (8 carpetas) de riesgo crediticio lo cual indica un factor negativo para la agencia y como para BancoSol, ya que esto se reflejara en la previsión de cartera al final de la gestión financiera.

Además de tener un 66.67% (20 carpetas) con observaciones de forma que no representan una previsión para la cartera de BancoSol solo son de control interno de la entidad.

El porcentaje permitido para el riesgo crediticio es del 10.00% de desvío según una muestra seleccionada, es entonces con la muestra del mes mencionado se tiene una previsión alta que va en contra de la situación patrimonial de BancoSol, por lo cual se plantea una parametrización del proceso de revisión y análisis para la otorgación de créditos.

1.7.4 PONDERACIÓN DE LAS OBSERVACIONES

De la muestra anterior hubo 42 observaciones, aclarando que una carpeta contiene una o más observaciones de control interno o riesgo crediticio, se revisaron y encontraron las siguientes observaciones que se muestran en el cuadro siguiente.

Cuadro 2.18 Observaciones ex post desembolso.

Nro.	OBSERVACIONES	FRECUENCIA
1	La solicitud, ficha de datos, croquis y declaración patrimonial con datos incompletos y/o incorrectos del D/CD/G/CG	10
2	Falta de consulta de informes confidenciales, segip, sumarios y/o historiales, CPOP	1
3	No están actualizados los informes confidenciales D/CD/G/CG	1
4	No se consideró las deudas de entidades reguladas y/o no reguladas del D/CD/G/CG	1
5	Los sumarios presentan información incompleta y/o incorrecta del D/CD/G/CG	4
6	La dirección del D/CD/G/CG difieren comparando la factura de servicios básicos y sistema	1
7	Falta de respaldos de la actividad del C/CD/G/CG	1
8	Falta de respaldos de pasivos vigentes y/o vencidos del D/CD/G/CG	1
9	No se registra el NIT ni se realiza la consulta tenencia del D/CD/G/CG	2
10	Los datos generales de la evaluación incompletos y/o incorrectos del C/G	2
11	No cuenta con el seguimiento a la operación de crédito anterior	1
12	En la determinación de capacidad de pago subestimación y/o omisión de gastos operativos y familiares	1
13	El personal ocupado de la actividad principal y/o secundaria presenta inconsistencias	2
14	En el balance registro de activos y pasivos mal apropiados y/o incoherentes	1
15	Los comentarios de la evaluación principal, secundaria, evaluación del garante presenta inconsistencia, incompletos y/o in	2
16	En la hoja de costos con datos incorrectos y/o incompletos como subestimación de insumos	5
17	Falta de anexos, formularios de excepción y/o autorizaciones, firmas del nivel de aprobación	5
18	Falta de presupuesto obra y/o recibos que respalden la otorgación de crédito	1
TOTAL		42

Fuente. Elaboración propia a base de datos de la Oficina de Riesgos Nacional BancoSol.

Según el cuadro anterior y aplicando un criterio de evaluación a las observaciones se pueden catalogar como: Control Interno y de Riesgo Crediticio, por lo cual, para realizar un diagnóstico de las observaciones más recurrentes e importantes a las operaciones de crédito ex post desembolso, se utiliza el siguiente criterio de valoración.

Cuadro 2.19 Criterio de evaluación según la observación.

NRO.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	OBSERVACIÓN	VALORACIÓN (de 1 a 10)
1	Control interno	Observación de forma	1

2	Riesgo crediticio	Observación de fondo	10
---	-------------------	----------------------	----

Fuente. Elaboración propia.

Donde:

- La observación de forma son observaciones que se presentan dentro del control interno, que no inciden en la previsión de cartera.
- La observación de fondo son observaciones que representan riesgo crediticio que inciden en la previsión de cartera, por esta razón la valoración es mayor en comparación a la observación de forma.

En base a la información proporcionada del cuadro anterior se plasma la ponderación de las observaciones en el cuadro siguiente y el Diagrama de Pareto para identificar las observaciones recurrentes por orden de importancia.

Cuadro 2.20 Ponderación de las observaciones.

Nro.	OBSERVACIONES	FRECUENCIA	VALORACIÓN	TOTAL FRECUENCIA
1	La solicitud, ficha de datos, croquis y declaración patrimonial con datos incompletos y/o incorrectos del D/CD/G/CG	10	1	10
2	Falta de consulta de informes confidenciales, segip, sumarios y/o historiales, CPOP	1	10	10
3	No están actualizados los informes confidenciales D/CD/G/CG	1	10	10
4	No se consideró las deudas de entidades reguladas y/o no reguladas del D/CD/G/CG	1	10	10
5	Los sumarios presentan información incompleta y/o incorrecta del D/CD/G/CG	4	1	4
6	La dirección del D/CD/G/CG difieren comparando la factura de servicios básicos y sistema	1	1	1
7	Falta de respaldos de la actividad del C/CD/G/CG	1	10	10
8	Falta de respaldos de pasivos vigentes y/o vencidos del D/CD/G/CG	1	10	10
9	No se registra el NIT ni se realiza la consulta tenencia del D/CD/G/CG	2	1	2
10	Los datos generales de la evaluación incompletos y/o incorrectos del C/G	2	1	2
11	No cuenta con el seguimiento a la operación de crédito anterior	1	10	10
12	En la determinación de capacidad de pago subestimación y/o omisión de gastos operativos y familiares	1	10	10
13	El personal ocupado de la actividad principal y/o secundaria presenta inconsistencias	2	1	2
14	En el balance registro de activos y pasivos mal apropiados y/o incoherentes	1	1	1
15	Los comentarios de la evaluación principal, secundaria, evaluación del garante presenta inconsistencia, incompletos y/o in	2	1	2
16	En la hoja de costos con datos incorrectos y/o incompletos como subestimación de insumos	5	10	50
17	Falta de anexos, formularios de excepción y/o autorizaciones, firmas del nivel de aprobación	5	1	5
18	Falta de presupuesto obra y/o recibos que respalden la otorgación de crédito	1	1	1
TOTAL		42		

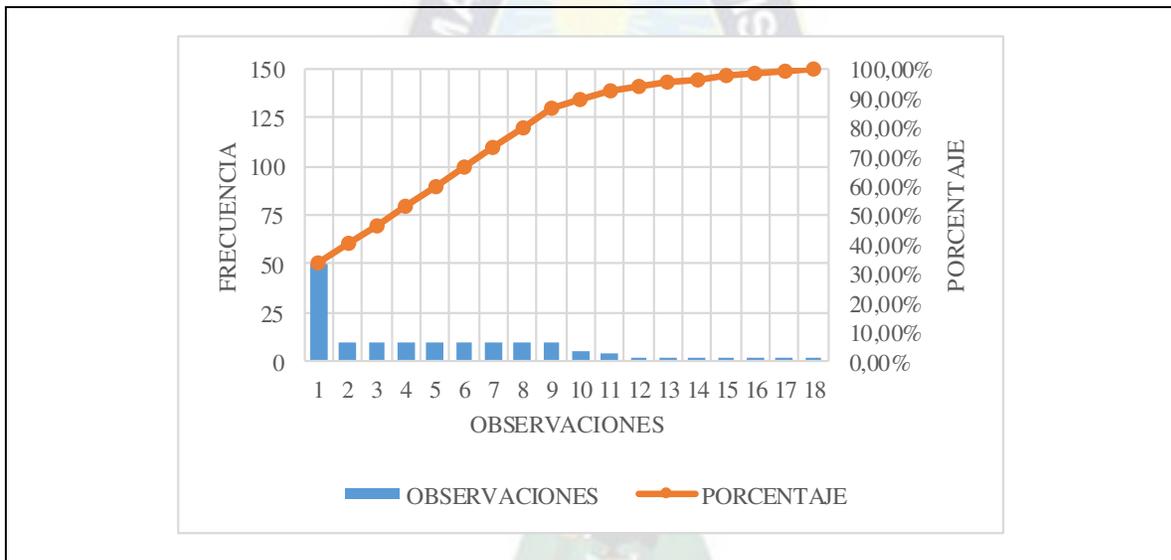
Fuente. Elaboración propia.

Cuadro 2.21 Observaciones según orden de importancia.

Nro.	OBSERVACIONES	TOTAL FRECUENCIA	PORCENTAJE ACUMULADO	
1	En la hoja de costos con datos incorrectos y/o incompletos como subestimación de insumos	50	33,33%	33,33%
2	La solicitud, ficha de datos, croquis y declaración patrimonial con datos incompletos y/o incorrectos del D/CD/G/CG	10	6,67%	40,00%
3	Falta de consulta de informes confidenciales, segip, sumarios y/o historiales, CPOP	10	6,67%	46,67%
4	No están actualizados los informes confidenciales D/CD/G/CG	10	6,67%	53,33%
5	No se consideró las deudas de entidades reguladas y/o no reguladas del D/CD/G/CG	10	6,67%	60,00%
6	Falta de respaldos de la actividad del C/CD/G/CG	10	6,67%	66,67%
7	Falta de respaldos de pasivos vigentes y/o vencidos del D/CD/G/CG	10	6,67%	73,33%
8	No cuenta con el seguimiento a la operación de crédito anterior	10	6,67%	80,00%
9	En la determinación de capacidad de pago subestimación y/o omisión de gastos operativos y familiares	10	6,67%	86,67%
10	Falta de anexos, formularios de excepción y/o autorizaciones, firmas del nivel de aprobación	5	3,33%	90,00%
11	Los sumarios presentan información incompleta y/o incorrecta del D/CD/G/CG	4	2,67%	92,67%
12	No se registra el NIT ni se realiza la consulta tenencia del D/CD/G/CG	2	1,33%	94,00%
13	Los datos generales de la evaluación incompletos y/o incorrectos del C/G	2	1,33%	95,33%
14	El personal ocupado de la actividad principal y/o secundaria presenta inconsistencias	2	1,33%	96,67%
15	Los comentarios de la evaluación principal, secundaria, evaluación del garante presenta inconsistencia, incompletos y/o in	2	1,33%	98,00%
16	La dirección del D/CD/G/CG difieren comparando la factura de servicios básicos y sistema	1	0,67%	98,67%
17	En el balance registro de activos y pasivos mal apropiados y/o incoherentes	1	0,67%	99,33%
18	Falta de presupuesto obra y/o recibos que respalden la otorgación de crédito	1	0,67%	100,00%
TOTAL		150	100,00%	

Fuente. Elaboración propia.

Figura 2.19 Diagrama Pareto.



Fuente. Elaboración propia a base del cuadro 2.21.

En la figura anterior se muestra que las observaciones del número 1 hasta el número 8, se catalogan según el criterio de evaluación y se define que: 7 observaciones son de fondo y 1 observación de forma.

Las observaciones de riesgo crediticio o de fondo son los factores que influyen en la previsión de cartera a los seguimientos ex post desembolso.

II. SECCIÓN PROPOSITIVA

2.1 PROPUESTA PROCESO DE REVISIÓN DE CRÉDITOS

Para mejorar el proceso de revisión y disminuir las observaciones ex post desembolso se diseñó una herramienta parametrizada de revisión y análisis (**Anexo Nro. C – 1**) para créditos hasta Bs. 140,000. - con la mejora que está en función a la valoración de riesgo crediticio.

La herramienta parametrizada toma en cuenta la valoración de riesgo crediticio que tiene el propósito de llegar a entender correctamente el giro del negocio del cliente, en este sentido se basa en las cinco C.

Cuadro 2.22 Valoración de riesgo crediticio.

Nro.	5C	DESCRIPCIÓN
1	Carácter	La voluntad de pago
2	Capacidad	Capacidad de pago para cubrir deudas
3	Capital	Valoración del patrimonio
4	Colateral	Fuente alternativa de pago
5	Condiciones	Monto de crédito, plazo, tasa, aplicación, frecuencia de pago

Fuente: Elaboración según Normativa Interna de Banco Solidario S.A.

El anexo de Revisión y Análisis está compuesto por seis atributos principales, uno de referencia y dos de resumen que se definen a continuación.

Cuadro 2.23 Anexo Revisión y Análisis de Propuesta de crédito.

Nro.	ATRIBUTOS DE REVISIÓN
1	Marco formal
2	Voluntad de pago o carácter

3	Análisis de la capacidad de pago
4	Solvencia y evolución patrimonial
5	Propuesta de financiamiento
6	Garantía o colateral
Referencia	Detalle de la operación
Resumen	Resumen de revisión y análisis
Resumen	Decisión

Fuente: Elaboración propia.

Los atributos de revisión toman en cuenta el tipo de crédito definido por el ASFI, los productos de crédito que ofrece BancoSol, define cual es la actividad principal y el tamaño de la misma, la garantía ofrecida y cobertura para una operación crediticia, que se definen a continuación.

Los tipos de créditos según el ASFI se definen a continuación:

Cuadro 2.24 Tipos de créditos.

Nro.	TIPO DE CRÉDITO
1	Crédito Empresarial
2	Crédito PyME
3	Microcrédito
4	Crédito de Vivienda
5	Crédito de Consumo

Fuente: Elaboración según Normativa ASFI. Junio 2019 <www.asfi.gob.bo>.

Para fines de trabajo de la Memoria Académica Laboral solo se considera la otorgación de créditos como: Microcrédito, Crédito de Vivienda y Crédito de Consumo de montos hasta Bs. 140,000.

Se considera estos tipos de créditos debido a que en la experiencia laboral solo se trabajan con estos tipos de créditos, existiendo otras áreas dentro de BancoSol que se encargan de otorgar créditos Empresariales y PyME con otro tipo de tecnología crediticia. También se considera créditos menores o iguales a Bs 140,000. -, debido a que montos superiores son revisados por el área de riesgos, y no así por el encargado agencia.

La herramienta parametrizada toma en cuenta los tipos de productos de crédito que ofrece BancoSol, y sus características están descritas en el **Anexo Nro. A – 4**. A continuación, se resumen los productos de crédito de BancoSol.

Cuadro 2.25 Productos del crédito.

Nro.	PRODUCTO		
	Microcrédito	Vivienda	Consumo
1	Sol individual	Sol vivienda	Sol Efectivo
2	Sol productivo	Sol vivienda social	Sol Vehículo
3	Sol Dpf		
4	Sol Oportuno		

Fuente: Elaboración según Listado de productos y Servicios. 10 de mayo 2019. www.bancosol.com.bo

Se define la actividad económica principal como aquella que genere mayor ingreso comparando una actividad independiente y dependiente según el cuadro a continuación.

Cuadro 2.26 Actividad principal.

ACTIVIDAD		CRITERIO
Independiente	Independiente	Ingresos por ventas brutas
Dependiente	Dependiente	Liquido disponible
Independiente	Dependiente	Utilidad operativa (sin considerar pasivos del negocio) vs. Liquido disponible

Fuente: Elaboración según Normativa ASFI. Junio 2019 <www.asfi.gob.bo>.

Como también se define el tamaño de la actividad económica según el índice calculado.

Cuadro 2.27 Tamaño de actividad principal.

TAMAÑO	ÍNDICE
Microempresa	$0 < I \leq 0.035$
Pequeña empresa	$0.035 < I \leq 0.115$
Mediana empresa	$0.115 < I \leq 1.00$
Gran empresa	$I \geq 1.00$

Fuente: Elaboración según Normativa ASFI. Junio 2019 <www.asfi.gob.bo>.

Para el cálculo de la actividad principal sea de producción, comercio o de servicios el cálculo se realiza según normativa ASFI que se muestra en el cuadro a continuación.

Cuadro 2.28 Calculo tamaño de actividad principal.

CALCULO TAMAÑO DE ACTIVIDAD	
Cálculo del índice actividad de producción	$\sqrt[3]{\frac{\text{Ingreso por ventas}}{35,000,000} \times \frac{\text{Patrimonio}}{21,000,000} \times \frac{\text{Personal ocupado}}{100}}$
Cálculo del índice actividad de comercio	$\sqrt[3]{\frac{\text{Ingreso por ventas}}{35,000,000} \times \frac{\text{Patrimonio}}{21,000,000} \times \frac{\text{Personal ocupado}}{100}}$
Cálculo del índice actividad de servicios	$\sqrt[3]{\frac{\text{Ingreso por ventas}}{28,000,000} \times \frac{\text{Patrimonio}}{14,000,000} \times \frac{\text{Personal ocupado}}{50}}$

Fuente: Elaboración según Normativa ASFI. Junio 2019 <www.asfi.gob.bo>.

