

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA



PROYECTO DE GRADO:
OPTIMIZAR EL PROCESO CREDITICIO
EN LA OTORGACION DE CREDITO EN BANCA COMUNAL
(CASO PRO MUJER)

POSTULANTE: VIRGINIA YOLANDA CALLISAYA HILAYA

TUTOR: Mg. Sc. RONNY YAÑEZ MENDOZA

LA PAZ-BOLIVIA

2014

DEDICATORIA:

Dedicado con mucho cariño a mis padres María y Erasmo quienes me dieron la vida.

AGRADECIMIENTOS:

A Lic. Ronny Yañez y Lic Alberto Mendoza
por todo el apoyo puesto a mi disposición.

OPTIMIZAR EL PROCESO CREDITICIO

EN LA OTORGACION DEL CREDITO EN BANCA COMUNAL

(CASO PRO MUJER)

INDICE

<i>INTRODUCCION</i>	1
Capítulo 1.	
MARCO INSTITUCIONAL DE PRO MUJER IFD	
<i>ANTECEDENTES</i>	3
<i>MISION Y VISION</i>	
1.2.1 <i>Misión</i>	5
1.2.2 <i>Visión</i>	5
<i>VALORES.</i>	
<i>Orientación al cliente</i>	5
<i>Logro de resultados</i>	5
<i>Integridad</i>	5
<i>Transparencia</i>	5
<i>Solidaridad</i>	6
<i>Compromiso con el desarrollo humano de las personas</i>	6
1.4. <i>OBJETIVO</i>	6
1.5 <i>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</i>	6
1.5.1 <i>Junta Directiva de los Estados Unidos</i>	6
1.5.2 <i>Equipo Global Ejecutivo</i>	7
1.5.3 <i>Equipo Ejecutivo Bolivia</i>	7
1.5.4 <i>Equipo Ejecutivo de la Región Norte (El Alto)</i>	8
Capítulo 2.	
<i>JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y PLANTEAMIENTOS DE OBJETIVOS</i>	
<i>JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION</i>	9
2.1.1 <i>Justificación Económica</i>	9
2.1.2 <i>Justificación Social</i>	9
<i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i>	
<i>Situación problemática</i>	10
<i>Formulación del problema</i>	11
<i>Preguntas de investigación</i>	11
<i>OBJETIVO DE LA INVESTIGACION.</i>	
2.3.1 <i>Objetivo General</i>	11
2.3.2 <i>Objetivo Especifico</i>	11

Capítulo 3.

<i>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION</i>	
<i>Tipo de investigación</i>	13
<i>Método de Investigación</i>	13
3.2.1 <i>Método explicativo</i>	13
3.2.2 <i>Método Inductivo</i>	14
3.2.2 <i>Método Deductivo</i>	14
<i>Fuentes y técnicas para la recolección de información.</i>	
<i>Observación</i>	14
<i>Cuestionarios</i>	14
<i>Entrevista</i>	15

Capítulo 4.

MARCO TEORICO

4.1 <i>Constitución Política Del Estado</i>	16
4.2 <i>El nuevo modelo económico</i>	16
4.3 <i>Cambio de denominación de SBEF a ASFI</i>	16
4.4 <i>Ente Regulador Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)</i> . 17	17
4.5 <i>Cambio de ONGs A IFDs</i>	17
4.6 <i>Institución Financiera de Desarrollo (IFDs)</i>	18
4.7 <i>La nueva Ley de Servicios Financieros (Ley No 393 del 21 de agosto de 2013)</i>	18
4.8 <i>Nueva Ley establece los derechos de los usuarios</i>	18
4.9 <i>Tipos de Créditos</i>	19
4.9.1 <i>Crédito Directo</i>	19
4.9.2 <i>Crédito Indirecto</i>	19
4.9.3 <i>Crédito Corporativo</i>	19
4.10 <i>Tipos de tecnología crediticia</i>	20
4.10.1 <i>Crédito Individual</i>	20
4.10.2 <i>Grupos Solidarios</i>	20
4.10.3 <i>Banca Comunal</i>	20
<i>Conformación de una Banca Comunal</i>	21
4.11 <i>Ciclo</i>	21
4.12	22
4.12.1 <i>Ahorro inicial</i>	22
4.12.2 <i>Ahorro durante el ciclo</i>	22
4.13 <i>Proceso Crediticio</i>	23
4.14 <i>Capacitación Inicial</i>	23
4.15 <i>Capitación Continua</i>	23
4.16 <i>Crédito Regular</i>	23
4.17 <i>Social</i>	23
4.18 <i>Comité de crédito en Banca Comunal</i>	24
4.19 <i>Escala de créditos</i>	24
4.20 <i>Destino del crédito</i>	24
4.21 <i>Riesgos</i>	24

4.21.1 Riesgo Crediticio	24
4.21.2 Riesgo Operativo	24
4.21.3 Riesgo de Reputación	25
4.22 Atención al cliente.....	25
4.23 Reglamentación de tiempo de espera establecida por la ASFI.....	25
4.24 Control Interno.....	25
4.24.1 Entorno de control	26
4.24.2 Evaluación de los riesgos.....	26
4.24.3 Actividades de Control.....	26
4.24.4 Información y Comunicación.....	26
4.24.5 Supervisión	26
4.25 Buro de Información Crediticia.....	27
Capítulo 5.	
TRABAJO PROPUESTO (situación actual)	
Conformación de la Banca Comunal.....	28
Número de Integrantes: Criterios de conformación:	29
PROCESO DE PRE CREDITO.....	31
DESEMBOLSO	33
CUADRO RESUMEN (por procesos).....	36
1. Proceso de Pre Crédito (Asesor de Crédito)	36
2. Procesamiento y Aprobación (Jefe de Centro Focal).....	36
3. Desembolso (Encargado Operativo- Cajero)	37
4. Distribución de desembolso a las integrantes (Jefe de Centro Focal)	38
CUADRO RESUMEN DEL PROCESO DE OTORGACION DE CREDITO	
(De manera resumida el total del proceso).....	39
Distribución de desembolso a las integrantes de la Banca Comunal.....	41
INSTRUMENTOS UTILIZADOS:	
Hoja de consulta de central de riesgos	42
Ficha de socia	44
Actualización de datos de ficha de socia.....	47
Ficha de evaluación Banca Comunal socia nueva.....	50
Solicitud /Resolución de crédito regular (HOJA 1y 2)	52
Gráfica del trabajo del jefe de centro focal y posterior desembolso.....	55
AJUSTES PROPUESTOS A LOS INSTRUMENTOS DE OTORGACIÓN DE CRÉDITO EN	
BANCAS COMUNALES.....	57
Ficha de socia nueva propuesta	57
Ficha de evaluación social	58
Ficha de evaluación económica.....	58
Justificación.....	59
Objetivo.....	59
Ficha de socia nueva propuesta(grafica).....	61
Proceso de pre crédito	64
Justificación.....	64
Objetivo.....	64
Certificado propuesto(grafica)	65
Propuesta de Resolución/Solicitud de Crédito Regular	66

Propuesta de Resolución/Solicitud de Crédito Regular (grafica).....	67
AJUSTESA LOS PROCESOS CREDITICIOS EN LA OTORGACIÓN EN BANCA COMUNAL	
Aprobación de montos en la carpeta operativa (Asesor de Crédito)	68
Revisión y Validación de los montos aprobados por el Jefe de Centro Focal.....	68
Revisión de la carpeta operativa por el Encargado Operativo.....	68
Transcripción de la carpeta operativa por el Cajero/Transcriptor	68
Revisión de las solicitudes transcritas por el Encargado Operativo.....	69
Justificación.....	69
Objetivo.....	69
Distribución de desembolso a las integrantes (Jefe de Centro Focal)	70
Justificación.....	70
Objetivo.....	70
CUADRO RESUMEN PROPUESTO (Por procesos)	
Proceso de pre crédito y aprobación - Asesor de Crédito.....	71
Validación del desembolso – Jefe de Centro Focal.....	71
Desembolso Encargado Operativo y Cajero/Transcriptor	72
Distribución de desembolso a las integrantes - Jefe de Centro Focal.....	73
Grafica resumen propuesto	74
CAPITULO 6.	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	75
Recomendaciones.....	75
ANEXOS.....	76
Anexo 1 Resultados del buzón de sugerencias y reclamos Nov. 2013.....	77
Anexo 2 Resultados del buzón de sugerencias y reclamos Dic. 2013	78
Anexo 3 Resultados del buzón de sugerencias y reclamos Marzo 2014.....	80
Anexo 4 Cobertura Nacional PRO MUJER.....	82
Anexo 5. Evolución de clientes	83
Anexo 6. Evolución de cartera	84
Anexo 7. Cobertura cartera en riesgo mayor a los 30 días	84
Bibliografía	86

OPTIMIZAR EL PROCESO CREDITICIO

EN LA OTORGACION DEL CREDITO EN BANCA COMUNAL

(CASO PRO MUJER)

INTRODUCCION

En Bolivia en 1990, nace Programas para la Mujer ONG (Organización No Gubernamental), dirigida exclusivamente a mujeres de bajos recursos de las zonas periurbanas de diferentes ciudades del país. El enfoque inicial fue en educación, salud, planificación familiar y desarrollo infantil para las mujeres que recibían donaciones de alimentos. El programa expandió su misión cuando estas mujeres insistieron que, su prioridad era tener ingresos para sustentar sus familias ya que muchas no podían acceder a un crédito en la banca formal.

Después de tres años, después de varios ensayos de cómo apoyar de una manera más eficiente con recursos financieros, la búsqueda de solución a la exclusión socioeconómica de estos grupos de mujeres y su dependencia hacia las formas de apoyo de corte asistencialista, encuentra un cauce en el aprovechamiento de estos grupos ya conformados para canalizar actividades de microcrédito y empoderamiento en habilidades y derechos y la construcción de capacidades emprendedoras e independientes, se toma la decisión de adoptar la metodología de banca comunal, con las adaptaciones al entorno socio-cultural boliviano¹.

La metodología de bancas comunales, se enfoca en los segmentos de pobreza más baja y se basa primordialmente en la autogestión de los grupos a los que se otorgan los microcréditos donde eligen a sus miembros, designan a sus representantes refuerzan sus propias reglas, llevan sus libros y manejan todas las transacciones.

Programas para la Mujer ahora Fundación PRO MUJER, está en vías de la regulación, está en una etapa de constante crecimiento y desarrollo frente a un mercado bastante competitivo, por lo que es necesario que los procesos, las normas y políticas deban actualizarse constantemente y ser oportunos, precisos, aprovechando los avances tecnológicos y así poder ofrecer mejores servicios y mayores ventajas a sus clientes.

¹ Memoria Institucional PRO MUJER 2007.

El presente proyecto de grado tiene el fin de agilizar el proceso crediticio en el proceso de otorgación de crédito en la tecnología banca comunal, a través de la utilización de la tecnología, ajustes en los procesos y la reformulación de formularios que ayuden minimizar costos.

Capítulo 1.

MARCO INSTITUCIONAL DE PRO MUJER IFD

1.1 ANTECEDENTES.

Programas para la Mujer, adquiere carta de ciudadanía práctica como institución en los barrios marginales de El Alto, pero registra su constitución en los Estados Unidos de Norte América para impulsar relaciones de apoyo Norte Sur. Desde entonces el Directorio Internacional de la Institución funciona con sede en Nueva York, mientras que en Bolivia se trabaja en la construcción de programas para mejorar las condiciones integrales de la vida de las mujeres².

En el año 1993, *Programas para la Mujer*, adopta la metodología de banca comunal del Modelo Grameen³, con adaptaciones al contexto boliviano, con la oferta de un servicio de crédito, facilitación de ahorros y capacitación en temas de empoderamiento de la mujer, organización, administración de banca comunal y temas de prevención de enfermedades. El modelo impulsa a que sean ellas quienes se garanticen el préstamo una a otras, de manera mancomunada y solidaria, dando como resultado una recuperación exitosa del préstamo, ya que el 99% de las mujeres pagan su préstamo a tiempo.

Programas para la Mujer, tuvo un excelente aceptación de la metodología de grupos de mujeres, en la actualidad en la ciudad de El Alto cuenta con *doce* Centros Focales cada uno ubicado en diferentes zonas estratégicas.

Un Centro Focal es una agencia, esta constituida por el personal de crédito y salud, en su infraestructura difiere a la de una agencia de un banco ya que cuenta con ambientes para atención de reuniones, donde las clientas participan en sesiones de pago y en capacitaciones, un consultorio médico y oficina para atención de cajas.

² Memoria Institucional PRO MUJER 2007

³ Banco Grameen o Banco de los pobres, creado en 1976 en India, otorgan préstamos de dinero a personas que no tenían acceso a los créditos bancarios tradicionales con “garantía solidaria”.

El consultorio médico cuenta las calificaciones otorgadas por el Servicios Departamentales de Salud (SEDES) en el país. Los servicios de salud son la base de nuestro programa de desarrollo de la mujer y uno de los puntos de diferencia clave en relación a otras instituciones microfinancieras.

Al interior del país *Programas para la Mujer*, tiene presencia en los nueve departamentos y también está presente en cuatro países de Latinoamérica (Nicaragua, Perú, México y Argentina).

En el año 2008, por mandato del Gobierno Plurinacional de Bolivia, según la resolución SB No 34/2008 de 10 de marzo de 2008, “incorpora a las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD)u Organización no Gubernamentales Financieras, al ámbito de la ley de Bancos y Entidades Financieras, indica que la banca comunal, así como los grupos solidarios y los créditos individuales forman parte de la gama de tecnologías que se han desarrollado y adecuado para el otorgamiento de microcréditos”.

En 2011 nace Fundación PRO MUJER (IFD) Institución Financiera de Desarrollo, de la división de la sucursal boliviana *Programas para la Mujer INC.*, ONG norteamericana, transfiriendo su cartera a la Fundación PRO MUJER, quedando la ONG como su proveedora de servicios de salud y capacitación. Al momento la Fundación PRO MUJER está buscando convertirse en una entidad regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), según la Directora Ejecutiva Rosario Pérez “dará una mejor oportunidad de asegurar el éxito y máximo impacto en el largo plazo”.

Su actividad principal es otorgación de microcréditos en las tecnologías de banca comunal e individual al área urbano y rural. Siendo su principal producto la “Banca Comunal”.

1.2 MISIÓN Y VISIÓN.

1.2.1 Misión.

Pro Mujer proporciona a las mujeres de escasos recursos de América Latina los medios para generarse el sustento y labrar un futuro para sus familias a través de las microfinanzas, la capacitación en negocios y el apoyo en salud.

1.2.2 Visión.

Pro Mujer sostiene que para lograr un desarrollo pleno de las naciones es necesaria la inclusión de valores y potencialidades de la mujer, haciendo que ella ejerza roles activos en todos los procesos de desarrollo personal y comunitario.

1.3 VALORES.

1.3.1 Orientación al cliente

Encaminaremos nuestros esfuerzos a la identificación de las necesidades de nuestras clientas y actuaremos con excelencia para satisfacerlas, siempre que sea posible y en el marco de nuestra Misión. Brindaremos un trato amable, atento, tolerante y respetuoso entre colaboradores a nuestras clientas.

1.3.2 Logro de resultados

Cumpliremos nuestros compromisos con las clientas, con nuestros colaboradores, con nuestros donantes y con nuestra organización con eficacia y responsabilidad.

1.3.3 Integridad

Actuaremos con rectitud inquebrantable en el cumplimiento de la Misión de Pro Mujer. En todo tiempo actuaremos con honradez, lealtad, respeto y veracidad, para mantener la credibilidad de cada una y uno de nosotros y de la institución.

1.3.4 Transparencia

Nunca engañaremos y mantendremos la información suficiente, confiable y disponible, para intercambiar abierta y libremente con las clientas, aliados estratégicos y público en general, según proceda para cada tipo de relación.

1.3.5 Solidaridad

Generaremos un clima de unidad y apoyo mutuo orientado a sumar esfuerzos para el cumplimiento de nuestra Misión. Orientaremos nuestro comportamiento al servicio y búsqueda del bien común, como un aporte positivo a los demás. Pondremos empeño en hacer las cosas lo mejor posible, porque así garantizamos el progreso de la institución, de las clientas, de los colaboradores y de nosotras y nosotros mismos.

1.3.6 Compromiso con el desarrollo humano de las personas

Trabajaremos arduamente en la formación de líderes, así como en el desarrollo de equipos de trabajo sólidos, que, en el marco del respeto mutuo, tengan comunicación abierta y disfruten lo que hacen, contribuyendo positivamente el logro de la Misión institucional y a la realización de cada una de las personas que son parte de Pro Mujer.