También se considera la garantía sugerida para la operación crediticia descritos en los cuadros a continuación, donde se muestra el tipo de garantía y el cuadro de relación de cobertura.

Cuadro 2.29 Tipos de Garantía para operaciones hasta Bs. 140,000. -

Nro.	TIPO DE GARANTÍA	MONTO PARA LA APLICACIÓN
1	Garantía prendaria no sujeta a registro	Hasta Bs. 70,000. -
2	Garantías personales	Hasta Bs. 70,000. - de una persona física Hasta Bs. 140,000. - de más de una persona física
3	Otras garantías	Documentos en custodia hasta Bs. 70,000. -
4	Garantía hipotecarias	
5	Garantías prendarias sujetas a registro	
6	Garantías líquidas	
7	Garantías quirografaria	

Fuente: Elaboración según Política de Créditos Banco Solidario S. A.

Cuadro 2.30 Relación de cobertura para operaciones hasta Bs. 140,000. -

Prendaria sin desplazamiento	Registro	Relación de cobertura
Mercadería		
Maquinaria industrial/pesada/doméstica o simple	NO	1.1 a 1
Muebles y enseres		
Mercadería		
Maquinaria industrial/pesada	SI	
Bonos de prenda Warrant		
Garantías líquidas		
DPF, ctas. de ahorro, ctas. corrientes	SI	1.1 a 1
Garantías hipotecarias		
Inmuebles y terrenos	SI	1.25 a 1
Vehículos nuevos	SI	1.25 a 1
Vehículos usados	SI	2 a 1
Garantías personales		
Garantía personal persona física (patrimonio neto)	NO	1.5 a 1
Otras garantías		
Documentos en custodia de vehículos e inmuebles		
Garantía quirografaria (patrimonio neto del cliente)	NO	3 a 1

Fuente: Elaboración según Política de Créditos Banco Solidario S. A.

Luego de revisar los atributos de la herramienta de revisión parametrizada, se resumen en un cuadro donde se pondera a cada atributo asignándole un puntaje según la revisión para luego tomar una decisión de aprobar la operación de crédito y disminuir el riesgo de crédito o rechazar la operación.

Cuadro 2.31 Ponderación de los atributos de revisión y análisis.

ATRIBUTO	PONDERACIÓN	JUSTIFICACIÓN
Marco formal	5 %	La ponderación es baja, debido a que son aspectos que pueden ser subsanados antes de la aprobación.
Voluntad de pago o carácter	30 %	Se considera una ponderación alta debido a que la voluntad de pago está relacionada con la integridad y la honradez del cliente, refiriéndose a la disposición que el cliente tiene para honrar su deuda.

Análisis de la capacidad de pago	30 %	Tiene una ponderación alta ya que la determinación de la capacidad de pago se realiza en base del análisis del ciclo productivo del negocio, que estos flujos sean estable y suficientes para el desarrollo de la actividad y el pago de pasivos del deudor y consideren los factores internos y externos que podrían motivar una variación de la capacidad de pago.
Solvencia y evolución patrimonial	15 %	Una ponderación media ya que el patrimonio del cliente, representa la estabilidad económica actual.
Propuesta de financiamiento	10 %	Ponderación relativamente baja ya que las condiciones generales se pueden justificar y/o modificar antes de la aprobación.
Garantía o colateral	10 %	Una ponderación relativamente baja ya que tiene la característica de ser la fuente alternativa de pago de una operación de crédito y de ninguna manera es el factor a partir del cual se debe decidir la otorgación de un crédito.
TOTAL	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La ponderación de los atributos de revisión y análisis se realiza según el modelo genérico de valoración de riesgo crediticio.

Cuadro 2.32 Puntaje y riesgo de los atributos de revisión y análisis.

ATRIBUTO	PUNTAJE	RIESGO	OBSERVACIÓN
Marco formal	1	Bajo	No existen observaciones.
	5	Medio	Existen observaciones que podrán subsanarse en el transcurso de la operación de crédito.
	10	Alto	Existen observaciones de fondo que no podrán subsanarse en el transcurso del trámite.
Voluntad de pago o carácter	1	Bajo	No existen observaciones.
	5	Medio	Cliente con mal antecedente en los informes confidenciales.
	10	Alto	Cliente con deuda vencida o castigada en los informes confidenciales.
Análisis de la capacidad de pago	1	Bajo	Se demuestra y valida la propiedad de la actividad o actividades del cliente. No existen observaciones se respalda y/o valida la capacidad de pago.
	5	Medio	Se demuestra y valida la propiedad de la actividad o actividades del cliente. Existen observaciones subsanables en la determinación de la capacidad de pago.
	10	Alto	No se demuestra y valida la propiedad de la actividad o actividades del cliente. Existen observaciones no subsanables en la determinación de la capacidad de pago.
Solvencia y evolución patrimonial	1	Bajo	Las cuentas se encuentran correctamente expuestas. Las variaciones de la evaluación se encuentran explicadas y comentadas. El patrimonio es consistente con la generación de ingresos. Los ratios financieros son coherentes con la actividad evaluada.
	5	Medio	El patrimonio no es consistente con la generación de ingresos y el nivel existen inconsistencia en algunos ratios financieros.
	10	Alto	El patrimonio no es consistente con la generación de ingresos y el nivel de endeudamiento del cliente supere el patrimonio.
Propuesta de financiamiento	1	Bajo	Que el objeto y destino del crédito se encuentren claramente expuestos y respaldados
	5	Medio	Que el objeto y destino del crédito no se respalde y tenga posibilidades de desvió.
	10	Alto	Que el objeto y destino del crédito no se encuentre claramente expuesto y respaldado. No cumpla normativa vigente respecto a crédito de vivienda y productivo.
Garantía o colateral	1	Bajo	No existen observaciones en la garantía ofrecida. Se cumple con la relación de cobertura según normativa.
	5	Medio	Existen observaciones en la garantía ofrecida que podrán subsanarse en transcurso del trámite.
	10	Alto	Existen observaciones en la garantía ofrecida que no podrán subsanarse en el transcurso del trámite. No existe relación de cobertura según normativa.

Fuente: Elaboración propia.

A partir de la ponderación del puntaje obtenido y riesgo según observaciones, se toma las siguientes decisiones.

Cuadro 2. 33 Decisión de la operación crediticia.

RECOMENDACIÓN		OBSERVACIONES
1 <= P < 2	REVISAR: Asesor de negocios debe revisar y levantar observaciones	
2 <= P < 4	REVISAR Y JUSTIFICAR: Se debe realizar una justificación detallada escrita en carpeta crediticia sobre atributos donde se obtuvo puntaje de riesgo medio y/o alto	Si justificación no es coherente en la etapa de levantamiento de observación, se rechaza crédito.
4 <= P < 6	REVISAR, JUSTIFICAR Y RESPALDAR: Además de la justificación detallada escrita en carpeta crediticia, se debe pedir respaldos en atributos donde se tubo puntaje de riesgo medio y/o alto	Si la justificación y respaldos no son coherentes en la etapa de levantamiento de observación, se rechaza crédito.
>= 6	RECHAZAR: Rechazo de crédito	

Fuente: Elaboración propia.

REVISAR: Si el puntaje es mayor igual a 1 y menor a 2, el asesor de Negocios debe realizar la respectiva revisión de los atributos observados.

REVISAR Y JUSTIFICAR: Si el puntaje es mayor igual a 2 y menor a 4, nos indica que hay observaciones, que podrían derivar en riesgo crediticio, además de riesgo de morosidad, por lo que estas tienen que ser justificadas de manera escrita en comentarios de la carpeta crediticia, de igual forma, si esta justificación no es coherente, se tendría que rechazar la operación.

REVISAR, JUSTIFICAR Y RESPALDAR: Si el puntaje obtenido es mayor igual a 4 y menor a 6, además se debería pedir respaldo documental en los atributos donde se obtuvo riesgo medio y/o alto, según el caso lo amerite, ya que este puede derivar en observaciones crediticias, y en riesgos de incobrabilidad. De igual manera si los justificativos no son coherentes, o falta documentación de respaldo a los mismos, el crédito debe ser rechazado.

RECHAZO: Si el puntaje es mayor igual a 6, se debe rechazar carpeta crediticia, debido al riesgo alto que representa la operación propuesta.

Se considera un margen de riesgo hasta el 60% para evitar observaciones de riesgo crediticio y evitar las previsiones que son un factor negativo para la situación patrimonial

de BancoSol, este porcentaje es definido por la voluntad o carácter y la capacidad de pago que representan buena predisposición para hacerse cargo de la deuda y niveles adecuados de endeudamiento para evitar futuros riesgos de incobrabilidad por problemas de mora.

2.2 IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

2.2.1 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Las actividades a desarrollar para la implementación de la propuesta de revisión y análisis de una operación de crédito se muestran en el Diagrama de Gantt que se presenta en el **Anexo Nro. C – 2**, en el que se explica las actividades a ejecutar.

Cuadro 2.34 Actividades del plan de implementación.

Nro.	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	RESPONSABLE
1	Preparar la presentación de la propuesta al Gerente de Agencia.	Se muestra las características y beneficios de la herramienta parametrizada.	Waldino Luna
2	Visita al Gerente de Agencia.	Se detalla y explica las características que tiene la herramienta parametrizada a los niveles de aprobación de la Agencia.	Waldino Luna
3	Reunión con el Gerente de Agencia y Asesores de Negocios	Informar sobre la implementación de la herramienta como propuesta de revisión y análisis de una operación de crédito.	Waldino Luna
4	Fijar fecha de capacitación al personal involucrado de la Agencia.	La capacitación se realizara en las instalaciones de la agencia.	Waldino Luna
5	Realizar la capacitación.	Será programado por una hora para mostrar las características y beneficios.	Waldino Luna

Fuente: Elaboración propia según Anexo Nro. C – 2.

2.2.2 INVERSIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

La estructura de la inversión para la implementación de la propuesta se detalla en el cuadro siguiente, donde se describe las inversiones pre-operativas.

Cuadro 2.35 Inversión asociada a la propuesta de implementación.

Nro.	DETALLE	COSTO
1	Capacitación	0.00
2	Material para presentación	50.00
3	Refrigerios	100.00
4	Equipos de computación, usb, calculadora, data show	0.00
5	Imprevistos (5%)	7.50
	TOTAL Bs.	157.50

Fuente: Elaboración propia.

La inversión total tiene un costo de Bs. 157.50 ya que solo se capacitará a en el manejo del anexo de revisión y análisis parametrizada al gerente, al otro encargado de negocios y los

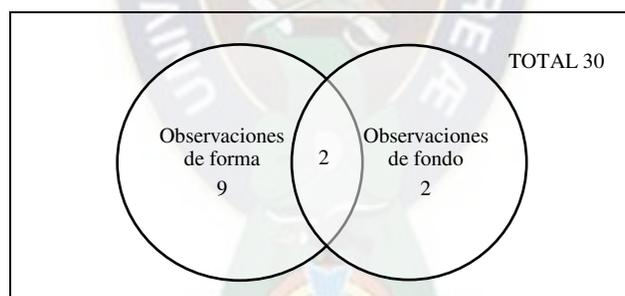
asesores de la agencia, con el fin de mostrar los atributos y las características que tiene la herramienta parametrizada propuesta.

2.2.3. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Con la implementación de la herramienta parametrizada, en la última revisión de operaciones crediticias a la Agencia de Villa Ingenio de BancoSol por parte de la unidad de riesgos de la nacional en el mes de febrero de la presente gestión (2019), de una muestra de 30 operaciones desembolsadas, se tuvieron las observaciones que se muestran en el **Anexo Nro. C – 3**.

De la muestra de 30 carpetas 13 carpetas fueron observadas donde hubo 13 observaciones, aclarando que una carpeta contiene una o más observaciones de control interno o riesgo crediticio, se revisaron y encontraron las siguientes observaciones que se resumen en la siguiente figura.

Figura 2.20 Resumen de observaciones febrero 2019.



OBSERVACIONES	Nro. CARPETAS
Solo de forma	9
Solo de fondo	2
Forma y fondo	2
Total	13

Fuente. Elaboración a base de datos de la Oficina de Riesgos Nacional BancoSol.

Cuadro 2.36 Observaciones ex post desembolso.

Nro.	OBSERVACIONES	FRECUENCIA
1	La solicitud, ficha de datos, croquis y declaración patrimonial con datos incompletos y/o incorrectos del D/CD/G/CG	1
2	No están actualizados los informes confidenciales D/CD/G/CG	2
3	Falta de respaldos de pasivos vigentes y/o vencidos del D/CD/G/CG	1
4	Los datos generales de la evaluación incompletos y/o incorrectos del C/G	1
5	En evaluación comportamiento de pago sin el análisis correspondiente	2
6	En evaluación la propuesta de financiamiento con datos incompletos y/o incorrectos	1
7	En evaluación el objeto y aplicación del crédito incoherentes	1
8	El personal ocupado de la actividad principal y/o secundaria presenta inconsistencias	1
9	Falta de anexos, formularios de excepción y/o autorizaciones, firmas del nivel de aprobación	3
TOTAL		13

Fuente. Elaboración a base de datos de la Oficina de Riesgos Nacional BancoSol.

Por lo tanto, de la revisión realizada a la muestra de 30 operaciones en el mes de febrero de la presente gestión (2019), se resume que se tiene un 13.33% (4 carpetas) de observaciones de fondo lo cual indica un buen manejo del riesgo crediticio para el control de la previsión de cartera en BancoSol.

Además de tener un 30.00% (9 carpetas) de observaciones de forma que no representan una previsión para la cartera de BancoSol solo son de control interno de la entidad.

2.2.4 CURSOGRAMA ANALÍTICO DEL PROCESO CREDITICIO PROPUESTO

También se logró reducir el tiempo de revisión donde están involucrado directamente los niveles de aprobación de la agencia a continuación, se muestra el resumen de la misma.

Cuadro 2.37 Cursograma Analítico Resumen Propuesto.

RESUMEN			
Actividad: PROPUESTA PROCESO DE REVISIÓN Y ANÁLISIS	Actual	Propuesto	Económico
Operación ○	9	9	-
Transporte ⇨	2	2	-
Inspección □	2	2	-
Demora D	3	3	-
Almacenamiento ▽	-	-	-
Distancia (m)	10.00	10.00	-
Tiempo (h)	7.00	5.96	1.04

Fuente: Elaboración propia.

Con la implementación de la herramienta parametrizada de revisión se realizó el seguimiento a una operación crediticia del mismo asesor experimentado con el mismo producto e igual garantía donde se determinó el tiempo invertido en la aprobación de un crédito.

En resumen, dentro de la propuesta de revisión y análisis se tiene un tiempo total de 5.96 horas y 10.00 metros de recorrido. Se debe de aclarar que del tiempo total de 5.96 horas solo 2.00 horas corresponde a la revisión análisis por parte del nivel de aprobación de la Agencia de Villa Ingenio.

Cabe aclarar también, que el número de actividades en el cursograma actual y propuesto son los mismos, ya que con la propuesta se pretende mejorar el tiempo invertido en la etapa de aprobación en el proceso de revisión y análisis de una operación crediticia y no así el número de actividades.

2.2.5 MODELOS DE ESTIMACIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Fundamentalmente existen dos tipos de modelos para la estimación del riesgo de crédito: los tradicionales y los de enfoque moderno dentro de este se encuentran los condicionales y no condicionales.

2.2.5.1 MODELO TRADICIONAL

Son aquellos que se basan fundamentalmente en criterios subjetivos y el juicio o la experiencia de un analista de cartera.

El más común de estos modelos es el modelo genérico de valoración de riesgo crediticio de las cinco “C” con el propósito de llegar a entender correctamente el negocio del cliente que se presenta en la Memoria Académica Laboral.

Este modelo enfrenta dos problemas principales: consistencia y subjetividad. Es decir que los factores subjetivos aplicados a las cinco “C” por un experto pueden variar de cliente a cliente. Esto es lo que vuelve muy difícil la comparación de rangos y la toma de decisiones, por lo cual se puede concluir que se pueden aplicar estándares muy distintos por parte del analista de recito dentro de una misma institución a distintos tipos de clientes.

En la Memoria Académica Laboral el objetivo principal es disminuir las observaciones ex post para controlar las provisiones que pueden generar las observaciones de fondo, por lo cual se plantea realizar una herramienta parametrizada.

2.2.5.2 ENFOQUE MODERNO

Proporcionan estimadores de las pérdidas no esperadas, como indicador del capital necesario para hacerle frente a este tipo de riesgo.

Los modelos condicionales son metodologías que pretenden conocer las causas del incumplimiento haciendo un análisis basado en un modelo de correlaciones de causalidad entre las diferentes variables financieras, sectoriales y macroeconómicas. Los modelos no condicionales buscan calcular las probabilidades de incumplimiento utilizando la información de un cierto conjunto de variables que caracterizan a los individuos sujetos de crédito.

BancoSol cuenta con una herramienta para la cuantificación del riesgo crediticio de una cartera de colocaciones es mediante la simulación de Montecarlo con @RISK. Esta metodología permite determinar la curva completa de distribución de probabilidad de pérdida por incumplimiento en la cartera crediticia. De esta forma, es posible determinar, para cualquier nivel de confianza requerido, cuál será la pérdida esperada y la no esperada. Con base en estos dos conceptos, es posible calcular en cualquier momento, la máxima pérdida esperada para determinado nivel de confianza para un periodo de tiempo en el futuro (es decir, el Valor en Riesgo).

De manera integrativa, por tanto, en esta sesión se puede derivar el cálculo del Valor en Riesgo y la reserva patrimonial que debe asignarse a carteras crediticias basadas en su pérdida estimada, siguiendo el modelo de asignación de pérdidas esperadas y no esperadas de la metodología sugerida por Basilea II.

Más allá inclusive del simple cálculo de un Valor en Riesgo y un Valor en Riesgo Condicional, esta misma metodología podría utilizarse para calcular un RAROC. Los métodos RAROC (de Risk Adjusted Return On Capital) o Rentabilidad ajustada al riesgo son unos de los métodos que más se emplean para medir la rentabilidad de su cartera de créditos y el límite de exposición de sus clientes y acreedores teniendo en cuenta una

probabilidad de pérdida determinada. Es decir, no mide únicamente la rentabilidad, si no que la pondera al nivel de riesgo asumido.



III. SECCIÓN CONCLUSIVA

3.1 CONCLUSIONES

1. Se generó una herramienta parametrizada de revisión para disminuir las observaciones Ex Post a operaciones crediticias en Banco Solidario S.A., de la gestión noviembre de 2018 de un 26,67% (8 carpetas observadas) a un 13.33% (4 carpetas observadas) en la gestión febrero de 2019.
2. Se realizó la descripción de la actividad laboral desempeñada en Banco Solidario S.A., desde el ingreso en la gestión de octubre de 2012 en el cargo de Asesor de Negocios, y desde abril de 2017 en el cargo de Encargado de Negocios.
3. Se elaboró un diagnóstico del proceso crediticio de Banco Solidario S.A., y se analizó el proceso de aprobación en el comité de créditos, reduciendo el tiempo de

revisión y análisis de 3.00 horas a 2.00 horas como mejora de la implementación de la propuesta.

4. Se realizó la descripción del proceso actual de revisión y análisis dentro la aprobación de créditos.
5. Se estableció estrategias de revisión y análisis para la aprobación de créditos, en función a parámetros observados en el proceso actual, a través de una herramienta parametrizada de revisión.
6. Se propone un instructivo de revisión como método alternativo en el comité de crédito reduciendo las observaciones ex post al desembolso y así disminuir las provisiones de cartera mejorando la situación patrimonial de BancoSol.

3.2 RECOMENDACIONES

1. Hacer de la herramienta parametrizada un anexo para la revisión y análisis de una operación de crédito en el proceso de aprobación.
2. Disminuir los tiempos de respuesta a una operación de crédito para no provocar demoras en el proceso crediticio y ser más efectivos en la respuesta al cliente de aprobar o rechazar su solicitud de crédito.
3. Utilizar la herramienta parametrizada a largo plazo el cual no le es costoso a BancoSol.
4. Las recomendaciones anteriores deben conducir a BancoSol a lograr disminuir las observaciones ex post desembolsos que se realizan por auditorías internas o externas y cuidar las provisiones que con llevan esas observaciones.

5. En la etapa de análisis o evaluación se propone la inclusión de un tema Socio Académico dentro del proceso crediticio de BancoSol, que contiene aspectos que permitan identificar el entorno laboral como ser el desarrollo profesional, si el cliente aplica un sistema integrado de calidad (calidad, medio ambiente y seguridad) en la actividad realizada y si cuenta con innovación tecnológica en el proceso, servicio o la realización de la actividad económica, esto con el fin de otorgarle un beneficio de rebaja de tasa de interés para la otorgación de un crédito. Se debe de aclarar que este anexo no es determinante en la otorgación del crédito solo aplicaría como un beneficio para la negociación del trámite de crédito.

IV. BIBLIOGRAFÍA – WEB GRAFÍA

4.1 BIBLIOGRAFÍA

- LEY No 393, SERVICIOS FINANCIEROS, BOLIVIA, 21 de agosto de 2013.
- MEMORIA ANUAL BANCOSOL, 2018.
- HERNANDEZ SAMPIERI Roberto, FERNANDEZ COLLADO Carlos, BAPTISTA LUCIO Pilar. Metodología de la Investigación. 4º Ed. México, McGraw – Hill Interamericana, 2007.
- CASTRO ORDOÑES, Jose, Guía Metodológica de Preparación y Evaluación de Proyectos de Desarrollo Local, 1ra Edición, EDITORIAL EFIGRAF S. R. L., La Paz – Bolivia.
- ANDRIS FREIVALDS, Benjamin W. Niebel. Ingeniería Industrial de Niebel Métodos, estándares y diseño del trabajo. 13º Ed. México, McGraw – Hill, 2014.

- LAWRENCE J. Gitman, CHAD J, Zutter. Principios de Administración Financiera. 10° Ed. México, Pearson Educación, 2012.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS DE BOLIVIA. Guías para la gestión de riesgos. 1° Ed. La Paz – Bolivia, Marcas Asociadas S. R. L., 2008.

4.2 WEB GRAFÍA

- ASFI. BOLIVIA. 29 ABRIL 2019 <www.asfi.gob.bo>.
- BANCO SOLIDARIO S.A. BOLIVIA. 29 ABRIL 2019 <www.bancosol.com.bo>
- FINANZAS PERSONALES. BOLIVIA. 29 ABRIL 2019 <www.descubre.bo>

ÁREA III. ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD LABORAL

3.1 ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD EN RELACIÓN A LA EXIGENCIAS Y REQUERIMIENTOS

La formación académica que recibí en la carrera de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería de la U. M. S. A., provee las herramientas suficientes para poder desempeñarse en diferentes ramas como empresas de manufacturas, comercio y servicios, una de ellas en las entidades bancarias, y dentro de estas en diferentes áreas.

La función desempeñada desde el ingreso a trabajar a Banco Solidario S.A. en el cargo de Asesor de Negocios me ayudo a desarrollar mi relación en el servicio de atención al cliente y mejorar mi análisis crediticio para la preparación, presentación o rechazo de una

operación crediticia. Cuando me promovieron al cargo de Encargado de Negocios desarrolle las mismas funciones y se adicione el trabajo con asesores y manejo de personal, como también solucionar los problemas con clientes conflictivos.

Los conocimientos requeridos para desempeñar los cargos son: Matemática Básica, Matemática Financiera, Contabilidad Financiera y Análisis Crediticio.

Materias que se llevan en la Facultad de Ingeniera como en el área de básicas y en carrera.

La filosofía que tiene Banco Solidario S.A., es un sistema de valores y creencias compartidos por todos los miembros de la institución, partiendo desde esta filosofía los desafíos éticos que se afrontaron son:

- cumplir normas de conducta,
- medidas para prevenir conflictos de intereses en común,
- realizar un buen tratamiento de la información,
- relacionarse con clientes, proveedores,
- ir contra la corrupción, acoso y hostigamiento,
- uso correcto de activos y servicios del banco,
- cuidado del buen nombre y marca de BancoSol S.A., y
- crear un buen ambiente laboral.

En el manejo de personal los problemas que afronte fueron en temas de liderazgo y motivación, ausencia de prácticas o dinámicas laborales, y no contar con una estrategia clara para el cumplimiento de objetivos. Se resolvieron asesorándome con otros mandos medios sobre liderazgo y motivación, gerenciar con el ejemplo y confiar en las habilidades personales de cada compañero de trabajo.

3.2 ANÁLISIS EN RELACIÓN A LA FORMACIÓN RECIBIDA EN LA U. M. S. A.

La experiencia laboral realizada se fundamenta en bases teóricas y prácticas aprendidas en el transcurso de carrera de Ingeniería Industrial, con principal énfasis en las materias de Contabilidad, Teoría Económica, Ingeniería de Costos, Administración Financiera, Preparación y Evaluación de Proyectos, Ingeniería Legal, sin dejar de lado las demás

materias enmarcadas en el ámbito productivo y estratégico que ayudo al rápido desenvolvimiento en el área.

Las exigencias a nivel de conocimientos en el plan de estudios fueron: Ingeniería de Costos, Administración Financiera, Preparación y Evaluación de Proyectos, Gestión de la Producción, Estrategia Empresarial e Ingeniería Legal.

Los elementos más útiles fueron todas las asignaturas ya que el mercado de una entidad financiera con microempresas del sector de comercio, servicio y producción donde se necesita de todas las herramientas necesarias para un análisis con un buen razonamiento.

Generalmente piensan que un Ingeniero Industrial solo se puede desempeñar en una fábrica, pero realmente se puede desempeñar en cualquier campo, como un banco ya que la finalidad del ingeniero es aumentar la productividad, no solo a nivel de producción sino también a nivel de prestación de servicios.

3.3 PROPUESTA DE MATERIAS PARA INTRODUCIR EN EL PLAN DE ESTUDIOS

Como propuesta de nuevos temas en Ingeniería Industrial seria el introducir temas con respecto a Gestión de Riesgo Financiero que se puede implementar en una fábrica, empresa o entidades donde el a través del uso de instrumentos financieros se puede manejar la exposición el riesgo de crédito, de mercado, liquidez y riesgo operativo.

3.4 DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL NUEVO SIGLO

Los principales ámbitos de aplicación de la ingeniería industrial es el modelamiento de la gestión de la producción o de servicios que, a través de estrategias definidas, para la toma de decisiones derivadas del nuevo rol gerencial ante los retos del entorno y las orientaciones diversas para la percepción de problemas, elección de alternativas y optimización de los resultados.

Banco Solidario S.A. apertura puertas del sistema financiero a grupos que estaban marginados, promoviendo en crecimiento de desarrollo de microempresas mediante la otorgación de créditos.

La función que se desempeña en Banco Solidario S. A., es en el cargo de Encargado de Negocios de agencia como principal función de viabilizar la otorgación de créditos, atendiendo así las necesidades de sectores sociales generalmente separados dentro el sistema financiero tradicional.



ANEXOS

ANEXO A.

ANEXO A – 1. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

- **Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero**
ASFI. Institución responsable de la regulación y supervisión de entidades financieras, con las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado y la presente Ley N°393.
- **Entidad Financiera**
Entidad de intermediación financiera EIF o empresa de servicios financieros complementarios autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, con participación accionaria de personas naturales o jurídicas, de origen nacional o extranjero.
- **Intermediación Financiera**
Es la actividad habitual de captar recursos, bajo cualquier modalidad, para su colocación conjunta con el capital de la entidad financiera, en forma de créditos e inversiones propias del giro.
- **Persona natural**
Es la persona individual con todos sus derechos y obligaciones.
- **Persona jurídica**
Unidad socioeconómica constituida por una o más personas naturales, nace mediante acto constitutivo establecido en documento público o privado.
- **Cliente de crédito**
Es aquella persona natural o jurídica que mantiene una relación comercial con el Banco, al haber obtenido del mismo algún producto crediticio ya sea como deudor, codeudor, y/o garante o cónyuge de alguno de los anteriores.
- **Cliente con pleno y oportuno cumplimiento de pago CPOP**
Para que un cliente sea considerado CPOP, su historial crediticio de pagos disponible en la central de información crediticia (CIC), debe reflejar que durante los últimos sesenta meses:
 - a) Cuenta mínimamente con 24 reportes mensuales, consecutivos o no.
 - b) El estado de sus operaciones crediticias, en todos los meses reportados, muestra que están se encuentra registradas en la cuenta 131.00 “Cartera Vigente”, conforme a la nomenclatura establecida en el manual de cuentas para entidades financieras.
 - c) En los veinticuatro reportes, la diferencia entre la fecha programada para el pago de la cuota y la fecha en que realice el pago de la misma, no es mayor a tres días en no más de dos cuotas continuas o cuatro discontinuas.
- **Actividad económica**
Es la principal actividad del deudor que genera la fuente de repago del crédito.
- **Actividad económica principal**
Se denomina actividad principal de la unidad familiar a la actividad de producción, comercio, servicio o como dependiente (asalariado), que genere mayor ingreso. Se debe tomar en cuenta que estas actividades deben ser estables, permanentes y recurrentes en el tiempo.
- **Actividad económica secundaria**
Se denomina actividad económica secundaria de la unidad familiar a la actividad económica de producción, comercio, servicio o como dependiente asalariado que genere menor ingreso.
También se puede denominar como actividad económica secundaria a la nueva actividad económica que pretende iniciar una persona integrante de una unidad económica familiar o famiempresa y para la cual solicita financiamiento del Banco.
- **Capacidad de pago**
La capacidad de pago constituye el principio fundamental de la evaluación de deudores, la cual se determina sobre la base del análisis financiero, la capacidad de generación de flujos de caja provenientes de las actividades propias del giro del negocio, su estabilidad, su tendencia, la suficiencia de los mismos en relación con la estructura de pasivos del deudor ajustados al ciclo productivo del negocio y los factores internos y externos que podrían motivar una variación de la capacidad de pago tanto en el corto como en el largo plazo.
- **Crédito**
Es un activo de riesgo, cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual la EIF, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos u otros bienes o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones contraídas por su cliente. Toda operación de crédito debe estar documentada mediante un contrato.
- **Crédito directo**
Incluye el monto de las operaciones de préstamo, descuento, adelantos en cuenta corriente, operaciones de arrendamiento financiero y en general las obligaciones del prestatario con la EIF.
- **Crédito indirecto**
Incluye el monto de las operaciones garantizadas ante la EIF para el pago de obligaciones de terceras personas.
- **Crédito contingente**
Incluye el monto de las fianzas, avales, cartas de crédito y otras garantías emitidas por la EIF a favor de terceras personas por cuenta del prestatario.
- **Crédito al Sector Productivo**
Son los créditos de tipo empresarial, microcrédito o PYME cuyo destino corresponde a las siguientes categorías del Código de Actividad Económica y Destino del Crédito (CAEDEC)
- **Crédito para capital de operaciones**
Es el crédito obtenido por el deudor destinado a cubrir necesidades de financiamiento para el pago por concepto de insumos, materia prima, mano de obra y otros necesarios para ejecutar sus operaciones. Es característica que el financiamiento con este propósito sea de corto plazo.