1.4. OBJETIVO.

El objetivo de la Institución es promover el empoderamiento de las mujeres de bajos recursos a través de servicios de crédito, capacitación y salud. Estos servicios les permiten a las mujeres generar un ingresos fortalecer su autoestima y mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.5.1 Junta Directiva de los Estados Unidos

Presidente

Secretaria y Vice presidenta interina

Tesorera

Consejo de administración

Asesores líderes

1.5.2 Equipo Global Ejecutivo

Presidenta y Directora Ejecutiva

Director, Operaciones de Negocios y Países

Directora Ejecutiva de recaudación de Fondos y Comunicaciones

Abogado General

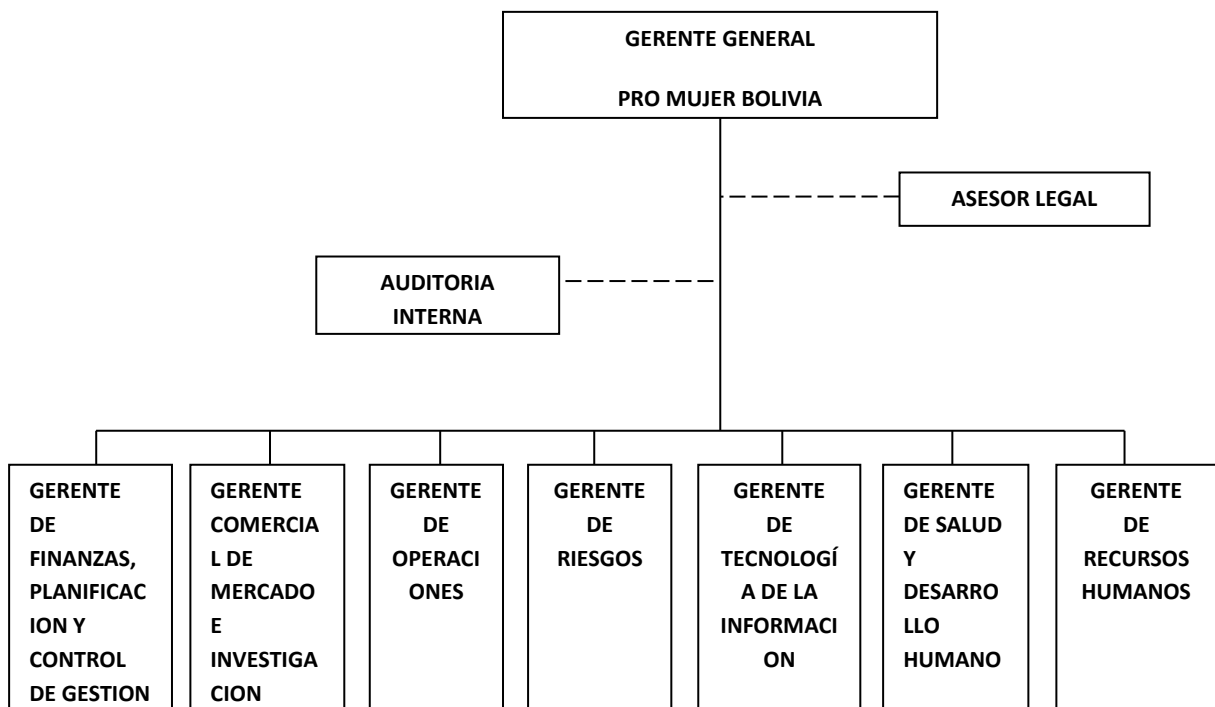
Director de Comunicaciones

Director de Planificación de y Proyectos Internacionales

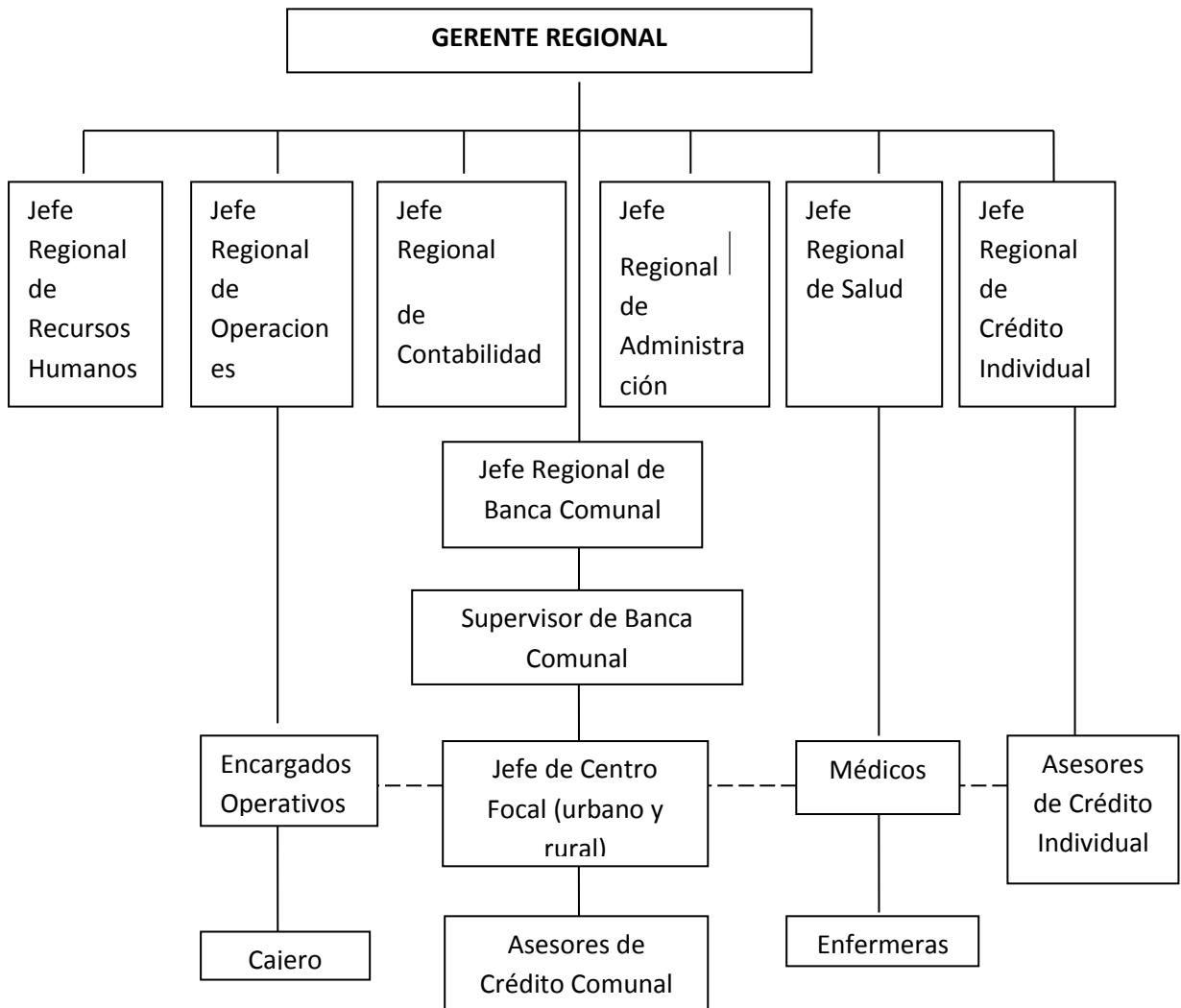
Directora de desarrollo Humano y Salud

Director de Auditoria

1.5.3 Equipo Ejecutivo Bolivia



1.5.4 Equipo Ejecutivo de la Región Norte (El Alto)



Capítulo 2.

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y PLANTEAMIENTOS DE OBJETIVOS

2.1 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.

El microcrédito en Banca Comunal hoy en día esta considerada como una tecnología más, en el mercado financiero, muy pronto será regulada y controlada por la Entidad Supervisora, es importante contar con procesos adecuados y competitivos que hagan más atractivo a esta tecnología; logrando satisfacer a las familias de más bajos recursos cumpliendo la misión con el cual inicialmente fue creado.

2.1.1 Justificación Económica.

El presente proyecto tiene el fin de optimizar el proceso de otorgación crediticia en Banca Comunal, a través de minimizar los formularios requeridos, ajustar los procesos, mejorar la calidad de atención que brinda el personal al cliente podremos fidelizar⁴ a las socias, reducir costos y encaminar a que la tecnología de Banca Comunal en Pro Mujer sea competitiva en el mercado de las microfinanzas.

2.1.2 Justificación Social.

La elaboración de un proyecto que optimice el proceso crediticio en la otorgación de crédito en Banca Comunal, podrá ofrecer mayores facilidades para que la población de bajos recursos (principalmente mujeres) acuda a la Institución, porque no sólo se le ofrece créditos, también se le ofrece servicios complementarios para mejorar su calidad de vida.

⁴ Que la cliente elija solo trabajar con PRO MUJER

2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

2.2.1 Situación problemática.

La falta de controles y fraudes a lo que fue sometida esta tecnología crediticia de Banca Comunal, el hecho de estar en vías de la regulación y el afán de lograr una aprobación de parte de la Entidad Reguladora ASFI (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero) hace que los procesos sean burocráticos y lentos no logrando entender y enlazar la visión inicial de servir a los más pobres ofertando servicios financieros accesibles y oportunos complementando con controles eficaces y eficientes que no obstaculicen el proceso crediticio, sino estén a la par del desarrollo y crecimiento en la Institución, haciéndola una institución competitiva en el mercado.

Según encuestas realizadas a las clientes señalan que uno de los procesos más largos en el crédito es el desembolso ya que duran extensas horas desde 5 a 8 horas, para realizar la última cancelación y desembolso de un nuevo crédito. (Ver anexo.1)

Es necesario el ajuste a los procesos y utilizar los avances tecnológicos como una herramienta necesaria para poder optimizar tiempos, al presente se hace una debilidad y amenaza la falta de procesos ágiles, ya que se está ofreciendo créditos a personas de bajos recursos, esta población que vive el día a día, el ingreso del día le sirve para sustentar los gastos del día, si perdió no podrá recuperarlo. Debemos ser oportunos al satisfacer su necesidad.

Es importante reconocer que la atención al cliente es muy importante, ya que son ellos la razón de ser de la Institución.

Con la regulación, los clientes podrán tener voz y voto para realizar los reclamos correspondientes ante la entidad Reguladora (Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros), esta situación podría ocasionar sanciones para la Institución.

2.2.2 Formulación del problema.

¿La optimización del proceso crediticio en la otorgación de crédito en una banca comunal ayudara a un ágil desembolso y satisfacción de las necesidades del cliente, siendo así competitivos frente a un mercado cambiante y exigente cumpliendo los procesos de control lo que ayudara a ser eficientes y eficaces frente al ente regulador?

2.2.3 Preguntas de investigación.

- ✓ ¿Qué problemas son recurrentes en un desembolso normal?
- ✓ ¿Los procesos crediticios en la otorgación de crédito en banca comunal en la actualidad son efectivos?
- ✓ ¿Los tiempos que se utiliza en el proceso crediticio en la otorgación de crédito en banca comunal es competitivo en el mercado microfinanciero actual?
- ✓ ¿Los formularios e instrumentos utilizados son idóneos?
- ✓ ¿Será necesario la automatización en el llenado de los formularios?

2.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACION.

2.3.1 Objetivo General.

Optimizar los procesos e instrumentos en la otorgación de crédito en banca comunal en base al proceso metodológico ya establecido en la Fundación Pro Mujer.

2.3.2 Objetivo Especifico.

- Identificar los problemas específicos que ocasionan la demora en un desembolso normal.
- Evaluar los formularios e instrumentos utilizados en la otorgación de créditos.

- Analizar los tiempos de espera exigida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), para la buena atención del cliente.
- Revisar el proceso del riesgo crediticio en la otorgación de crédito.
- Proponer la automatización del llenado de los formularios.
- Proponer un nuevo formulario de otorgación de crédito.

Capítulo 3.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de investigación.

Para llevar adelante esta investigación en el presente Proyecto de Grado se utilizarán dos tipos de estudio: El estudio exploratorio y estudio descriptivo.

En los estudios exploratorios el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, y así aumentar el grado de familiaridad⁵.

En los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades importantes de manera precisa e independiente en la investigación para así describir y medir las variables o conceptos con los que ver y así se manifiesta⁶.

La descripción es uno de los subproductos de la observación y es el antecedente necesario para las explicaciones. La descripción permite reunir los resultados de la observación⁷.

3.2 Método de Investigación.

3.2.1 Método explicativo.

La explicación es una fase de conocimiento científico que se encuentra precedida por la observación y la descripción. Explicar implica establecer relaciones entre rasgos de un objeto, situación, acontecimiento, etc., para lo cual es necesario utilizar la información proporcionada por la descripción y las observaciones que se han efectuado para determinar dichos. Rasgos⁸.

⁵HERNANDEZ Sampieri, Roberto; FERNANDEZ Collado, Carlos Metodología de la Investigación.

⁶Ídem

⁷Mejía, Raúl Metodología de la investigación. Bogotá –Colombia 2008

⁸Ídem

3.2.2 Método Inductivo.

La inducción es ante todo una forma de raciocinio o argumentación. Por tal razón conlleva un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencia premisas verdaderas.

A partir de apreciaciones particulares se llegara a generalizar para poder extender los conceptos a hechos generales⁹.

3.2.3 Método Deductivo.

En otros casos se empleara el método deductivo, porque permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas. Esto es, que a partir de situaciones generales se lleguen a identificas explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general. Así, de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se explican hechos o situaciones particulares.

3.3 Fuentes y técnicas para la recolección de información.

3.3.1 Observación.

Esta comprendido como la forma en que un observador ¿individuo o colectivo? Realiza sus operaciones de conocimiento construyendo una diferencia entre lo marcado como objeto de ese conocer y lo que estamos allá de esa marca.

Esta técnica permitirá determinar las actividades cotidianas respecto al proceso crediticio en el tema de otorgación de créditos en banca comunal.

3.3.2 Cuestionarios.

Técnica estructura para recopilara datos, que consiste en una serie de preguntas, escritas y orales, que debe responder un entrevistado. Por lo regular, el cuestionario es solo un elemento de un paquete de recopilación

⁹ Hernández, Sampiere Roberto y otros. Metodología de la investigación.

de datos. Los procedimientos de trabajo de campo, como las instrucciones de seleccionar, acercarse e interrogar a los entrevistados¹⁰.

3.3.3 Entrevista.

La entrevista es un medio por el cual se obtiene información importante sobre algún tema determinado, realizando una serie de preguntas. Entonces la investigación recopilara la información necesaria a partir de la elaboración de un cuestionario y una entrevista, donde se plasmara los objetivos que guíen la presente investigación¹¹.

La entrevista permitirá determinar el desarrollo del proceso en tiempos que ejecutan el personal y clientes en el proceso de otorgación.

¹⁰ Mejía, Raúl Metodología de investigación Bogotá-Colombia

¹¹ Guillermo Lozano. [www. Psicopedagogía.com](http://www.Psicopedagogía.com)

Capítulo 4.

MARCO TEORICO

4.1 Constitución Política Del Estado

La nueva Constitución Política del Estado en su Artículo 331 establece que “Las actividades de intermediación Financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionado con el manejo, aprovechamiento e inversión de ahorros, son de interés publico y solo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado conforme Ley”

4.2 El nuevo modelo económico.

“Con la vigencia de la nueva política económica, surgida por la promulgación del Decreto Supremo 21060 de agosto de 1985, el país comenzó a caminar en un nuevo rumbo, encuadrándose dentro los preceptos de la economía de libre mercado y libre competencia.”¹²

Existiendo en el país bastante desempleados mucha gente se dedico al comercio informal dando lugar a que muchas instituciones privadas otorguen microcréditos sin ningún tipo de Supervisión de parte del Estado. El sistema financiero se acomodo a las necesidades del mercado, creando cada institución sus propias políticas, lo cual no garantiza el cumplimiento de la Ley en el marco de las finanzas.

En el nuevo modelo económico el país necesitaba mayor Supervisión. El gobierno el 10 de junio de 1987 se restituyo la Intendencia de Bancos y Entidades Financieras con plena facultad en el uso de sus atribuciones y responsabilidades.

4.3 Cambio de denominación de SBEF a ASFI

La ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras fue creada en el año 1928 por recomendación de la Misión Kemmerer. En los años 1925 y 1929, esta misión norteamericana encabezada por el profesor Edwin Walter Kemmerer que vino a Bolivia

¹² Mendoza, Luis Alberto “Contabilidad de bancos y entidades financieras”.

para la organización del Banco Central y además elaborar leyes económicas financieras para el país.

En fecha 07 de mayo de 2009, según Decreto Supremo No 29894, Título X, artículo 137 dispone que la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denomine Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) institución del estado que se encargara de regular y supervisar el funcionamiento de las entidades bancarias, cooperativas, mutuales, fondos financieros y entidades financieras de desarrollo además tendrán las funciones y atribuciones de control y supervisión de las actividades económicas de valores y seguros.

4.4 Ente Regulador Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica. Tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado. Son los objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto a los servicios financieros, de manera indicativa y no limitativa los siguientes: Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera autorizada, promover el acceso universal a los servicios financieros, asegurar que las entidades proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, controlar el cumplimiento de políticas y metas de financiamiento establecidas, proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de competencia, controlar el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de vivienda de la persona, promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad y preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero

4.5 Cambio de ONGs A IFDs

En el año 2008 se emite un reglamento desde la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF), incorporándolas al ámbito de la Ley de Bancos y

Entidades Financieras (LBEF), bajo la categoría de Instituciones Financieras de Desarrollo respetando su naturaleza de entidades sin fines de lucro.

4.6 Institución Financiera de Desarrollo (IFDs)

Según el artículo 273 de la sección VI (características) indica lo siguiente: “ La Institución Financiera de Desarrollo es una organización sin fines de lucro, con personería jurídica propia, creada con el objeto de prestar servicios financieros con un enfoque integral que incluye gestión social, buscando incidir favorablemente en el progreso económico y social de las personas y organizaciones, así como contribuir al desarrollo sostenible del pequeño productor agropecuario, piscícola y forestal maderable y no maderable de la pequeña y micro empresa, principalmente del área rural o urbana.”¹³

4.7 La nueva Ley de Servicios Financieros (Ley No 393 del 21 de agosto de 2013).

La nueva ley de Servicio Financieros tiene como objetivo garantizar un buen servicio financiero para el cliente, para quienes se prestan dinero, para los que ahorran y para quienes usan los servicios financieros.

Respecto a la Ley 1488, se ven los siguientes cambios:

- ✓ Incluye en su estructura organizativa una unidad de Defensoría del Consumidor financiero, que tiene la misión de defender y proteger los intereses de los Consumidores Financieros frente a los actos, hechos u omisiones de las Entidades Financieras.
- ✓ Todos los modelos de contratos deben ser autorizados por la ASFI.
- ✓ El gobierno a través de decreto, fija las tasas de interés para el crédito productivo y vivienda de interés social.

4.8 Nueva Ley establece los derechos de los usuarios.

La ley de servicios financieros pone en vigencia “Los derechos del cliente o usuario de servicios financieros” con el objetivo de cuidar los intereses de las personas que se prestan dinero o depositan sus ahorros a entidades financieras, como también se ofrezca una atención de calidad.

¹³ Ley de Servicio Financieros Ley No 393, del 21 de agosto del 2013.

Los derechos del cliente son los siguientes:

- a) El acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- b) A recibir Servicios Financieros en condiciones de calidad, cuantían oportunidad y disponibilidad adecuada a sus intereses económicos.
- c) A recibir información fidedigna, amplia, integra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las Entidades Financieras sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.
- d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las Entidades Financieras, debiendo estas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- e) Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.
- f) A la confidencialidad.
- g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- h)** Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

4.9 Tipos de Créditos.

Los créditos o prestamos de realizados a los clientes están catalogados en tres grupos de acuerdo a su obligación.

4.9.1 Crédito Directo

Es el que incluye el monto de las operaciones de crédito que desembolso puede ser: en cuenta corriente, líneas de crédito.