- **Crédito para capital de inversión**
Es el crédito obtenido por el deudor destinado a cubrir necesidades de financiamiento para el pago por concepto de maquinaria y equipo u otros bienes duraderos, para incrementar o mejorar la capacidad productiva o de ventas. Es característica que el financiamiento con este propósito sea de mediano y largo plazo.
- **Contrato de línea de crédito (apertura de crédito)**
Es un contrato en virtud del cual la EIF pone a disposición de su cliente recursos para ser utilizados en un plazo determinado en operaciones de crédito directo y contingente.
- **Cuota**
Es el monto de capital e intereses, o únicamente intereses que se paga regularmente de acuerdo a lo establecido contractualmente en el plan de pagos.
- **Crédito directo**
Incluye el monto de las operaciones de préstamo, descuento, adelantos en cuenta corriente, operaciones de arrendamiento financiero y en general las obligaciones del prestatario con la entidad de intermediación financiera
- **Crédito indirecto**
Incluye el monto de las operaciones garantizadas ante la entidad de intermediación financiera para el pago de obligaciones de terceras personas.
- **Crédito contingente**
Activo de riesgo que incluye el monto de las fianzas, avales, cartas de crédito y otras garantías emitidas por la EIF a favor de terceras personas por cuenta del prestatario.
- **Destino de crédito**
Es la actividad económica en la cual se aplica el crédito.
- **Endeudamiento total**
Corresponde a los créditos directos e indirectos y contingentes de un prestatario con la EIF e incluye capital, intereses devengados y otros reajustes.
- **Mora**
A efectos de la evaluación y calificación de la cartera de créditos, se entiende por mora al incumplimiento en el pago de los montos adeudados de capital o intereses, según el plan de pagos pactado, considerándose como incumplido el saldo total de la operación desde el día de vencimiento de la cuota atrasada más antigua hasta el día en que ésta sea puesta totalmente al día, tanto en capital como en intereses. En concordancia con lo establecido en el Artículo 794° del Código de Comercio los créditos que no tengan una fecha de vencimiento, se consideran vencidos desde su origen.
- **Reprogramación**
Es el acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones de un crédito por deterioro en la capacidad de pago del deudor, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo del crédito. La reprogramación debe estar instrumentada mediante un nuevo contrato o una adenda al contrato original, independientemente de que se encuentre o no amparado bajo una línea de crédito.
- **Refinanciamiento**
Es la cancelación de un crédito con un nuevo préstamo, incrementando la exposición crediticia en la EIF. El refinanciamiento es válido únicamente cuando la capacidad de pago del prestatario no presenta deterioro con relación a la determinada en el crédito cancelado con la nueva operación o cuando el deudor no se encuentre en mora. No se considera refinanciamiento cuando el monto otorgado se aplica a un destino y tipo de crédito diferente al establecido en la anterior operación.
- **Renovación**
Es la otorgación de un nuevo préstamo que cancela un crédito anterior, que incrementa el monto deudor del cliente. A diferencia de un refinanciamiento, este nuevo préstamo se aplica a un destino y/o tipo de crédito diferente al establecido en la anterior operación, por lo que estas operaciones no clasifican ni se reportan como refinanciamiento.
- **Crédito empresarial**
Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización o servicios, y cuyo tamaño de la actividad económica se encuentre clasificado en el índice de Gran Empresa.
- **Crédito PYME**
Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización o servicios, y cuyo tamaño de la actividad económica se encuentre clasificado en el índice de Mediana Empresa y Pequeña Empresa.
- **Microcrédito**
Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios, con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización y servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades. Por el tamaño de la actividad económica se encuentra clasificado en el índice de microempresa.
- **Crédito de vivienda**
Todo crédito otorgado a personas naturales destinado exclusivamente para; Adquisición de terreno para la construcción de vivienda, Compra de vivienda individual o en propiedad horizontal, Construcción de vivienda individual o Refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal, según corresponda.
- **Crédito de consumo**
Todo crédito concedido a una persona natural, con el objeto de financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, amortizable en cuotas sucesivas y cuya fuente principal de pago es el salario de la persona o ingresos provenientes de su actividad, adecuadamente verificados. Esta definición incluye las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas naturales.
- **Excepción**
Apartarse o desviarse por algún motivo de alguna política, procedimiento, norma o requisito establecido por el Banco para el otorgamiento de operaciones de crédito.

- **Autorización**
Es la aprobación de una excepción, misma que se ser realizada por un nivel definido.
- **Banco de desarrollo**
Entidad de intermediación financiera bancaria mixta o privada cuyo objetivo es promover, a través del apoyo financiero y técnico, el desarrollo de los sectores productivos de la economía nacional y de los sectores de comercio y servicios complementarios a la actividad productiva.
- **Banco múltiple**
Entidad de intermediación financiera bancaria que se basa en la oferta de los productos, servicios y operaciones autorizadas y disponibles con destino hacia clientes en general, empresas de cualquier tamaño y tipo de actividad económica.
- **Banco público**
Entidad de intermediación financiera bancaria de propiedad mayoritaria del Estado cuya finalidad es brindar servicios financieros a la administración pública en sus diferentes niveles de gobierno y al público en general, favoreciendo el desarrollo de la actividad económica nacional y apoyando principalmente al sector productivo en el marco de las políticas de desarrollo establecidas por el Estado.
- **Banco pyme**
Entidades de intermediación financiera bancaria que se basa en la oferta de productos, servicios y operaciones autorizadas y disponibles con especialización en el sector de las pequeñas y medianas empresas, sin restricción para su prestación también a la microempresa.
- **Cartera**
Designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del activo de una empresa comercial, de una entidad de intermediación financiera o de una sociedad en general.
- **Cartera bruta**
Corresponde a la cartera vigente y cartera en mora.
- **Cartera de créditos**
Comprende los créditos otorgados por una entidad de intermediación financiera a terceros, sin considerar el estado actual de su recuperación.
- **Cartera en ejecución**
Créditos por los cuales una entidad de intermediación financiera inició acciones judiciales para su cobro.
- **Cartera en mora**
Cartera en incumplimiento de capital y/o intereses, que se encuentra con acciones de cobranza o no y que ha dejado de generar ingresos, con riesgos potenciales en su recuperación.
- **Cartera o portafolio**
Conjunto de valores, inversiones, efectivo en caja o bancos y otros que forman parte del activo de un fondo de inversión, de un patrimonio autónomo o de un cliente de una agencia de bolsa, así como de la posición propia de una institución participante del mercado de valores.
- **Cartera propia o posición propia**
Cartera constituida por inversiones adquiridas con recursos propios de una agencia de bolsa, sean estas inversiones temporales o permanentes.
- **Cartera vencida**
Créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no hayan sido cancelados íntegramente a la entidad hasta los 30 días contados desde la fecha de vencimiento. Para este efecto, la fecha efectiva de contabilización en esta cuenta es el día 31 hasta el día 90 de incumplimiento en cronograma de pagos.
- **Cartera vigente**
Créditos que tienen sus amortizaciones de capital e intereses al día, conforme al plan de pagos establecido en el contrato de crédito y aquellos que se encuentran con un atraso en sus pagos de hasta 30 días a partir de la fecha de incumplimiento del cronograma original de pagos.
- **Garante**
Persona física o jurídica que suscribe una garantía.
- **Garante de colocación o underwriter**
Persona jurídica que, en el marco del contrato suscrito con el emisor de los valores de oferta pública, garantiza su suscripción y/o colocación total o parcial.
- **Garantía**
Valor que protege a una persona natural o jurídica en caso de incumplimiento de un contrato de deuda, servicio u otro. Puede ser personal como la fianza o real como la prenda.
- **Hipoteca**
Derecho real que grava un bien inmueble para garantizar el cumplimiento de una obligación. En caso de incumplimiento, el acreedor tiene derecho a ejecutar la garantía a su favor.
- **Interés**
Renta obtenida con respecto al capital invertido en un periodo que generalmente se la expresa en porcentaje anual.
- **Intermediación financiera**
Actividad habitual de captar recursos, bajo cualquier modalidad, para su colocación conjunta con el capital de la entidad en forma de créditos o inversiones propias del giro.
- **Microcrédito**
Crédito a personas con actividades de autoempleo, microempresas y pequeñas unidades económicas, con la aplicación de

tecnologías crediticias especializadas para este tipo de clientes y cuya fuente de repago son los ingresos generados por dichas actividades.

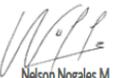
- **Microcrédito banca comunal**
Microcrédito sucesivo y escalonado concedido a una agrupación de personas organizadas en al menos dos grupos solidarios, con garantía mancomunada, solidaria e indivisible. Además del microcrédito se obtienen servicios complementarios con el fin de lograr el desarrollo humano y económico de sus asociados.
- **Microcrédito individual**
Microcrédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, con garantía o sin garantía.
- **Microcrédito solidario**
Microcrédito concedido a un grupo de prestatarios, conformado por personas naturales, con garantía mancomunada o solidaria.
- **Objeto del crédito**
Uso de los recursos otorgados en préstamo. Para todas las operaciones de crédito empresarial, crédito pyme o microcrédito, las entidades de intermediación financiera deben reportar e identificar el objeto del crédito diferenciando si corresponde a: i) capital de inversión o ii) capital de operaciones.
- **Previsión**
Importe estimado para cubrir el riesgo de posibles pérdidas originadas por activos contingentes, beneficio de desahucio del personal, juicios contra la entidad, provisiones genéricas voluntarias para cubrir pérdidas futuras aún no identificadas, previsión genérica cíclica y otras situaciones contingentes.
- **Previsión cíclica**
Se determina para evitar subestimar los riesgos en tiempos en los que el ciclo económico es creciente y contar con una cobertura para pérdidas no identificadas en aquellos préstamos en los que el deterioro aún no se ha materializado.
- **Previsión específica**
Se determinan como resultado de la evaluación y calificación de cartera; en Bolivia se constituyen según denominación monetaria sobre el saldo del crédito directo y contingente del prestatario.
- **Previsión específica adicional**
Porcentaje de previsión adicional, establecido por ASFI, por encima de la previsión específica constituida por la entidad de intermediación financiera, como consecuencia de divergencias en la calificación de riesgo de los deudores.
- **Previsión genérica para incobrabilidad de cartera**
Reservas que constituyen las entidades de intermediación financiera con el propósito único de cubrir las posibles pérdidas que aún no se han identificado de manera explícita.
- **Previsión para incobrabilidad de cartera**
Corrección valorativa de un préstamo otorgado por una entidad de intermediación financiera que se realiza cuando no existen expectativas razonables de recuperar el valor otorgado. En Bolivia, la previsión para incobrabilidad de cartera, de acuerdo con su naturaleza, puede ser de dos tipos: previsión específica para incobrabilidad de cartera y previsión genérica para incobrabilidad de cartera.
- **Previsión por desvalorización**
Pérdidas de valor por variaciones en los precios de mercado respecto de los valores de adjudicación que la entidad debe reconocer por exceso en el plazo de tenencia de los bienes adjudicados.
- **Producto financiero**
Tipo, clase o categoría en que se distingue un determinado servicio financiero.
- **Riesgo**
Probabilidad de que eventos, anticipados o no, puedan tener un impacto adverso en una entidad financiera.
- **Riesgo cambiario**
Probabilidad de incurrir en pérdidas en sus operaciones activas, pasivas o contingentes debido a variaciones en las cotizaciones de las divisas.
- **Riesgo de crédito**
Probabilidad de que un deudor incumpla, en cualquier grado, con el repago de su(s) obligación(es) con la EIF de modo tal que se genere una disminución en el valor presente del contrato.
- **Riesgo de liquidez**
Probabilidad de que una entidad incurra en pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales y/o significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones o por la imposibilidad de renovar o de contratar nuevos financiamientos en condiciones normales para la entidad.
- **Riesgo de mercado**
Posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de movimientos adversos en variables de mercado como las tasas de interés, el tipo de cambio y otros precios de instrumentos en los que la entidad haya tomado posiciones dentro o fuera del balance.
- **Riesgo de tasa de interés**
Posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas como consecuencia de movimientos adversos de las tasas de interés, sean estas fijas o variables.
- **Riesgo estratégico**
Posibilidad de pérdidas como consecuencia de la incursión de una entidad en negocios o actividades que no son de su competencia. Este riesgo también se presenta cuando las entidades deciden incursionar en nuevos segmentos o líneas de negocios, sin disponer de los recursos (humanos, técnicos, tecnológicos, logísticos, tecnología crediticia, entre otros) para gestionar adecuadamente los riesgos inherentes a esos segmentos o líneas.

- **Riesgo legal**
Probabilidad de que una entidad incurra en pérdidas derivadas del incumplimiento de la legislación y normativa vigentes o de relaciones contractuales inadecuadamente instrumentadas; es un componente del riesgo operativo.
- **Riesgo operativo**
Posibilidad de que una entidad supervisada incurra en pérdidas por fraude interno o externo, fallas en las personas, procesos y sistemas, eventos internos de orden estratégico y operativo y otros eventos externos.
- **Riesgo reputacional**
Posibilidad de afectación del prestigio de una entidad financiera por cualquier evento interno o externo que pueda generar un deterioro de su imagen ante sus clientes y ocasionar pérdidas.
- **Riesgo tecnológico**
Posibilidad de sufrir pérdidas por caídas o fallos en los sistemas informáticos o en la transmisión de datos, errores de programación u otros; es un componente del riesgo operativo.
- **Servicios financieros**
Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.
- **Sistema financiero**
Conjunto de entidades de intermediación financiera, de servicios financieros y del mercado de valores autorizadas conforme a la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que prestan servicios financieros a la población en general
- **Spread financiero**
Diferencial entre las tasas de interés activa y pasiva.
- **Tasa de interés de referencia - TRE**
Es la tasa de interés efectiva pasiva promedio ponderada de los depósitos a plazo fijo calculada considerando todos los plazos de las operaciones de estos depósitos del sistema bancario, correspondientes a la semana anterior a la fecha de contratación de la operación o de ajuste de la tasa variable, según corresponda.
- **Tasa de interés efectiva activa – TEA**
Es el costo total del crédito para el prestatario, expresado en porcentaje anualizado, que incluye todos los cargos financieros que la entidad supervisada cobre al prestatario.
- **Tasa de interés efectiva activa al cliente - TEAC**
Es la tasa de interés anual que iguala el valor presente de los flujos de los desembolsos con el valor presente de los flujos de servicio del crédito. El cálculo del valor presente debe considerar la existencia de períodos de tiempo inferiores a un año, cuando así se requiera. En tal caso, la TEAC debe ser el resultado de multiplicar la tasa periódica por el número de períodos del año.
- **Tasa de interés efectiva pasiva – TEP**
Es la remuneración total que percibe un depositante, expresada en porcentaje anualizado, incluyendo capitalizaciones y otras remuneraciones.
- **Tasa de interés fija**
Es la tasa de interés que se define en el contrato entre la entidad supervisada y el cliente, que no puede ser reajustada unilateralmente en ningún momento durante el plazo que se ha pactado como fija en el contrato, cuando la modificación a ser realizada afecte negativamente al cliente.
- **Tasa de interés nominal o de pizarra, activa o pasiva**
Es la tasa de interés ofertada al público para operaciones de crédito o de depósito, según corresponda, que no considera capitalizaciones o recargos adicionales.
- **Tasa de interés variable**
Es la tasa de interés que se define en el contrato entre la entidad supervisada y el cliente, que se ajusta periódicamente de acuerdo con el plan de pagos, en función a las variaciones de la TRE o de una tasa internacional publicada por el Banco Central de Bolivia.

ANEXO A – 2. COBERTURA GEOGRAFÍA DE BANCO SOLIDARIO S.A. NIVEL NACIONAL.



ANEXO A – 3. ESTADOS FINANCIEROS BANCO SOLIDARIO S. A.

BANCO SOLIDARIO S.A. ESTADO DE SITUACION PATRIMONIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017 (Expresado en Bolivianos)			
	Notas	2018	2017
ACTIVO			
Disponibilidades	8.a)	622.336.963	444.061.305
Inversiones Temporarias	8.c.1)	1.538.849.633	1.386.056.485
Cartera		10.955.466.501	9.828.343.997
Cartera vigente	8.b.1)	10.956.227.617	9.835.164.834
Cartera vencida	8.b.2)	26.888.016	30.541.009
Cartera en ejecución	8.b.3)	38.661.564	41.027.889
Cartera reprogramada o reestructurada vigente	8.b.4)	100.104.515	80.795.769
Cartera reprogramada o reestructurada vencida	8.b.5)	2.044.191	1.602.092
Cartera reprogramada o reestructurada en ejecución	8.b.6)	2.687.913	1.995.233
Productos devengados por cobrar cartera	8.b.7)	118.869.680	107.901.477
Previsión para incobrabilidad de cartera	8.b.8)	(290.016.995)	(270.684.306)
Otras cuentas por cobrar	8.d)	85.609.870	78.618.939
Bienes realizables	8.e)	45	41.137
Inversiones permanentes	8.c.2)	149.658.809	250.146.162
Bienes de uso	8.f)	184.385.972	156.195.494
Otros activos	8.g)	12.586.382	12.191.104
TOTAL DEL ACTIVO		<u>13.548.894.175</u>	<u>12.155.654.623</u>
PASIVO			
Obligaciones con el público	8.i)	8.949.474.631	7.788.148.910
Obligaciones con instituciones fiscales	8.j)	157.085	10.797.342
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	8.k)	1.833.052.895	1.620.084.957
Otras cuentas por pagar	8.l)	358.295.731	341.285.487
Previsiones	8.m)	149.150.898	163.705.325
Valores en Circulación	8.n)	507.333.333	680.622.222
Obligaciones Subordinadas	8.o)	263.738.889	192.624.167
Obligaciones con Empresas con Participación Estatal	8.p)	-	30.813.186
TOTAL DEL PASIVO		<u>12.061.203.462</u>	<u>10.828.081.596</u>
PATRIMONIO			
Capital social	9.a)	1.036.585.100	900.717.700
Aportes no Capitalizados	9.b)	1.689.535	1.689.535
Reservas	9.c)	180.604.469	153.430.984
Resultados Acumulados	9.d)	268.811.609	271.734.808
TOTAL DEL PATRIMONIO		<u>1.487.690.713</u>	<u>1.327.573.027</u>
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		<u>13.548.894.175</u>	<u>12.155.654.623</u>
CUENTAS CONTINGENTES	8.w)	<u>507.744</u>	<u>899.969</u>
CUENTAS DE ORDEN	8.x)	<u>11.177.969.239</u>	<u>10.005.483.223</u>
Las notas 1 a 13 adjuntas, son parte integrante de estos estados financieros.			
 Nelson Nogales M. Subgerente Nacional de Contabilidad	 Gerardo Saavedra B. Gerente Nacional de Operaciones	 Kurt Koenigsfest S. Gerente General	 Ignacio Aguirre U. Síndico

BANCO SOLIDARIO S.A. ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017 (Expresado en Bolivianos)			
	Notas	2018	2017
Ingresos financieros	8.q.1)	1.620.473.922	1.480.559.161
Gastos financieros	8.q.2)	(344.353.229)	(294.510.833)
Resultado financiero bruto		1.276.120.693	1.186.048.328
Otros ingresos operativos	8.1.1)	56.723.933	50.722.889
Otros gastos operativos	8.1.2)	(20.507.115)	(16.548.501)
Resultado de operación bruto		1.312.337.511	1.220.222.716
Recuperación de activos financieros	8.r)	62.941.813	75.079.262
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	8.s)	(121.329.864)	(123.553.922)
Resultado de operación después de Incobrables		1.253.949.460	1.171.748.056
Gastos de administración:	8.v)	(776.284.824)	(705.530.308)
Resultado de operación neto		477.664.636	466.217.748
Ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor		(6.704)	(11.707)
Resultado después de ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor		477.657.932	466.206.041
Ingresos extraordinarios	8.u.1)	4.271.242	5.671.272
Gastos extraordinarios		-	-
Resultado neto del ejercicio antes de ajustes de gestiones anteriores		481.929.174	471.877.313
Ingresos de gestiones anteriores		-	-
Gastos de gestiones anteriores	8.u.2)	-	(218.095)
Resultado antes de impuestos y ajuste contable por efecto de la inflación		481.929.174	471.659.218
Ajuste contable por efecto de la inflación		-	-
Resultado antes de impuestos		481.929.174	471.659.218
Impuesto sobre las utilidades de la empresas (IUE)	2.j.3)	(213.117.565)	(199.924.410)
Resultado Neto del Ejercicio		268.811.609	271.734.808

Las notas 1 a 13 adjuntas, son parte integrante de estos estados financieros.

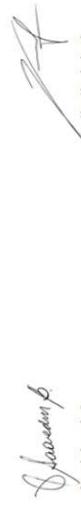

Nelson Nogales M.
Subgerente Nacional de Contabilidad


Gerardo Saavedra B.
Gerente Nacional de Operaciones


Kurt Koenigsfest S.
Gerente General


Ignacio Aguirre U.
Síndico

BANCO SOLIDARIO S.A. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017 (Expresado en Bolívianos)										
	Total	Capital Social	Aportes No Capitalizados			Reservas			Resultados acumulados	
			Irrevocables pendientes de capitalización	Donaciones no capitalizables	Total	Legal	Voluntarias no distribuyibles	Otras no distribuyibles		Total
Saldo al 1 de enero de 2017	1.120.778.065	763.310.000	-	1.689.535	1.689.535	120.664.805	-	10.263.114	130.947.919	224.890.601
Distribución de utilidades aprobadas por la Junta General Ordinaria celebrada en fecha 21 de febrero de 2017	(51.450.000)	-	-	-	-	-	-	-	-	(51.450.000)
- a Dividendos Por Pagar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- a Reserva Voluntaria	-	-	-	-	-	123.907.700	-	-	123.907.700	(123.907.700)
- a Reserva Legal	-	-	-	-	-	22.483.065	-	-	22.483.065	(22.483.065)
- 6% Fondo de Garantía - Función Social Servicios Financieros	(13.489.836)	-	-	-	-	-	-	-	-	(13.489.836)
Transferencia de utilidades Acumuladas por pago de Bonos Subordinados BancoSol - Emisión 2	-	-	13.500.000	-	13.500.000	-	-	-	-	(13.500.000)
Capitalización importe correspondiente a cuota de Bonos Subordinados BancoSol - Emisión 2, según carta ASF/DSR I/R-51779/2017 de fecha 21 de marzo de 2017.	-	13.500.000	(13.500.000)	-	(13.500.000)	-	-	-	-	-
Capitalización de Reservas Voluntarias no Distribuyibles provenientes del resultado correspondiente a la gestión 2016 según consta en Acta de la Trigésima Séptima Junta General Ordinaria y de acuerdo a carta ASFI I/R-86938/2017 de fecha 11 de mayo 2017.	271.734.808	-	-	-	-	-	-	-	(123.907.700)	-
Resultado Neto del Ejercicio	1.327.573.027	900.717.700	-	1.689.535	1.689.535	143.167.870	-	10.263.114	153.430.864	271.734.808
Saldo al 31 de diciembre de 2017	(92.389.834)	-	-	-	-	-	-	-	-	(92.389.834)
Distribución de utilidades aprobadas por la Junta General Extraordinaria celebrada en fecha 28 de febrero de 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- a Dividendos Por Pagar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- a Reserva Voluntaria	-	-	-	-	-	135.867.400	-	-	135.867.400	(135.867.400)
- a Reserva Legal	-	-	-	-	-	27.173.485	-	-	27.173.485	(27.173.485)
- 6% Fondo de Garantía - Función Social Servicios Financieros	(16.304.089)	-	-	-	-	-	-	-	-	(16.304.089)
Capitalización de Reservas Voluntarias No Distribuyibles provenientes del resultado correspondiente a la gestión 2017 según consta en Acta de la Trigésima Octava Junta General Ordinaria y de acuerdo a carta ASFI I/R-86069/2018 de fecha 26 de abril de 2018.	268.811.609	-	-	-	-	-	-	-	(135.867.400)	-
Resultado Neto del Ejercicio	1.487.690.713	1.036.585.100	-	1.689.535	1.689.535	170.341.355	-	10.263.114	180.604.469	268.811.609
Saldo al 31 de diciembre de 2018										
Las notas 1 a 13 adjuntas, son parte integrante de estos estados financieros.										


Gerardo Saez B.
Gerente Nacional de Operaciones


Nelson Nigales M.
Subgerente Nacional de Contabilidad


Ignacio Aguirre U.
Sindicato

BANCO SOLIDARIO S.A.		
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO		
POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017		
(Expresado en Bolivianos)		
	2018	2017
FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:		
Resultado Neto del Ejercicio	268.811.609	271.734.808
Partidas que han afectado el resultado neto del ejercicio, que no han generado movimiento de fondos:		
Productos devengados no cobrados	(153.745.155)	(115.386.885)
Cargos devengados no pagados	680.700.473	567.236.191
Previsiones para incobrables	40.975.899	42.166.791
Previsión por desvalorización	39.121	13.041
Previsión por inversiones temporarias y permanentes	6.866.860	(1.280.549)
Provisiones o Previsiones para beneficios sociales	31.752.472	28.913.137
Provisiones para impuestos y otras cuentas por pagar	215.042.872	201.610.687
Depreciaciones y amortizaciones	23.739.338	34.505.334
Otros	(16.304.088)	-
Fondos obtenidos en (aplicados) la utilidad (pérdida) del ejercicio	1.097.879.401	1.029.512.555
Productos cobrados (cargos pagados) en el ejercicio devengados en ejercicios anteriores sobre:		
Cartera de préstamos	107.901.477	98.482.962
Disponibilidades, Inversiones temporarias y permanentes	7.485.408	6.758.870
Obligaciones con el público	(519.517.580)	(420.619.264)
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	(34.067.561)	(35.992.868)
Obligaciones subordinadas y valores en circulación	(13.246.389)	(12.432.722)
Obligaciones con empresas con participación estatal	(404.660)	(148.889)
Incremento (disminución) neto de otros activos y pasivos:		
Otras cuentas por cobrar - pagos anticipados - diversas	(7.152.029)	(6.429.175)
Bienes realizables -vendidos	1.971	(54.126)
Otros activos - partidas pendientes de imputación	(3.349.513)	(2.932.141)
Incremento (disminución) neto de otros pasivos:		
Otras cuentas por pagar - diversas y provisiones y Previsiones	(231.119.904)	(211.833.404)
Flujo neto obtenido en actividades de operación - excepto actividades de intermediación	404.410.621	444.311.798
FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN:		
Incremento (disminución) de captaciones y obligaciones por Intermediación		
- Obligaciones con el público:		
Depósitos a la vista y en cajas de ahorro	536.042.623	306.317.709
Depósitos a Plazo hasta 360 días	95.382.206	(81.096.155)
Depósitos a Plazo por más de 360 días	453.149.899	46.605.038
- Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento:		
A corto plazo	183.675.822	606.457.686
A mediano y largo plazos	(10.000.000)	(15.665.445)
- Otras operaciones de Intermediación:		
Obligaciones con instituciones fiscales	(10.640.258)	3.561.176
Obligaciones con empresas con participación estatal	(30.408.526)	408.526
(Incremento) disminución de colocaciones:		
Créditos colocados en el ejercicio:		
A corto plazo	(102.223.521)	(109.234.265)
A mediano y largo plazo - más de 1 año	(7.358.828.419)	(6.703.875.354)
Créditos recuperados en el ejercicio	6.290.863.216	5.738.074.344
Flujo neto en actividades de Intermediación	47.013.042	(208.446.740)
FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:		
Incremento (disminución) de préstamos:		
Obligaciones subordinadas	70.000.000	-
Valores en Circulación	(170.000.000)	56.500.000
Cuentas de los accionistas		
Pago de dividendos	(92.389.835)	(51.450.000)
Constitución de Fondo de Garantía	-	(13.489.836)
Flujo neto en actividades de Financiamiento	(192.389.835)	(8.439.836)
FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
Incremento (disminución) neto en:		
Inversiones temporarias	(124.798.861)	(94.478.672)
Inversiones permanentes	93.016.271	49.670.349
Bienes de uso	(48.975.580)	(45.679.846)
Flujo neto en actividades de Inversión	(80.758.170)	(90.488.169)
Incremento de fondos durante el ejercicio	178.275.658	136.937.053
Disponibilidades al Inicio del ejercicio	444.061.305	307.124.252
Disponibilidades al cierre del ejercicio	622.336.963	444.061.305

Las notas 1 a 13 adjuntas, son parte integrante de estos estados financieros.


Nelson Nogales M.
Subgerente Nacional de Contabilidad


Gerardo Saavedra B.
Gerente Nacional de Operaciones


Kurt Koenigsfest S.
Gerente General


Ignacio Aguirre U.
Síndico

ANEXO A – 4. PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE BANCO SOLIDARIO S. A.

PRODUCTOS DEL CRÉDITO	CARACTERÍSTICAS
Sol Individual 	El Crédito Individual está destinado a micro, pequeños y medianos empresarios, constituidos como personas físicas (naturales) o jurídicas que cuenten con un negocio propio. Este tipo de créditos está destinado al financiamiento de las necesidades de capital de inversión o capital de operación para actividades industriales, comerciales y de servicios.
Sol Vivienda 	El Crédito Hipotecario de Vivienda, destinado a la compra, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejora, anticrético, vivienda productiva y/o legalización de la vivienda.
Sol Efectivo 	Crédito diseñado para atender el financiamiento de hasta el 100% del valor de adquisición de bienes o servicios diversos de personas físicas (naturales) independientes.
Sol Vehículo 	El Crédito Automotriz financia hasta el 80% del valor de compra de vehículos nuevos o usados ya sean públicos o privados, el mismo está destinado a personas naturales, sean clientes o no del banco, quienes deberán poseer ingresos netos suficientes para amortizar regularmente dicho préstamo.
Sol DPF 	El producto Sol DPF está destinado a Micro, pequeños y medianos empresarios, constituidos como personas físicas (naturales) que cuenten con un negocio propio y personas físicas (naturales) asalariadas
Credimovil 	En las Agencias Móviles del Banco se otorgará un producto crediticio denominado CREDIMOVIL, mismo que será otorgado con el Producto Sol Individual. El crédito está destinado al financiamiento de las necesidades de capital de inversión o capital de operación para la actividad económica principal del cliente.
Sol Productivo 	Sol Productivo es un producto destinado para micro, pequeños y medianos empresarios, constituidos como personas físicas (naturales) o jurídicas que cuenten con un negocio propio. Este tipo de créditos está destinado para el financiamiento de necesidades de capital de inversión o capital de operación cuyo destino sea para el sector productivo.
Sol Agropecuario 	Este crédito está dirigido a micro, pequeños y medianos empresarios, constituidos como personas físicas (naturales) o jurídicas que cuenten con un negocio propio de tipo Agrícola y/o Pecuario.
Sol Vivienda Social 	Crédito destinado a Personas físicas (naturales) independientes y dependientes que tienen necesidad de solución habitacional.
Sol Oportuno 	Línea de crédito comercial simple o rotativa, que financia capital de inversión, capital de operación y contingentes (boletas de garantía u otros), para actividades productivas, comerciales y de servicios.

PRODUCTOS DEL AHORRO	CARACTERÍSTICAS
Cuentas de Ahorro 	Las cuentas de ahorro están en moneda local o moneda extranjera, los retiros y depósitos pueden ser realizados en cualquier agencia de Banco Sol sin restricciones.
Depósitos a Plazo Fijo 	Los Depósitos a Plazo Fijo están destinadas a cualquier persona natural o jurídica, sean o no clientes del Banco, que deseen realizar una inversión por un tiempo predefinido y a una tasa de rendimiento establecida en el momento de realizar el depósito.
Cuenta de Ahorros Mayor 	Depósitos de dinero en moneda nacional o extranjera, este producto brinda características diferenciadas a los clientes con alta capacidad de ahorro y liquidez.
DPF Sol Festivo 	Depósito a Plazo Fijo en moneda nacional (Bs), para persona natural que desee realizar una inversión por un tiempo no menor a 370 días. Es un producto con una tasa mayor a nuestro producto de Depósito a Plazo Fijo habitual, dependiendo de cada activación. Los intereses pueden ser cancelados en forma periódica o al vencimiento, el monto mínimo para apertura es de Bs1.000.- dependiendo la activación.