4.9.2 Crédito Indirecto

Incluye el monto de las operaciones garantizadas para el pago de las obligaciones de terceras personas.

4.9.3 Crédito Corporativo.

Todo crédito otorgado a una persona jurídica con el objeto de financiar actividades de producción.

Adicionalmente se realiza la clasificación de las distintas operaciones crediticias de acuerdo a su tecnología.

4.10 Tipos de tecnología crediticia

4.10.1 Crédito Individual.

El crédito individual consiste en atender solicitudes individuales de personas con negocios ya establecidos, o de aquellas empresas que han logrado un mayor desarrollo económico y nivel de sostenibilidad, pero que, por diferentes razones, rehúyen compartir sus riesgos con terceras personas. Por ello, prefieren presentar sus garantías personales.

4.10.2 Grupos Solidarios.

Son créditos dirigidos principalmente a clientes microempresarios con relativa capacidad económica que presentan como única garantía la solidaridad de los integrantes del grupo.

4.10.3 Banca Comunal.

La Banca Comunal es una metodología que impulsa el ahorro y crédito que se basa en la garantía solidaria y el conocimiento de sus miembros, dirigida para clientes de menores recursos y algunos sin experiencia con servicios financieros, sirve para educar con temas de capacitación en el área financiera, educativa y negocios.

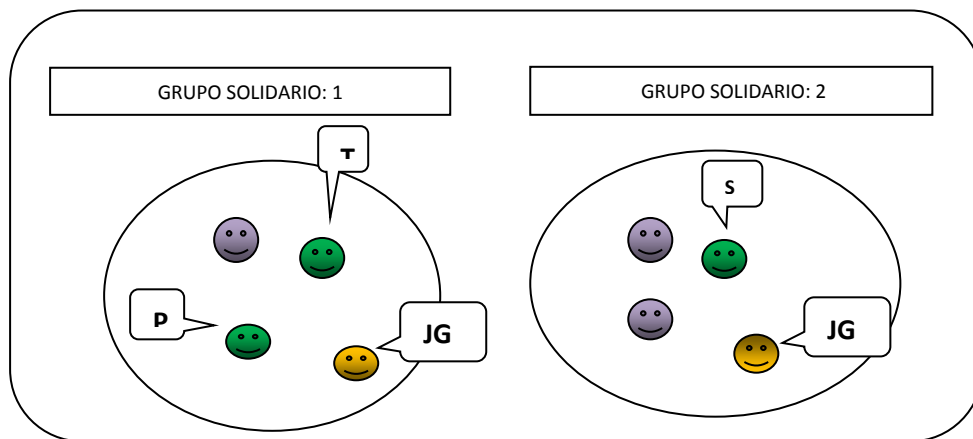
La banca comunal nace en la India Bangladesh orientado específicamente a las mujeres de bajos recursos, logrado empoderarla a través de charlas. La diferencia entre las demás tecnologías es que la garantía es únicamente entre ellas, rezando en uno de los artículos del contrato la garantía mancomunada, solidaria e indivisible. **Mancomunada** porque existe el compromiso de pago de unas hacia las otras, **solidaria** en caso de que una de ellas no tuviera el total de la cuota la banca comunal le presta el monto e **indivisible** que quiere decir no se puede dividir la garantía solo garantiza a unas y a otras no, todas se garantizan unas a otras cumpliendo el reglamento pactado al inicio del crédito llevando esto a un resultado de un mínimo de mora casi cero.

Conformación de una Banca Comunal.

Una banca comunal esta conformado por mínimamente 8 personas (puede llegar a ser 30 clientas), organizadas cada cuatro personas por un Jefe de Grupo. Dentro de la banca comunal se elige una Mesa Directiva que son: Presidenta, Tesorera y Secretaria de Actas. Como lo veremos en la grafica.

BANCA COMUNAL: "LAS ROSITAS"

MESA DIRECTIVA:



P: Presidenta de la Banca Comunal.

T: Tesorera de la Banca Comunal.

S: Secretaria de la Banca Comunal.

JGS: Jefa de Grupo Solidario

La mesa directiva organiza su banca comunal para colocar reglamento interno en caso de atraso, permiso, falta o incumplimiento.

Dentro de la banca comunal también uno de los elementos importantes es el ahorro, lo pueden generar durante o depositar al inicio del ciclo.

4.11Ciclo.

Es el plazo otorgado por Pro Mujer para el pago total de un microcrédito otorgado bajo la tecnología banca comunal. Los plazos establecidos son de 4 meses a un

máximo de 12 meses. La frecuencia de pago puede ser cada 14 días o cada 28 días.

Ejemplo de montos a desembolsar de ciclo a ciclo:

Ciclos	Desde	Hasta
1er	Bs. 300	Bs. 3000
2do	Bs. 300	Bs. 6000
3ro	Bs. 300	Bs. 9000
4to	Bs. 300	Bs. 12000
5to	Bs. 300	Bs. 15000
6to	Bs. 300	Bs. 18000

4.12 Ahorro.

Es la parte del ingreso (nacional, familiar o personal) que no se destinada a la compra de bienes de consumo. El ahorro se lo obtiene restando de los ingresos totales el gasto total en consumo. De esta forma $\text{ahorro} = \text{ingresos} - \text{gastos}$. El ahorro privado lo llevan a cabo las unidades familiares y las empresas, mientras que el ahorro público lo realiza el gobierno.

Para toda operación de crédito en banca comunal se ha establecido dos tipos de ahorros:

4.12.1 Ahorro inicial.

Es el equivalente a un porcentaje del Crédito Regular que toda clienta deba tener al inicio de crédito de acuerdo a lo requerido por la Institución, según políticas.

4.12.2 Ahorro durante el ciclo.

Es el equivalente al 10% o 20% del crédito regular que la clienta va generando cuota a cuota. Estos dineros como no tenemos la autorización para administrarlos están resguardados en entidades reguladas, ahora con el nombre de:

Cuenta Única.

Cuenta abierta por Pro Mujer en una institución financiera regulada donde se administran los ahorros de la banca comunal de manera consolidada. E, uso es restringido para la administración de ahorros relacionados al crédito.

4.13 Proceso Crediticio.

El proceso crediticio abarca todas las etapas desde la promoción al cliente hasta la recuperación total del crédito en efectivo. Los elementos son: mercadeo, evaluación, comité de crédito, desembolso y recuperación.

El proceso esta establecido por cada institución financiera de acuerdo a su experiencia en el mercado. Cada institución en base a estudios realizados o grupos focales de consulta. Preparan procesos y tiempos de entrega de la documentación solicitada, también son parte del control ya que ayudan a prevenir problemas de desviaciones o estafas.

4.14 Capacitación Inicial.

Sesión de educación no formal a una banca comunal o potencial cliente en etapa de conformación.

4.15 Capitación Continua.

Sesión de educación no formal ofrecidos a una banca comunal en el transcurso del ciclo del crédito.

4.16 Crédito Regular.

Operación de crédito otorgada a una Banca Comunal.

4.17 Socia.

Se la llama así a la clienta que solicita un crédito dentro de la Banca Comunal y a que todas conforman una sociedad organizada con una mesa directiva y una base y las ganancias generadas por el interés del préstamo interno se distribuyen entre todas de acuerdo al ahorro.

4.18 Comité de crédito en Banca Comunal.

Instancia de aprobación de créditos, que son la Mesa Directiva, Jefas de Grupo Solidario y el asesor de créditos.

4.19 Escala de créditos.

Grado en el que se incrementa el monto de la operación de microcréditos a ser otorgados a una Banca Comunal, en función a políticas internas.

4.20 Destino del crédito.

El destino del crédito puede ser para incrementar el capital de negocio o inicio de negocio. Esta clasificada de la siguiente manera: Capital de Trabajo, Insumos, Matería Prima, Mercadería, Activos Fijos y Otros.

4.21 Riesgos

Riesgo es la probabilidad de sufrir una pérdida como resultado de la ocurrencia de un evento que altera las condiciones normales.

4.21.1 Riesgo Crediticio

El crédito en sí como todo préstamo tiene el riesgo inherente en sí mismo de no poder ser recuperado por lo cual debe ser colocado cumpliendo las políticas y procesos establecidos para mitigar el riesgo. Este tipo de crédito posiblemente sea más riesgoso por la falta de evaluación económica previa.

4.21.2 Riesgo Operativo

Riesgo proveniente de las operaciones fraudulentas, errores o fallas humanas, inadecuado funcionamiento de los sistemas informáticos y de los procesos operativos.

Generalmente son los riesgos ocasionados por el incumplimiento de las disposiciones internas y por fallas en el Sistema de Control Interno.

4.21.3 Riesgo de Reputación.

Es el riesgo que corremos por el mal comentario de una persona la cual comunica a otro y estos a otros logrando una mala reputación.

4.22 Atención al cliente

En uno de los valores, orientación al cliente, indica encaminaremos nuestros esfuerzos a la identificación de las necesidades de nuestras clientas y actuaremos con excelencia para satisfacerlas. Brindaremos un trato amable, atento, tolerante y respetuoso entre colaboradores a nuestras clientas. Estas líneas son el claro pensamiento de mejora en la buena atención al cliente mecanismo que esta siendo trabajada lentamente, para distinguirnos entre las demás Instituciones.

El concepto de servicio al cliente incluye estrategia y planificación para entregar un buen servicio al cliente.

4.23 Reglamentación de tiempo de espera establecida por la ASFI

Según el Reglamento de protección del Consumidor de Servicio Financiero en el art. 3 en tiempo máximo de espera indica: “El tiempo de espera para la atención de un cliente y/o usuario en cajas es de 30 minutos. Para efectos del presente reglamento el tiempo de espera será computado a partir que el cliente y/o usuario obtiene la ficha de atención y inicia la fila de espera, hasta el momento en que es atendido en cajas.”

También se habla que la entidad supervisada debe contar de un sistema de registro de tiempos de espera, con el objeto de contar con estadísticas que permitan a la entidad supervisada optimizar los procesos de atención al cliente.¹⁴

4.24 Control Interno

Se define como un proceso, efectuado por el personal de la entidad, diseñado para conseguir sus objetivos específicos. El control interno es un medio no un fin en si. El control interno consta de cinco elementos dichos componentes están vinculados

¹⁴ Reglamento de protección del consumidor de Servicios Financieros. Art. 3ro y 4to.

entre sí que son inherentes al estilo de la empresa, sirven como criterios para evaluar si el sistema es eficaz.¹⁵

4.24.1 Entorno de control

Es la base de todos los demás componentes del control interno aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de la dirección y el estilo de gestión la manera como asigna autoridad y responsabilidad a sus empleados.

4.24.2 Evaluación de los riesgos

Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí.

4.24.3 Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleva cabo las instrucciones de la dirección.

4.24.4 Información y Comunicación

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.

4.24.5 Supervisión

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento a lo largo del tiempo.

¹⁵ Los nuevos conceptos del control interno (COSO) Coopers&Lybrand 1997

4.25Buro de Información Crediticia

Se define al buró de información crediticia como una sociedad anónima de giro exclusivo, cuyo objetivo es proporcionar información crediticia que permita identificar adecuadamente al deudor, conocer sus niveles de endeudamiento y de riesgo.

Las entidades financieras supervisadas, cuentan con un sistema de intercambio de Información crediticia que está centralizada en la Central de Información de Riesgo Crediticio (CIRC) de la SBEF, a diferencia de éstas, las entidades no supervisadas no pueden acceder a este mecanismo de información.

El gobierno desarrollo el estudio sobre BIC, el objetivo fue proponer modificaciones a la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras que permitan ampliar la cobertura de la CIRC, 19 respecto al intercambio de información entre entidades supervisadas y no supervisadas. La Ley N° 2297 modifica el artículo 58° de la Ley de Bancos y Entidades Financieras y encomienda a la SBEF la concesión de licencia de funcionamiento para el establecimiento de los BIC.

Actualmente existe un proyecto para la conformación y puesta en marcha de un BIC cuyos socios son: varios FFP asociados a ASOFIN, ONG financieras que se encuentra agremiadas a FINRURAL FUNDAPRO.

Capítulo 5.

TRABAJO PROPUESTO

SITUACION ACTUAL

El proceso crediticio inicia desde el momento de la promoción hasta el desembolso.

Proceso Crediticio en la otorgación de una Banca Comunal

Generalmente la Banca Comunal se crea en una zona en acción, se exige que el 70% del total de las clientes vivan en la misma zona, en el mismo manzano o radiopor control social así se conocen bien y pueden garantizarse ya que durante el crédito en caso de traslado de domicilio o fuga de alguna de las socias de una banca ellas están ahí para informar y controlar.

Primero se revisara la política vigente y posteriormente la propuesta realizada.

Según el Reglamentode banca Comunal aprobada por el acta de Directorio No 02/2013 de 29 de mayo de 2013indica que el proceso de otorgación de crédito empieza desde el Proceso de promoción, Proceso de Pre Crédito, Procesamiento de Aprobación y Desembolso.

El Proceso Crediticio empieza por la conformación de Banca Comunal que tiene las siguientes características:

A. Conformación de la Banca Comunal

- a) **Número de Integrantes:** La banca comunal debe estar conformada mínimamente por 8 clientes. (Mínimo requerido por la entidad reguladora ASFJ).

b) **Criterios de conformación:**

- ✓ El 100% de las clientas deben conocerse bien sus negocios y domicilios.
- ✓ Clientas con negocio y domicilio en área de influencia, el 70% de las integrantes deben tener su negocio o domicilio en el área o la zona de operaciones asignada al Centro Focal.
- ✓ Pertenencia exclusiva a una Banca Comunal, las clientas no pueden pertenecer a más de una Banca Comunal a la vez.
- ✓ Parentesco, podrán participar dentro de una Banca Comunal familiares, parientes y conyugues siempre y cuando tengan negocios independientes y pertenezcan a Grupos Solidarios diferentes. No está permitida la conformación de Bancas Comunales exclusivamente por integrantes de un mismo grupo familiar.

c) **Grupos Solidarios:** Cada grupo solidario debe estar conformado por un mínimo de 4 clientes y debe tener un **Jefe de Grupo** y las funciones son:

- ✓ **Representar** al Grupo Solidario en el Comité de Créditos.
- ✓ **Organizar** al Grupo Solidario durante los desembolsos y las reuniones de pago.
- ✓ **Conocer el domicilio y negocio** de todos los integrantes del Grupo Solidario y entrega a la tesorera de la Banca Comunal.
- ✓ **Recaudar** las recuperaciones de los integrantes del Grupo Solidario y entrega a la Tesorera de la Banca Comunal.
- ✓ **Resolver** los posibles **problemas** que pueda presentar el Grupo Solidario.

d) **Mesa Directiva:**

La mesa directiva debe estar conformada por los siguientes cargos: Una Presidenta, Una tesorera, Una Secretaria de Actas. Las funciones son las siguientes de acuerdo al cargo:

- ✓ **Presidenta:** *Dirigir* las reuniones de la Banca Comunal, cumpliendo el contrato y las políticas institucionales (Metodología, Proceso, Reglamento Interno)

- ✓ **Tesorera:** *Administrar el dinero* de la Banca Comunal, que consiste en: contar, recibir, anotar, rendir cuentas sobre los movimientos de dinero dentro de la Banca Comunal.
- ✓ **Secretaria de Actas:** *Administrar el cuaderno de actas* (control de asistencia, redacción de actas).

La vigencia de estos cargos puede ser de tres a seis ciclos aproximadamente 3 años.

e) **Comité de Créditos.**

El comité de créditos se conformara de acuerdo al número de integrantes de la banca comunal y de las siguientes formas:

- Si el número de integrantes es menor a 10 clientes, todos los integrantes de la banca comunal aprueba los montos.
- Si el número de clientes es mayor a 10 clientes aprueba los montos la mesa Directiva y los Jefes de Grupos.

Cada integrante tiene voz y voto e igualdad de derechos.

f) **Participación del Personal de Pro Mujer en la aprobación de crédito**

Tiene la atribución de observar la aprobación de los créditos cuando verifica el incumplimiento a alguna política y/o si se detectan riesgos.

El Jefe de Centro Focal participa como guía, promoviendo a que la banca comunal tome decisiones adecuadas. En caso de ausencia del Jefe de Centro Focal puede participar un Asesor de banca Comunal del mismo centro focal que no tenga relación con la banca comunal con autorización del Jefe Regional de Banca Comunal.

g) **Funciones del Comité de Crédito:**

Evalúa, acuerda y aprueba los montos de crédito a ser otorgados a cada clienta de la Banca Comunal en base al cumplimiento de la política crediticia.

La evaluación considera el análisis de información de clientas obtenidas durante la Verificación de Negocio y Domicilio, consulta a informes confidenciales y análisis del historial/Record crediticio en renovaciones.

h) Requisitos Generales:

El responsable de la conformación de la banca comunal verifica que la clienta cuente con los siguientes requisitos:

1. Fotocopia de carnet de identidad vigente.
2. No debe presentar antecedentes negativos en la central de riesgos interna (CRI) y en el Buro de Información crediticia (BIC) al momento de consulta.
3. La edad para acceder a un crédito debe ser de 18 hasta 65 años cumplidos.
4. Factura de pago (original o fotocopia) de consumo de alguno de los siguientes servicios, con vigencia no mayor a 90 días, puede ser: factura de luz, agua o gas domiciliario.
5. Fotocopia de carnet de identidad vigente del o los beneficiario(s) del seguro de vida.

B. PROCESO DE PRE CREDITO

El objetivo de este proceso es establecer los lineamientos para realizar la capacitación inicial y la solicitud de crédito de una Banca Comunal.

1. Charla Informativa y Capacitación Inicial

La capacitación inicial se realizara en la solicitud de crédito realizada por el asesor de crédito en base a la guía de facilitadores que será evaluada por la Jefe de Centro Focal.

Durante la capacitación inicial se realizara:

- ✓ Organización de la Banca Comunal (Nombre de la Banca Comunal)
- ✓ Elección de Jefe de Grupos Solidarios
- ✓ Elección de la Mesa Directiva.

2. Historial Crediticio y endeudamiento total

Para procesar toda solicitud de crédito en banca comunal se realizara la consulta previa a la Central de Riesgos Interna de Pro Mujer (CRI) y al Buro de Información Crediticia (BIC-INFOCRED)

El asesor de banca comunal debe analizar la información registrada en la central de riesgos interna (CRI) y buro de información crediticia (BIC) y analizar los limites de endeudamiento total fijados en la Política General de Créditos de Pro Mujer para cada una de las integrantes de la Banca Comunal.