	La característica principal de este producto es que paga una tasa diferenciada dependiendo del mes en que se ha definido una fecha especial para festejar.
Cuenta de Ahorro Sol Futuro 	<p>Es un producto de Ahorro diseñado para crear conciencia en el valor del ahorro en los hijos de nuestros clientes con el objetivo de fidelizar a los mismos y crear una educación financiera temprana.</p> <p>El producto internamente se denomina SOL FUTURO, pero para fines comerciales se dividirá en: CUENTA DE AHORRO SOLECITO, para niños de 0 a 12 años de edad. CUENTA DE AHORRO SOL GENERACIÓN 1.7, para adolescentes y jóvenes de 13 a 17 años de edad</p>

CONTINGENTES	CARACTERÍSTICAS
Boletas de Garantía 	Producto diseñado para garantizar las operaciones comerciales del solicitante. A través de este producto el Banco garantiza una única transacción hasta un valor determinado y por un plazo definido.

Tarjetas de debito	
Tarjetas de Debito 	Ahora la mejor forma para manejar tu dinero cómodamente y en cualquier momento es solicitando la Tarjeta de Débito BancoSol.

Microseguros	
Sol Vida 	Servicio diseñado para clientes de cuentas de ahorro que deseen, contar con un seguro de vida para proteger a su familia.
Sol Protección 	Seguro de Vida y Accidentes Personales que cuenta con las mismas coberturas de Sol Vida y además, tiene una cobertura de Gastos Médicos por Accidente para el Titular de la cuenta y sus Dependientes Afiliados.
Sol Protección Plus 	Seguro que cuenta con las mismas coberturas de Sol Protección y además tiene coberturas de hospitalización, y enfermedades y accidentes graves.
Seguro de Tarjetas de Debito 	Seguro de Protección Financiera que tiene por objeto proteger a los clientes contra alguna eventualidad que pudiera ocurrir con su tarjeta de débito ya sea para tarjetas de débito, principales o adicionales.
Sol Futuro 	Seguro de vida sin exclusiones, el cual en caso de fallecimiento del asegurado, brinda al beneficiario (hijo) el pago de la colegiatura anual, dirigido a clientes que cuenten con una Cuenta de Caja de Ahorro en el Banco.

Otros servicios	
Giros y Transferencias 	Destinado a personas naturales o jurídicas que por su actividad necesiten enviar o recibir dinero del interior o exterior del país.
Remesas 	Avisa a tus familiares y amigos en España y Estados Unidos que ahora puedes recibir el dinero que te envían de forma rápida y cómoda gracias a las redes conformadas por La Caixa, Exact Transfer y otras Cajas Españolas (vea el detalle de todas las entidades financieras afiliadas). Así como Dolex, Quisqueyana, Alante Financial y Telegiros Virginia INC en Estados Unidos o por cualquier Banco afiliado al Sistema SWIFT en todo el mundo.
Pago de Servicios 	Destinado a personas, sean o no clientes del Banco, que necesitan realizar sus pagos por los servicios recibidos, servicios tales como agua potable, energía eléctrica, telefonía fija y celular.
Pago de Impuestos 	Destinado a personas, sean o no clientes del banco, que necesitan pagar sus obligaciones impositivas, facilitando así la función de recaudación tributaria al estado y haciendo más fácil y ágil el pago a los contribuyentes.

Red de Cajeros Automáticos 	Detalle de los ATM´s con los que cuenta el Banco a nivel nacional
Servicio SMS(Infosol) 	BancoSol S.A. utiliza la mensajería SMS (envío y recepción de mensajes de texto) para distribución de datos e información a sus clientes y usuarios finales a través de telefonía celular habilitando un canal de información directo entre el Banco, las Agencias y Clientes.
Compra y Venta de Moneda Extranjera 	Operación mediante la cual se procede a cambiar el valor de moneda local por el equivalente al valor en moneda extranjera, más/menos una tasa de cambio.
Solnet 	SOLNET es el canal de atención más económico que permite fidelizar al cliente al brindarle cercanía con el banco en todo momento. Solnet permite efectuar diversas transacciones bancarias con nuestra institución en tiempo real, en línea y con los más altos niveles de seguridad, evitando el desplazamiento físico hacia nuestras Agencias
AppSol 	APPSol – BancoSol Móvil, es un canal desarrollado especialmente para clientes de BancoSol que opten por realizar transacciones bancarias de manera fácil, amigable y segura, desde cualquier lugar y en el momento que lo necesiten, a través de dispositivos móviles.
Solnet Empresas 	Solnet Empresas es una herramienta virtual especialmente diseñada para cubrir las diferentes necesidades de nuestros Clientes Corporativos según su actividad y volumen de operaciones.

Corresponsales no financieros	
Sol Amigo Express 	El Corresponsal No Financiero - SOL AMIGO EXPRESS, es un canal desarrollado especialmente para los Consumidores Financieros, instrumentado mediante contrato expreso de mandato financiero, por el cual una persona natural o jurídica, que no realiza actividades de intermediación financiera o de servicios financieros complementarios, se encuentra habilitado para ofrecer a nombre y por cuenta de BancoSol determinadas operaciones, servicios financieros o servicios financieros complementarios

ANEXO B.

ANEXO B – 1. CHECK LIST ACTUAL DEL PROCESO DE REVISIÓN

NOMBRE CLIENTE:		CC		ASESOR: MANUEL TAMBO			
		OP		FUNCIONARIO QUE REVISIA:			
No.	AREA DE CREDITOS						OBSERVACIÓN
	SOLICITUD DE CRÉDITOS	SI	NO	N/A	ARC/	Se Subsan o	
1	Se tiene croquis del DOMICILIO y NEGOCIO y se encuentra correctamente llenado del Deudor, cónyuge, codeudor y garante. Además el tipo de propiedad mantiene relación con la Evaluación Económica						
2	Se tiene la consulta a la ASFI- BIC: de Deudor, cónyuge, codeudor y garante, por nombre y cedula de identidad y NIT si tuviera, todos actualizados cuando cambie la base de datos de la ASFI (que generalmente es entre el 10 y 12 de cada mes) y INFOCRED (que generalmente es entre el 18 y 22 de cada mes) al momento de la aprobación y desembolso del crédito. Valido desde el 7 de Octubre de 2013						
3	Que se hayan aceptado operaciones a clientes con calificación distinta a A o B, o que presenten juicios, demandas o acciones legales sin descargo válido.						
4	Se cuenta con NIT bajo el regimen general para creditos a personas naturales cuyo destino sea la construcción de vivienda con fines comerciales sea individual u otro tipo						
5	Antigüedad mínima de una año como propietario por lo menos 6 meses realizando la actividad en la ubicación actual.(para operaciones desembolsadas con fecha desde 07/10/2013). (Independiente) Tener una antigüedad mínima de un año en el trabajo, en su actual fuente laboral (Dependiente)						
6	Se tiene Solicitud de Crédito y Declaración Patrimonial completa y debidamente llenado y con las firmas correspondientes del Deudor, cónyuge, codeudor y garante (Sin tachaduras, enmiendas y diferentes tonos de bolígrafo solo para el caso de Declaración Patrimonial).						
7	Se tiene Declaración Patrimonial: con sus documentos de respaldos de los principales activos e inventarios (cuando supera el 25% de los activos declarados) del Deudor y Garante.independientemente si se evalua o no al garante.						
8	Por la no participación del cónyuge se considera el 50% del patrimonio.						
9	Se tiene el CI del cliente y/o cónyuge y/o codeudor y/o garante, vigente, para operaciones desembolsadas						
10	Se tiene el Formulario de Ev. De Aspectos Sociales y Ambientales llenado correctamente con la firma y sello correspondiente.						
11	La edad del cliente no podrá ser menor a los 21 años salvo excepcion y por ningún motivo será menor a los 18 años.						
12	Se cuenta con respaldos de servicios públicos con validez de 90 días desde la fecha de emisión del comprobante (no se requiere si no cambio de domicilio o es una zona que no cuenta con este servicio). Esta información mantiene relación con la dirección del croquis.						
13	Sumario cliente Deudor, Conyuge, codeudor y garante, a partir del 07/10/13 para clientes que no hayan tenido operaciones directas e indirectas en el banco no se imprime.						
14	Respaldo de Pasivos Deudor, Conyuge, codeudor.						

	EVALUACIÓN ECONÓMICA	SI	NO	N/A	ARCA	Se Subsan o
15	En el análisis de la capacidad de pago se incluyen todos los ingresos y egresos de la Famiempresa					
16	El llenado en el análisis de comportamiento de pago, cruza razonablemente con el historial crediticio y/o informes confidenciales.					
17	Existe coherencia entre la determinación del Objeto de Crédito y el detalle de la Aplicación del Crédito.					
18	El comportamiento de ventas diaria, mensual y según compras estan correctamente estimadas y guardan coherencia según el ciclo que corresponda al mes evaluado (sea este Alto, Regular y/o Bajo)					
19	La Determinación del MUB tiene coherencia con la actividad evaluada					
20	El análisis de la Capacidad de pago esta determinado de acuerdo al ciclo del negocio, el cual genera flujos de ingresos y gastos estables y suficientes en el tiempo.					
21	Los Gastos Operativos y Familiares son sumas exactas y guardan coherencia con el giro del negocio y el número de dependientes del nucleo familiar y evaluación anterior cuando corresponda.					
22	El crédito otorgado no excede el límite del patrimonio neto del prestatario					
23	La composición del activo fijo guarda relación con el giro del negocio. (Ejemplo: no tiene garrafas para el gas y se dedica a la elab de alimentos cocinados / no se considera espacio fisico del negocio y es casa propia)					
24	La composición del activo fijo y/o familiar se describe en forma detallada según tipo de bien, año de compra y valor comercial;					
25	Se cuenta con la Evolución Patrimonial si el crédito es mayor a Bs.70.000 y hasta Bs.140.000.- No aplica para clientes antiguos excelentes y excelentes únicos y nuevos.					
26	La información presentada en la Evaluación Económica cruza razonablemente con la información presentada en la Declaración Patrimonial y la Solicitud de Créditos.					
27	Si entre una operación y otra se utilizan criterios distintos tanto en el tipo de ventas que se decide considerar para determinar la capacidad de pago (diaria, mensual, etc.) como en los productos que se incluyen para determinar el MUB, cuenta con una explicación coherente.					
28	Si el destino es compra o refacción de vivienda (en carpeta operativa) y se compra la deuda de otra entidad (deuda de compra o refacción), se cuenta con seguimiento a la construcción o refacción de vivienda.					
29	Si en la evaluación económica se señala que el cliente aplicó correctamente el anterior crédito otorgado, esta afirmación guarda relación con los datos reflejados en el balance general.					
30	En el cálculo de productos en proceso de los inventarios se utiliza el precio de compra y el % de avance.					
31	Si se menciona que tienen empleados a destajo, se incluye su pago en el cálculo de costos, en la evaluacion economica y personal ocupado					
32	Si no se cuenta con respaldo de pasivos de entidades no reguladas se explica el cálculo aproximado de su cuota.					
33	Documentación de Respaldo en caso de Evaluación para Asalariados					
34	Los datos de la propuesta de crédito, se refleja en la Resolución de Créditos (monto, plazo, tasa, objeto de credito)					
35	El conyuge del cliente ingresa a la operación como codeudor					
36	Hoja de Costos y Hoja de Inventario (si corresponde)					
37	La Hoja de Costos refleja información adecuada y coherente con la actividad económica.					
38	El precio de compra/venta de cualquier producto establecido en el inventario es el mismo que el considerado en la hoja de costos y evaluación económica					
39	La cuota está dentro de los márgenes establecidos					
40	Si el destino es para la actividad secundaria, se cuenta con evaluacion socioeconomica.					
41	En caso de actividad secundaria u otros ingresos, se cuenta con la evaluacion debidamente llenada y/o respaldos necesarios					

ANEXO B – 2. CURSOGRAMA ANALÍTICO DEL PROCESO ACTUAL DE REVISIÓN Y ANÁLISIS BANCOSOL.

CURSOGRAMA ANALÍTICO							
Diagrama N°:	I	Hoja N°:	I	Resumen	Actual	Propuesto	Económico
Objeto de estudio:				Actividad:			
Actividad:				Operación	<input type="radio"/>	9	
<i>PROCESO ACTUAL DE REVISIÓN Y ANÁLISIS</i>				Transporte	<input type="checkbox"/>	2	
<i>Aprobación de Créditos</i>				Inspección	<input type="checkbox"/>	2	
				Demora	<input type="checkbox"/>	3	
Método:	<i>Actual</i>			Almacenamiento	<input type="checkbox"/>	-	
Lugar:	<i>Ag. Villa Ingenio</i>						
<i>Área de Créditos</i>				Distancia (m)		10,00	
Operarios:	<i>N/A</i>			Tiempo (h)		7,00	
Compuesto por:	Fecha:			Costo Mano de Obra		-	
<i>Waldino Luna</i>	<i>18-03-2019</i>			Costo Material		-	
DESCRIPCIÓN				<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Carpeta en oficina del revisor según monto y autonomía del nivel de aprobación</i>					X		
<i>Carpeta espera el turno de revisión</i>					X		
<i>Expone los aspectos más destacables de la evaluación del negocio del cliente y propuesta de créditos</i>	X						
<i>Analiza la consistencia de la propuesta, mediante cruces de información (física y vía sistema)</i>				X			
<i>Verifica los resultados del post-score, informes confidenciales y documentación que considera</i>				X			
<i>Registra las observaciones</i>	X						
<i>Entrega de carpeta al asesor</i>			X				
<i>Levantamiento o sustentación observaciones</i>	X						
<i>Nivel de aprobación acepta sustentación</i>	X						
<i>Propone modificaciones a condiciones iniciales del mismo</i>	X						
<i>Cliente acepta</i>				X			
<i>Presenta la carpeta operativa con la nueva propuesta operativa al comité de créditos correspondiente</i>	X						
<i>Operación dentro de su autonomía</i>	X						
<i>Firma la resolución de créditos recomendando la operación al nivel de aprobación</i>	X						
<i>Envía la carpeta operativa al nivel de aprobación correspondientes y rutea el trámite en el sistema</i>	X						
<i>Aprobación de créditos</i>			X				

ANEXO B – 3. OBSERVACIONES EX POST DESEMBOLSO NOVIEMBRE 2018
AGENCIA VILLA INGENIO BANCOSOL.

CONTROL INTERNO

REGIONAL: EL ALTO				REVISIÓN OPERACIONES RECIENTEMENTE DESEMBOLSADAS				
AGENCIA	CLIENTE	OPERACIÓN	MONTO	ASISOR	ACTIVIDAD	DESTINO	DOCUMENTO REVISADO	ACLARACION DE LA OBSERVACION
VILLA INGENIO	ACERO MAMANI MARCELO	2964679	95.000	CHQUIMIA MARCO ROBERTO SAMUEL	SERVICIO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR DE CARGA POR CARRETERA	CAPITAL DE OPERACION ACT. PRINCIPAL	Evaluación y Análisis	1. No se constata cuota de impuestos del NI del cliente. 2. No se constata informe confidencialidad del NI del cliente, de acuerdo a fecha de datos el NIT es 4376743015.
VILLA INGENIO	ARQUENA MONASTERIOS DELIA	2967683	20.500	CARVAJAL MAMANI MARCELA	FABRICACION DE ARTICULOS CONFECCIONADOS DE MATERIALES TEXTILES EXCEPTO PRENDAS DE VESTIR	CAPITAL DE OPERACION ACT. PRINCIPAL	Solicitud de crédito	1. No se constata el croquis de los puentes de la cliente.
VILLA INGENIO	ALANIS TOLA JENNY	2972612	110.000	CHACON SANDINES ALINA LEONOR	VENTA AL POR MENOR DE PAPEL, CARTON MATERIALES DE EMBALAJE Y ARTICULOS DE LIBRERIA NCP	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Declaración Patrimonial	1. En la declaración patrimonial no indica que el inmueble cuentas con dos dueños.
VILLA INGENIO	CALICONDE PINEDO JORGE	2972642	30.000	PODCACA MAMANI ROSMERY	FABRICACION DE ARTICULOS DE CUCHILLERIA HERRAMIENTAS DE MANO Y ARTICULOS DE FERRERIA	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Recepción de Documentos	1. En el formulario de recepción de documentos no se constata la firma del personal de operaciones quien recibió la carpeta.
VILLA INGENIO	CANA VIRI TITI CARLOS	2972489	48.000	AGUILAR CUSCANQUI CRISTIAN JUAN	FABRICACION DE PRODUCTOS METALICOS NCP	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Recepción de Documentos	1. En el formulario de recepción de documentos no se constata la firma del personal de operaciones quien recibió la carpeta.
VILLA INGENIO	CHIRINOS POSTO HERMINIA	2965612	48.000	MONTES CHACON SANDY MARIBEL	FABRICACION DE APARATOS DE USO DOMESTICO NCP	CAPITAL DE OPERACION ACT. PRINCIPAL	Declaración Patrimonial	1. No se constata el nombre de las calles aledañas al domicilio del cliente. 2. En la declaración patrimonial del cliente no se constata la aclaración que el inmueble pertenece a dos personas.
VILLA INGENIO	CHOQUE TISINI ELVIRA	2956476	50.000	CHAMBI HUANCA JUANA MARIA	EDUCACION PRIMARIA	CONSTRUCCION DE VIVIENDA CASA	Recepción de Documentos	1. En el formulario de recepción de documentos no se constata la firma del personal de operaciones quien recibió la carpeta.
VILLA INGENIO	CHOQUECALLATA LDMACH FRANCISCA	2962869	40.000	MONTES CHACON SANDY MARIBEL	FABRICACION DE ROPA DEPORTIVA	CAPITAL DE OPERACION ACT. PRINCIPAL	Croquis	1. No se constata la firma del personal de operaciones quien recibió los documentos en custodia actualmente. 2. En el formulario de croquis y contrato indica avenida Martín Alayza, en la factura de luz indica avenida M. Sánchez Alcala.
VILLA INGENIO	COLQUE ORELLANA DORIS	2967662	18.000	CHAVEZ EREGLETA CLAUDIA MIRIAM	SERVICIO PREPARACION Y VENTA DE COMIDAS RAPIDAS	CAPITAL DE OPERACION ACT. SECUNDARIAS	Croquis	1. En el formulario de croquis indica calle Mariscal Braun N°2084. En visita el número de domicilio es 3064 B.
VILLA INGENIO	LAURA CONDORE JUDITH	2965623	14.000	AGUILAR CUSCANQUI CRISTIAN JUAN	ELABORACION DE OTROS PRODUCTOS DE PANADERIA Y PASTELERIA NCP	CAPITAL DE OPERACION ACT. PRINCIPAL	Croquis	1. No se constata las calles aledañas al domicilio del inmueble.
VILLA INGENIO	LAURA TAMBO SERGIO	2967322	14.000	CHACON SANDINES ALINA LEONOR	SERVICIO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR URBANO DE PASAJEROS	CAPITAL DE OPERACION ACT. PRINCIPAL	Evaluación y Análisis	1. En la carpeta operativa se constata que el cliente cuenta con licencia de conducir categoría A. La actividad realizada es servicio de transporte en minibús de 15 plazas.
VILLA INGENIO	LOPEZ QUINO RENE	2974257	48.000	CARVAJAL MAMANI MARCELA	FABRICACION DE PRODUCTOS METALICOS PARA USO INDUSTRIAL	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Evaluación y Análisis	1. De acuerdo a declaración del cliente para el mantenimiento de engranajes de imprenta utiliza (efón, metal) otros. En la evaluación socioeconómica no se constata costos.
VILLA INGENIO	MAQUERA GUTIERREZ GLADYS	2959236	24.500	CHACON SANDINES ALINA LEONOR	SERVICIOS DE EXPENDIO DE COMIDAS EN ESTABLECIMIENTOS FIJOS O MOVILES	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Formulario de Evaluación	1. No se constata la firma y sello del asesor en la evaluación socioeconómica del garante.
VILLA INGENIO	MOLLINADO SURCO DOMINGA	2971121	102.900	AGUILAR CUSCANQUI CRISTIAN JUAN	FABRICACION DE PRENDAS DE VESTIR CONFECCIONADAS PARA HOMBRES	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Formulario de Evaluación	1. En la evaluación socioeconómica indica 1 dependiente, en la ficha de datos indica 2 dependientes.
VILLA INGENIO	QUISPE ADUVIRI NANCY	2975903	48.000	SALCEDO FERNANDEZ JULIO CESAR	SERVICIOS DE EXPENDIO DE COMIDAS EN ESTABLECIMIENTOS FIJOS O MOVILES	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Recepción de Documentos	1. En el formulario de recepción de documentos no se constata la firma de la persona quien recibió los documentos. 2. En el formulario de recepción de documentos no se constata la firma de la persona quien recibió los documentos.
VILLA INGENIO	ROMERO QUISPE VICENTE	2964797	110.000	CHAVEZ EREGLETA CLAUDIA MIRIAM	FABRICACION DE PRENDAS DE VESTIR CONFECCIONADAS PARA HOMBRES MUJERES Y NIÑOS	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Croquis	1. En el gráfico de croquis del garante no se constata el nombre de las calles aledañas al domicilio del cliente. 2. No se constata el nombre de las calles aledañas al domicilio del cliente.
VILLA INGENIO	SUYO FLORES VIRGINIA	2958236	48.000	AGUILAR CUSCANQUI CRISTIAN JUAN	VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCION	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Croquis	1. El croquis de la actividad y del negocio del cliente no se encuentran detallados.
VILLA INGENIO	TITO HUABARA JOSE	2957122	35.000	MONTES CHACON SANDY MARIBEL	FABRICACION DE PRENDAS DE VESTIR CONFECCIONADAS PARA HOMBRES MUJERES Y NIÑOS	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Declaración Patrimonial	1. B formulario de declaración patrimonial no cuenta con el código de identificación del vehículo.
VILLA INGENIO	TORREZ ALI ROQUELO	2972388	69.700	MONTES CHACON SANDY MARIBEL	MANTENIMIENTO Y REPARACION DEL MOTOR, MECANICA INTEGRAL	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Solicitud de crédito	1. No se constata consulta Infocred del NI.
VILLA INGENIO	YAPU APAZA ADOLFO	2961326	110.000	CHAMBI HUANCA JUANA MARIA	ELABORACION DE PAN	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Declaración Patrimonial	1. En la declaración patrimonial del garante no se constata código de identificación del vehículo.
							Recepción de Documentos	1. No se constata la firma del personal de operaciones quien recibió los documentos.

RIESGO CREDITICIO

REGIONAL: EL ALTO				REVISIÓN OPERACIONES RECIENTEMENTE DESEMBOLSADAS				
AGENCIA	CLIENTE	OPERACIÓN	MONTO	ASISOR	ACTIVIDAD	DESTINO	ETAPA DEL PROCESO	ACLARACION DE LA OBSERVACION
VILLA INGENIO	CALLE MAMANI LEONARDO	2959880	15.000	MAMANI SANCHEZ GENZALO	INSTALACION DE ASCENSORES MONTACARGAS Y ESCALERAS MECANICAS	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Evaluación y Análisis	1. El costo por impuestos no es acorde a las ventas del cliente. 2. No se constata el costo de la merma del garante (10 platos). De acuerdo a cálculo de costos el costo total de producir 110 platos es \$55.08, el costo por unidad es de Bs. 5,05.
VILLA INGENIO	CALICONDE PINEDO JORGE	2972642	30.000	PODCACA MAMANI ROSMERY	FABRICACION DE ARTICULOS DE CUCHILLERIA HERRAMIENTAS DE MANO Y ARTICULOS DE FERRERIA	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Solicitud de crédito	1. No se constata la actualización de Infocred, fecha de consulta 19/12/2018, fecha de desembolso 20/12/2018 a horas 11:54. Fecha de actualización 20/12/2018 a horas 5:00 como enviado a horas 11:54.
VILLA INGENIO	CHOQUECALLATA LDMACH FRANCISCA	2962869	40.000	MONTES CHACON SANDY MARIBEL	FABRICACION DE ROPA DEPORTIVA	CAPITAL DE OPERACION ACT. PRINCIPAL	Evaluación y Análisis	1. De acuerdo a declaración de la cliente cancela el costo de tela a Bs. 7 por unidad y la costura a Bs. 30. En la evaluación de crédito no se constata los costos mencionados por el cliente.
VILLA INGENIO	CHURIVAS MIRIAM	2971308	48.000	QUISPE HUCHANI ROSA ROXANA	VENTA AL POR MENOR DE MATERIALES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Evaluación y Análisis	1. No se constata el costo de la merma del garante.
VILLA INGENIO	MAQUERA GUTIERREZ GLADYS	2959236	24.500	CHACON SANDINES ALINA LEONOR	SERVICIOS DE EXPENDIO DE COMIDAS EN ESTABLECIMIENTOS FIJOS O MOVILES	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Evaluación y Análisis	1. De acuerdo a declaración del cliente indica que tiene 2 hijos que se encuentran en el colegio FAR, cancela Bs. 326 por cada uno, total Bs. 652 mensual. En la evaluación se considera Bs. 100. 2. No se constata el costo de merma de platos del garante.
VILLA INGENIO	QUISPE ADUVIRI NANCY	2975903	48.000	SALCEDO FERNANDEZ JULIO CESAR	SERVICIOS DE EXPENDIO DE COMIDAS EN ESTABLECIMIENTOS FIJOS O MOVILES	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Evaluación y Análisis	1. No se constata el costo de la merma. De acuerdo a formulario de costos el costo unitario es de Bs. 9,05 (948 Bs/ 105 platos). 2. No se constata el formulario de costo del garante.
VILLA INGENIO	YAPU APAZA ADOLFO	2961326	110.000	CHAMBI HUANCA JUANA MARIA	ELABORACION DE PAN	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Evaluación y Análisis	1. En la hoja de costos indica que se utiliza 1 qg de harina Empusa y 0,5 qg de harina cañuca para la producción de 1800 marraquetas. En la evaluación de fecha 10/01/2018 (Op. 2694746) se utilizan 1 qg de harina Empusa y 1 qg de harina cañuca para la producción de 1800 marraquetas. 2. De acuerdo a referencia cliente, va no se dedica a la producción de pan.

ANEXO B – 4. INTRODUCCIÓN DEL FORMULARIO SOCIO ACADÉMICO DENTRO DEL PROCESO CREDITICIO.

ANÁLISIS	<ul style="list-style-type: none"> • El análisis es la visita in situ, la evaluación negociación y propuesta para su posterior introducción de datos al sistema.
-----------------	---

INTRODUCCIÓN	CONTENIDO	BENEFICIO
<ul style="list-style-type: none"> • FORMULARIO SOCIO ACADÉMICO 	<ul style="list-style-type: none"> • LABORAL • CALIDAD • MEDIO AMBIENTE • SEGURIDAD • INNOVACIÓN TECNOLÓGICA 	<ul style="list-style-type: none"> • OTORGACIÓN DE CRÉDITO CON REBAJA DE TASA DEL 0.50%

FORMULARIO SOCIO ACADÉMICO			
Regional	250 - EL ALTO		
Nombre del Cliente	MORALES HUANCA JUANA		
Actividad Económica	VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE BAZAR Y MENAJE		
Agencia	VILLA INGENIO		
Fecha	20/08/2019		
		SI	NO
			N/A
LABORAL			
L.1	¿Desarrolla y capacita a sus empleados?	X	
L.2	¿Cuenta con un programa de capacitación?	X	
L.3	¿Actualmente cuenta con pasantes?		
CALIDAD			
C.1	Tiene un programa de reducción de costos.		X
C.2	¿Realiza encuestas para la satisfacción del cliente?	X	
C.3	¿Aumento la productividad y trazabilidad en los procesos y servicios que ofrece?	X	
MEDIO AMBIENTE			
M.1	¿En su actividad utiliza sustancias químicas u otros?	X	
	M.1.1 ¿Utiliza protección en el uso de sustancias químicas?	X	
	M.1.2. ¿El almacenamiento de estas sustancias es el adecuado?	X	
M.2	¿La actividad emite gases/humos?	X	
M.3	¿Utiliza filtros y/o chimeneas adecuadas para evitar el contacto con gases/humos?		X
M.3	¿Los residuos líquidos son adecuadamente eliminados?		X
M.4	Realiza el ahorro y uso eficiente de agua		X
M.5	Realiza la siembra arboles		X
SEGURIDAD			
S.1	¿Cuenta con un plan de higiene y salud ocupacional?		X
S.2	¿Las condiciones de trabajo, seguridad, de higiene, psicosociales y ergonómicas?		X
S.3	¿Cuenta con equipo de protección personal?		X
S.4	Realiza la promoción de la salud de sus empleados.	X	
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA			
I.1	¿Introdujo nuevos productos o servicios en la actividad?		X
I.2	¿Cuenta con nuevas fuentes de aprovisionamiento o abastecimiento?	X	
I.3	Realizo la automatización o parametrización en sus procesos o servicios.		X
		SI	SI+NO
		10	18
		= 55.6 %	
*Cada SI vale un punto y se toma el total de SI dividido entre el total de SI y NO que existan. No se computan los N/A.			
*SI el PUNTAJE es mayor o igual a 70 % se otorga el BENEFICIO de REBAJA de TASA de Interés del 0.50% para la otorgación d			

ANEXO C.

ANEXO C – 1. ANEXO DE REVISIÓN Y ANÁLISIS PARAMETRIZADO.