3. Endeudamiento en entidades financieras

Se aplicaran los siguientes criterios:

- ✓ Numero de entidades financieras
- ✓ Monto de endeudamiento a saldo de capital.

4. Verificación de Domicilios y Negocios

La verificación de domicilio y negocio debe ser realizada por el Asesor de Banca Comunal conjuntamente con las Jefas de Grupo Solidario. La Mesa Directiva participa en la verificación cuando se realiza a las Jefas de Grupo y firma la Ficha de la Cliente.

El asesor de banca comunal y las Jefas de Grupo Solidario deben firmar la Ficha de la Clienta en constancia de realizada la verificación.

La verificación del domicilio y negocio se realizara bajo los siguientes criterios:

- a. Al 100% de las clientas cuando se trate de una banca comunal nueva.
- b. Para la renovación de Bancas Comunales se considerará:
 - 100% de clientas nuevas
 - 20% de clientas antiguas y adicionalmente aquellas que presenten alguna o varias de los siguientes criterios.
 - Han tenido dificultades de pago.

- Que han cambiado de dirección de domicilio y/o negocio
- Que han cambiado de actividad económica
- Clientas que obtengan crédito igual o mayor a Bs. 10.000 en Banca Comunal.
- Clientelas que tengan un endeudamiento en el sistema mayor a los Bs. 100.000.
- 100% cuando la Banca Comunal ha cambiado de Asesor de Banca Comunal (la verificación se efectuara en cada renovación de crédito).

5. Resolución de Crédito

Todas las operaciones de crédito son aprobadas mediante el Formulario de Solicitud/Resolución de Crédito Regular que debe detallar:

- Monto total aprobado.
- Fecha de desembolso.
- Fecha en la que se realiza el primer pago.
- Firmas de instancia de aprobación.

El proceso de procesamiento y aprobación lo realiza el COMITÉ DE CREDITO, ASESOR DE CREDITO Y JEFE DE CENTRO FOCAL.

Esta resolución debe estar identificada la Mesa Directiva, Jefe de Grupos, montos desembolsados en el ciclo anterior, saldo de ahorro inicio del presente ciclo, como indica en el punto criterios de conformación.

C. DESEMBOLSO

El objetivo es establecer los lineamientos a ser aplicados antes de efectuar el desembolso de operaciones de crédito de Banca Comunal.

1. Verificación de Asistencia de integrantes de la Banca Comunal

El Jefe de Centro Focal debe verificar la asistencia de todas las integrantes de la Banca Comunal antes de aprobar el crédito en el sistema y verificar que cada integrante porte su cedula de identidad vigente.

La Secretaria de Actas debe registrar la nomina de las integrantes asistentes a la reunión de Desembolso y llenar el cuaderno de actas de acuerdo al orden del día.

2. Verificación de Procesamiento

El encargado operativo (y/o Jefe de Centro Focal en ausencia del Encargado Operativo) debe verificar la consistencia de la información digitada en el sistema con la documentación de la carpeta operativa, utilizando un Formulario de verificación de la Carpeta Operativa, con los siguientes criterios:

- Información y documentación general de la clienta.
- Condiciones del crédito.
- Información de la Mesa Directiva de la Banca Comunal.
- Revisión de los informes confidenciales del CRI y BIC y cumplimiento de la normativa de informes confidenciales.
- Revisión de la aprobación en la Solicitud/Resolución de créditos
- En una renovación de créditos deberá revisar la última planilla de pago del ciclo, la cual debe estar cancelada y la penúltima planilla de pago que debe estar conciliada.

3. Emisión de documentos de desembolso

Los documentos que el encargado operativo debe emitir automáticamente del sistema son los siguientes:

- Comprobante de desembolso.
- Contrato de Préstamo.
- Planes de pagos por clienta y por Banca Comunal.
- Formulario de Seguro de desgravamen.

- Contrato de Salud.

4. Modificación del numero de integrantes de la Banca Comunal

El Jefe de Centro Focal podrá modificar el numero de integrantes de la Banca Comunal antes de la emisión de los documentos de desembolso en el sistema cuando alguna (s) de las cliente (s) desistan de la Solicitud de Crédito, velando siempre por mantener el numero mínimo de clientas reherido y sin debilitar la integración de la Banca Comunal.

5. Verificación y firma de documentos de desembolso

El encargado operativo verifica que se encuentra todos los integrantes de la Banca Comunal e individualmente constata su presencia con la cédulas de identidad.

6. Contrato de préstamo

Toda operación de crédito deberá estar respaldada mediante un contrato de préstamo firmado por los contratantes.

7. Autorización de desembolso

El cajero podrá realizar el desembolso una vez que se cuente con el Comprobante de Desembolso en efectivo debidamente firmada por el Encargado Operativo.

8. Distribución de desembolsoa las integrantes de la Banca Comunal

La mesa directiva en coordinación con las Jefes de Grupo Solidario debe hacer entrega del desembolso cada integrante de la Banca Comunal en presencia del Jefe de Centro Focal y/o Encargado Operativo.

CUADRO RESUMEN

Por procesos

1. Proceso de Pre Crédito (Asesor de Crédito)

DIA 2	TIEMPO UTILIZADO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS
	60 minutos	Capacitación inicial	CARTILLA DE CAPACITACION PRE CREDITO
	15 minutos	Analiza el endeudamiento de los clientes	INFOCREDS Historial crediticio externo e interno de cada socia.
		Verificación de domicilios y negocios	FICHA DE SOCIA NUEVA Y CROQUIS
	45 minutos	Prepara la carpeta Operativa	FICHA DE SOCIA, SOLICITUD DE CREDITO, CONSULTA DE CENTRAL DE RIESGOS, HOJA DE EVALUACION DE SOCIA NUEVA, CARATULAS. FOTOCOPIA DE CARNET VIGENTE, FACTURAS DE LUZ O AGUA O GAS, FOTOCOPIA DEL BENEFICIARIO PARA EL SEGURO DE DESGRAVAMEN.
TOTAL	120 MINUTOS	2 HORAS	

2. Procesamiento y Aprobación(Jefe de Centro Focal)

DIA3	TIEMPO UTILIZADO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS
	20 minutos	Revisa la carpeta operativa para la aprobación.	Carpeta Operativa
	15 minutos	Se evalúa la capacitación inicial.	Ficha de evaluación de BC nueva.
	25 minutos	Prepara la carpeta Operativa, regulariza las observaciones de la carpeta operativa	Solicitud/Resolución de crédito. (Hoja 1 y 2).
	20 minutos	Aprueba los montos solicitados	
TOTAL	85 MINUTOS	1 HORAS Y 25 MINUTOS	

3. Desembolso (Encargado Operativo- Cajero)

DIA 4	TIEMPO UTILIZADO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS
	15 minutos	Revisa la documentación de la carpeta operativa	Carpeta Operativa
	20 minutos	Transcribe los datos generales de las socias de la carpeta operativa coloca el monto a desembolsar	Carpeta Operativa
	10 minutos	Verificación de asistencia de integrantes de la banca comunal	Lista de todas las socias comparado con la solicitud de crédito
	20 minutos	Verificación de procesamiento	Formulario de verificación de la carpeta operativa.
	15 minutos	Emisión de documentos de desembolso	Comprobante de desembolso Contrato de préstamo Formulario de seguro de desgravamen Contrato de salud.
	30 minutos	*Modificación del numero de integrantes de la BC	Solicitud de Crédito
	15 minutos	Verificación y firma de documentos de desembolso	Cedula de Identidad
	10 minutos	Contrato de Préstamo	Contrato firmado
		Prepara la carpeta Operativa	Carpeta Operativa
	65 minutos	Distribución de desembolso a las integrantes de la BC.	
TOTAL	200 MINUTOS	3HORAS Y 20 MINUTOS	

*En caso de modificación se realizara nuevamente el proceso de impresión por el número de préstamo ya que todos los documentos están codificados, y se tendrá que rehacer la solicitud de crédito donde están inscritas las 8 socias ya que esta no debe tener ningún borrón ni tachadura.

4. Distribución de desembolso a las integrantes (Jefe de Centro Focal)

DIA	TIEMPO UTILIZADO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS
4	20 minutos	Una representante de la mesa (Presidenta, Tesorera y Secretaria) recoge de caja el monto total a desembolsar.	Autorización de desembolso
	15 minutos	Se reúne todas en la sala de desembolso y se prepara el reglamento interno de la Banca Comunal.	Libro de actas
	15 minutos	Se posesiona a la mesa directiva en caso de ser nueva.	
	15 minutos	Se realiza la lectura del contrato de la Banca Comunal	Contrato firmado
	10 minutos	La Mesa Directiva realiza la distribución del dinero, primero a las Jefas de Grupo quienes posteriormente redistribuyen a las socias, bajo la supervisión del Jefe de Centro Focal.	Autorización de desembolso.
TOTAL	75 MINUTOS	1 HORA Y 15 MINUTOS	

CUADRO RESUMEN DEL PROCESO DE OTORGACION DE CREDITO

de manera resumida el total del proceso

ACTOR	TIEMPO UTILIZADO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
ASESOR DE CREDITO	60 minutos	Capacitación inicial	CARTILLA DE CAPACITACION PRE CREDITO (capacitación para socias nuevas)
ASESOR DE CREDITO	15 minutos	Analiza el endeudamiento de los clientes	INFOCREDS Historial crediticio externo e interno de cada socia.
		Verificación de domicilios y negocios	FICHA DE SOCIA Y CROQUIS
ASESOR DE CREDITO	45 minutos	Prepara la carpeta Operativa, regularización hoja de	FICHA DE SOCIA, SOLICITUD DE CREDITO, CONSULTA DE CENTRAL DE RIESGOS, HOJA DE EVALUACION DE SOCIA NUEVA, CARATULAS. FOTOCOPIA DE CARNET VIGENTE, FACTURAS DE LUZ O AGUA O GAS, FOTOCOPIA DEL BENEFICIARIO PARA EL SEGURO DE DESGRAVAMEN.
JEFE DE CENTRO FOCAL	20 minutos	Revisa la carpeta operativa para la aprobación.	Carpeta Operativa
JEFE DE CENTRO FOCAL	15 minutos	Se evalúa la capacitación inicial.	Ficha de evaluación de BC nueva.
JEFE DE CENTRO FOCAL	25 minutos	Regulariza los observaciones de la Carpeta Operativa	Solicitud/Resolución de crédito. (Hoja 1 y 2).
ASESOR DE CREDITO	25 minutos	Aprueba los montos solicitados, se anota en la Solicitud de Crédito	
ENCARGADO OPERATIVO	15 minutos	Revisa la documentación de la carpeta operativa	Carpeta Operativa
CAJERO	20 minutos	Transcribe los datos generales de las socias de la carpeta operativa coloca el monto a desembolsar	Carpeta Operativa

JEFE DE CENTRO FOCAL	10 minutos	Verificación de asistencia de integrantes de la banca comunal	Lista de todas las socias comparado con la solicitud de crédito
ENCARGADO OPERATIVO	20 minutos	Verificación de procesamiento	Formulario de verificación de la carpeta operativa.
ENCARGADO OPERATIVO	15 minutos	Emisión de documentos de desembolso	Comprobante de desembolso Contrato de préstamo Formulario de seguro de desgravamen Contrato de salud
JEFE DE CENTRO FOCAL	30 minutos	*Modificación del número de integrantes de la BC	Solicitud de Crédito
ENCARGADO OPERATIVO	15 minutos	Verificación y firma de documentos de desembolso	Cedula de Identidad
ENCARGADO OPERATIVO	10 minutos	Contrato de Préstamo	Contrato firmado
JEFE DE CENTRO FOCAL	65 minutos	Distribución de desembolso a los integrantes de la BC.	
TOTAL	405 MINUTOS	6 HORAS Y 45 MINUTOS	

*En caso de modificación se realizara nuevamente el proceso de impresión por el número de préstamo ya que todos los documentos están codificados, y se tendrá que rehacer la solicitud de crédito donde están inscritas las 8 socias ya que esta no debe tener ningún borrón ni tachadura.

i) Distribución de desembolso a las integrantes de la Banca Comunal

ACTOR	TIEMPO UTILIZADO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS
JEFE DE CENTRO FOCAL	20 minutos	Una representante de la mesa (Presidenta, Tesorera y Secretaria) recoge de caja el monto total a desembolsar por la Banca Comunal.	Autorización de desembolso
JEFE DE CENTRO FOCAL		Se reúne todas en la sala de desembolso y se prepara el reglamento interno de la Banca Comunal.	Libro de actas
JEFE DE CENTRO FOCAL	10 minutos	Se posesiona a la Mesa Directiva.	Cartilla
JEFE DE CENTRO FOCAL	15 minutos	Se realiza la lectura del contrato de la Banca Comunal	Contrato firmado
JEFE DE CENTRO FOCAL	20 minutos	La Mesa Directiva realiza la distribución del dinero, primero a las Jefas de Grupo quienes posteriormente redistribuyen a las socias, bajo la supervisión del Jefe de Centro Focal.	Autorización de desembolso.
<i>TOTAL</i>	65 MINUTOS	1 HORA Y 5 MINUTOS	

INSTRUMENTOS UTILIZADOS:

1. HOJA DE CONSULTA DE CENTRAL DE RIESGOS



HOJA DE CONSULTA DE CENTRAL DE RIESGOS

BC-011-11076

INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO

Fecha: / / 20

Centro Focal : Asesor(a) de B.C. :

Banca Comunal : Ciclo : Código BC:

No.	Nombres y Apellidos	No. de Cédula de Identidad	Firma	Observaciones
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

Todas las personas registradas en la Hoja de Consulta de Central de Riesgos, autorizamos a Pro Mujer a solicitar información en cuanto a nuestro endeudamiento en el Sistema Financiero Nacional a través de la Central de Riesgos de cualquier Institución.

Autorizado y revisado por:

Consultado por:

Firma y sello:

Firma y sello:

Este instrumento sirve para registrar nombre y apellido, número de carnet y firmas de las socias adjuntando la fotocopia de carnet de identidad, esto es la autorización de la socia para poder consultar en la central de Información Interna Crediticia (CRI) central interna de PRO MUJER actualizado cada 24 horas y la Central Externa (INFOCRED) datos actualizados al 20 de cada mes.

Los datos registrados son:

En la parte superior: Fecha de solicitud, Centro Focal, nombre del Asesor de Crédito solicitante, Banca Comunal, Ciclo vigente, Código de Banca Comunal.

En la parte inferior: escrito “...autorizamos a Pro Mujer a solicitar información en cuanto a nuestro endeudamiento...”.

Autorizado y revisado por: (Asesor que solicita la información) y Consultado por: firma y sello por el personal autorizado para la revisión.

La hoja de consulta es transcrita en forma manual y no puede tener borrones ni tachaduras.

2. FICHA DE SOCIA.



FICHA DE SOCIA

BC-019 1d2 / 11076

INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO

A. DATOS DE LA SOCIA

Fecha: / / 20.....

A.1. DATOS DE BANCA COMUNAL

Centro Focal:
 Banca Comunal:
 Ciclo B.C.:
 Grupo Solidario:
 Ciclo Socia:
 Fecha Ingreso Socia:

A.4. DATOS DEL HOGAR Y DOMICILIO

¿Cuántas personas viven habitualmente en su mismo hogar, incluyendo a usted?
 Departamento: Ciudad:
 Calle: Número: Zona:
 Tiempo de vivir en su domicilio actual: meses
TENENCIA:
 PROPIO ANTICRÉTICO ALQUILER
 CUIDADORA POSANDO/FAMILIAR OTRO

A.2. DATOS DE SOCIA

Apellidos: Paterno, Materno o del Esposo:
 Nombres:
DOCUMENTO DE IDENTIDAD
 C.I. RUN CERTIFICADO DE NACIMIENTO
 RUN OTROS:
 No. EXT:
 Lugar nacimiento:
 Fecha nacimiento:
 Edad:
 Teléfono / celular:

ESTADO CIVIL

CASADA VIUDA SOLTERA
 UNIÓN LIBRE DIVORCIADA

A.5. DATOS DE SU NEGOCIO PRINCIPAL

UBICACIÓN (DETALLES DE SU NEGOCIO PRINCIPAL)
 Departamento: Ciudad:
 Calle: Número: Zona:
CARACTERÍSTICAS DE SU NEGOCIO PRINCIPAL
 UBICACIÓN Domiciliar Ambulante Puesto Fijo
 TENENCIA Propio Prestado Alquilado Otro
 RUBRO Comercio Servicio Producción Otro
 TIEMPO DE NEGOCIO: MESES:
 TIPO DE NEGOCIO:

EN CASO DE NEGOCIO AMBULANTE:

FERIAS									
DÍAS									
HORARIO									

A.3. DATOS DE CÓNYUGE O PAREJA CONVIVIENTE

Apellidos: Paterno, Materno o del Esposo:
 Nombres:
DOCUMENTO DE IDENTIDAD
 C.I. RUN CERTIFICADO DE NACIMIENTO
 RUN OTROS:
 No. EXT:

A.6. DATOS PARA SEGURO PLAN TRANQUILIDAD - BENEFICIARIOS

Primarios:	Nombre	Parentesco	%

Autorizo a Pro Mujer solicitar información en cuanto a mi endeudamiento en el Sistema Financiero Nacional a través de la Central de Riesgos de cualquier institución.

Este documento es una Declaración Jurada

MONTO SOLICITADO: DESTINO DEL CRÉDITO:

 Nombre y Firma de la Socia

En fecha: / / 20....., se realizó la verificación del domicilio y negocio de la socia.
 Nombre y Firma de la Jefa de Grupo Solidario



CROQUIS DE UBICACIÓN DE DOMICILIO Y NEGOCIO

BO-09-2017-11826
INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO

I. DEL DOMICILIO

I. DEL NEGOCIO

Firma de la Socia

La ficha de socia es el registro de los datos generales de las socias este documento está dividida en 6 partes:

- I. ***Datos de la Banca Comunal***, se registra Nombre del Centro Focal, Banca Comunal, Ciclo BC, Grupo Solidario, Ciclo Socia, Fecha de ingreso Socia.
- II. ***Datos de socia***, se registra nombre y apellido de la clienta, numero de carnet de identidad, lugar y fecha de nacimiento, edad, teléfono, estado civil.
- III. ***Datos de conyugue o pareja conviviente***, nombre y apellido del esposo o conyugue, numero de carnet.
- IV. ***Datos del Hogar y domicilio***, se registra la dirección del domicilio, numero de personas que viven con la clienta, tiempo de vivencia en el domicilio declarado, la tenencia del bien.
- V. ***Datos de su negocio principal***, se registra la dirección del negocio de mayor giro, tenencia del mismo y rubro, tiempo del mismo y el tipo donde detalla específicamente que negocio realiza.
- VI. ***Datos para el seguro plan tranquilidad-beneficiarios***, nombre y apellido parentesco y porcentaje de la beneficiaria del seguro.

En la *parte inferior* indica una narración **“Autorizo a Pro Mujer solicitar información en cuanto a mi endeudamiento en el Sistema Financiero Nacional a través de la Central de Riesgos de cualquier Institución”** Este documento es una Declaración Jurada.

Monto solicitado, **firma** de la socia (anverso y reverso) y de Jefe de Grupo en constancia de la verificación de domicilio esto se repite en cada ciclo.

En parte posterior esta el ***CROQUIS DE UBICACIÓN DE DOMICILIO Y NEGOCIO*** finalizando con la firma de la socia nuevamente. La clienta declarara la dirección actual al momento de desembolsar el dinero.

3. ACTUALIZACION DE DATOS DE FICHA DE SOCIA

pro mujer
Desde la Federación

ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE FICHA DE SOCIA

INSTITUCIÓN FINANCIERA DE OPORTUNIDAD

A - I- DATOS DE LA SOCIA

Nombre de la Socia: _____ Ciclo B.C.: _____ Ciclo Socia: _____

Monto Solicitado: _____ Destino del Crédito: _____ Firma Socia: _____

Domicilio - calle o av.: _____ zona, barrio: _____ número: _____ Teléfono / celular: _____

Negocio - calle o av.: _____ zona, barrio: _____ número: _____ Teléfono / celular: _____

A - II- SEGURO PLAN TRANQUILIDAD - DATOS DEL BENEFICIARIO

Nombre	Parentesco	Porcentaje
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

A - III- DATOS DE VERIFICACIÓN DE DOMICILIO Y/O NEGOCIO

_____/_____/20__	Asesoría de Grupo Solidario Firma	_____/_____/20__	Asesoría de Banca Comunal Firma y sello
Fecha de Verificación D: [] N: []		Fecha de Verificación D: [] N: []	

B - I- DATOS DE LA SOCIA

Nombre de la Socia: _____ Ciclo B.C.: _____ Ciclo Socia: _____

Monto Solicitado: _____ Destino del Crédito: _____ Firma Socia: _____

Domicilio - calle o av.: _____ zona, barrio: _____ número: _____ Teléfono / celular: _____

Negocio - calle o av.: _____ zona, barrio: _____ número: _____ Teléfono / celular: _____

B - II- SEGURO PLAN TRANQUILIDAD - DATOS DEL BENEFICIARIO

Nombre	Parentesco	Porcentaje
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

B - III- DATOS DE VERIFICACIÓN DE DOMICILIO Y/O NEGOCIO

_____/_____/20__	Asesoría de Grupo Solidario Firma	_____/_____/20__	Asesoría de Banca Comunal Firma y sello
Fecha de Verificación D: [] N: []		Fecha de Verificación D: [] N: []	

C - I- DATOS DE LA SOCIA

Nombre de la Socia: _____ Ciclo A.C.: _____ Ciclo Socia: _____

Monto Solicitado: _____ Destino del Crédito: _____ Firma Socia: _____

Domicilio - calle o av.: _____ zona, barrio: _____ número: _____ Teléfono / celular: _____

Negocio - calle o av.: _____ zona, barrio: _____ número: _____ Teléfono / celular: _____

C - II- SEGURO PLAN TRANQUILIDAD - DATOS DEL BENEFICIARIO

Nombre	Parentesco	Porcentaje
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

C - III- DATOS DE VERIFICACIÓN DE DOMICILIO Y/O NEGOCIO

_____/_____/20__	Asesoría de Grupo Solidario Firma	_____/_____/20__	Asesoría de Banca Comunal Firma y sello
Fecha de Verificación D: [] N: []		Fecha de Verificación D: [] N: []	



**CROQUIS DE UBICACIÓN
DE DOMICILIO Y NEGOCIO**

IC-0420/1991

República Paraguaya de Occidental

A - IV.- CROQUIS DE UBICACIÓN:			DOMICILIO	NEGOCIO		

Firma de la Sotia

B - IV.- CROQUIS DE UBICACIÓN:			DOMICILIO	NEGOCIO		

Firma de la Sotia

C - IV.- CROQUIS DE UBICACIÓN:			DOMICILIO	NEGOCIO		

Firma de la Sotia

Este formulario esta dividida en 3 partes es decir sirve para tres ciclos. En cada ciclo se repite: datos de la socia, monto solicitado y **firma** de la socia, seguro plan tranquilidad-datos del beneficiario en caso de cambio, datos de verificación de domicilio y negocio se adjunta la firma de la Jefa de Grupo y Asesor (a) de créditos.

En la parte posterior croquis de ubicación de domicilio y negocio en caso de cambio de domicilio.

4. FICHA DE EVALUACION BANCA COMUNAL NUEVA O SOCIA NUEVA

pro mujer
Desde lo Público hacia lo Privado

**FICHA DE EVALUACIÓN
BANCA COMUNAL NUEVA o SOCIA NUEVA**

Institución Financiera de Desarrollo

Banca Comunal: _____ o nombre y apellido de la socia nueva: _____
Lugar y fecha: _____ / _____ / 20__

Hacer las preguntas a la Banca Comunal o a la Socia Nueva, marcar las respuestas con una "X" en los cuadros, contar el número de "X" por pregunta para obtener el resultado.

PREGUNTAS		PUNTOS
1. ¿Qué es Pro Mujer?	Pro mujer es una institución que presta servicios de: <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Crédito <input type="checkbox"/> Ahorro	(4 puntos)
2. ¿Qué es la Banca Comunal?	La Banca Comunal es: <input type="checkbox"/> Un grupo de mujeres que se garantizan entre sí <input type="checkbox"/> Reciben crédito y atención en salud, ahorros <input type="checkbox"/> Asisten a reuniones y se capacitan	(3 puntos)
3. ¿Cuáles son las características de las mujeres participantes de la Banca Comunal?	<input type="checkbox"/> Edad entre 18 a 65 años <input type="checkbox"/> Deben pertenecer a un grupo y están dispuestas a garantizarse <input type="checkbox"/> Tienen documento de identidad vigente <input type="checkbox"/> Que vivan o tengan su negocio cerca del Centro Focal <input type="checkbox"/> Tienen interés en capacitarse y desean superarse <input type="checkbox"/> Que tengan buenos antecedentes crediticios	(6 puntos)
4. ¿Qué es la Garantía Solidaria, Mancmunada e Indivisible?	<input type="checkbox"/> Garantía Solidaria es la voluntad de garantizarse entre todas <input type="checkbox"/> Garantía Mancmunada es el compromiso de pago de toda la Banca Comunal (si una no paga, pagan todas) <input type="checkbox"/> Garantía Indivisible, ninguna socia puede liberarse de la deuda hasta que se cancele el total del crédito	(3 puntos)
5. ¿Cómo está conformada una Banca Comunal?	<input type="checkbox"/> Asamblea General: integrado por todas las socias de base <input type="checkbox"/> Mesa Directiva: integrada por la Presidenta, Tesorera y Secretaria de Actas <input type="checkbox"/> Comité de Crédito: integrado por la Mesa Directiva y las Jefe de Grupo (puede ser en plenaria)	(3 puntos)
6. ¿Quiénes pueden utilizar el consultorio de salud del centro focal?	<input type="checkbox"/> La socia <input type="checkbox"/> Sus hijos menores de 18 años <input type="checkbox"/> Su esposo	(3 puntos)
7. ¿Cuáles son las atenciones que recibirá en el control preventivo?	<input type="checkbox"/> Examen de mamas <input type="checkbox"/> Examen de Papanicolaou <input type="checkbox"/> Control de Presión Arterial <input type="checkbox"/> Control de IMC (peso, talla) <input type="checkbox"/> Control de azúcar en la sangre	(5 puntos)
8. ¿Cuáles son los días de atención del consultorio?	<input type="checkbox"/> De lunes a viernes	(1 punto)
9. ¿Cuáles son las dificultades que puede atravesar la Banca Comunal?	<input type="checkbox"/> Falta de la cuota de una socia <input type="checkbox"/> Derriso del crédito (buscar para otra persona)	(2 puntos)
10. ¿Qué se debe hacer para resolver las dificultades de la Banca Comunal?	<input type="checkbox"/> Si falta una cuota de una socia la banca comunal debe cubrirlo <input type="checkbox"/> Una vez efectuado el pago de la Banca Comunal, se buscará a la socia ausente para que cancele su pago	(2 puntos)
TOTAL		

Calificación de 25 a 31 (80% - 100%): Buena; la Banca Comunal progresa con el proceso de Desarrollo, SE FELICITA.
Calificación de 18 a 24 (60% - 80%): Regular; se aclara las dudas a la B.C. y se progresa con el proceso de Desarrollo.
Calificación de 0 a 17 (0% - 54%): Reforzar la capacitación; se capacita a la B.C. en los temas que le faltaron (CASO CONTRARIO) SIGNIFICA REICID, luego se progresa con el proceso de Desarrollo.

Asesor de Crédito Jefe de Centro Focal Mesa Directiva Socia Nueva

En caso de tener una clienta **nueva** debe ser capacitada en el tema de garantías, requisitos, condiciones del crédito, servicios ofrecidos, para asegurarse que la clienta pudo asimilar se realiza un examen oral, realizando la encuesta sobre los temas capacitados, de las respuestas obtenidas se llena el formulario dando como resultado un total, en caso de obtener el 80% - 100% se felicita, 60%-80% se aclara dudas y en caso de obtener 0%-54% se refuerza la capacitación en los temas que lo requieran, luego se prosigue con el desembolso.

Como constancia firma el Asesor de crédito, Jefe de Centro Focal, Mesa Directiva y **firma** de la clienta.

5. SOLICITUD/RESOLUCION DE CREDITO REGULAR (HOJA 1)

pro mujer
Banco & Ahorro Vta.

SOLICITUD / RESOLUCIÓN DE CRÉDITO REGULAR (Hoja 1 de)

Institución Financiera en Dominio

1) DATOS GENERALES

Banco Central: _____ Cédula de Banco Central: _____ Cédula de Banco Central: _____
 Cédula a nombre de: _____ Cédula de identidad: _____ Cédula de identidad: _____
 Cédula de: _____ Cédula de: _____ Cédula de: _____
 Nombre de Banco Central / Tipo: _____ Cédula de Banco Central: _____
 Banco Adyacente por: _____

2) CONDICIONES DEL CRÉDITO


Monto Solicitado por el: _____ Fecha de Ejecución: _____ Monto de Pago: _____
 Monto Adyacente por: _____ Fecha de Ejecución: _____ Monto de Pago: _____

3) DATOS DE LA SOLA

Nº	C.I. - DNI	Apellidos - Nombres - Apellidos	Estado Civil	Profesión	Fecha de Nacimiento	Fecha de Ejecución	Monto de Pago	Monto de Pago		Monto Solicitado	Monto Solicitado
								Monto Solicitado	Monto Solicitado		

CIB 1710

SOLICITUD/RESOLUCION DE CREDITO REGULAR (HOJA 2)



pro mujer
Desde Ti, Podemos Más

SOLICITUD / RESOLUCIÓN DE CRÉDITO REGULAR (Hoja **de** **)**

Batallasol, Francisco de Oropesa

EL DATOS DE LA SOCIA

Nº EL / OROSA

Apellidos, Primer, Segundo y Tercer Apellido

Nombre

Domicilio con Manifiesto de Dirección y Fecha de Emisión del Documento	Acciones de la Socia	Categorías de Acciones				Duración del Crédito (Ej: 24 Meses)	Monto del Salvoconducto	Monto Acreditado por Crédito del Crédito	Observaciones
		Acción de Ahorro	Acción de Consumo	Acción de Inversión	Acción de Negocio				

FECHA DE EMISIÓN DEL CRÉDITO

Procedimientos				Sociedades			
Formal	Informal	Formal	Informal	Formal	Informal	Formal	Informal

Fecha de Emisión del Crédito Regular: / /

Fecha de Emisión del Crédito Regular: / /

Fecha de Emisión del Crédito Regular: / /

Este formulario igual que el resto es transcrito manualmente en caso de error se deberá rehacer, no se acepta tachaduras ni enmiendas. Los datos de registro están divididos en tres partes: Datos generales, Condiciones del Crédito y Datos de la Socia.

En **datos generales**, datos generales de la banca comunal, del centro focal y del asesor de crédito.

En **condiciones de crédito**, monto aprobado, tasa de interés, modalidad de pago si son catorcenales o mensuales, plazo, fecha de primer pago y horario de atención.

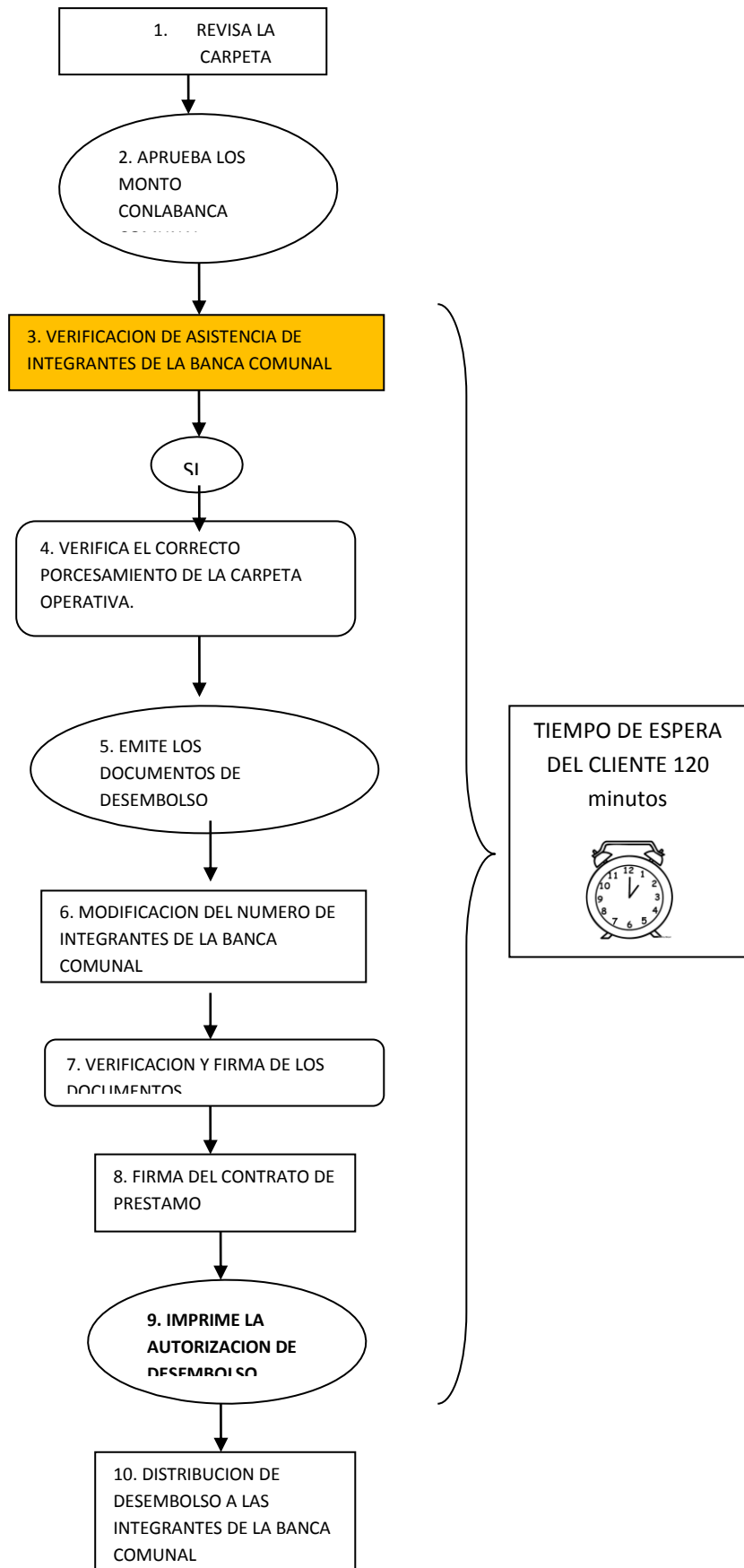
En **datos de la socia**, nombre y apellido de la socia, numero de carnet de identidad, identificación si la socia es Presidenta, Tesorera, Secretaria, Jefa de Grupo, crédito anterior, saldo de ahorro, inasistencias o moras, destino de crédito si es Capital de Trabajo, Insumos, Materia Prima u otro, monto solicitado, monto aprobado por la Mesa Directiva y firmas de todas y cada una.

En la hoja 2 la Mesa Directiva firma como comité de crédito en constancia de aprobación de los montos, firma del Asesor de Crédito y firma de la Jefe de Centro Focal como constancia de revisión, firma del encargado operativo constancia de revisión y firma del transcriptor constancia de realizado. Finalmente esta el total a desembolsar y el porcentaje de verificación y fecha de entrega de la carpeta operativa.

NOTA.

Hasta este momento la socia firmo 5 veces y la mesa directiva 6 veces. En el momento del desembolso la socia firma 6 veces más y la mesa directiva 10 firmas más.