BancoSol		ANEXO REVISIÓN Y ANÁLISIS PROPUESTA DE CRÉDITO				
1 DETALLE DE LA OPERACIÓN						
Deudor:	WALTER GAMBOA		Nro. Cuenta Cliente:	1854688		
Codeudor:	ISABEL MEDRANO		Nro. Operación:	1854689		
Actividad Principal:	CONFECCION FUNDAS PARA LIVING, SILLAS		Asesor de Negocios:			
Actividad Secundaria:			Fecha:	26/09/2019		
2 MARCO FORMAL					PUNTAJE	5
Solicitud de crédito D/CD/G/CG			SI	Hoja de ruta	SI	
Ficha de datos D/CD/G/CG			SI	Declaración de soltería	N/A	
Croquis del D/CG/G/CG			SI	Formulario socio ambiental	SI	
Declaración Patrimonial D/G			SI	Formulario recepción de documentos	N/A	
Evaluación del D			SI	Excepciones y/o Autorizaciones	N/A	
Evaluación CD/G/CG			SI	Carta de refinanciamiento	N/A	
Avalúo de Garantía			N/A	Anexos	N/A	
OBSERVACIONES:						
COMPLETAR DATOS EN SOLICITUD DE CREDITOS DEL CLIENTE						
CALCULO DE LA ACTIVIDAD DE LA FAMIEMPRESA						
SEGMENTO:	Producción	INDICE:	Ingreso Ventas	Patrimonio	Personal Ocupado	TAMANO EMPRESA:
		0,006	21.200,00	123.420,88	2	ACT. PRINCIPAL
SEGMENTO:	Producción	INDICE:	Ingreso Ventas	Patrimonio	Personal Ocupado	TAMANO EMPRESA:
		0,000				ACT. SECUNDARIA
3 VOLUNTAD PAGO O CARÁCTER						
CI y SEGIP D/CD/G/CF están vigentes					SI	ASFI, Infocred, Sumarios D/CD/G/CG
Tenencia de NIT					N/A	Presentan información negativa
Factura de servicio básico vigente D/G					SI	Están actualizados los informes:
Respaldos de derecho propietario					SI	a partir del 10 ASFI
Respaldos de la actividad del D/CD/G/CG					SI	a partir del 18 Infocred
Respaldos de pasivos vigentes					NO	Consulta CPOP
OBSERVACIONES:						
Realizar consulta CPOP, actualizar informes confidenciales, actualizar respaldo de pasivos del cliente.						
4 ANÁLISIS DE CAPACIDAD DE PAGO					PUNTAJE	5
ACTIVIDAD			Prim.	Sec.	OBSERVACIONES:	
Se asigna correctamente el CAEDC a la actividad evaluada D/CD			SI		Revisar el gasto operativo transporte muy bajo, considerar pago de impuestos. En el gasto familiar no esta acorde a las facturas presentadas y el gasto de alimentacion no guarda relacion con el numero de integrantes.	
Se determinan correctamente las ventas para definir la actividad principal			SI			
Existe coherencia en la determinación del MUB			SI			
Los gastos operativos guardan coherencia con el giro del negocio			NO			
Los gastos familiares guardan coherencia con el numero de dependientes			NO			
Se registra correctamente el personal ocupado			SI			
En el balance se registra correctamente los activos y pasivos			SI			
La hoja de costos se registra correctamente los datos			SI			
El inventario se registra correctamente los datos			SI			
ESTADO DE RESULTADOS						
Fecha de Evaluación:	06/07/2016	26/09/2019	Variación		OBSERVACIONES:	
	Ev. Anterior	Ev. Actual	Abs.	%	JUSTIFICAR VARIACION DEL MUB, VARIACION DEL GASTO OPERATIVO.	
INGRESO/VENTAS	19.000,00	21.200,00	2.200,00	10,38%		
(-) Costo de Ventas	6.754,87	6.481,08	-2.273,79	-30,87%		
MUB	17,08%	30,41%	0,19	83,09%		
UTILIDAD BRUTA	3.245,13	7.718,92	4.473,79	87,96%		
(-) Pagos por deuda	-	2.056,31	2.056,31	100,00%		
(-) Gastos Operativos	1.000,00	3.465,31	2.365,31	88,26%		
UTILIDAD OPERATIVA	2.145,13	4.253,61	2.108,48	49,87%		
(+) Otros Ingresos	-	-	0,00	# D/N/01		
(-) Pagos por deuda	-	-	0,00	# D/N/01		
(-) Gastos Familiares	1350,00	1500,00	60,00	10,00%		
GANANCIA NETA FAMIEMPRESA	795,13	2.753,61	1.958,48	71,12%		
CAPACIDAD DE PAGO	636,10	2.202,89	1.566,78	71,12%		
PROPUESTA DE CUOTA	540,00	1.642,00				
5 SOLVENCIA Y EVOLUCIÓN PATRIMONIAL					PUNTAJE	10
BALANCE GENERAL					OBSERVACIONES:	
Fecha de Evaluación:	06/07/2016	26/09/2019	Variación		PORQUE DISMINUYE SU PATRIMONIO CON RESPECTO A LA ANTERIOR EVALUACION, DONDE SE REFLEJA LA INVERSION DE BANCO FIE EN LA EVALUACION ACTUAL.	
	Ev. Anterior	Ev. Actual	Abs.	%		
EFFECTIVO	7.000,00	4.800,00	-2.200,00	-45,83%		
INVENTARIO	27.440,00	23.784,96	-3.655,04	-13,32%		
CUENTAS POR COBRAR	-	-	0,00	# D/N/01		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	34.440,00	28.584,96	-5.855,04	-20,48%		
ACTIVO FIJO	97.200,00	95.410,00	-1.790,00	-1,84%		
OTROS ACTIVOS	-	-	0,00	# D/N/01		
ACTIVO DEL NEGOCIO	171.640,00	163.994,96	-7.645,04	-4,45%		
PASIVO CORRIENTE	-	20.000,00	20.000,00	100,00%		
OTRAS CTAS. POR PAGAR	-	-	0,00	# D/N/01		
PASIVO A LARGO PLAZO	-	35.874,08	35.874,08	100,00%		
PASIVO NEGOCIO	-	55.874,08	55.874,08	100,00%		
PATRIMONIO NETO NEGOCIO	171.640,00	108.120,88	-63.519,12	-36,99%		
ACTIVO FAMILIAR	14.000,00	6.300,00	-7.700,00	-54,99%		
OTROS ACTIVOS	-	-	0,00	# D/N/01		
ACTIVO DE LA FAMILIA	14.000,00	15.300,00	1.300,00	9,30%		
PASIVO FAMILIAR	-	-	0,00	# D/N/01		
OTRAS CTAS. POR PAGAR	-	-	0,00	# D/N/01		
TOT. PASIVO FAMILIAR	-	-	0,00	# D/N/01		
PATRIMONIO DE LA FAMILIA	14.000,00	15.300,00	1.300,00	9,30%		
ACTIVO FAMIEMPRESA	85.640,00	79.294,96	-6.345,04	-7,40%		
PASIVO FAMIEMPRESA	-	55.874,08	55.874,08	100,00%		
PATRIMONIO NETO	85.640,00	123.420,88	37.780,88	44,11%		
RATIOS FINANCIEROS					OBSERVACIONES:	
ÍNDICE DE LIQUIDEZ				1,43	JUSTIFICAR NIVEL DE ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO.	
NIVEL ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO				69,97%		
ROA				1,23%		
ROE				1,78%		
PLAZO PROMEDIO DE RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR				0		
PLAZO PROMEDIO DE ROTACIÓN DE INVENTARIOS (DÍAS)				53		
PLAZO PROMEDIO DE PAGO DE LAS CUENTAS POR PAGAR (DÍAS)				0		

ANEXO C – 3. OBSERVACIONES EX POST DESEMBOLSO FEBRERO 2019 AGENCIA VILLA INGENIO BANCOSOL.

CONTROL INTERNO

REGIONAL: EL ALTO AGENCIA: VILLA INGENIO		REVISIÓN MUESTRA CRÉDITOS RECIENTEMENTE DESEMBOLSADOS						
AGENCIA	CLIENTE	OPERACIÓN	MONTO	ASESOR	ACTIVIDAD	DESTINO	DOCUMENTO REVISADO	ACLARACIÓN DE LA OBSERVACIÓN
VILLA INGENIO	ALANOCA CORAZON RAMIRO	3016067	49000	AGUIRRE ESPINOZA JACKELINNE FAVIOLA	ACABADO DE PRODUCTOS TEXTILES	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Contrato de préstamo	1. No se evidencia firma del gerente de agencia en contrato de préstamo de dinero
VILLA INGENIO	ALIAGA PINTO RICARDO	3020262	27400	AGUIRRE ESPINOZA JACKELINNE FAVIOLA	SERVICIOS DE TRANSMISION DE DATOS Y MENSAJES	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Formulario de Evaluación	1. No se evidencia registro en detalle del uso que se dará al crédito propuesto.
VILLA INGENIO	APAZA SANGALI NELSON	3014280	34100	TARQUI GONZALES SERGIO VIDAL	SERVICIO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR URBANO DE PASAJEROS	CAPITAL DE OPERACION ACT. PRINCIPAL	Recepción de Documentos	1. El formulario de recepción de documentos no lleva las firmas de constancia de recepción de documentos en custodia de vehículo del cliente.
VILLA INGENIO	ARJQUIPA GUTIERREZ DANITZA	2957122	35000	MONTES CHACON NANDY MARIBEL	FABRICACION DE PRENDAS DE VESTIR CONFECCIONADAS PARA HOMBRES MUJERES Y NIÑOS	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Solicitud de crédito	1. No se constata consulta Infocred del Nit.
VILLA INGENIO	BUTRON YUJRA YHORHINA	3017181	7000	GARCIA CALLISAYA JULIA MAGALY	VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA FONTANERIA Y CALEFACCION	CONSUMO DE LIBRE DISPONIBILIDAD	Formulario de Evaluación	1. En evaluación registro de personal ocupado existe inconsistencia de datos registrados con la evaluación realizada.
VILLA INGENIO	CONDORI DURAN HUMBERTO	3018890	27440	ENCINAS MONTERO KATHERINE TATIANA	FABRICACION DE PRODUCTOS METALICOS PARA USO ESTRUCTURAL	CONSTRUCCION DE VIVIENDA CASA	Formulario de Evaluación	1. No se tiene el registro del personal ocupado a destajo en la actividad principal.
VILLA INGENIO	GUTIERREZ HUANCA LEOCARIO	3014746	61740	PEREZ AGUILAR ROSSI YHOZENIA	SERVICIO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR URBANO DE PASAJEROS	CONSUMO DE LIBRE DISPONIBILIDAD	Desembolso	1. Informes confidenciales del Titular cónyuge y garante no se actualizaron al momento del desembolso. Fecha de informes 18_20/02/19, fecha de desembolso 21/02/2019, fecha de corte 21/02/2019
VILLA INGENIO	MAMANI MANUELO MAXIMA	3006661	27400	GARCIA CALLISAYA JULIA MAGALY	FABRICACION DE PRENDAS DE VESTIR CONFECCIONADAS PARA HOMBRES MUJERES Y NIÑOS	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Garantías	1. Formulario de registro de garantía Prendaria de bienes del negocio/familia presenta inconsistencia de datos (datos incompletos)
VILLA INGENIO	QUENTA GUTIERREZ HILARION	3020015	14000	ALEJO APAZA RICHARD	OTROS SERVICIOS DE ACTIVIDADES TECNICAS	REFAC, REMODE, AMPLIACION, MEJORAMIENTO DE CASA	Formulario de Evaluación	1. Cuando el objeto del crédito es vivienda sin garantía hipotecaria y la aplicación del crédito sea construcción, refacción, remodelación el asesor de créditos deberá especificar en el formulario de evaluación en el punto detalle aplicación del crédito al la aplicación del crédito y b) quien realizará la obra.
VILLA INGENIO	YAPUCHURA GUTIERREZ VERONICA	3011320	61740	TAMBO ARMATA SARAHY LUCERO	FABRICACION DE PRENDAS DE VESTIR CONFECCIONADAS PARA HOMBRES MUJERES Y NIÑOS	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Formulario de Evaluación	1. No se evidencia respaldo del comprobante del último pago de la entidad CRECER, en carpeta operativa el respaldo corresponde a fecha 15/01/2019 donde indica proxima fecha de pago 15/02/2019. Fecha de evaluación 16/02/2019, fecha de desembolso 18/02/2019
VILLA INGENIO	ZUASO HILARION MAX	3022902	17000	ALEJO APAZA RICHARD	OTROS SERVICIOS DE ACTIVIDADES TECNICAS	REFAC, REMODE, AMPLIACION, MEJORAMIENTO DE CASA	Solicitud de crédito	1. En carpeta operativa no se tiene la elaboración del croquis del domicilio del cliente. En visita se evidenció que el cliente vive en casa de su madre.

RIESGO CREDITICIO

REGIONAL: EL ALTO AGENCIA: VILLA INGENIO		REVISIÓN MUESTRA CREDITOS RECIENTEMENTE DESEMBOLSADOS						
AGENCIA	CLIENTE	OPERACIÓN	MONTO	ASESOR	ACTIVIDAD	DESTINO	ETAPA DEL PROCESO	ACLARACIÓN DE LA OBSERVACIÓN
VILLA INGENIO	ALANOCA CORAZON RAMIRO	3016067	49000	AGUIRRE ESPINOZA JACKELINNE FAVIOLA	ACABADO DE PRODUCTOS TEXTILES	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Desembolso	1. Informes confidenciales del Titular, cónyuge y garante no se actualizaron al momento del desembolso. Fecha de informes 20/02/2019, fecha de corte 21/02/2019, fecha de desembolso 22/02/2019
VILLA INGENIO	ARJQUIPA GUTIERREZ DANITZA	2957122	35000	MONTES CHACON NANDY MARIBEL	FABRICACION DE PRENDAS DE VESTIR CONFECCIONADAS PARA HOMBRES MUJERES Y NIÑOS	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Desembolso	1. Informes confidenciales del Titular cónyuge y garante no se actualizaron al momento del desembolso. Fecha de de informes 20/02/2019, fecha de corte 21/02/2019, fecha de desembolso 26/02/2019
VILLA INGENIO	CHOQUEHUANCA MAMANI RONY	3018114	61740	ALVAREZ RAMIREZ JAZMIN NINOSKA	FABRICACION DE MUEBLES Y PARTES DE MUEBLES PRINCIPALMENTE DE MADERA	CONSTRUCCION DE VIVIENDA CASA	Desembolso	1. Informes confidenciales del Titular cónyuge y garante no se actualizaron al momento del desembolso. Fecha de de informes 18/02/2019, fecha de corte 21/02/2019, fecha de desembolso 25/02/2019
VILLA INGENIO	CONDORI FLORES FELIZA	3005684	27440	PEREZ AGUILAR ROSSI YHOZENIA	ACABADO DE PRODUCTOS TEXTILES	CAPITAL DE INVERSION ACT. PRINCIPAL	Formulario de Evaluación	1. Se sobrestima ingresos en evaluación al cliente. En visita, según declaración de la cliente se advierte inconsistencia en la estimación de ingresos, debido a que la evaluación socioeconómica registra ingresos semanales por Bs. 1.650.-; sin embargo, a la declaración y a los trabajos que realizaba en oportunidad de la evaluación, aplicaciones con precio de Bs. 12 y en función de la cantidad diaria 5 piezas, el ingreso semanal alcanzaría a Bs. 360

ANEXO C – 4. CURSOGRAMA ANALÍTICO DE LA PROPUESTA DEL PROCESO REVISIÓN Y ANÁLISIS BANCOSOL.

CURSOGRAMA ANALÍTICO									
Diagrama N°:	2	Hoja N°:	1	Resumen					
Objeto de estudio:			Actividad:	Actual	Propuesto	Económico			
Actividad:			Operación 	9	9	-			
PROPUESTA PROCESO DE REVISIÓN Y ANÁLISIS			Transporte 	2	2	-			
Aprobación o Rechazo de Créditos			Inspección 	2	2	-			
			Demora 	3	3	-			
Método: Propuesto			Almacenamiento 	-	-	-			
Lugar: Ag. Villa Ingenio									
Área de Créditos			Distancia (m)	10,00	10,00	-			
Operarios: N/A			Tiempo (h)	7,00	5,96	1,04			
Compuesto por:		Fecha:	Costo Mano de Obra	-	-	-			
Waldino Luna		27-05-2019	Costo Material	-	-	-			
DESCRIPCIÓN			    	Distancia	Tiempo	Observación			
Carpeta en oficina del revisor según monto y autonomía del nivel de aprobación						X	-	0,60	Asesor de Negocios
Carpeta espera el turno de revisión						X	-	0,40	
Expone los aspectos más destacables de la evaluación del negocio del cliente y propuesta de créditos			X				-	0,40	Asesor de Negocios
Analiza la consistencia de la propuesta, mediante cruces de información (física y vía sistema)					X		-	1,00	Encargado de Negocios
Verifica los resultados del post-score, informes confidenciales y documentación que considera					X		-	0,50	Encargado de Negocios
Registra las observaciones			X				-	0,50	Encargado de Negocios
Entrega de carpeta al asesor				X			5,00	0,08	Encargado de Negocios
Levantamiento o sustentación observaciones			X				-	1,50	Asesor de Negocios
Nivel de aprobación acepta sustentación			X				-	0,08	Encargado de Negocios
Propone modificaciones a condiciones iniciales del mismo			X				-	0,10	Asesor de Negocios
Cliente acepta					X		-	0,10	
Presenta la carpeta operativa con la nueva propuesta operativa al comité de créditos correspondiente			X				-	0,20	Asesor de Negocios
Operación dentro de su autonomía			X				-	0,08	Encargado de Negocios
Firma la resolución de créditos recomendando la operación al nivel de aprobación			X				-	0,08	Encargado de Negocios
Envía la carpeta operativa al nivel de aprobación correspondientes y rutea el trámite en el sistema			X				-	0,25	Encargado de Negocios
Aprobación de créditos				X			5,00	0,08	Asesor de Negocios