GRAFICA DEL TRABAJO DE JEFE DE CENTRO FOCAL Y POSTERIOR DESEMBOLSO



COMENTARIOS

Pro Mujer vio necesario preparar los formularios para el buzón de sugerencia y reclamos antes de iniciar con el Punto de Reclamo. (Anexo1)

Según los datos obtenidos de noviembre del año 2013 indican el 9.8% se quejan de desembolsos muy lentos en estos formularios muchos de los clientes de diferentes sucursales y lugares del país indican que uno de los problemas críticos es la tardanza en el momento de desembolso y el maltrato a las clientes. (Ver anexo1) Literalmente el resultado del buzón de diciembre 2013 indica “Desembolsos lentos”, “Burocracia y papeleo excesivo afectan al cumplimiento de la misión/Burocracia en la atención”. De un total de 180 formularios el 13% se refiere a este tema. (Ver anexo 2). En marzo del presente año (2014) aumentan mas un 23.3% de los participantes en el buzón se quejan de desembolsos lentos, estos datos con una miscelánea de diferentes sucursales de Pro Mujer. (Ver Anexo 3)

Ejemplo:

En una prueba de procesos organizada por Oficina Central se vio el desembolso de una Banca Comunal BOLIVIA, la carpeta ya preparada para ser procesada con los documentos al día, montos aprobados, capacitación inicial realizada, solo el proceso de desembolso cumpliendo los tiempos establecidos y cumpliendo los procesos en orden como esta descrito en política de créditos tardo cinco horas, este tiempo utilizado en la revisión, transcripción y entrega de efectivo.

Se realizo una pequeña encuesta a los compañeros que trabajan en el día a día señalan que los problemas son los procesos e instrumentos el 90% indica que estos son los problemas y el 10% indican que son los requisitos muchas veces las clientas no traen la documentación completa y se tiene que retrasar el desembolso, o realizar reuniones extraordinarias. Los procesos en la política debe ser analizada. (Anexo 1)

La propuesta esta enfocada en mejorar los instrumentos utilizados y posteriormente ajustar los procesos crediticios en el desembolso del préstamo.

AJUSTES PROPUESTOS A LOS INSTRUMENTOS DE OTORGACION DE CREDITO EN BANCAS COMUNALES.

1. Ficha de socia nueva propuesta

Se propone que la ficha de socia sea un documento para recoger los datos generales y necesarios de los clientes y a la vez este pueda ser actualizado constantemente conforme declare el cliente el cambio de domicilio o dirección del negocio.

Primero: Los datos declarados no solo serán información sino una declaración jurada y firmada por el cliente.

Segundo: Para no actualizar toda las fichas de solicitudes en el día del desembolso, la socia tendrá 48 horas para actualizar sus datos en caso de cambio de domicilio o dirección del negocio. Para que tenga seriedad deberá incluirse una cláusula del Contrato de Préstamo y también darle una sanción en caso de incumplimiento será registrada(o) en la Central Interna de PRO MUJER como “socia no confiable”.

Tercero: Se debe dar una charla convincente de la función del Jefe de Grupo ya que ella firma todos los ciclos la ficha de sus compañeras de su Grupo Solidario, declarando haber realizado la verificación de domicilio y negocio. Tanto ella como sus compañeras realizan el **control social**, en caso de cambio de domicilio de cualquiera de sus compañeras de la Banca Comunal ella debe ser la primera en conocer el dato para informar a la asesora y exigir que la socia pueda actualizar sus datos entregando sus facturas actuales.

Cuarto: Al momento de solicitar un re préstamo se podrá **imprimir** la ficha de socia ya que el sistema esta alimentado con los datos de la clienta, solo la casilla del monto solicitado y firma de la clienta estará en blanco.

*Solo la ficha de la socia nueva será llenada manualmente.

Quinto: Esta ficha a diferencia de la ficha actual tendrá una firma que servirá como autorización del cliente para poder realizar las consultas a la Central de Riesgos Internas (CRI) y externas (INFOCRED), ya que al pie indica la nota que: **“La presente es una declaración jurada sujeta a penalidades**

establecida en caso de falsedad e inexactitud. Mediante la presente solicitud autorizo a Pro Mujer a solicitar información en cuanto a mi antecedente crediticio en el Sistema Financiero Nacional. También autorizo para realizar verificaciones e indagaciones que considere necesaria para evaluar mi solicitud”.

Esto nos ayudara a no realizar un doble registro y firmas repetidas que confunden al cliente incluso molesta, el cumplimiento dependerá de una buena capacitación inicial.

Sexto: Con esta ficha se pretende eliminar el formulario de HOJA DE CONSULTA DE CENTRAL DE RIESGOS.

Además se añade a la Ficha de Socia el formulario de **evaluación social y económica**.

En la **evaluación social** se colocara un resumen escrito de los Aspectos Personales, por ej.: grado de estudio, si es líder, confiable, responsable, etc. Aspecto Familiar Por ej.: es viuda, soltera, separada, situación, mantiene a sus nietos, sufre de violencia intrafamiliar; Aspecto Social es decir como es su relación con el resto del vecindario.

<u>EVALUACION SOCIAL:</u>
Aspecto Personal:.....
.....
.....
Aspecto Familiar:.....
.....
.....
Aspecto Social:.....
.....
.....

En la **evaluación económica** se colocara los datos generales de los ingresos que genera el negocio principal y también se incluirá los otros ingresos en caso de tener otro tipo de ingreso puede ser remesas recibidas del exterior, trabajos extras eventuales u otros y en egresos se registrara principalmente las deudas ajenas que tuviera en otras Instituciones, si tuviera paralelo se sumara pero el total será el egreso tomado. Los otros gastos será los pagos de servicios (puede ser servicio de luz, agua, teléfono y/o gas) y gastos personales (comida, llamadas, ropa u otro). No será una evaluación detallada solo de manera general.

EVALUACION ECONOMICA	
Ingresos:
Mas: Otros Ingresos:
TOTAL INGRESOS:
Menos:	
Deudas:

Pagos servicios:
Gastos personales:
TOTAL EGRESOS:
UTILIDAD

Justificación.

Se presenta la ficha de la socia no solo se recolecta datos generales de la socia de Banca Comunal, también será el inicio de las condiciones de crédito ya que todo crédito en con garantía solidaria esta basado en la confianza. A la vez simplifica la duplicidad de los datos solicitados y las firmas requeridas.

En estos dos recuadros la información recogida será de gran ayuda ya que como tecnología existe el problema al momento de cambio de asesor todo el conocimiento personal de la socia se lo lleva. Seria de gran ayuda que pueda dejar huella de su

trabajo realizado porque tampoco existe un documento donde refleje todo el proceso vivido.

Es necesario evaluar los ingresos y egresos de la cliente, esta información también ayudara al comité de crédito para aprobar los créditos y la opinión del asesor(a) estará sustentada por esta documentación.

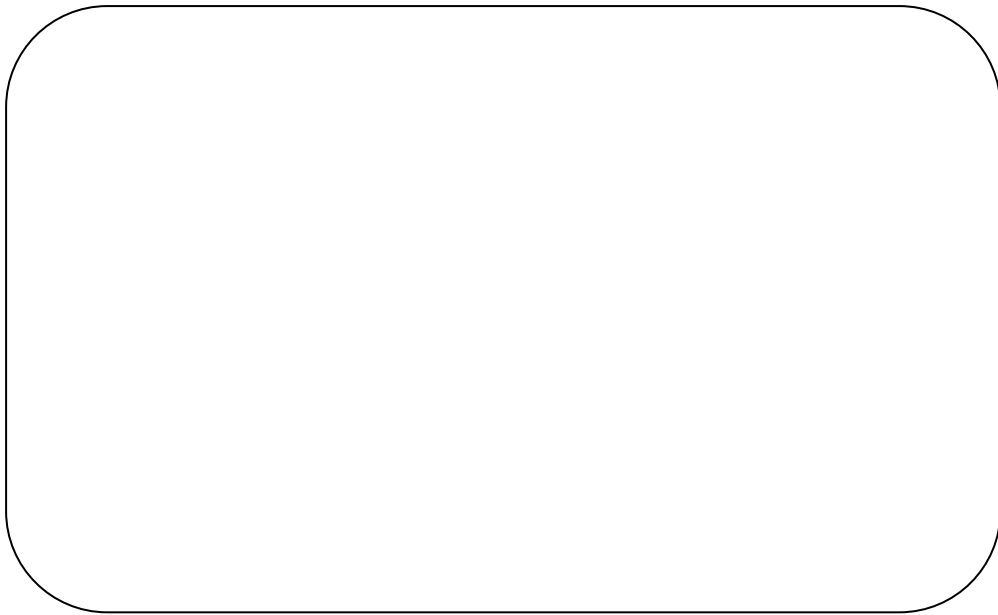
Ya que la aprobación no solo es responsabilidad del comité de crédito (Presidenta, Tesorera, Secretaria y Jefas de Grupo) también es responsable el personal de Pro Mujer.

Objetivo.

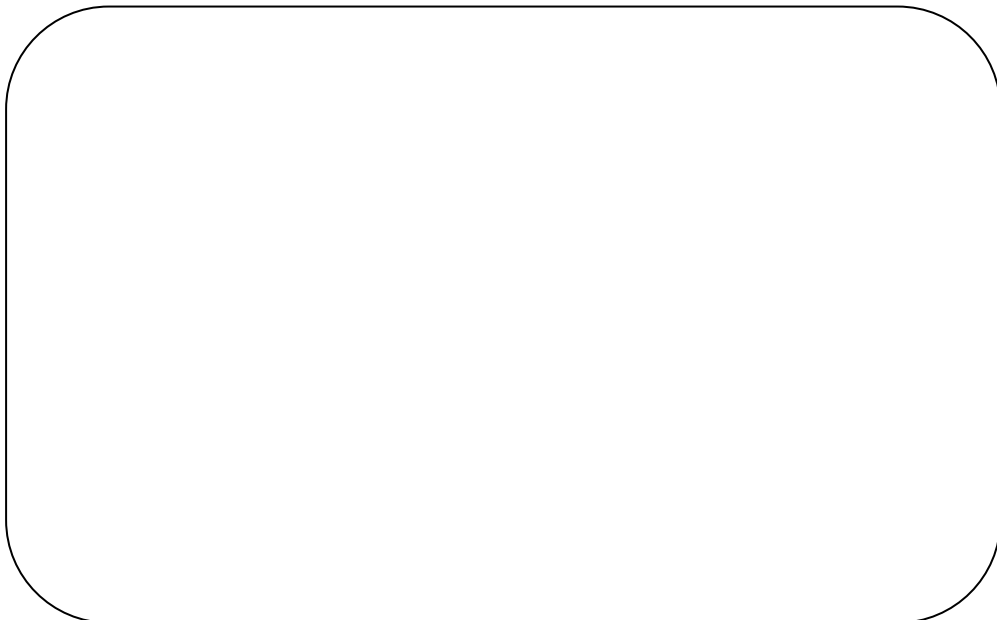
Es lograr un formulario efectivo y eficaz que pueda contener información necesaria para una mejor evaluación para la otorgación de crédito, minimizando el riesgo crediticio.

MODELO PROPUESTO		
FICHA DE SOCIA PARA SOLICITUD DE CREDITO		
<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div>		
A.1 DATOS DE BANCA COMUNAL		
BANCA COMUNAL: _____	CENTRO FOCAL: _____	
GRUPO SOLIDARIO: _____	CICLO DE BC: _____	
A.2 DATOS DE LA SOCIA:		
APELLIDO PATERNO, MATERNO O DEL ESPOSO Y NOMBRES: _____		
C.I.: _____ EXT.: _____	EDAD: _____	
OTROS: _____	TELEFONO/CEL: _____	
LUGAR DE NACIMIENTO: _____	GRADO DE EDUCACION: _____	
FECHA DE NACIMIENTO: _____	ESTADO CIVIL: _____	
A.3 DATOS DEL CONYUGUE O PAREJA CONVIVIENTE:		
APELLIDO PATERNO, MATERNO O DEL ESPOSO Y NOMBRES: _____		
C.I.: _____ EXT.: _____	GRADO DE EDUCACION: _____	
A.4 DATOS DEL HOGAR Y DOMICILIO:		
¿Cuántas personas viven habitualmente en su mismo hogar incluyendo ud.? _____		
Departamento: _____	Ciudad: _____	
Zona: _____	Calle: _____ No. _____	
Tiempo de vivir en el domicilio actual: _____ meses		
TENENCIA:		
PROPIO _____ ANTICRETICO _____ ALQUILER _____ CUIDADORA _____ POSANDO/FAMILIAR _____ OTRO _____		
REFERENCIA DE UBICACIÓN DE DOMICILIO: _____		
A.5 DATOS DEL NEGOCIO PRINCIPAL:		
CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIO PRINCIPAL:		
Tipo de negocio principal: _____		Tiempo del negocio: _____ meses
UBICACION: DOMICILIAR _____	AMBULANTE _____	PUESTO Fijo _____
TENENCIA: PROPIO _____	PRESTADO _____	ALQUILADO _____ OTRO _____
RUBRO: COMERCIO _____	SERVICIO _____	PRODUCCION _____ OTRO _____
Zona: _____	Calle: _____ No. _____	
EN CASO DE AMBULANTE:		
FERIAS _____		
DIAS _____		
HORARIO _____		
A.6 DATOS PARA EL SEGURO PLAN TRANQUILIDAD-BENEFICIARIO		
NOMBRES:	PARENTESCO	N°
<p>La presente es una declaración jurada _____ sujeta a penalidades establecidas en caso de falsedad e inactividad. Mediante la presente solicitud autorizo a PRO MUJER a solicitar información en cuanto a mi antecedentes crediticio en el sistema financiero Nacional a través de la Central de Riesgos de cualquier institución. También autorizemos para realizar las verificaciones e indagaciones que considere necesaria para evaluar mi solicitud.</p>		
MONTO SOLICITADO: _____		SE INVERTIRA EN: _____
FIRMA DE LA SOCIA		FIRMA DE JEFA DE GRUPO
NOMBRE Y APELLIDO		NOMBRE Y APELLIDO

CROQUIS DE DOMICILIO:



CROQUIS DEL NEGOCIO:



FORMULARIO PROPUESTO	
EVALUACION SOCIAL	EVALUACION ECONOMICA
ASPECTO PERSONAL:	VENTAS 1
.....	MAS: OTROS INGRESOS 2
.....
.....	TOTAL INGRESOS 3
.....	MENOS
.....	DEUDAS: 4
.....
ASPECTO FAMILIAR:	PAGO SERVICIOS: 5
.....
.....	GASTOS PERSONALES: 6
.....
ASPECTO SOCIAL:
.....
.....	TOTAL EGRESOS: 7
.....	UTILIDAD 8
OBSERVACIONES:
.....
.....
FIRMA ASESOR DE CREDITO NOMBRE Y APELLIDO	

2. Proceso de pre crédito

Este proceso inicia con la **charla informativa** (información sobre requisitos, condiciones y garantías) se refuerza en la capacitación inicial, evaluación de capacitación inicial y en la lectura del contrato es decir en todo el proceso de otorgación y desembolso.

Se propone que la **capacitación inicial** mismo que será otorgada por el ASESOR DE CRÉDITO o la JEFE DE CENTRO FOCAL, si es una o varias socia(s) o clienta(s) nueva(s) se les otorguen "**Certificado de Participación en Crédito en la Tecnología Banca Comunal**" lo cual se adjunta a la Ficha de Socia, como constancia de haber recibido la capacitación inicial.

Justificación.

El hecho de realizar las capacitaciones iniciales en el tema de tecnología Banca Comunal, donde se informe sobre condiciones, servicios ofrecidos es fundamental para que funcione la garantía solidaria y minimice el riesgo crediticio.

El hecho de tomar evaluaciones personales no asegura que todas tengan la misma capacidad de retención, y el hecho de reforzar las mismas lleva bastante tiempo; por otro lado el hecho de llenar el formulario si no se tiene el compromiso y voluntad de trabajo podría convertirse solo en un requisito, una formalidad, un formulario más que llenar.

Objetivo.

El otorgar un certificado para las socias que fueron capacitadas en banca comunal es un logro realizado por la clienta, muchas de las mismas no tienen estudios superiores, incluso ni básicos por lo que obtener un certificado parte de su desarrollo personal. Para dar una capacitación que no sea magistral PRO MUJER utiliza el método APRENDE (capacitación para adultos) donde lo importante es aprender a través de dinámicas, lluvia de ideas y participación de sus propias experiencias de las clientas.

Podría tenerse mejor comprensión de parte de las clientas y para la Institución mejores resultados.

Solo el hecho de presentar la fotocopia de este certificado ayudaría a pertenecer a una Banca Comunal. Minimizando así el tiempo utilizado en el llenado y firma de *formulario de evaluación*.

CERTIFICADO PROPUESTO

CERTIFICADO DE PARTICIPACION

EN EL TALLER DE CREDITO EN LA TECNOLOGIA DE BANCA COMUNAL

Este documento certifica que:

Sr(a).....

Participo en el taller de

CREDITO EN BANCA COMUNAL

El Alto,...de.....del 2014

GERENTE REGIONAL

3. Propuesta de Resolución/Solicitud de Crédito Regular

La resolución de crédito/solicitud de crédito en un re préstamo se imprime documento donde se encuentra los datos actualizados de las clientas. En caso de re préstamo *se imprime* la lista de solicitud, donde están los siguientes datos: *Primero:* Número de carnet, nombres completos, montos desembolsado anteriormente, saldos de ahorros.

Segundo: **Número de faltas o moras durante el ciclo que también es un dato importante y que la política lo toma como criterio de aprobación.** Este dato será vaciado del sistema ya que al momento de cancelar las planillas se registra manualmente.

Tercero: El registro de Solicitud/Resolución de Crédito estará **impresa** y también la cantidad de veces que faltó y la cantidad de moras que tiene la clienta.

Cuarto: Al momento de aprobar el Asesor de Crédito podrá aprobar juntamente con la Mesa Directiva de la Banca Comunal o Comité de Crédito. En esta solicitud de crédito también *se incluye la casilla de aprobación del Jefe de Centro Focal* quien validara los montos aprobados, el Jefe de Centro Focal en caso de encontrar alguna falencia podrá reducir el monto aprobado pero no podrá incrementar los montos.

Propuesta de Resolución/Solicitud de Crédito Regular

CENTRO LOCAL: VILLA AGUA		BANCA COMUNAL: LILUWANI		CÓDIGO DE AC: 0106-01-00345		CICLO DE AC: 15																																																																																																																																										
CÉDULA A FAVOR DE: LUANA LUANOS MAMANI		CI: 24245564P																																																																																																																																														
ASESOR A CARGO: RUTH GUTIERREZ																																																																																																																																																
CONDICIONES DEL CRÉDITO:		Interés 35% anual		Modalidad de pago: días																																																																																																																																												
Aporte Obligatorio: N		Hora de atención:		Fase: pagos																																																																																																																																												
Fecha Primer pago: .../.../...																																																																																																																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">CÓDIGO</th> <th rowspan="2">Nombres y apellidos</th> <th colspan="5">DISTRIBUCIÓN DEL VALOR PARA LA AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO</th> <th rowspan="2">Monto Isolado</th> <th rowspan="2">Monto Aportado por el total de cuotas y ASESOR</th> <th rowspan="2">Monto Muestrado por cuota por C/P</th> <th rowspan="2">PREMIOS</th> </tr> <tr> <th>Cuota valor</th> <th>Aporte inmediato</th> <th>Nr de amortizaciones</th> <th>Nr de cuotas a pagar</th> <th>Nr de repeticiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="12" style="text-align:center">GRUPO 1</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>24245564P</td> <td>LUANA LUANOS MAMANI</td> <td>2500</td> <td>500</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>2000</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>35265645P</td> <td>ERILIANA ROS</td> <td>3000</td> <td>600</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>3000</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>47518203P</td> <td>VIRGINIA ERIBO</td> <td>4000</td> <td>800</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>5000</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>35424564CB</td> <td>TRETA TOTO LUANA</td> <td>3000</td> <td>600</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>3000</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="12" style="text-align:center">GRUPO 2</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>35456424P</td> <td>LUCRECIA QUIJRE QUIJRE</td> <td>2000</td> <td>400</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>3000</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>60754823CB</td> <td>JUAN VIDAL MAMANI QUIJRE</td> <td>3000</td> <td>600</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>3000</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>3526241P</td> <td>LINA HILARIA ADVIARI</td> <td>5000</td> <td>1000</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>3000</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>45252564P</td> <td>MARIA KOJAS CASTILLO</td> <td>7000</td> <td>2800</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>10000</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								No	CÓDIGO	Nombres y apellidos	DISTRIBUCIÓN DEL VALOR PARA LA AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO					Monto Isolado	Monto Aportado por el total de cuotas y ASESOR	Monto Muestrado por cuota por C/P	PREMIOS	Cuota valor	Aporte inmediato	Nr de amortizaciones	Nr de cuotas a pagar	Nr de repeticiones	GRUPO 1												1	24245564P	LUANA LUANOS MAMANI	2500	500	1	0	4	2000				2	35265645P	ERILIANA ROS	3000	600	0	0	4	3000				3	47518203P	VIRGINIA ERIBO	4000	800	0	0	5	5000				4	35424564CB	TRETA TOTO LUANA	3000	600	0	0	2	3000				GRUPO 2												5	35456424P	LUCRECIA QUIJRE QUIJRE	2000	400	1	0	4	3000				6	60754823CB	JUAN VIDAL MAMANI QUIJRE	3000	600	2	1	5	3000				7	3526241P	LINA HILARIA ADVIARI	5000	1000	1	0	5	3000				8	45252564P	MARIA KOJAS CASTILLO	7000	2800	0	0	5	10000			
No	CÓDIGO	Nombres y apellidos	DISTRIBUCIÓN DEL VALOR PARA LA AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO								Monto Isolado	Monto Aportado por el total de cuotas y ASESOR	Monto Muestrado por cuota por C/P	PREMIOS																																																																																																																																		
			Cuota valor	Aporte inmediato	Nr de amortizaciones	Nr de cuotas a pagar	Nr de repeticiones																																																																																																																																									
GRUPO 1																																																																																																																																																
1	24245564P	LUANA LUANOS MAMANI	2500	500	1	0	4	2000																																																																																																																																								
2	35265645P	ERILIANA ROS	3000	600	0	0	4	3000																																																																																																																																								
3	47518203P	VIRGINIA ERIBO	4000	800	0	0	5	5000																																																																																																																																								
4	35424564CB	TRETA TOTO LUANA	3000	600	0	0	2	3000																																																																																																																																								
GRUPO 2																																																																																																																																																
5	35456424P	LUCRECIA QUIJRE QUIJRE	2000	400	1	0	4	3000																																																																																																																																								
6	60754823CB	JUAN VIDAL MAMANI QUIJRE	3000	600	2	1	5	3000																																																																																																																																								
7	3526241P	LINA HILARIA ADVIARI	5000	1000	1	0	5	3000																																																																																																																																								
8	45252564P	MARIA KOJAS CASTILLO	7000	2800	0	0	5	10000																																																																																																																																								
PREJUDICIA			TIPOLOGIA			SECRETARIA DE ACTAS																																																																																																																																										

AJUSTES A LOS PROCESOS CREDITICIOS EN LA OTORGACION EN BANCA COMUNAL

1. Aprobación de montos en la carpeta operativa (Asesor de Crédito)

Se propone que el asesor de Banca Comunal juntamente con el Comité de Banca Comunal tenga la autoridad de aprobar los créditos. Revisando y completando todas las firmas y documentos requeridos podrá entregar al Jefe de Centro Focal para su validación.

2. Revisión y Validación de los montos aprobados por el Jefe de Centro Focal

Como se vio en el formulario propuesto de Resolución/Solicitud de Crédito se tiene la casilla de Validación de montos por Jefe de Centro Focal, en vista que la carpeta ingreso todo completo en los horarios establecidos se revisara de manera minuciosa y VALIDARA los montos aprobados aprueba u observa la aprobación realizada firmando en conformidad. ***En caso de encontrar algún problema o debilidad no detectado por el Asesor de Crédito el Jefe de Centro Focal podrá reducir el monto, anular pero no incrementar.***

El Jefe de Centro Focal revisando la carpeta operativa completa podrá entregar al Encargado Operativo para su revisión y posterior transcripción. Sin citar a las socias.

3. Revisión de la carpeta operativa por el Encargado Operativo

Realizara la revisión de la carpeta que los requisitos estén conforme a la política y los requisitos estén dentro del plazo establecido. En caso de facturas estas podrán ser vigentes siempre y cuando estén dentro del año en curso.

4. Transcripción de la carpeta operativa por el Cajero/Transcriptor

Actualiza datos en caso de ser necesario colocara en el sistema los montos a desembolsar para su posterior impresión.

5. Revisión de las solicitudes transcritas por el Encargado Operativo

Se encarga de imprimir y de revisar que los datos estén bien transcritos en caso de que así sea, se deja todo documento impreso y listo.

En caso de que un cliente no asista solo se deberá reimprimir el contrato de préstamo no así toda la documentación.

A la hora del desembolso para hacer la entrega y firma de los documentos.

En caso de documentos repetidos se usa el papel químico. El papel químico es útil el original quedaría para nuestro archivo legal y la copia clara para el cliente.

Justificación.

Es importante tener un orden claro de todos los procesos algunas veces las carpetas operativas llegan a manos del Jefe de Centro, va a manos del Transcriptor y luego vuelve al Asesor de Crédito o Encargado Operativo y las funciones y orden no son claras por ello se tiene problemas de orden sin orden ni planificación un desembolso demora causando insatisfacción del cliente. Lo mismo pasa con el asesor completa la carpeta lleva al Jefe de Centro Focal para que lo revisa lo revisa y vuelve al asesor de crédito para que regularice y se aprueba, existe un error y lo rehace esto ocasiona desorden. No se tiene funciones claras en caso de error no se distingue quien era el encargado de esa área sino todos son responsables y al final nadie esta a cargo.

Indicar que la Mesa Directiva llega a firmar 10 veces, las Jefas de Grupo 7 firmas y las socias 6 veces, aparte que en el momento de realizar la solicitud ya firmo de 3, 4 a 5 veces, en caso de errores firma mas veces y esto causa molestia en el cliente o se siente vulnerable a algún engaño. Por ello el uso de papel químico.

Objetivo.

El objetivo es minimizar el tiempo y satisfacer al cliente y obviamente demora el tener que firmar una y otra vez.

6. Distribución de desembolso a las integrantes (Jefe de Centro Focal)

El proceso de distribución del dinero desembolsado inicia con la distribución de tareas. Para ello se designa las funciones de la siguiente manera:

- a) Se entrega el contrato de préstamo a la Presidenta para su lectura a sus compañeras, se le entrega una copia para su constancia.
- b) Se entrega la Autorización de Desembolso a la Tesorera quien cobra el monto total a entregar a cada socia.
- c) Se entrega a la Secretaria de Actas un libro de actas para que realice la transcripción del listado y conjuntamente con las socias elabora el reglamento interno.

La entrega del dinero se pre recuenta el Jefe de Centro Focal y entrega el monto a la Tesorera quien firma en constancia de recibido la Autorización de Desembolso.

Se entrega a cada Jefa de Grupo la lista de socias y el monto a entregar quien posteriormente redistribuye a las socias de la Banca Comunal.

Todo bajo la supervisión del Jefe de Centro Focal.

Justificación.

El hecho de que se le una copia del contrato se le entregue a la Presidenta es delegar la función y responsabilidad e informar con transparencia para que la clienta tenga conocimiento del documento que ha firmado. La tesorera al momento de retirar el dinero debe tener atención preferencial por ser un monto alto.¹⁶

Objetivo.

Es importante que la Mesa Directiva participe de manera activa en el desembolso y distribución para que sea ella responsable de la recuperación del Crédito y agilice la distribución del crédito solicitado.

CUADRO RESUMEN PROPUESTO

Por procesos

1. Proceso de pre crédito y aprobación - Asesor de Crédito

DIA1	TIEMPO UTILIZADO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS
	15 minutos	Analiza el endeudamiento de los clientes	INFOCREDS(Historial crediticio externo e interno de cada socia).
		Verificación de domicilios y negocios	HOJA DE EVALUACION SOCIAL Y ECONOMICA.
	35 minutos	Prepara la carpeta Operativa	FICHA DE SOCIA, SOLICITUD DE CREDITO, FOTOCOPIA DE CERTIFICADO DE PARTICIPACION SOCIA NUEVA, CARATULAS. FOTOCOPIA DE CARNET VIGENTE, FACTURAS DE LUZ O AGUA O GAS, FOTOCOPIA DEL BENEFICIARIO PARA EL SEGURO DE DESGRAVAMEN.
	20 minutos	Aprueba los montos juntamente con el Comité de Crédito.	CARPETA OPERATIVA
TOTAL	70MINUTOS	1 HORA Y 10 MINUTOS	

2. Validación del Desembolso- Jefe de Centro Focal

DIA 2	TIEMPO UTILIZADO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS
	20 minutos	Analiza las evaluaciones sociales y económicas cruzando con la ficha de datos generales, condiciones, familiares y los montos aprobados si esta conforme VALIDA y firma la Solicitud.	CARPETA OPERATIVA
TOTAL	20 MINUTOS		

3. Desembolso Encargado Operativo y Cajero/Transcriptor

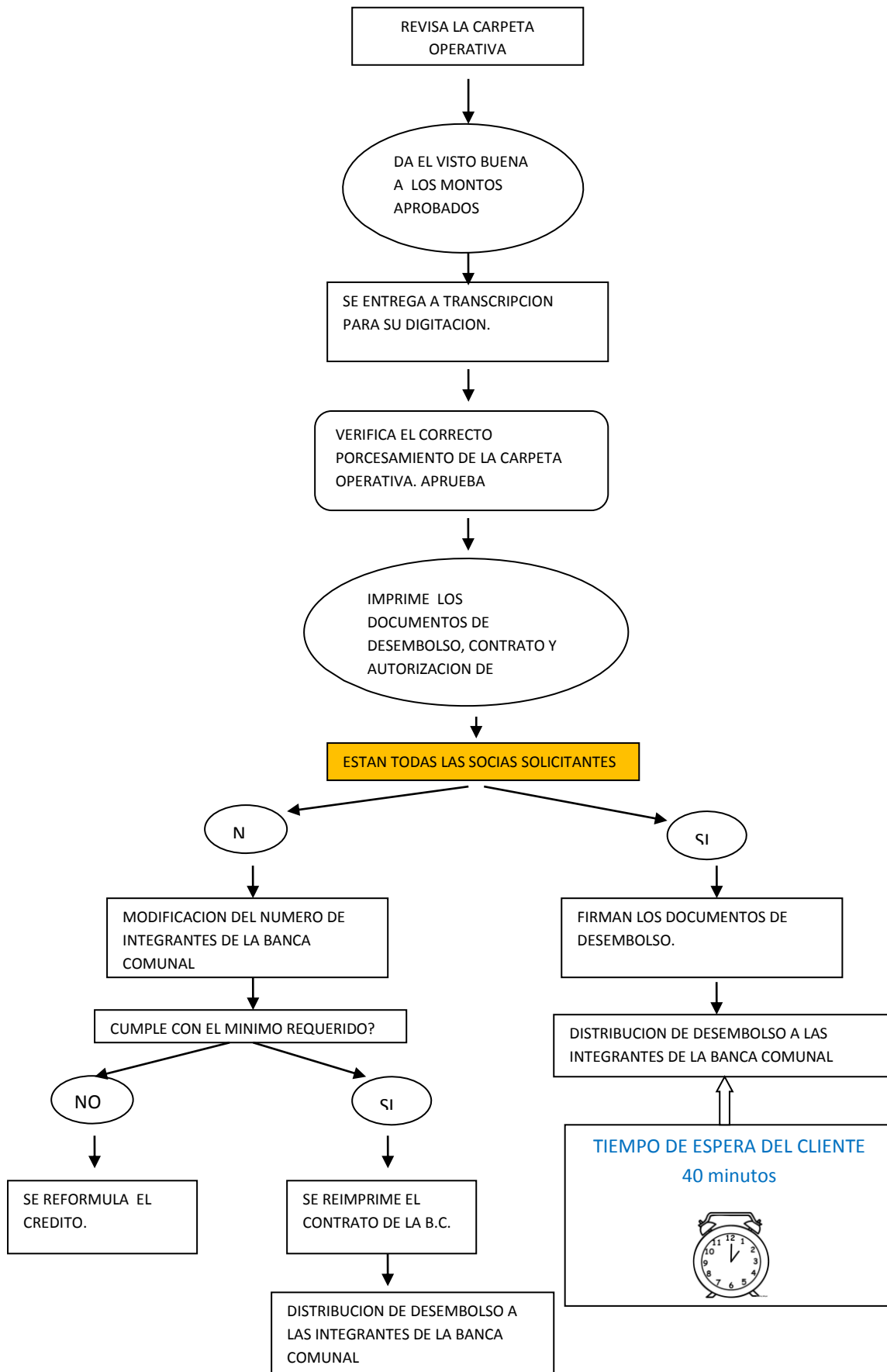
DIA 3	TIEMPO UTILIZADO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS
	15 minutos	Revisa que la Carpeta Operativa este con los documentos requeridos vigentes dentro de la política y condiciones de crédito establecidos.	CARPETA OPERATIVA
	20 minutos	Se realiza la transcripción de los datos.	CARPETA OPERATIVA
	15 minutos	Verificación de procesamiento	FORMULARIO DE VERIFICAION DE LA CARPETA OPERATIVA.
	10 minutos	Emisión de documentos de desembolso	COMPROBANTE DE DESEMBOLSO CONTRATO DE PRESTAMO FORMULARIO DE SEGURO DE DESGRAVAMEN CONTRATO DE SALUD
	5 minutos	Verificación de las socias asistentes	LISTADO
	5 minutos	*Modificación del numero de integrantes de la BC	SE REIMPRIME LA SOLICITUD DE CREDITO Y CONTRATO DE PRESTAMO
	20 minutos	Verificación y firma de documentos de desembolso y Contrato.	CEDULA DE IDENTIDAD
	5 minutos	Autorización del desembolso	AUTORIZACION FIRMADO POR EL ENCARGADO OPERATIVO.
TOTAL	95 MIN.	1 HORA Y 35 MINUTOS	

*En caso de que una socia por fuerza mayor no se encuentre se volverá a imprimir la Resolución/Solicitud de crédito y el contrato de crédito con el monto modificado.

3. Distribución de desembolso a las integrantes - Jefe de Centro Focal

DIA 4	TIEMPO UTILIZADO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS
	10 minutos	La Tesorera recoge de caja el monto total a desembolsar.	Autorización de desembolso
	Mientras	La Presidenta lee el contrato a la Banca Comunal.	Contrato de préstamo.
	10 minutos	Se posesiona a la mesa directiva.	Cartilla
	15 minutos	La Mesa Directiva realiza la distribución del dinero, primero a las Jefas de Grupo quienes posteriormente redistribuyen a las socias, bajo la supervisión del Jefe de Centro Focal.	Autorización de desembolso.
	5 minutos	Se realiza las recomendaciones finales.	Reglamento Interno y Plan de pagos.
TOTAL	40 minutos		

GRAFICA PROPUESTA DEL TRABAJO DE JEFE DE CENTRO FOCAL Y POSTERIOR DESEMBOLSO



CAPITULO 6.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Para cumplir con la misión de la Institución es importante la actualización de procesos e instrumentos ya que la competencia esta en constante cambio y se acomodan a las necesidades de nuestras clientes, y muchos de ellos incluso no son regulados ni autoregulados, Pro Mujer en la actualidad al cierre de 2012 atiende a 108.000 clientes, cantidad significativa, en el sistema financiero; pero constantemente varias de estas clientas van quejándose de la tardanza en los procesos crediticios haciendo énfasis en el desembolso. Si seguimos trabajando de esta manera sin dar solución a las quejas a futuro podríamos perder clientes y cartera. Esto llegaría a traer bajas en las utilidades y pérdida para la Institución.

Recomendaciones

La población con la que trabajamos son el 94% mujeres de bajos recursos siendo nuestro promedio de crédito de Bs 3501¹⁷ y hogares de 5 personas promedio. En Bolivia actualmente existen 13 instituciones microfinancieras que están autoreguladas en FINRURAL.

Con la regulación nos vemos limitados en temas de productos crediticios que antes ofrecíamos y el cliente va sintiendo la diferencia. El punto de diferencia la podemos marcar a través del servicio, la calidad de atención, agilidad, créditos oportunos. La buena atención no solo es el trato sino debe ser un trabajo planificado a través de estrategias. Para ello se debe trabajar en procesos, instrumentos actualizados y capacitación del personal.

Si bien se tiene los buzones de sugerencias y reclamos que nos da una luz del trabajo realizado al momento y nuestras debilidades, por ejemplo: los desembolsos lentos son muchas las quejas de diferentes partes del país. A futuro se tendrá los Puntos de Reclamo, estas mismas quejas podría ocasionar sanciones económicas.

¹⁷ Estudio social realizado por Pro Mujer Memorias 2012

ANEXOS

Anexo 1

RESULTADOS DEL BUZON DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS NOVIEMBRE 2013

	<h1>REPORTE DE RESULTADOS</h1> <h2>BUZON DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS</h2>	N° 6	BOLIVIA
		Reporte: Noviembre 2013	
DETALLE DE FORMULARIOS			
Recepcionados: 212	Con reclamos: 128	Con sugerencias: 189	Sin reclamo ni sugerencia: 27
Sobre los reclamos...			

CUADRO 1: BOLIVIA - BUZON DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS												
SUB-DIMENSION DEL RECLAMO + DETALLE DEL RECLAMO BY REGIONAL												
(Base: n=123 - Múltiple)												
Subdimensión del reclamo	Detalle del reclamo	Sucursal										Centro focal donde se emitió el reclamo
		Bolivia	Sucre	Potosí	La Paz	Cochabamba	Tarija	Oruro	Santa Cruz	El Alto		
Total		123	7	6	11	24	7	9	1	58		
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		
Competencia del recurso humano	Cambian de asesoras cuando quieren, confunden	,8%	,0%	16,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	PO-San Roque	
Explicación deficiente de la metodología	Cientes irresponsables que no pagan sus cuotas perjudican a la asociación	,8%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	1,7%	EA-Villa Adela	
	No dan Crédito de Temporada cuando también se tiene CI	,8%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	1,7%	EA-Collpani	
	PM ya no dan Crédito Interno	,8%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	1,7%	EA-Collpani	
Incumplimiento de la metodología	Desembolsos muy lentos	9,8%	14,3%	,0%	9,1%	4,2%	,0%	22,2%	,0%	12,1%	SU-Jatun Masis LP-Tembladerani CB-Cala Cala OR-Oruro Moderno EA-Alto Lima EA-Juan Pablo II EA-Senkata EA-Collpani EA-Santiago II EA-Cascada	
Infraestructura	Las salas de reuniones no son acogedoras	1,6%	,0%	16,7%	9,1%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	PO-San Roque LP-Vino Tinto	
Motivación a las clientes	PM ya no da premios ni ningún incentivo	7,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	28,6%	,0%	,0%	12,1%	TJ-Senac EA-Germán Busch EA-Collpani	
Principios SMART	Existen tratos preferenciales para algunas clientes	1,6%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,4%	EA-Villa Tejada	
Producto	La tasa de interés es muy alta	1,6%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,4%	EA-Villa Exaltación EA-Villa Adela	
	PM exige muchos requisitos para solicitar un Crédito Individual	,8%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	11,1%	,0%	,0%	OR-Oruro Moderno	
	Ya no dan crédito de consumo	,8%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	1,7%	EA-Germán Busch	
Servicio de limpieza y mantenimiento	Maltrato de la persona encargada de la limpieza	2,4%	,0%	,0%	27,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	LP-Tembladerani	
Servicio de salud	Demoran en la entrega de resultados de análisis, pese a	5,7%	,0%	,0%	,0%	20,8%	,0%	,0%	,0%	3,4%	CB-Cala Cala CB-Coraca	

Anexo 2

RESULTADOS DEL BUZON DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS DICIEMBRE 2013



REPORTE DE RESULTADOS

BUZON DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Nº 7 **BOLIVIA**

Reporte: Diciembre 2013

DETALLE DE FORMULARIOS

Recepcionados: 180

Con reclamos: 119

Con sugerencias: 112

Sin reclamo ni sugerencia: 14

Lo sobresaliente...

- ♦ A nivel nacional durante el mes de diciembre se recibieron 180 formularios, de los cuales, 66% expresaba algún reclamo y 62% alguna sugerencia.
- ♦ De los 180 formularios recolectados, 35% corresponde a El Alto, 13% a Sucre, 13% a Santa Cruz, 10% a Cochabamba, 9% a La Paz. Potosí, Tarija y Oruro tiene una participación de 7% por sucursal.
- ♦ De los formularios que expresaban algún reclamo, las subdimensiones que generan mayores molestias son: "Atención al cliente - Back office" y "Atención al cliente - Front office", cada una con 34%.
- ♦ 55% de los reclamos mencionados se refiere a mala atención o maltrato del personal de Pro Mujer en general.
- ♦ A continuación se muestra el cuadro de distribución de reclamos según el área a la que corresponde:

CUADRO RESUMEN: BOLIVIA - BUZON DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS AREAS INVOLUCRADAS EN LOS RECLAMOS (Base: n=119 - Múltiple)


Total	119
	100%
Operaciones	66%
Servicios financieros	43%
Servicios de salud	7%
Comercial	3%
Tecnología de la información	3%

- ♦ "Mala atención de la asesora" es el reclamo que tiene mayor mención, 18%.
 - ♦ De los formularios que expresaban alguna sugerencia, la subdimensión que tiene mayor mención es "Infraestructura", 21%.
 - ♦ De los formularios que contienen alguna sugerencia, 14% sugiere "Que den incentivos a los clientes".
- Para la correcta interpretación de los resultados, es importante considerar que un cliente puede manifestar reclamos y sugerencias al mismo tiempo.
 - Es importante considerar que no es válido pensar en una relación directa: a mayor cantidad de formularios de una sucursal mayor insatisfacción.

CUADRO 1: BOLIVIA - BUZON DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS											
SUB-DIMENSION DEL RECLAMO + DETALLE DEL RECLAMO BY REGIONAL											
(Base: n=119 - Múltiple)											
Subdimensión del reclamo	Detalle del reclamo	Sucursal									Centro focal donde fue emitido el reclamo
		Bolivia	Sucre	Potosí	La Paz	Cochabamba	Tarija	Oruro	Santa Cruz	El Alto	
Total		119	15	8	11	12	8	8	15	42	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Competencia del recurso humano	Personal incompetente/ineficiente	1%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	CB-Quillacollo
Explicación deficiente de la metodología	Existen muchas discusiones en la AC	1%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	PO-San Roque
	Molesta tener que pagar las cuotas de otras clientes	1%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	LP-3 de Mayo
	PM ya no dan Crédito Interno	1%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	SU-Jatun Masis
	Los cobros por multa son muy altos	1%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	CB-Villa México
Incumplimiento de la metodología	Desembolsos muy lentos	13%	20%	13%	9%	25%	0%	0%	20%	10%	SU-Jatun Sonqo SU-Jatun Masis PO-San Roque LP-Vino Tinto CB-Quillacollo CB-Muyurina SC-Perla del Oriente SC-Sombrero de Sao EA-Panamericana EA-Santiago II
	Burocracia y papeleo excesivo afectan el cumplimiento de la misión/Burocracia en la atención	2%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	SU-Inti Wasi SU-Jatun Masis
	La distribución de las multas es injusta	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	SC-Sombrero de Sao
Infraestructura	No existe baño	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	27%	0%	SC-Sombrero de Sao
	Asientos en mal estado	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	EA-Cascada
Motivación a las clientes	PM ya no da premios ni ningún incentivo	3%	0%	0%	0%	8%	0%	25%	0%	2%	CB-Sacaba OR-Kusiska Wasi OR-San Miguel EA-Villa Tejada

Anexo 3

RESULTADOS DEL BUZON DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS MARZO 2014



REPORTE DE RESULTADOS

BUZON DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

N° 10	BOLIVIA
Reporte: Marzo 2014	

DETALLE DE FORMULARIOS

Recepcionados: 101 Con reclamos: 60 Con sugerencias: 68 Sin reclamo ni sugerencia: 21

Lo sobresaliente...

- ♦ A nivel nacional durante el mes de febrero se recibieron 101 formularios, de los cuales, 59% expresaba algún reclamo y 52% alguna sugerencia.
- ♦ De los 101 formularios recolectados, 28% corresponde a El Alto, 18% a Cochabamba, 13% a Sucre y con el mismo porcentaje Beni, 7% a Potosí, a Tarija y Pando 5% cada uno, La Paz, Oruro y Santa Cruz el 4%.
- ♦ De los formularios que expresaban algún reclamo, las sub dimensiones que generan mayores molestias son: "Atención al cliente - Back office" con un 42% y "Atención al Cliente - Front Office", con 37%.
- ♦ 40% de los reclamos mencionados se refiere a mala atención o maltrato del personal de Pro Mujer en general.
- ♦ A continuación se muestra el cuadro de distribución de reclamos según el área a la que corresponde:

CUADRO RESUMEN: BOLIVIA - BUZON DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS AREAS INVOLUCRADAS EN LOS RECLAMOS (Base: n=60 - Multiple)	
Total	60 100%
Operaciones	62%
Servicios financieros	50%
Comercial	3%
Servicios de salud	3%
Tecnología de la información	2%
Auditoria	2%

- ♦ "Desembolsos muy lentos" es el reclamo que tiene mayor mención, 23%.
- ♦ De los formularios que expresaban alguna sugerencia, la sub dimensión que tiene mayor mención es "Competencia del recurso humano", 21%.
- ♦ De los formularios que contienen alguna sugerencia, 13% sugiere "Que el proceso de desembolso sea más ágil".

- Para la correcta interpretación de los resultados, es importante considerar que un cliente puede manifestar reclamos y sugerencias al mismo tiempo.
- Es importante considerar que no es válido pensar en una relación directa: a mayor cantidad de formularios de una sucursal mayor insatisfacción.

Sobre las sugerencias...

CUADRO 2: BOLIVIA - BUZON DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS													
SUB-DIMENSION DE LA SUGERENCIA + DETALLE DE SUGERENCIAS POR REGIONAL													
(Base: n=53 - Múltiple)													
Subdimensión de la sugerencia	Detalle de la sugerencia	SUCURSAL											Centro focal donde se dio la sugerencia
		Bolivia	Sucre	Potosí	La Paz	Cochabamba	Tarja	Oruro	Santa Cruz	El Alto	Pando	Beni	
Total		53	9	2	3	7	1	4	2	11	4	10	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Atención al cliente - Back office	Que el proceso de desembolso sea más ágil	13,2%	0,0%	50,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	25,0%	10,0%	PO-San Roque CB-Villa Pagador EA-Alto Lima EA-Santiago II EA-Senkata PA-Cobija BE-Ponpeya
	Que en cajas cumplan el horario de atención	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	OR-Socavón
	Que el cajero revise que los billetes no sean	1,9%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	LP-3 de Mayo
Atención al cliente - Front office	Cumplir horario de atención para reducir el tiempo de espera/ puntualidad	5,7%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	10,0%	SU-Inti Wasi SC-Bonanza BE-El Carmen
Cambio en la metodología	PM debería dar un día de tolerancia en el pago	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	CB-Sacaba
Capacitación al recurso humano	Capacitar mejor a las asesoras	5,7%	11,1%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	SU-Jatun Sorngo CB-Villa México BE-El Carmen
	Capacitar al personal en atención al cliente	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	TJ-Yacuiba
Competencia del recurso humano	Cambiar a la asesora	11,3%	0,0%	50,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%	20,0%	PO-San Roque CB-Villa Pagador EA-Los Andes EA-Villa Exaltación BE-El Carmen
	Cambiar al cajero	3,8%	0,0%	0,0%	33,3%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	LP-Tembladerani CB-Villa Pagador
	Cambiar a la doctora	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	SC-Bonanza
	Cambiar al encargado operativo	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	EA-Senkata
Cumplimiento de la metodología	Que PM evalúe a las personas antes de dar un préstamo	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	BE-El Carmen
	Que el horario de reunión sea en la tarde	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	OR-Cruce Moderno

Anexo 4

COBERTURA NACIONAL PRO MUJER



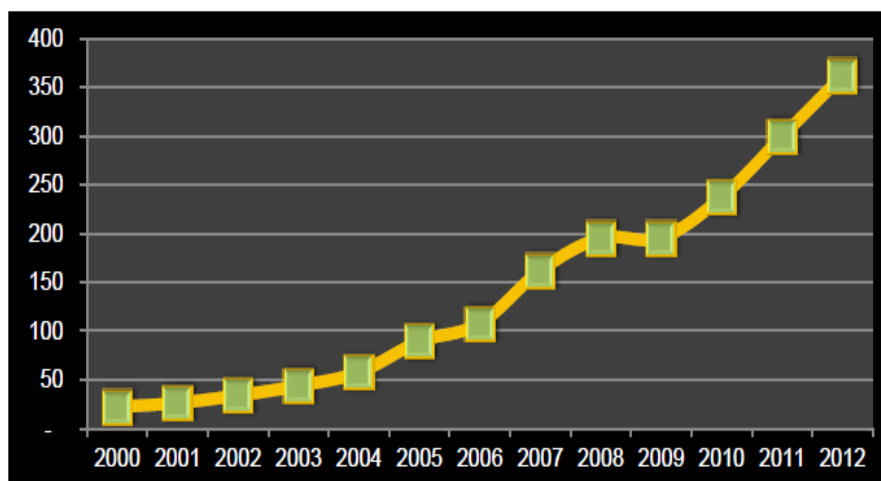
Anexo 5

Evolución de Clientes (en miles)



En los últimos tres años el crecimiento en clientes ha sido sostenido, mostrando un incremento del 36% de la gestión 2009 al 2012

Evolución de Cartera

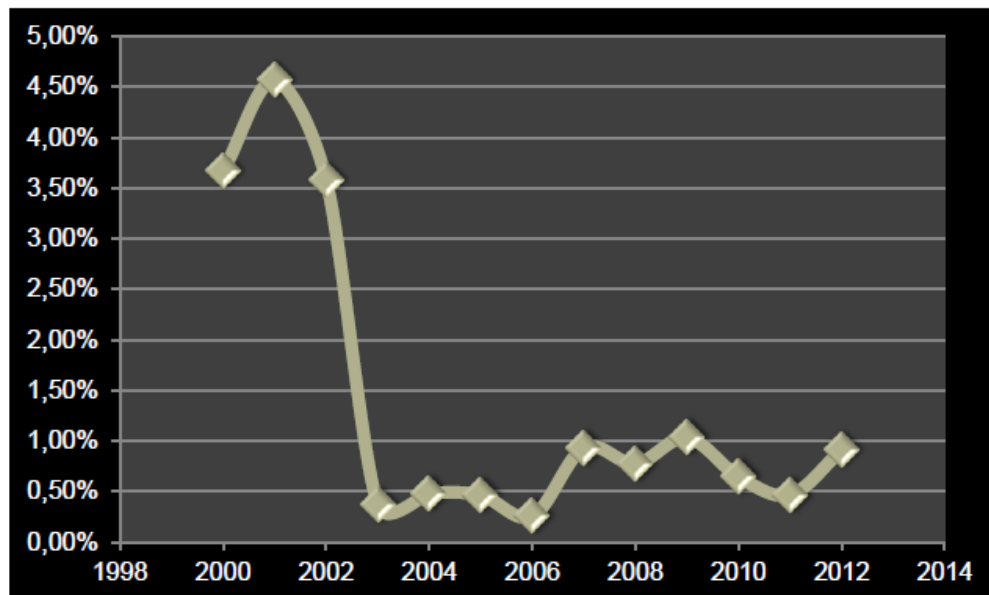


El crecimiento de la cartera continúa ascendente. La cartera se concentra en Banca Comunal con un 80% de participación al cierre de gestión.

La cartera de Banca Comunal registró un incremento de Bs. 39,58 millones, alcanzando un saldo de cartera de Bs. 290,0 millones. Pro Mujer es líder en esta tecnología que se acomoda perfectamente al modelo de negocios institucional (crédito- salud- educación) y persigue alcanzar la misión institucional. Datos memoria 2012 Pro Mujer

La cobertura de la cartera en Riesgo Mayor a 30 días

La cartera en riesgo registra una tendencia estable a partir de la gestión 2003. Al cierre de la gestión 2012 se observa un indicador por debajo de los niveles de la industria.



Datos memoria 2012 Pro Mujer

Anexo 6

Cientes de Pro Mujer



Anexo 8

BIBLIOGRAFIA

1. Ley se Servicios Financieros Ley No 393, del 21 de agosto de 2013.
2. Yunus Muhammad, Bibliografía (2012). Banco Grammen
3. Marulanda Beatriz y Otero María, Perfil de la Microfinanzas en Latinoamérica en 10 años: Visión y Características. ACCION Internacional, año 2005.
4. La Regulación y Supervisión de las entidades microfinancieras en Bolivia. Entorno Legal y de Supervisión de las Microfinanzas. Centro AFIN
5. Sánchez Valda Juan Carlos, Desarrollo de productos. Junio 2008. Docente Centro AFIN.
6. Mercadeo en Insituciones Financieras Autor: Lic. Juan Carlos SanchezValda (Junio 2010).
7. Ahorro Popular. La decisión de ahorrar: un enfoque cuantitativo. www.centroafin.org
8. Circular ASFI/2009 Reglamento para operaciones de microcrédito otorgadas bajo la tecnología de banca comunal. ASFI Propuesta de reglamentación 30 de diciembre 2009.
9. Circular/ASFI/2013 Reglamento de Contratos. 13 de diciembre del 2013.
10. Reglamento Interno. Banca Comunal. 29 de mayo 2013. PRO MUJER
11. Westley Glenn, Relato de cuatro programas de Banca Comunal. Mejores Prácticas en América Latina. Autor Departamento de Desarrollo Sostenible Banco Interamericano de Desarrollo. Agosto 2003.
12. Mendoza Mendoza Luis Alberto, Contabilidad de Bancos y Entidades Financieras. Séptima edición. La Paz- Bolivia, 2013.
13. Hernández Sampieri, Roberto y otros. Metodología de la Investigación. Métodos de estudio, 2004

14. ZOOM, Económico, La Paz/Agosto/2013/Numero 19/Año 2003 La nueva Ley de Servicios Financieros defiende al cliente.

15. Fernández Mary Carmen y Posso Rosa Isabel, Atención al cliente, junio 2010 Centro AFIN.

16. Memoria Institucional, PRO MUJER años 2005, 2007.

17. Coopers&Lybrand, Los Nuevos Conceptos de Control Interno (Informe COSO), edición Díaz de Santos S.A., Madrid, 1997.

18. Lefcovich, Mauricio “Auditoria Interna – Un enfoque sistematico y de mejora continua” noviembre 2009

Pagina Web. FINRURAL.

Pagina Web PRO MUJER.

Pagina Web CRECER

Pagina Web DIACONIA